

SUSANA DANIELA ALVES MENDES

**GESTÃO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL
NO PROCESSO DE APROVISIONAMENTO**

UNIVERSIDADE FERNANDO PESSOA

PORTO, 2012

SUSANA DANIELA ALVES MENDES

**GESTÃO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL
NO PROCESSO DE APROVISIONAMENTO**

UNIVERSIDADE FERNANDO PESSOA

PORTO, 2012

SUSANA DANIELA ALVES MENDES

**GESTÃO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL
NO PROCESSO DE APROVISIONAMENTO**

SOB A ORIENTAÇÃO DA PROFESSORA DOUTORA ANA FONSECA

Dissertação apresentada à Universidade Fernando
Pessoa como parte dos requisitos para a obtenção
do grau de Mestre em Gestão da Qualidade.

SUMÁRIO

Fruto da globalização a que assistimos nas últimas décadas, as organizações têm vindo a enfrentar desafios cada vez mais complexos. Neste contexto, a responsabilidade social empresarial assume um papel relevante ao permitir que as empresas possam definir trajetórias que impliquem uma crescente mobilização no sentido de gerirem os seus negócios de forma socialmente responsável, resultando essas ações numa sociedade onde a prosperidade e a justiça coexistam.

Uma das implicações da responsabilidade social empresarial é o modo como ela procura que todas as partes interessadas se vejam envolvidas no processo. Deste modo, os fornecedores, enquanto elemento sempre presente na cadeia de valores de uma empresa, assumem um papel extremamente relevante.

Assim, o presente trabalho centra-se no estudo da gestão da responsabilidade social no processo de aprovisionamento, especificamente na integração de três normas aplicáveis à responsabilidade social – a SA 8000, a ISO 26000 e a NP 4469 – na gestão dos fornecedores. Este estudo consubstanciou-se no desenvolvimento de uma metodologia de implementação das referidas normas a aplicar a um caso de estudo – uma empresa fictícia do setor têxtil.

Como principal contribuição deste trabalho, fica demonstrada na prática a viabilidade e relevância da integração dos aspetos de responsabilidade social no processo de aprovisionamento.

ABSTRACT

As a result of the globalization that we have seen in recent decades, organizations have to face increasingly complex challenges. In this context, corporate social responsibility plays an important role by allowing companies to define pathways towards a growing mobilization to manage their businesses in a socially responsible way, aiming for a society where prosperity and justice coexist.

One of the implications of corporate social responsibility is the involvement of all the organization's stakeholders. Thus, suppliers, while a required element of the value chain of a company, are playing an extremely important role.

Therefore, the present work focuses on the study of social accountability management in provisioning process, specifically on the integration of three standards applicable to social responsibility – international standards SA 8000, ISO 26000 and the portuguese standard NP 4469 – in the management of suppliers. This study led to the development of a methodology for the implementation of these standards that was applied in a case study – a fictional company in the textile industry.

The main contribution of this work is to demonstrate the relevance and practical viability of the integration of social responsibility in the provisioning process.

AGRADECIMENTOS

À Professora Doutora Ana Fonseca,
pela disponibilidade, pelos ensinamentos e pelo estímulo, inestimáveis contributos para a realização deste trabalho. Acima de tudo pela amizade demonstrada, não só aquando da elaboração da presente dissertação mas ao longo de toda a minha vida académica desde que os nossos caminhos se cruzaram.

Aos meus amigos,
pela vossa presença inestimável, pelas palavras de apoio e incentivo, pelas horas passadas a discutir temas que me são tão gratos, por partilharem a minha alegria e sentimento de dever cumprido.

Aos meus sogros,
por fazerem da deles a minha família, pelo carinho demonstrado de diversas formas e pela atenção constante em relação a mim e aos meus.

Aos meus pais,
pelas oportunidades que sempre me proporcionaram, por em alguns dias serem também os pais do meu filho e, sobretudo, pela sua forma de estar na vida que os torna uma fonte de permanente inspiração para mim.

Ao Tiago,
pela paciência demonstrada ao longo de todo este processo e pelo apoio incondicional e companheirismo ímpares na nossa caminhada em comum pela vida.

Ao Rui,
a quem o presente trabalho roubou horas da minha atenção. O teu sorriso, com que me brindas a cada dia, é a minha maior alegria e motivação.

ÍNDICE

	Página
SUMÁRIO.....	I
ABSTRACT.....	II
AGRADECIMENTOS.....	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE QUADROS E FIGURAS.....	VI
LISTA DE SIGLAS.....	VII
INTRODUÇÃO.....	1
CAPÍTULO I – Responsabilidade social empresarial.....	4
1. Enquadramento concetual.....	4
i. Dimensão económica da responsabilidade social.....	14
ii. Dimensão social da responsabilidade social.....	15
iii. Dimensão ambiental da responsabilidade social.....	18
2. Indicadores de práticas da responsabilidade social.....	19
CAPÍTULO II – Normalização da responsabilidade social.....	22
3. Sistemas de gestão da responsabilidade social.....	22
4. Normas e certificações para a responsabilidade social.....	23
CAPÍTULO III – Normas SA 8000, NP 4469 e ISO 26000.....	28
5. A norma SA8000:2008 – responsabilidade social.....	28
i. Estrutura da norma SA8000:2008.....	30
6. A norma NP 4469-1:2008 – Sistemas de gestão da responsabilidade social.....	32
i. Estrutura da norma NP 4469-1:2008.....	35
7. A norma ISO 2600:2010 – Diretrizes da responsabilidade social.....	42

i. Estrutura da norma ISO 26000:2010.....	43
CAPÍTULO IV – Responsabilidade Social Empresarial e Fornecedores.....	49
8. A importância dos fornecedores na gestão da Responsabilidade Social Empresarial.....	49
9. Gestão dos fornecedores segundo as normas SA 8000, NP 4469 e ISO 26000.....	54
CAPÍTULO V – Conceção da integração da Responsabilidade Social no processo de aprovisionamento.....	58
CONCLUSÕES.....	69
BIBLIOGRAFIA.....	70
ANEXOS.....	75

ÍNDICE DE QUADROS

	Página
Quadro 1 – Resumo das normas SA 8000, ISO 26000 e NP 4469.....	48
Quadro 2 – Requisitos das normas de RS certificáveis relativos a fornecedores.....	54
Quadro 3 – Documentos do sistema de gestão da qualidade da ONLITEC no requisito das compras	59
Quadro 4 – Resultado da auditoria de diagnóstico	62
Quadro 5 – Integração das normas de responsabilidade social com a qualidade.....	64
Quadro 6 – Desenvolvimento da metodologia	66

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
Figura 1 – Esquema do modelo do sistema de gestão da responsabilidade social segundo a NP 4469.....	35
Figura 2 – Visão geral esquemática da ISO 26000.....	43
Figura 3 – Relação entre a organização, as partes interessadas e a sociedade.....	46
Figura 4 – Temas centrais da responsabilidade social.....	47
Figura 5 – Fluxograma da concepção da integração do SGQRS.....	60
Figura 6 – Etapas da integração do SGQRS na empresa ONLITEC.....	61

LISTA DE SIGLAS

APEE – Associação Portuguesa de Ética Empresarial

CEPAA – *Council on Economics Priorities Accreditation Agency* / Órgão de Credenciamento do Conselho de Prioridades Económicas

CT 164 – Comissão Técnica de Responsabilidade Social

GRI – *Global Reporting Initiative*

IPQ – Instituto Português da Qualidade

ISO – *International Organization for Standardization*

IT – Instrução de Trabalho

MOD. – Modelo

MP – Matriz de Processo

NP – Norma Portuguesa

OCDE – Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico

OIT – *International Labor Organization* / Organização Internacional do Trabalho

ONG – Organização Não Governamental

PDCA – *Plan-Do-Check-Act*

PME – Pequena e Média Empresa

RSE – Responsabilidade Social Empresarial

SAI – *Social Accountability International*

SGQRS – Sistema de Gestão da Qualidade e Responsabilidade Social

SGRS – Sistema de Gestão de Responsabilidade Social

SGS – *Société Générale de Surveillance* / Sociedade Geral de Superintendência, SA

INTRODUÇÃO

Até há algum tempo atrás, para conquistar uma boa imagem perante o mercado, bastava às organizações oferecer produtos e serviços de qualidade e tratar de forma ética os seus fornecedores e parceiros. Com o passar do tempo, as exigências das várias partes interessadas (colaboradores, fornecedores, parceiros, Estado, etc.) foram aumentando. Num mundo cada vez mais globalizado, a exigência sobre o desempenho das organizações, no sentido de adotarem práticas socialmente responsáveis que ultrapassam o âmbito legislativo local, é cada vez mais notável. Neste contexto, a responsabilidade social constitui atualmente uma das principais preocupações a nível mundial, quer a nível institucional e organizacional, quer a nível social e filantrópico.

A responsabilidade social empresarial é cada vez mais considerada uma “questão de sobrevivência”, um conceito estratégico que tem de ser rapidamente apreendido pelas organizações a fim de se manterem no mercado de forma competitiva. Competir com eficácia no mercado mundial implica a redução de custos internos, o que, num mundo cada vez mais globalizado e onde predominam as novas tecnologias, poderá passar pela implementação de ferramentas de trabalho como o sistema de gestão da responsabilidade social. No entanto, muitas delas permanecem ainda desconhecidas para a maioria das organizações, não sendo a sua efetuação uma prática que possamos considerar comum.

Nos últimos anos têm surgido diversos referenciais normativos aplicáveis à responsabilidade social empresarial, quer ao nível internacional (como por exemplo a norma SA 8000 e a ISO 26000), quer ao nível interno em vários países (como a NP 4469 em Portugal). Apesar de estas normas estarem estruturadas de forma a que o sistema de gestão da responsabilidade social (SGRS) possa ser facilmente integrável com outros sistemas de gestão tradicionais (como o sistema de gestão da qualidade, o sistema de gestão ambiental ou o sistema de gestão da segurança e saúde no trabalho), as empresas ainda sentem dificuldades relativamente à decisão sobre qual referencial normativo escolher, ou como conseguir na prática a integração com outros sistemas de gestão previamente implementados.

Neste contexto, pretende-se com este trabalho estudar a integração da gestão da responsabilidade social, com base em três referenciais normativos (SA 8000, ISO 26000

e NP 4469), no sistema de gestão da qualidade aplicável ao processo de aprovisionamento.

Os objetivos específicos deste trabalho são os seguintes:

- identificação dos requisitos dos referenciais normativos aplicáveis à gestão da responsabilidade social com relevância para o processo de aprovisionamento;
- desenvolvimento de uma metodologia que permita a integração desses requisitos no sistema de gestão de aprovisionamento;
- aplicação prática da metodologia desenvolvida através de um caso de estudo numa empresa fictícia.

A metodologia utilizada tem por base o conhecimento empírico, uma vez que a aplicação das normas em estudo tem a ver com o conhecimento adquirido com experiências e sequente aplicação e não com um método científico entendido como tal.

A presente dissertação apresenta duas fases claramente demarcadas, divididas em cinco capítulos. Numa primeira fase, de índole mais teórica, foi feita uma pesquisa bibliográfica nos temas relevantes para este estudo.

Numa segunda fase, de cariz mais prático, desenvolveu-se uma metodologia que permita a integração dos requisitos normativos previamente identificados, no processo de gestão de aprovisionamento e ainda a aplicação prática dessa metodologia através de um caso de estudo. O caso de estudo tem como objeto uma PME fictícia do setor da comercialização de artigos têxteis – a ONLITEC.

No primeiro capítulo procede-se ao enquadramento concetual da responsabilidade social empresarial e ao estudo das dimensões da mesma: económica, social e ambiental.

No capítulo seguinte aborda-se a normalização da responsabilidade social e as certificações do sistema de gestão.

O capítulo terceiro reporta-se ao estudo propriamente dito das três normas: SA 8000, NP 4469 e ISO 26000.

O quarto capítulo centra-se na análise da importância dos fornecedores na gestão de Responsabilidade Social Empresarial, bem como os requisitos aplicáveis aos fornecedores segundo as normas em estudo.

Estando demonstrada a relevância dos fornecedores na gestão da responsabilidade social empresarial, relata-se no último capítulo o estudo de caso – empresa fictícia ONLITEC – onde se procedeu ao desenvolvimento da conceção e integração de um sistema de gestão da responsabilidade social com um sistema de gestão da qualidade aplicável ao processo de aprovisionamento.

CAPÍTULO I – RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL

1. ENQUADRAMENTO CONCRETUAL

A responsabilidade social empresarial (RSE) consiste na integração voluntária de preocupações sociais e ambientais nas suas operações e na sua interação com todas as partes interessadas, contribuindo deste modo para a satisfação das necessidades dos seus clientes, gerindo simultaneamente as expectativas dos colaboradores, dos fornecedores e da comunidade local. Trata-se de contribuir, de forma positiva, para a sociedade em geral, de gerir os impactos ambientais da organização, garantir a segurança dos seus colaboradores, assegurar a qualidade dos seus produtos/serviços, o que poderá proporcionar vantagens diretas para o negócio e assegurar a competitividade a longo prazo. Resumidamente, "um espírito empresarial responsável implica uma atuação no sentido de integrar as questões sociais e ambientais no funcionamento da empresa" (Comissão das Comunidades Europeias, 2001). Podemos assim considerar a RSE como um investimento, através da qual se pode adotar uma abordagem inclusiva do ponto de vista financeiro, comercial e social, levando a uma estratégia a longo prazo. Para Melos e Froes (*cit. in* Oliveira 2010, p. 12):

“A responsabilidade social empresarial pode apresentar vantagens como: o fortalecimento da marca e da imagem da organização; a diferenciação perante os concorrentes; a geração de publicidade espontânea; a fidelização de clientes; a segurança patrimonial e dos funcionários; a atração e retenção de talentos profissionais; a proteção contra ação negativa de funcionários; a menor ocorrência de controlos e auditorias de órgãos externos; a atração de investidores e deduções fiscais.”

Segundo Garcia (*cit. in* Primolan, 2004), responsabilidade social significa, por exemplo, tratar com dignidade os seus colaboradores, fabricar produtos adequados ao que se espera, prestar serviços de qualidade, veicular propaganda verdadeira, não explorar mão-de-obra infantil, escrava ou incapaz de qualquer forma de se defender. Segundo este autor, age de forma socialmente irresponsável a empresa que não observa esse comportamento. Face à globalização e à nova forma de encarar a cidadania da coletividade, a gestão das organizações tem vindo a sofrer alterações que passam, entre outras medidas, por assumir novos compromissos que vão além daqueles definidos pela parte financeira centrada no mercado, onde a minimização de custos e geração de valor

são os principais objetivos. É cada vez menos correto afirmar que as organizações estão limitadas apenas às suas obrigações para com o governo e (possíveis) acionistas, uma vez que se observa uma tendência crescente de obrigações/preocupações para com o bem-estar da sociedade como um todo. Assim, começam a existir novas expectativas em relação ao papel das organizações, que se traduzem em responsabilidades que transcendem os modelos tradicionais de administração. Isto é: para além da produtividade compreendem também aspetos sociais, éticos e ambientais. As expectativas em relação ao papel das organizações socialmente responsáveis traduzem-se na gestão de ações e práticas, tendo em conta aspetos e necessidades das partes interessadas, tais como, colaboradores, fornecedores, investidores, consumidores, Governo, comunidade, ambiente, etc. Administrar com esta nova agenda de responsabilidade e manter-se no mercado altamente competitivo e sem fronteiras tem representado um desafio à gestão das organizações, pois necessitam de definir estratégias que levem em conta a melhoria da qualidade de vida, a valorização do potencial humano, o equilíbrio ecológico e o equilíbrio social. Isto mesmo afirma a Comissão das Comunidades Europeias (2001, p. 4) quando defende que:

“Confrontadas com os desafios de um meio em mutação no âmbito da globalização e, em particular, do mercado interno, as próprias empresas vão também tomando consciência de que a sua responsabilidade social é passível de se revestir de um valor económico direto.”

À primeira vista pode-se pensar que a responsabilidade social é um fenómeno recente potenciado pela globalização e pela abertura dos mercados a sociedades com práticas laborais distintas, mas na verdade já em 1899 Andrew Carnegie, empresário e fundador da U.S. Steel Corporation, estabeleceu uma abordagem para a responsabilidade social nas grandes organizações: o princípio da caridade e o princípio da custódia (SGS, 2009). O princípio da caridade exigia que os membros mais afortunados da sociedade ajudassem os menos afortunados, ou seja, os desempregados, os inválidos, os doentes e os velhos. Aplicando o princípio da custódia as organizações e os ricos eram vistos como zeladores da riqueza da sociedade. Era também função das organizações multiplicar a riqueza da sociedade. A questão da responsabilidade social das organizações abordada sob os princípios da caridade e da custódia associa iniciativas assistencialistas e paternalistas, pois era considerada tão-somente como

obrigação dos indivíduos – proprietários e administradores – e não propriamente das organizações (Karkotli e Aragão, 2004).

Durante os anos 50 e 60 começaram a surgir dúvidas relativamente à faceta da responsabilidade social orientada pelos princípios da caridade e da custódia. Desde então o significado da responsabilidade social da organização tem sido debatido. No início, esse significado referia-se a três aspetos. Primeiro, a relação entre a ética pública e a ética privada do empregador; segundo, a relação do empregador e os seus empregados, em razão da riqueza e poder que os primeiros detinham; e, por último, a relação entre a organização e a liderança que possui com respeito à comunidade. Esse modo tradicional de ver o empresário não se preocupava com as responsabilidades sociais da organização, mas sim atuação social dos homens que a dirigiam (Karkotli e Aragão, 2004).

Seguidamente, nas décadas de 70 e 80, nos Estados Unidos, estudou-se novamente a noção de responsabilidade social empresarial. Isto deveu-se ao aumento de custos de energia e à necessidade de aumentar despesas para cumprir legislação destinadas a reduzir a poluição, proteger consumidores e assegurar oportunidades iguais. Para sobreviver no mercado, as organizações teriam de voltar ao princípio básico de fazer dinheiro, maximizar lucros, liberando-se das responsabilidades sociais, impróprias ao objetivo primeiro de gerar lucro. Nesse sentido, existia apenas uma responsabilidade social empresarial: usar os recursos e a energia em atividades destinadas a aumentar os lucros, contanto que obedecessem às regras do jogo e participem de uma competição aberta e livre, sem enganos ou fraudes.

Posteriormente, para continuarem a ser apreciadas e respeitadas, as organizações foram forçadas a desenvolver ações e estruturas internas que conseguissem dar resposta a essas novas demandas por parte do mercado e ainda das várias partes interessadas. Assim, uma das preocupações das empresas foi desenvolver esforços relativamente à forma como se relacionam com as partes interessadas e também com as comunidades envolventes, mediante o respeito por essa mesma comunidade e ainda atuando de forma ativa para a ajudar.

Durante muito tempo a responsabilidade social foi desvalorizada, erradamente, como um elemento secundário. Por diversas vezes foi considerada um luxo a que só algumas organizações se podiam dar e foi percecionada como uma espécie de *marketing*

disfarçado sob a forma de preocupações exteriores à organização. Atualmente, esta visão é demasiado redutora, uma vez que a responsabilidade social tem cada vez mais importância ao nível dos perfis e identidades das organizações, ocupando um lugar mais visível na missão e atividades das organizações que a praticam. As investigações entretanto desenvolvidas têm procurado, nas suas múltiplas especificidades, compreender formas de contribuir para um bom desempenho organizacional, na procura da sustentabilidade das organizações, num quadro teórico da cidadania empresarial, em que a organização assume responsabilidades acrescidas, de forma voluntária, para com as demais instituições, sociedade e seus membros (Rodrigues *et al.*, 2009). De uma forma muito sucinta e redutora podemos enunciar como exemplos de um comportamento socialmente responsável o facto de uma empresa investir na formação dos trabalhadores, na melhoria da proteção social de que os mesmos beneficiam e incentivar a sua participação em atividades de voluntariado em prol da comunidade. Já em termos ambientais é expectável que previna a poluição e que tome medidas no sentido de a minimizar, reciclando resíduos.

O conceito de responsabilidade social tem-se tornado, nos últimos anos, um assunto cada vez mais na ordem do dia no mundo organizacional. No entanto, permanece ainda como um conceito nebuloso, uma vez que muitas vezes está associado à ideia pura e simples de filantropia, caridade e à boa vontade dos empresários. Esta é uma visão demasiado redutora porque equivocada e distorcida.

“A maioria das definições descreve a responsabilidade social das empresas como a integração voluntária de preocupações sociais e ambientais por parte das empresas nas suas operações e na sua interação com outras partes interessadas. Ser socialmente responsável não se restringe ao cumprimento de todas as obrigações legais - implica ir mais além através de um “maior” investimento em capital humano, no ambiente e nas relações com outras partes interessadas e comunidades locais. A experiência adquirida com o investimento em tecnologias e práticas empresariais ambientalmente responsáveis sugere que ir para além do simples cumprimento da lei pode aumentar a competitividade de uma empresa.” (Comissão das Comunidades Europeias, 2001, p. 7)

Neste sentido, temos que à organização cabe ter uma relação mais estreita com todo o seu meio envolvente, interno e externo, bem como justificar a sua atuação perante as partes interessadas, tal como defende Oliveira (2010, p. 12) ao afirmar que “é

necessário que a as empresas assumam um papel ativo no que diz respeito ao cumprimento das suas responsabilidades para com a sociedade e o ambiente.”

De uma forma geral, o conceito de responsabilidade social é facilmente confundido com o de ética, filantropia, mecenato, entre outros. Existe uma grande variedade de entendimentos relativos à responsabilidade social (Garriga & Melé, 2004). Uma das coisas que já há muito deixou de ser incluída no conceito de responsabilidade social é o mecenato e filantropia: mecenato e filantropia não é responsabilidade social. Tal como estabelece Oliveira (2010, p. 8):

"(...) embora tenham o mesmo fim, estes dois termos diferem na medida em que a própria responsabilidade social vai muito mais além da filantropia pois exige um compromisso a longo prazo entre a organização e as partes beneficiadas, enquanto a filantropia pode verificar-se apenas uma única vez."

Em ambiente académico, os limites entre os conceitos não são aceites de modo linear. O conceito tende, pois, a tornar-se complexo e dinâmico, com significados diferentes para distintos contextos. Deste modo temos que não é possível criar um manual de regras práticas e objetivas para uma gestão socialmente responsável. Não sem antes conhecer a sua evolução, a sua dinâmica e o contexto envolvente, quer por a sociedade mudar constantemente quer porque as próprias organizações também sofrem alterações, o que altera obrigatoriamente as relações entre ambas (Rodrigues *et al.*, 2009).

O conceito de responsabilidade social está a “solidificar” de forma multidimensional e sistémica, procurando interdependência e interação entre as diversas partes interessadas ligadas direta ou indiretamente ao negócio da organização. Assim, associa-se a responsabilidade social ao conjunto de políticas, práticas, rotinas e programas de gestão que são transversais a todos os níveis e que facilitam e promovem o diálogo e a participação permanentes com os *stakeholders*, de modo a corresponder às exigências dos mesmos.

A postura da organização em termos éticos e em relação ao desenvolvimento económico que melhore a qualidade de vida dos colaboradores, da comunidade e da sociedade como um todo – sem comprometer as gerações futuras – fundamenta-se em políticas e diretrizes que envolvem as mais diversas partes interessadas. São essas partes interessadas que requerem um compromisso com toda a organização, envolvendo todos

os níveis hierárquicos e afetando toda a estrutura organizacional, uma vez que o mesmo pressupõe novos conceitos, valores e técnicas de gestão. Assim sendo, a responsabilidade social necessita de ser incorporada na estratégia da organização e de ser alvo de reflexão em desafios éticos nas suas dimensões económica, ambiental e social a fim de otimizar as oportunidades de negócio. Tenório (2006, p. 51) preconiza que “a busca da excelência pelas empresas passa a ter como objetivos a qualidade nas relações e a sustentabilidade económica, social e ambiental.” Assumir uma atitude transparente, responsável e ética nas suas relações com os seus *stakeholders* é um dever e um compromisso da organização. Ela deve, através da responsabilidade social, procurar algumas vantagens competitivas, como por exemplo:

- reforço da imagem já que, dependendo dos resultados dos projetos sociais por ela financiados, a organização pode tornar-se mais conhecida e vender mais;
- publicidade da marca, sendo que os seus produtos podem ganhar maior visibilidade;
- promoção do orgulho por parte dos clientes por poderem comprar produtos ou contratar serviços de uma organização com elevada responsabilidade social;
- potenciação da motivação dos colaboradores por trabalharem nessa organização;
- aumento da motivação dos fornecedores por poderem trabalhar como parceiros de uma organização dessa natureza;
- reconhecimento por parte dos concorrentes do ganho de valor dessa organização.

Como resultado final, a longo prazo, pode-se obter um sensível aumento nas vendas, podendo a organização fortalecer a sua imagem, ganhar respeito e confiança e assegurar a sua auto preservação.

Para Rodrigues *et al.* (2009) a RSE é comparável a uma árvore em crescimento, em que as raízes são os macro princípios por que se rege a RSE empresarial, ou seja: a sociedade espera que as organizações sejam economicamente rentáveis e cumpram as normas legais, sejam éticas e filantrópicas. O “tronco” e os “ramos maiores” são

orientações que se têm projetado ao longo do tempo; o “tronco” deve assegurar a sustentabilidade da organização suportando os “ramos” de interesse mais específicos, sendo os mais clássicos o ambiental, económico e social. Os “ramos menores” que crescem sobre os “ramos maiores” são as especializações que se vão desenvolvendo, tais como implementação de modelos de gestão socialmente responsáveis, a certificação desse sistema de gestão, etc. As “folhas” são as práticas de responsabilidade social, repetindo continuamente na procura de adaptação à dinâmica das relações entre a sociedade e a organização. Por fim, os “frutos” são os impactos esperados da responsabilidade social na comunidade em geral. Ou seja, o processo de implementação da responsabilidade social processa-se ao longo do tempo, iniciando-se de dentro para fora da organização.

Na sociedade pós-capitalista embora não se afirme que uma organização tenha somente o desempenho económico como único propósito, esse desempenho é a sua primeira responsabilidade. A organização que não trabalha para obter lucro – pelo menos igual ao custo do seu capital – é irresponsável, porque está a desperdiçar recursos da sociedade. Também toda a organização deve assumir plena responsabilidade pelo impacto causado sobre os empregados, o meio ambiente, os clientes, tudo e todos com quem se relaciona (Karkotli e Aragão, 2004).

É óbvio que todas as organizações se preocupam com o estado económico/financeiro das mesmas e definem estratégias de gestão com vista a obtenção de valor. Não obstante, cada vez mais, hoje em dia, existe uma preocupação por parte das empresas na definição e implementação de estratégias tendo por base as orientações sociais. Temos pois que a responsabilidade social deve ir ao encontro das necessidades e expectativas de todas as partes interessadas à organização – acionistas, fornecedores, colaboradores, comunidade, ambiente, etc. – devendo existir um equilíbrio de desempenho entre essas necessidades e expectativas (Aluchna, 2010).

Uma organização que adote estratégias de responsabilidade social apresenta as seguintes características:

- Propósito, visão e valores alinhados de forma consistente com as suas práticas de negócio e constantemente reforçados através da cultura organizacional, processos e recompensas;

- Comunicação continuada e intensa dos propósitos, visão e valores através da organização e aos seus *stakeholders*;
- Mecanismos efetivos de comunicação de falhas de valores, entre o exposto e a prática da organização;
- Partilha e vivência pela liderança e equipa de gestão dos valores (envolvimento da gestão de topo);
- Processos e ferramentas efetivos na identificação de riscos e oportunidades associadas com a responsabilidade social, bem como uma abordagem definida para a decisão e revisão da consistência para com os valores corporativos;
- Processos de decisão ao nível da gestão de topo para deteção de erros e omissões transversais à organização, assegurando a melhoria contínua;
- Processos de envolvimento efetivo com os *stakeholders*, que de forma proactiva permitam a identificação de oportunidades, sustentem a confiança, abertura e empatia que encoraje o surgimento dessas oportunidades;
- Código ético que regule a relação com parceiros determinando a justa partilha de riscos e recompensas que surjam das oportunidades sociais;
- Mecanismos apropriados de monitorização e comunicação do desempenho da organização, bem como de correção das falhas detetadas.

Para Jones (*cit. in* Karkotli e Aragão, 2004) a questão da responsabilidade social pode ser separada em duas partes subsidiárias: uma que está relacionada com o conceito e outra com as aplicações práticas. Como conceito, a responsabilidade social refere-se à noção de que as organizações têm uma obrigação com outros grupos constituídos na sociedade, além de acionistas. Esta definição apresenta dois lados críticos: por um lado estipula que a obrigação deve ser voluntária, embora qualquer comportamento influenciado por forças coercivas da lei sob acordos contratuais não é propriamente uma ação voluntária. Por outro, determina se as organizações têm realmente obrigações para com outros grupos, tais como consumidores, fornecedores, colaboradores e comunidade. Contrariamente, começa a surgir uma procura crescente por uma nova instituição, ou seja: uma organização que não seja apenas responsável e beneficiária por produzir lucro, mas por contribuir de forma simultânea à solução dos problemas

políticos, sociais, éticos e ambientais que surgem na complexa sociedade moderna (Karkotli e Aragão, 2004).

Por um período significativo de tempo, os negócios foram vistos como uma parte de toda a comunidade econômica, com responsabilidades para interagir no sistema com as suas regras. Depois, começaram a aceitar-se responsabilidades de ordem filantrópica em assuntos não relacionados diretamente com a função econômica. Assim, Davis (*cit. in* Karkotli e Aragão, 2004) estudou cinco orientações que chama de modelo de responsabilidade social:

- Responsabilidade social e poder: as organizações têm um poder social imenso em questões como a diminuição de colaboradores e poluição ambiental. A responsabilidade social surge do consenso de que a consequência dos atos organizacionais afeta os interesses dos outros, ou seja: as decisões organizacionais têm consequências sociais. Os empresários não podem tomar decisões apenas de ordem econômica pois estão inter-relacionados com todo o sistema social.
- As organizações devem gerir um sistema aberto, com duplo sentido, de forma que recebam como entradas as informações da sociedade e como saídas comuniquem as ações efetuadas ao público. O modelo da responsabilidade social espera que os negócios direcionem as atenções para as necessidades e desejos sociais. Mesmo quando as entradas não fluírem livremente da sociedade, as organizações devem procurá-las como procuram informações de mercado.
- Tal como os lucros gerados de uma atividade, os custos sociais devem ser minuciosamente calculados e considerados de forma a que seja possível decidir realizar uma atividade. Era exigido da organização considerar apenas dois fatores: a viabilidade técnica e a rentabilidade. Se esses fatores fossem favoráveis a atividade era então desenvolvida. No presente, a organização tem um terceiro fator a considerar: o efeito social da atividade, produto ou serviço.
- O custo social de toda a atividade, produto ou serviço, deve ser afixado, de modo a que o consumidor pague o efeito do consumo pela sociedade. Esta

filosofia define que o preço justo de consumo de um produto ou serviço é aquele que inclui todos os custos sociais.

- As organizações consideradas como as principais instituições sociais, deveriam assumir os mesmos custos de cidadania tal como um cidadão o faz individualmente (Karkotli e Aragão, 2004).

Temos pois que é imperativo que o desenvolvimento económico, ambiental e social seja considerado aquando da tomada de decisões sobre novas oportunidades de negócio na gestão das organizações. Segundo o Instituto Ethos a responsabilidade social é um conjunto de valores baseados em princípios éticos que envolvem inicialmente os produtos, evoluindo para a abordagem dos processos até chegar ao tratamento abrangente das relações compreendidas na atividade organizacional com os colaboradores, os fornecedores, os consumidores, a sociedade, o Governo, a comunidade e o meio ambiente (SGS, 2009).

O desempenho social inadequado e a falta de políticas bem elaboradas neste âmbito podem ter sérias implicações organizacionais, podendo resultar em prejuízos materiais e morais, que podem levar à perda de oportunidades de negócio e, conseqüentemente, de mercado. Não há como ignorar a responsabilidade social na gestão da organização, pois a questão não é apenas parte de uma sensibilização social e ética mas principalmente de uma sensibilização económica, institucional e de mercado. Ou seja, à ideia de responsabilidade social associa-se a ideia de ética e transparência, que transmite uma ideia de boas práticas às partes interessadas.

A sociedade de hoje tem preocupações ecológicas, de segurança, de proteção e defesa do consumidor, de defesa de grupos minoritários, de qualidade de produtos, etc., que não existiam de forma tão explícita nas últimas décadas. Isso tem pressionado as organizações a incorporar esses valores nos seus procedimentos administrativos e operacionais (Karkotli e Aragão, 2004).

A superestrutura ideológica por detrás da responsabilidade social é o resultado de uma evolução do próprio conceito de organização. Há 200 anos o conceito de organização era totalmente diferente do que é hoje. Mesmo depois da 2.^a Guerra Mundial o conceito de organização ainda vive muito à custa do conceito de propriedade, em que existe um detentor, um dono que “manda na organização”. Nos últimos anos, subtilmente mas de forma muito segura, aconteceu uma revolução que só será

reconhecida daqui a longos anos, sendo que o conceito de propriedade para as organizações de dimensão significativa começou a desaparecer.

Para as organizações de dimensão não significativa, o conceito de propriedade é um conceito vazio, elas vivem dos clientes. A capacidade de sobrevivência de uma organização é ditada pelo reconhecimento, por parte do meio que a rodeia, da sua capacidade de criar valor acrescentado. O valor acrescentado é reconhecido pelo destinatário e, portanto, a organização passa a ter no seu centro de atenção os seus clientes. O essencial é o reconhecimento da capacidade de criar valor acrescentado e a disposição para pagar por esse valor: se não existirem cliente dispostos a pagar a organização “morre”.

Em suma, a responsabilidade social empresarial é pertinente para todos os tipos de organizações, de todos os setores de atividade e qualquer que seja a sua dimensão, devendo assim, ser encarada como um meio para atingir o desenvolvimento social da sociedade e das gerações (futuras)!

i. DIMENSÃO ECONÓMICA DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

Para sobreviver e prosperar quando testada pela dinâmica das forças de mercado, uma empresa deve conseguir manter os postos de trabalho e garantir a sua qualidade, assegurar os pagamentos aos fornecedores, dar resposta à procura por parte dos clientes, certificando-se que garante a satisfação dos mesmos. Tal como estabelece Apolinário (2007), "o objetivo primordial das empresas é de carácter económico e as suas principais relações são de ordem jurídica e contratual, portanto não voluntárias. O principal critério de aferição do seu desempenho é a rentabilidade."

Perante a mundialização crescente das atividades comerciais, os consumidores, o Governo e os investidores apresentam novas preocupações, já que, como refere o autor supracitado:

"(...) o indicador de prosperidade de uma empresa é o lucro. Lucros reduzidos não só prejudicam as poupanças a longo prazo dos particulares, como também têm repercussões a nível de emprego, dos fornecedores, dos clientes e das receitas fiscais." (Apolinário, 2007)

As iniciativas das empresas para estimular as cadeias de fornecedores e clientes no sentido de incorporarem os princípios da responsabilidade social resultam no controlo dos riscos e oportunidades de negócio. A redução de riscos em termos de governação da organização e em termos de riscos relacionados com o investimento financeiro é outro dos aspetos que deriva diretamente da responsabilidade social. Assim, os relatórios apresentados por uma organização têm obrigatoriamente de exceder o âmbito dos económico-financeiros, de modo a que sejam, assim como os índices de sustentabilidade, o mais completos possível. O expetável é que estas práticas resultem numa valorização de ativos, passivos e riscos no âmbito económico, assim como no social e no ambiental.

Tal como notam Hillman e Keim (*cit. in* Taborda, s/d) há uma relação positiva significativa entre uma gestão eficiente das relações com os *stakeholders* e o valor criado para o acionista. Assim, por as implicações económicas abrangerem um tão vasto número de interessados, urge que as empresas se rejam por princípios económicos bem estruturados, mas que concomitantemente saibam incorporar nas suas práticas valores de responsabilidade social.

Em termos económicos, o impacto da implementação de um sistema de gestão de responsabilidade social resulta em efeitos diretos e indiretos. Assim, em termos laborais verifica-se um maior empenho e produtividade por parte dos colaboradores. Por outro lado, o desempenho da organização despertará a atenção, tanto de consumidores como de investidores, o que se traduz num incremento das oportunidades de mercado. Esta realidade deriva, em parte, do facto de a informação vinculada pelos MEDIA estar cada vez mais acessível, mesmo ao cidadão comum, o que potencia a visibilidade das empresas, obrigando-as a orientar a sua conduta pela transparência. Qualquer crítica ou referência negativa a uma empresa pode resultar em danos para a sua reputação, afetando quer a imagem quer a marca.

ii. DIMENSÃO SOCIAL DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

Embora muitas organizações revelem um conhecimento significativo e compreensão do seu papel e responsabilidade perante a sociedade, algumas são dirigidas principalmente pelo mercado interno e benefícios externos da responsabilidade social (Clement-Jones *cit. in* Aluchna, 2010). Assim sendo, apesar da responsabilidade social

enquadrar várias áreas de atuação – Económica, Ambiental e Social (*Triple Bottom-Line*) – esta pode ser implementada em dois ambientes distintos: interna e externamente. Na dimensão interna integra-se a gestão dos recursos humanos, saúde e segurança no trabalho, adaptação à mudança, gestão do impacto ambiental e dos recursos naturais. Na dimensão externa consideram-se as comunidades locais, os parceiros comerciais, fornecedores e consumidores, os direitos humanos e as preocupações ambientais globais.

Na sua dimensão interna, as práticas socialmente responsáveis relacionam-se com a gestão dos recursos humanos, a saúde e segurança no trabalho, a adaptação à mudança e a gestão do impacto ambiental e dos recursos naturais. Na sua dimensão externa a responsabilidade social das organizações materializa-se na rede de relações com as comunidades locais, com os clientes, com os fornecedores, com os acionistas, com os investidores, no cumprimento dos direitos humanos consagrados universalmente, bem como na gestão global do meio ambiente. Segundo Apolinário (2007)

“As empresas (...) devem identificar as circunstâncias nas quais o seu domínio de responsabilidade se distingue do dos governos, controlar o respeito dos seus valores fundamentais por parte dos seus parceiros comerciais ou ainda como proceder em relação aos países onde os direitos do Homem não são respeitados.”

De uma forma sumária, vejam-se as principais questões que se colocam em cada uma das dimensões. Os esforços no sentido da materialização de práticas socialmente responsáveis dirigem-se em primeiro lugar aos principais recursos internos da organização – os colaboradores – que corporizam toda a atividade organizacional e asseguram o relacionamento com o meio exterior.

É possível identificar um conjunto de políticas de gestão de recursos humanos, potenciadoras do bem-estar dos colaboradores e, conseqüentemente, do reforço da competitividade da organização e do desenvolvimento social. Esta mesma ideia é corroborada por Apolinário (2007) quando afirma que:

"A solução para a pobreza surgirá (...) com o desenvolvimento, para o qual as empresas – estrangeiras ou nacionais – são essenciais. À medida que mais empresas construírem fábricas, competem entre si, com melhores remunerações, por trabalhadores mais qualificados para melhorarem os níveis

de produtividade. Por outro lado, as empresas locais aprendem as técnicas de produção mais modernas e tornam-se, também elas, melhores fabricantes e melhores empregadores."

Essas políticas implicam a existência de práticas de recrutamento responsáveis, não discriminatórias e atentas à questão da igualdade de oportunidades e da diversidade, à inclusão de efetivos planos de formação e aprendizagem contínua ao longo da vida, à criação de condições que permitam um melhor equilíbrio entre a vida profissional e a dimensão extra profissional de cada colaborador e, ainda, a preocupação quanto à segurança dos postos de trabalho ou, pelo menos, quanto à manutenção de altos níveis de empregabilidade. Das organizações socialmente responsáveis espera-se que sejam capazes de criar aos seus fornecedores condições de ampliação da aplicação dos critérios e requisitos impostos internamente no que respeita aos recursos humanos.

Na dimensão externa, a responsabilidade social das organizações traduz-se na adequada integração na comunidade onde estão inseridas e com a qual estabelecem um conjunto de relações, fornecendo oportunidades de emprego e beneficiando da existência de uma comunidade estável. Sendo o envolvimento das organizações com a comunidade em que se inserem um ativo que estas devem capitalizar – beneficiando nomeadamente em termos do reforço da sua imagem –, os investimentos a realizar terão de ter um carácter estratégico, sujeitos a um adequado planeamento e executados em estreita cooperação com os diferentes agentes e organizações locais.

O mercado em geral, e as políticas organizacionais dirigidas a clientes, fornecedores, parceiros comerciais, investidores ou acionistas merecem, ainda, uma particular referência. Os aspetos mais relevantes relativos aos clientes prendem-se com a adoção de políticas que se centrem na sua conservação através da construção de relações duradouras baseadas na compreensão das suas expectativas e necessidades e na sua satisfação, disponibilizando bens e serviços que correspondam aos mais elevados padrões de qualidade, segurança e fiabilidade. No domínio da relação com os fornecedores e parceiros comerciais, a responsabilidade social pressupõe a utilização de critérios de seleção que vão para além da análise económica de propostas concorrenciais. Referimo-nos, por exemplo, às condições de trabalho e às questões relativas ao respeito pelos direitos humanos. Em particular, no relacionamento comercial entre organizações de diferentes dimensões, aspetos como a dependência económica e financeira das pequenas organizações face às de grande dimensão devem

ser objeto de uma cuidada política social. Os investidores e acionistas são parte interessada, não só porque a corporização de políticas socialmente responsáveis é suscetível de aumentar o valor de mercado das organizações, mas também porque muitos investidores veem – crescentemente – a responsabilidade social como um instrumento de seleção de investimentos.

iii. DIMENSÃO AMBIENTAL DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

O processo produtivo das empresas implica, cada vez mais, não apenas lucro mas uma gestão responsável dos recursos naturais. As medidas adotadas pelas empresas no sentido da preservação da natureza resultam em benefícios para as comunidades e o ambiente, assim como em ganhos financeiros por parte das próprias empresas. A imagem que projetam ao adotar medidas de gestão responsável dos recursos acaba por se repercutir nas atitudes dos consumidores, sendo certo que a preocupação que os consumidores revelam em relação à sustentabilidade do processo criativo tem vindo a acentuar-se de maneira significativa. Se, por um lado, as empresas são as principais responsáveis pela exploração dos recursos naturais e causadoras de poluição ao nível do ruído, da luz, da poluição das águas, da emissão de gases nocivos, da contaminação; por outro lado os consumidores devem chamar a si a tarefa de gerir de forma correta os resíduos sólidos e os orgânicos.

Relativamente à questão do desenvolvimento sustentável, o ideal seria as empresas envolverem-se na educação e na preservação ambiental da comunidade local em que se encontram inseridas. Diminuir a exploração dos recursos naturais significa, em muitos casos, um aumento dos lucros e maior capacidade competitiva, já que se reduzem as despesas energéticas, a eliminação de resíduos e os custos da despoluição.

No tocante à dimensão interna constata-se que as políticas relacionadas com o impacto ambiental e os recursos naturais foram aquelas que foram mais rapidamente adotadas (Pontes e Fonseca, 2007). As organizações concluíram que uma exploração menos intensiva dos recursos naturais era suscetível de potenciar os resultados, particularmente quando inserida num plano de ação valorizador de processos de comunicação eficientes e de construção de uma imagem externa fortemente associada aos valores que pretende ver defendidos. Segundo a Comissão das Comunidades Europeias (2001), “no domínio ambiental, investimentos desta natureza são conhecidos

por oportunidades *win-win* – vantajosas para as empresas e vantajosas para o ambiente” e englobam sistemas de gestão ambiental formais e informais, *ecodesign* e técnicas e tecnologias de produção mais limpas.

É imperativo que se pondere o impacto dos produtos ao longo do seu ciclo de vida, promovendo assim a responsabilidade social das empresas. As empresas devem identificar oportunidades de mercado e realizar investimentos que se constituem como vantagens para elas próprias e para o ambiente.

2. INDICADORES DE PRÁTICAS DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

A aplicação das políticas de responsabilidade social e o cumprimento dos padrões de proteção social e ambiental são monitorizados e certificados por distintas organizações. A GRI – Global Reporting Initiative e o Instituto Ethos são duas das muitas entidades que elaboram documentação em torno da responsabilidade social das empresas. Ambas prestam apoio às empresas que queiram adotar políticas de responsabilidade social e conseguir a respetiva certificação no âmbito do desempenho social e ambiental.

O Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social teve como data de fundação o ano de 1998, constituindo-se como uma organização sem fins lucrativos. De acordo com a *homepage* do Instituto Ethos, a sua missão passa por mobilizar, sensibilizar e ajudar as empresas a gerirem os seus negócios de forma socialmente responsável. Nesse sentido, para que as empresas possam incorporar na sua gestão conceitos e compromissos em prol do desenvolvimento sustentável, foram criados os Indicadores Ethos de Responsabilidade Social. São eles que auxiliam as empresas a definir o seu trajeto em termos de responsabilidade social. Na sua criação utilizou-se a ISO 9000 - sistemas de gestão da qualidade, a ISO 14000 - sistemas de gestão ambiental e a SA 8000 – responsabilidade social.

Os indicadores de desempenho da GRI (GRI, 2011), não sendo critérios de avaliação universal constituem-se como padrões de avaliação do desempenho da atividade empresarial. Estes indicadores dividem-se em três categorias: económica, ambiental e social. São eles que servem de base à elaboração dos relatórios das

empresas. No entanto, é importante que se tenha em conta que algumas questões relevantes para uma empresa podem não o ser para outras.

De uma forma genérica, entre os dados analisados, a organização deve levar em linha de conta:

- a divulgação de tendências;
- a utilização de protocolos;
- a apresentação da informação;
- a agregação da informação;
- a métrica.

Por dimensão económica da sustentabilidade entendem-se os impactos das empresas relativamente às condições económicas das suas partes interessadas e sobre os sistemas económicos a nível local, nacional e global.

Os indicadores económicos ilustram:

- o fluxo de capital entre as diferentes partes interessadas;
- os principais impactos económicos da organização sobre toda a sociedade.

Para compreender a sustentabilidade de uma organização e a própria empresa é fundamental analisar o desempenho financeiro da mesma. Assim, o desempenho económico, a presença no mercado e os impactos económicos indiretos são os fatores de maior relevância a ter em conta.

Por dimensão ambiental da sustentabilidade entendem-se os impactos da organização nos sistemas naturais vivos e não-vivos, incluindo ecossistemas, solos, ar e água. O desempenho a ter em consideração relaciona-se com os consumos e com a produção.

Em termos ambientais os aspetos fundamentais a ter em conta são:

- matérias-primas;
- energia;
- água;

- biodiversidade;
- emissões, efluentes e resíduos;
- produtos e serviços;
- conformidade;
- transporte.

Igualmente importante é a referência às políticas que ilustram o compromisso global da organização relativamente aos aspetos ambientais.

Por dimensão social da sustentabilidade entendem-se os impactos da organização nos sistemas sociais em que influi. As práticas laborais, os direitos humanos, a sociedade e a responsabilidade são alguns dos aspetos identificados pelos indicadores de desempenho GRI, no tocante a práticas laborais.

Os indicadores de sustentabilidade social estão subdivididos em categorias, sendo elas as práticas laborais, direitos humanos, sociedade e responsabilidade pelo produto.

CAPÍTULO II – NORMALIZAÇÃO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

3. SISTEMAS DE GESTÃO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

O termo *sistema* é hoje utilizado de forma corrente, em vários campos do conhecimento, como por exemplo nas expressões sistemas de gestão, sistemas de produção, sistemas de marketing, sistemas de informação, etc. Em termos mais genéricos, um *sistema* traduz a ideia de que vários componentes elementares, independentes, interatuam e formam um todo com um objetivo comum. Todo o sistema deve ter uma lógica inerente que se reflete em entradas ou saídas particulares e na sua relação recíproca. O significado da palavra sistema reside no facto de ela orientar o pensamento e, portanto, a ação no sentido de alcançar ótima e eficazmente um objetivo. Assim, para uma organização o conceito de sistema implica a definição clara dos seus objetivos gerais e específicos, não só para a globalidade da organização, mas também para as suas partes constituintes. A gestão pode ser definida (de uma forma simples) como sendo um subsistema da organização, composto por muitas partes interrelacionadas e que interatuam entre si.

As organizações têm vindo a adotar normas e sistemas de gestão com o objetivo de se regerem com os princípios da responsabilidade social. Assim, a normalização em responsabilidade social tem vindo a assumir um papel relevante no contexto internacional enquanto instrumento que pretende alinhar as práticas das organizações com um novo modelo de desenvolvimento assente na ética e no diálogo com as partes interessadas (Ramalho *et al.*, 2009; Hiscox *et al.*, 2008; Parast, 2011).

Independentemente do setor de atividade, da dimensão, da estrutura ou da maturidade, as organizações só têm a ganhar com a inclusão das problemáticas social e ambiental nas suas operações quotidianas, atendendo ao confronto e à complexidade existentes em várias áreas, nomeadamente nas relações com os colaboradores, os fornecedores e os clientes.

Assim sendo, os sistemas de gestão da responsabilidade social, tal como os da gestão da qualidade total, poderão permitir às organizações dispor de um cenário sobre os efeitos sociais e ambientais, ajudando-as a dar resposta às questões mais relevantes e a geri-las com eficiência. A implementação de um sistema de gestão da responsabilidade social passa, segundo van der Heijden *et al.* (2010), por garantir a

sobrevivência da empresa a longo prazo ao proporcionar valor acrescentado para a empresa e para a sociedade, tratando a responsabilidade social como um processo de melhoria contínua construindo uma consciência mental coletiva.

O processo de implementação de uma norma de responsabilidade social implica, inicialmente, a sensibilização para a integração e adaptação do conceito na estratégia e cultura da organização (Ramalho *et al.*, 2009). Por isso, o processo de integração da responsabilidade social na organização não é linear e estanque. Primeiro inicia-se com um período de sensibilização dos recursos humanos e outras partes interessadas. Posteriormente existe uma parte de “descoberta”, efetuada através das experiências, iniciativas e projetos concretos. De seguida, pode-se avançar para a integração, promovendo a ligação da estrutura e sistemas já existentes com as práticas desenvolvidas de responsabilidade social. Por último, existe a sistematização de processos, práticas e ações dentro do estabelecido pela responsabilidade social. Assim, a normalização tornar-se-á efetiva com um conjunto de atitudes em benefício da responsabilidade social, onde a relação com o conceito será cada vez mais eficaz, levando a uma maior transparência de processos responsabilidade social por parte de cada organização e, ao mesmo tempo, sobre a compatibilização deste processo com os diferentes referenciais normativos de sistemas de gestão (Ramalho *et al.*, 2009).

4. NORMAS E CERTIFICAÇÕES PARA A RESPONSABILIDADE SOCIAL

Perante as crescentes exigências globais relativamente às práticas implementadas pelas empresas em termos de responsabilidade social, as normas surgem como um garante da uniformização de processos e medidas adotadas. Tendo em vista o cumprimento dos objetivos em termos de desenvolvimento sustentável, de uma forma que se pode considerar global, as organizações procuraram definir políticas de intervenção que fossem ao encontro do interesse de todos os envolvidos. Não sendo uma realidade estanque, a responsabilidade social é alvo de uma evolução contínua pautada pelo devir do pensamento social sobre a manutenção da vida. Por ser cada vez maior o número das empresas que põem em prática a responsabilidade social, tornou-se imperativa a criação de uma certificação que reconheça as ações socialmente

responsáveis – em termos sociais, ambientais e comunitárias – das empresas que atuam neste meio.

A ISO - *International Organization for Standardization*, é uma organização não-governamental que coordena a elaboração e a divulgação de normas técnicas internacionais. É um dos organismos das Nações Unidas, atualmente constituída por 157 países membros e está sediada em Genebra, na Suíça, sendo esta representada, em Portugal, pelo IPQ (Instituto Português da Qualidade).

A ISO consegue atuar como uma organização de ligação, onde é possível chegar a um consenso em soluções que vão ao encontro de ambos os requisitos, tanto do comércio e das necessidades mais abrangentes da sociedade, como das necessidades das outras partes interessadas, tais como grupo de acionistas, clientes, fornecedores, entre outros. A ISO possibilitou, pela criação de padrões técnicos aceites internacionalmente, a diminuição de barreiras tecnológicas que limitam as transações comerciais em todo o mundo.

A crescente e numerosa adoção de normas nacionais e/ou internacionais reflete a possibilidade dos fornecedores poderem basear o desenvolvimento dos seus produtos/serviços em especificações que têm grande aceitação nesses setores. Em contrapartida, significa que os comerciantes que utilizem normas internacionais estão a aumentar livremente para competir em muito mais mercados em todo o mundo. A nível mundial, a compatibilidade da tecnologia que é conseguida quando os produtos/serviços são baseados em normas internacionais alarga-lhes o número de escolhas possíveis, sendo que ainda beneficiam dos efeitos da competição entre os fornecedores.

As normas de responsabilidade social existentes criam um “nível comum” para todos os concorrentes dos mercados. As normas que representam um consenso internacional no que é considerado como sendo o pico da evolução constituem uma importante fonte de *know-how* mais abrangente. Ao definir características que os processos/produtos/serviços devem cumprir, as normas dão aos países em desenvolvimento uma base para que tomem as decisões corretas aquando do investimento dos seus recursos, evitando assim que estes sejam desperdiçados, o que contribui para a qualidade de vida em geral.

Num mundo cada vez mais competitivo, as organizações sentem uma necessidade cada vez mais premente de se diferenciarem e de granjear visibilidade

perante as partes interessadas. Isto é: as organizações tendem a preocupar-se de modo mais assertivo com a responsabilidade social e com a integração da mesma na sua gestão estratégica. Temos pois que, tal como defende Mota e Dinis (2005, p.254)

“A Certificação de um Sistema de Gestão de Responsabilidade é orientada para o incremento da capacidade competitiva de qualquer organização que voluntariamente garanta a ética do seu processo e ciclo produtivo, prevendo a adequação à legislação nacional.”

As organizações que têm em vista a normalização dos processos e a certificação dos mesmos em responsabilidade social adquirem uma ferramenta de gestão e até muitas vezes um “passaporte” de entrada nos mercados mundiais de extrema importância.

Adotando estas medidas as organizações que se preocupam e estabelecem compromissos com uma atuação socialmente responsável diferenciam-se das organizações que apenas apoiam causas sociais, fazendo apenas *marketing* destas intervenções. Ou seja, a normalização e/ou certificação vai permitir distinguir sem interrogações o que são ações esporádicas de filantropia e o que é a responsabilidade social, visto este conceito estar ligado à forma como a organização gere as suas atividades de negócio.

Segundo Guedes (*cit. in* Melo, 2006), em termos de retorno social uma empresa que adote a responsabilidade social pode gerar valor nos seguintes aspetos:

- imagem e venda – fortalecendo a fidelidade à marca e ao produto;
- acionistas e investidores – pela valorização da empresa na sociedade e no mercado;
- retorno publicitário – gera publicidade espontânea;
- tributação – pelas isenções fiscais;
- produtividade – porque motiva os funcionários;
- ganhos sociais – pelas mudanças comportamentais da sociedade.

A responsabilidade social assume tanta importância quanto a qualidade ou a tecnologia, uma vez que os consumidores são atraídos por empresas socialmente responsáveis. As próprias organizações têm consciência de que a sociedade civil tem vindo a ganhar poder no que se refere a exigir das empresas atitudes responsáveis. Trata-se de manter a boa imagem perante os consumidores. Segundo Mota e Dinis

(2005, p. 255) a implementação de normas para a responsabilidade social “aumenta o valor percebido da empresa trazendo maior notoriedade, visibilidade, fomentando a empatia e, logo, promovendo a rentabilidade da mesma.”

A confiança e a reputação são, no entender de Uras (*cit. in* Melo, 2006) “grandes vantagens competitivas”, já que “as organizações confiáveis atraem a lealdade dos clientes, que deve ser um dos fatores mais procurados em qualquer relacionamento.”

Contudo, existem obstáculos à implementação de sistemas de gestão da responsabilidade social nas organizações, tais como:

- Desconhecimento, por parte da sociedade e organizações, relativamente ao papel positivo que a responsabilidade social pode ter no seu desempenho económico – é visto como algo que aumenta os custos e que não favorece o desempenho;
- Desconhecimento por parte dos consumidores e falta de incorporação da responsabilidade social nas políticas públicas;
- Carência de recursos de promoção da responsabilidade social nas organizações – é considerada como um custo que extravasa os custos normais das organizações, principalmente nas PMEs;
- Ausência de instrumentos que possam descrever e avaliar a responsabilidade social;
- Ausência de estratégia dos poderes públicos para promover a responsabilidade social;
- O papel que as economias de inovação representam na competitividade das organizações – o conhecimento e o capital humano têm um papel crucial no desenvolvimento económico, o funcionamento em rede das organizações, os serviços de suporte, relação com os *stakeholders*;
- Pressões de ordem interna – dentro da própria organização empresarial ou institucional, por parte dos colaboradores ou dos acionistas, entre outras.

Infelizmente, as normas nem sempre se adaptam completamente às necessidades das organizações. Por este motivo as normas de gestão de responsabilidade social têm de ser vistas como o conjunto de requisitos estabelecidos e adequados à atividade da

organização, com o objetivo último de garantir que todas as atividades que podem de algum modo afetar a gestão global da organização decorram de forma controlada e que um processo de melhoria contínua é eficazmente implementado. Feito isto, a organização estará em condições de transmitir a máxima confiança ao cliente e a todas as outras partes interessadas envolvidas. Só então obterá a certificação/qualificação que eventualmente esteja em causa.

Muitas auditorias baseadas em "códigos de conduta" são realizadas ao longo de todo o ano, a fim de avaliar e melhorar as práticas de organizações em todo o mundo. Entretanto, mesmo com auditorias frequentes e rigorosas para monitorização dos códigos, algumas organizações continuam a ser atacadas à medida que são trazidos a público alegados casos de abuso dos direitos humanos. Histórias de colaboradores mal remunerados, ludibriados e levados a assinar contratos "sombrios" em que renunciam aos seus direitos, e de colaboradores que são obrigados a viver em casas inferiores ao padrão, tendo pouco dinheiro para sustentar a família, têm sido repetidamente expostas pela imprensa escrita e pela televisão nos últimos anos. Estas denúncias têm servido para aumentar o nível de ativismo. Muitas vezes, a monitorização de códigos não é suficiente para se alcançarem os resultados esperados quanto à implementação desses códigos e à confiança do público. A credibilidade de tais sistemas para garantir a justiça social no ambiente de trabalho tem sido considerada insuficiente.

Em suma, pode afirmar-se que a normalização em responsabilidade social vem dar resposta aos desafios que se colocam às empresas na globalização dos mercados. Face a esta nova realidade e dada a complexidade subjacente a esta temática, a normalização neste domínio surge como instrumento de padronização de conceitos, práticas e formas de operacionalização. A normalização também apresenta requisitos passíveis de serem auditados e que conferem a certificação do sistema de gestão de responsabilidade social.

Por outro lado a certificação é um mecanismo seguro e credível de avaliação da conformidade da empresa com as práticas estabelecidas e implementadas de responsabilidade social (Ramalho *et al.*, 2009). Neste sentido, as normas NP 4469 e SA 8000 (certificáveis) e a ISO 26000 (não certificável) são referências (opcionais) incontornáveis para todas essas organizações.

CAPÍTULO III – NORMAS SA 8000, NP 4469 E ISO 26000

5. NORMA SA 8000:2008 – RESPONSABILIDADE SOCIAL

O número de escândalos envolvendo organizações de renome internacional têm vindo a tornar-se mais frequentes, resultando numa toma de consciência por parte dessas entidades da necessidade de considerar os efeitos que as atividades políticas e corporativas podem exercer sobre a sua reputação e sobre o mercado em que atuam. O seu compromisso com a responsabilidade social e a satisfação dos seus colaboradores/clientes, bem como a melhoria contínua da imagem corporativa pode ser demonstrado através de certificação.

A SA 8000 é uma norma de certificação internacional que encoraja o desenvolvimento, a manutenção e a aplicação de práticas socialmente corretas por parte das empresas no local de trabalho. A sua criação remonta a 1989, da autoria do *Social Accountability International* (SAI), uma afiliada do *Council on Economic Priorities*. É reconhecida internacionalmente como a norma gestão das relações de trabalho mais correta e independente. É aplicável a qualquer organização, de qualquer tamanho, em qualquer parte do mundo. A norma inclui temas como: trabalho infantil e forçado, saúde e segurança, liberdade de associação e negociação coletiva, discriminação, práticas disciplinares, horas de trabalho, compensação e sistema de gestão (SAI, 2012; SGS, 2009).

O referencial normativo SA 8000 foi lançado em 1997 pelo *Council on Economics Priorities Accreditation Agency* (CEPAA), actualmente a *Social Accountability International* (SAI), ONG norte-americana. A SA 8000 é uma norma voluntária que se baseia nas convenções da *International Labor Organization* (OIT) e define, em muitos casos, os requisitos que uma organização deve atender a fim de obter a certificação pela norma. Graças à sua reputação internacional, a norma SA 8000 proporciona o aumento da credibilidade e reputação a qualquer organização, uma vez que comprova os princípios e valores da organização com relação ao bem-estar dos colaboradores, parceiros de negócio e clientes. Ao mesmo tempo, possibilita a melhoria da gestão e da *performance* da cadeia de fornecimento em que a organização está inserida. Permite ainda garantir a conformidade com normas internacionais e reduzir o risco de negligência, exposição pública e possível ação judicial. Demonstrar um real

compromisso com a responsabilidade social pode transformar a imagem da organização e reforçar a lealdade entre os colaboradores, clientes, fornecedores e partes interessadas, refletindo-se, conseqüentemente, na qualidade do ambiente de trabalho bem como na produtividade (SAI, 2012; SGS, 2009).

Embora a essência da norma seja baseada em convenções internacionais, em áreas como mão-de-obra infantil, carga horária de trabalho, trabalho forçado, discriminação, segurança e saúde, e remuneração, ela exige conformidade com as leis locais ou com os requisitos da norma, com os que forem mais rigorosos. Essa é uma regra que pode ser seguida com um certo grau de coerência e reconhece o facto de que as leis e os regulamentos irão variar consoante as circunstâncias de cada ambiente cultural onde a organização está inserida.

Uma das características mais relevantes da SA 8000 é a dependência da comunidade de organizações não governamentais (ONGs) e de outras partes interessadas para reunir informações sobre as condições de trabalho nas organizações. Este é um aspeto fundamental para a constatação de factos que os auditores devem realizar antes de suas avaliações.

Com a SA 8000 existe um mecanismo de reclamações que possibilita aos colaboradores, às ONGs e a outras partes interessadas fazer reclamações formais sobre certificações que considerem em desacordo com critérios apropriados. Esse processo acaba por se revelar fundamental, pois mostra que os auditores nem sempre podem identificar todas as deficiências de um sistema, já que as auditorias são efetuadas na base da amostragem. O processo de reclamação reconhece essa possibilidade e fornece à SAI e aos Organismos Certificadores a opção de acompanhar a auditoria com uma visita surpresa, a fim de verificar a validade da reclamação.

É de salientar que a certificação SA 8000 exige que a organização não apenas atenda inicialmente aos requisitos, como também mantenha o sistema por um longo período de tempo. Para muitas dessas organizações é difícil obedecer aos rigorosos requisitos da SA 8000, pois elas competem em mercados onde há fortes pressões em termos de preço e tentam obter novos negócios e permanecer competitivos. Preocupando-se cada vez mais com as práticas sociais e condições da cadeia de fornecimento de países em desenvolvimento é exigido aos fornecedores que atendam aos requisitos básicos dos códigos de conduta ou tipos semelhantes de programas de conformidade. Isso apresenta um dilema para os fornecedores, que se veem

encurralados entre o comprador, de um lado, e a concorrência, do outro. Esse dilema realmente produz medo atualmente em muitas organizações, que veem os seus negócios futuros em jogo caso não se adaptem às pressões do mercado.

O objetivo da norma é simplesmente garantir que os requisitos sejam atendidos e a sua obrigatoriedade seja exercida por meio da concessão ou negação do certificado. Mais uma vez, deve-se enfatizar que a certificação é voluntária, embora se espere que os compradores incentivem os fornecedores a procurar a conformidade com a norma ao longo do tempo e a sua importância para o mercado seja totalmente reconhecida.

i. Estrutura da norma SA8000:2008

A norma SA 8000 tem como base as convenções da Organização Internacional do Trabalho (OIT), a Declaração Universal dos Direitos Humanos e a Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos da Criança, Pacto Internacional sobre Direitos Económicos, Sociais e Culturais, Pacto Internacional sobre Direitos Civis e Políticos, Convenção das Nações Unidas para a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação Contra as Mulheres e a Convenção das Nações Unidas sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação Racial (SAI, 2012). É orientada para o incremento da capacidade competitiva de qualquer organização que voluntariamente garanta a componente ética do seu processo e ciclo produtivo, prevendo a adequação à legislação nacional e ao cumprimento dos seus requisitos. Tendo como referência os padrões de gestão da qualidade (ISO 9000) e de segurança e saúde do trabalho (OHSAS 18001 e NP 4397), a SA8000 segue a estrutura que enfatiza a importância de sistemas de gestão para a melhoria contínua.

A norma está dividida em quatro partes:

I - Propósito e Âmbito: a norma especifica requisitos para a responsabilidade social que permitem que a organização desenvolver, manter e reforçar políticas de responsabilidade social e procedimentos para gestão.

II – Elementos Normativos e sua interpretação: exposição dos elementos normativos a que as organizações têm de atender na implementação desta norma.

III – Definições: apresentação das definições de termos e expressões utilizadas ao longo da norma.

IV – Requisitos de Responsabilidade Social: elenco dos requisitos obrigatórios que a organização e os seus fornecedores têm de cumprir. São eles:

Trabalho infantil (1.1/1.4) – é considerado trabalho infantil qualquer trabalho realizado por uma criança com inferior às idades especificadas na definição de criança, exceção feita ao que está previsto na Recomendação 146 da OIT. Assim, a organização não se deve envolver com, ou apoiar, a utilização de trabalho infantil (trabalho de menores). A organização não deve recorrer a trabalho infantil e deve preveni-lo. No caso de existirem colaboradores considerados mão-de-obra infantil, a organização não os poderá demitir nem impedir ou dificultar a sua educação. Assim, o horário de trabalho não poderá coincidir com o de permanência na escola. A organização não deve expor crianças ou colaboradores jovens a situações dentro ou fora do local de trabalho que sejam perigosas, inseguras ou insalubres. A organização deve elaborar procedimentos que garantam, aquando da contratação, a deteção e análise de eventuais situações que possam dar origem a trabalho infantil (de menores), como por exemplo o procedimento de seleção e recrutamento; devem ser elaborados procedimentos documentados para remediação de eventuais situações de trabalho infantil. A organização deve comunicar os procedimentos elaborados internamente e às partes interessadas.

Trabalho forçado e compulsório (2.1/2.4) – por trabalho forçado entende-se todo trabalho ou serviço que uma pessoa não se tenha oferecido para fazer voluntariamente e seja obrigada a fazer, sob ameaça de punição ou retaliação, ou seja: tendo sido obrigada como forma de ressarcimento de débito. A organização não deve recorrer ou apoiar o trabalho forçado. Por trabalho forçado entende-se aquele que é prestado não voluntariamente.

Saúde e segurança (3.1/3.9) – A organização deve proporcionar um ambiente de trabalho seguro e saudável e deve tomar as medidas adequadas de prevenção de acidentes e danos à saúde decorrentes do trabalho, minimizando, tanto quanto seja razoavelmente praticável, as causas de perigos inerentes ao ambiente de trabalho.

Liberdade de Associação e direito à negociação coletiva (4.1/4.3) – A organização deve respeitar o direito de associação dos funcionários, assim como o direito de negociação coletiva. Em situações de restrição legal destes direitos, a organização deve facilitar meios paralelos para a sua prossecução.

Discriminação (5.1/5.4) – A organização não deve exercer e deve prevenir qualquer tipo de discriminação na contratação, remuneração, acesso a formação, promoção, denúncia de contrato ou reforma.

Práticas Disciplinares (6.1) – A organização não pode recorrer à utilização de punição corporal, mental ou coerção física e abuso verbal.

Horário de Trabalho (7.1/7.4) – O horário de trabalho não deve exceder as 48 horas semanais. Deve ser garantido, pelo menos, um dia de folga a cada período de sete dias. Todo o trabalho extraordinário deve ser remunerado em base especial e, em nenhuma circunstância, deve exceder as horas previstas legalmente por colaborador e por semana.

Remuneração (8.1/8.5) – A organização deve respeitar os requisitos legais e os padrões mínimos de remuneração da indústria. A remuneração deve ser suficiente para atender às necessidades básicas dos funcionários e proporcionar algum rendimento extra. A organização deve assegurar que as deduções dos salários não sejam feitas por razões disciplinares, e deve assegurar que a composição dos salários e benefícios seja detalhada e clara aos colaboradores. A remuneração deve ser paga da forma mais conveniente para os colaboradores.

Sistemas de gestão (9.1/9.16) – A organização deve definir um sistema de gestão que garanta a efetividade do cumprimento de todos os requisitos da norma, através de documentação, implementação, manutenção, comunicação e monitorização em relação às questões abordadas na norma. Ou seja, neste requisito devem ser tidos em atenção critérios como a política da organização, o planeamento e a implementação, e controle de fornecedores, as ações corretivas, a comunicação externa, o acesso para verificação e os registos.

6. NORMA NP 4469-1:2008 – SISTEMAS DE GESTÃO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

A norma NP 4469-1:2008 – sistemas de gestão da responsabilidade social foi desenvolvida pela Associação Portuguesa de Ética Empresarial (APEE) na sequência do incentivo do grupo de trabalho da ISO 26000 para a elaboração de normas nacionais ou regionais de responsabilidade social. Esta norma distingue-se de outros referenciais de

responsabilidade social por ter uma orientação de desenvolvimento para as várias partes interessadas, por apresentar um conjunto de princípios de responsabilidade social entendíveis por todas as partes interessadas, por permitir a implementação de um sistema de gestão e fornecer um modelo único para os pilares do desenvolvimento sustentável (Ramalho *et al.*, 2009).

A norma NP 4469 define os requisitos para um sistema de gestão da responsabilidade social e tem como objetivo orientar as empresas – de todas as dimensões e tipos de atividade – para uma atuação mais responsável a nível social. Esta norma caracteriza-se por ser um sistema de gestão baseado no ciclo *Plan-Do-Check-Act* (PDCA), comum a outros sistemas de gestão com os quais pode ser integrada e certificável. Esta norma tem como principais objetivos apoiar as organizações que pretendem implementar um sistema de gestão da responsabilidade social fornecendo-lhes uma estrutura, reconhecer as organizações que já desenvolvem práticas socialmente responsáveis que ultrapassam o contexto legislativo global (Ramalho *et al.*, 2009).

Em Junho de 2004 a Associação Portuguesa de Ética Empresarial (APEE) foi nomeada pelo IPQ como o Organismo de Normalização Sectorial nos domínios da ética e da responsabilidade social (APEE, 2012). Em Março de 2005 foi constituída a Comissão Técnica de Responsabilidade Social – CT 164 – com o objetivo de realizar atividades de normalização no domínio da responsabilidade social, no âmbito do sistema português da qualidade e participar no desenvolvimento da norma ISO 26000 (APEE, 2012). Em 2008 a CT 164 composta por vários grupos da sociedade, deu por concluída a elaboração da norma portuguesa de responsabilidade social – NP 4469. Em Fevereiro de 2008, o IPQ editou a NP 4469-1 relativa a “Sistemas de gestão da responsabilidade social. Parte 1: Requisitos e linhas de orientação para a sua utilização”.

No quadro do desenvolvimento do projeto da norma internacional ISO 26000 foi recomendado que cada país ou região criasse uma resposta de acordo com a sua realidade de modo a que as organizações possuíssem instrumentos localmente adaptados para a definição e implementação da responsabilidade social. Daqui decorre a decisão de propor uma norma portuguesa neste domínio. A presente norma segue a linha orientadora da ISO 26000 mas difere desta, pois, além de ser certificável, tem como base um sistema de gestão compatível com outros referenciais, auxiliando as empresas a criar e a manter a sua política e práticas de responsabilidade social. Esta Norma especifica os requisitos para um sistema de gestão da responsabilidade social e é

aplicável a organizações de todos os tipos e dimensões, podendo adaptar-se a diversas condições geográficas, culturais e sociais. A sua finalidade global é incentivar e orientar as organizações para uma atuação mais responsável socialmente, no contexto dos desafios do desenvolvimento sustentável. No entanto, a implementação e eventual certificação do sistema de gestão da responsabilidade social de acordo com os requisitos desta norma não significa, por si só, que a organização seja socialmente responsável, mas sim que a sua gestão possui mecanismos para que, potencialmente, venha a sê-lo cada vez mais.

Assumindo que a atividade das organizações gera impactos positivos e negativos ao nível económico, social e ambiental, à escala global e que a opinião pública manifesta um grau cada vez maior de exigências sobre os seus desempenhos, tornou-se imperativo que as mesmas adotassem práticas socialmente responsáveis. Com a aplicação da norma portuguesa, a responsabilidade social é entendida como as ações voluntárias das organizações, tendo em vista a criação e maximização dos seus impactos positivos, bem como a redução ou eliminação dos seus impactos negativos.

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, a conceção da presente norma teve em consideração as seguintes normas: NP EN ISO 9001 (sistema da qualidade), NP EN ISO 14001 (sistema ambiental), NP 4397 (segurança e saúde do trabalho) e NP 4460 (ética nas organizações). O modelo adotado baseia-se em dois ciclos interligados, sendo um deles de gestão estratégica e outro de gestão operacional. A gestão estratégica relaciona-se com os princípios orientadores das organizações e com o compromisso que as mesmas estabelecem com o sistema de gestão de responsabilidade social e os esforços envidados no sentido de alcançar melhorias progressivas. Para elaborar a política de responsabilidade social das organizações primeiramente identificam-se as partes interessadas e os aspetos da responsabilidade social das organizações. São eles que servirão de base aquando da definição da política de responsabilidade social a adotar. A gestão operacional implica que a responsabilidade social seja implementada de forma eficaz mediante o planeamento, implementação, verificação, revisão e melhoria do desempenho das organizações no que à responsabilidade social diz respeito.

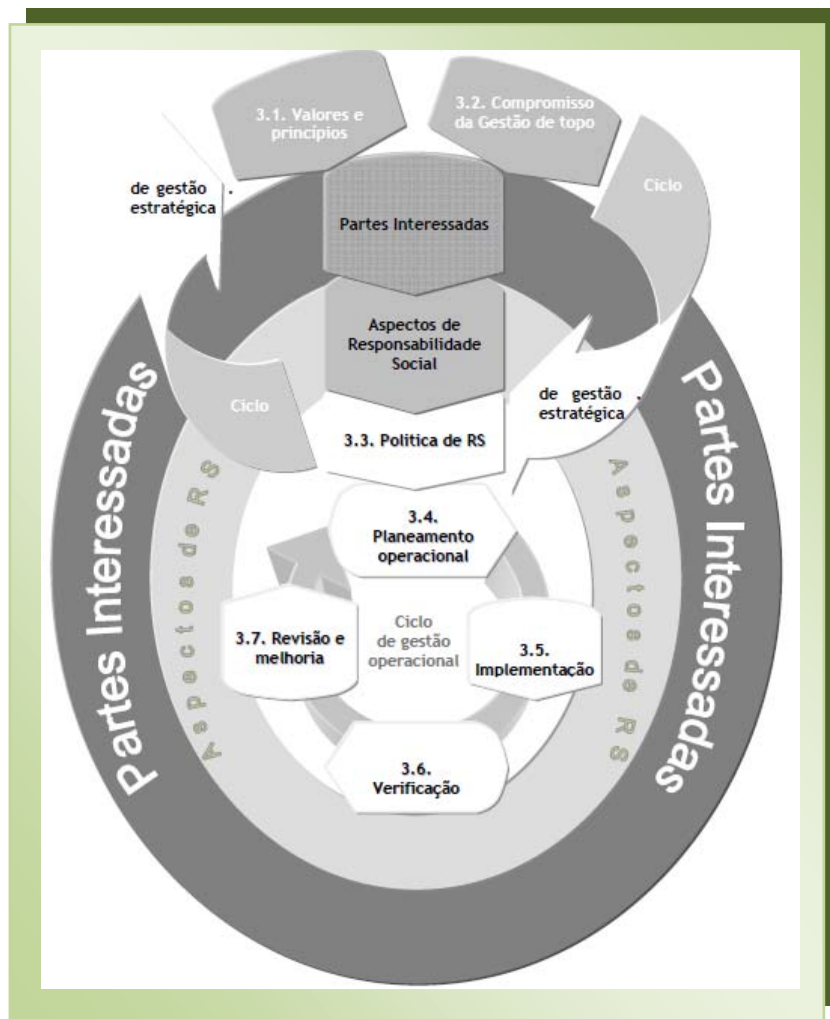


Figura 1: Esquema do modelo do sistema de gestão da responsabilidade social segundo a NP 4469
(Fonte: NP 4469-1:2008)

i. Estrutura da norma NP 4469-1:2008

A norma está tripartida:

- 1. Objetivo e campo de aplicação:** os requisitos presentes na norma permitem o desenvolvimento e implementação de uma política, pautada pelos requisitos legais regulamentares. O sistema de gestão que a norma apresenta aplica-se a aspetos da responsabilidade social (horário de trabalho, discriminação, saúde e segurança, práticas ambientais, etc.) previamente identificados em que a organização considera que pode controlar e sob os quais pode influir.

2. **Termos e definições:** neste ponto são definidos os termos usados ao longo da norma.
3. **Requisitos do sistema de gestão de responsabilidade social:** neste ponto são definidos os requisitos para a implementação do sistema de gestão de responsabilidade social. Sendo eles:

Requisitos gerais (3.1): “*A organização deve estabelecer, documentar, implementar e manter um sistema de gestão da responsabilidade social e melhorar continuamente a sua eficácia de acordo com os requisitos desta Norma.*” (Norma NP 4469-1:2008, p. 14)

A organização deve encarar o sistema de gestão de responsabilidade social como um subsistema do sistema de gestão global. Deste modo, assume-se que a norma deve ajudar a organização a gerir de uma forma mais eficaz as atividades de maior relevância para a responsabilidade social. Estas atividades devem ser devidamente documentadas.

Valores e Princípios da responsabilidade social (3.2/3.2.2.3): este requisito determina que a organização defina os valores internos e externos, tendo em conta, no mínimo, a auscultação das partes interessadas internas. Essa definição tem de levar em conta os princípios gerais, operacionais e específicos da responsabilidade social desta norma.¹ Tanto os valores como os princípios devem ser devidamente documentados e divulgados, interna e externamente, nomeadamente junto das partes interessadas.

¹ Os princípios gerais incluem o cumprimento da lei, dos instrumentos de regulamentação coletiva e regulamentos aplicáveis; respeito pelas convenções e declarações reconhecidas internacionalmente; reconhecimento do direito das partes interessadas em serem ouvidas e o dever de reagir por parte da organização; a não-regressão.

Os princípios operacionais incluem alcance e abrangência; relevância; inclusão; integração; transparência; prestação de contas.

Os princípios específicos são o privilégio à prevenção da poluição na origem; o princípio da precaução; o princípio do poluidor-pagador; o combate à corrupção em todas as suas formas; a igualdade de oportunidades. O cumprimento dos princípios específicos resulta na promoção de padrões de produção e consumo sustentáveis, prevenir as alterações climáticas, gerar valor para as diferentes partes interessadas e promover comportamentos éticos e transparentes.

Compromisso da gestão de topo (3.3): neste ponto estipula-se que a implementação dos valores deve ser garantida a todos os níveis da organização. A gestão de topo deve garantir o comprometimento na definição, desenvolvimento e implementação e melhoria contínua do sistema de gestão da responsabilidade social (SGRS), mediante a comunicação à organização das expectativas das partes interessadas; definição das políticas e objetivos de responsabilidade social e acompanhamento do seu cumprimento; realização de revisões ao sistema; disponibilização dos recursos necessários.

Política (3.4): a política da responsabilidade social deve ser entendida interna e externamente como o conjunto das grandes linhas de orientação estabelecidas pela gestão de topo da organização, devendo abranger todos os processos da organização e tendo em conta os pontos de vista das partes interessadas. A política de responsabilidade social deve ser adequada à natureza, à escala e aos impactos da organização em termos da responsabilidade social. Deve incluir o compromisso do envolvimento das partes interessadas do cumprimento dos requisitos legais e de outros instrumentos aplicáveis, do respeito pelos princípios gerais, operacionais e específicos e o compromisso da melhoria contínua. A política da responsabilidade social deve ser analisada periodicamente e desencadeada a sua revisão sempre que apropriado. A mesma deve ser clara, concisa e precisa, de forma a ser facilmente apreendida por todas as pessoas que trabalham para a organização ou em seu nome, sendo que a mesma deve estar sempre disponível ao público.

Planeamento operacional (3.5/3.5.4.2): a organização deve estabelecer, implementar e manter procedimento(s) documentado(s) para: identificar e aceder aos requisitos legais aplicáveis e a outros requisitos que subscreva; determinar como estes requisitos se aplicam aos seus aspetos de responsabilidade social; identificar² e avaliar a significância e envolvimento das partes interessadas.

A organização tem ainda o dever de identificar e avaliar a significância dos aspetos da responsabilidade social, das atividades, produtos e/ou serviços que pode controlar e aqueles que pode influenciar. Devem ter-se em conta os pontos de vista das partes interessadas significativas, atividades e/ou produtos

² A identificação das partes interessadas processa-se mediante análise de aspetos como o vínculo, a influência, a proximidade, a dependência e a representação das mesmas.

novos e/ou modificados. Os aspetos da responsabilidade social significativos – aspetos que tenham ou possam ter impacto significativo, positivo ou negativo sobre a responsabilidade social, tais como: relação com os fornecedores, direito à não-escravatura e servidão, direito ao trabalho e condições dignas de trabalho, não-discriminação, satisfação de necessidades e expectativas dos consumidores, aspetos ambientais, etc. – devem ser considerados em todo o sistema de gestão de responsabilidade social.

A organização deve estabelecer, implementar e manter, a todos os níveis relevantes da organização, objetivos da responsabilidade social documentados. Os mesmos devem ser consistentes com a política da responsabilidade social e devem ser mensuráveis através de indicadores de desempenho da responsabilidade social. Na definição dos objetivos a organização deve ter em conta os requisitos legais e outros; os aspetos da responsabilidade social; os pontos de vista das partes interessadas significativas; requisitos financeiros, operacionais e de negócio, entre outros; melhoria contínua.

A organização deve adotar os respetivos programas para cumprimento dos objetivos. Estes devem ser dinâmicos e incluir tarefas e meios necessários para os atingir e determinar quem são os responsáveis pelo cumprimento dos objetivos.

Implementação e operação (3.6.1/3.6.7):

Recursos, responsabilidade e autoridade (3.6.1): para a implementação e operacionalização do sistema de responsabilidade social, a gestão de topo deve disponibilizar os recursos necessários, tais como: as infraestruturas, recursos tecnológicos e financeiros, recursos humanos e aptidões específicas.

De forma a facilitar a eficácia do sistema de gestão, a gestão de topo deve atribuir responsabilidades e autoridade, as quais devem ser documentadas e comunicadas, bem como nomear um representante para o sistema de gestão de responsabilidade social.

Competência, formação e sensibilização (3.6.2): qualquer pessoa que execute tarefas em nome da organização, que potencialmente cause impacto significativo em termos de responsabilidade social deve ser competente para o desempenho das funções, com base numa adequada escolaridade, formação e experiência. Assim, a organização deve estabelecer, implementar e manter

procedimento(s) documentado(s) para assegurar que as pessoas que trabalham para a mesma ou em seu nome estão sensibilizadas para o sistema de gestão da responsabilidade social e para as potenciais consequências de desvios aos procedimentos especificados. A organização deve identificar as necessidades de formação associadas aos aspetos da responsabilidade social e manter registos dos mesmos.

Seleção e controlo de fornecedores (3.6.3): a organização deve estabelecer, implementar e manter procedimentos documentados para qualificar, seleccionar e controlar fornecedores, com base na sua capacidade para cumprir os princípios da responsabilidade social, o seu nível de criticidade e o seu envolvimento com a organização. Este processo exige a existência de um procedimento documentado para garantir a sensibilização dos fornecedores para a importância da conformidade com os requisitos desta norma (por exemplo, compromissos de ambas as partes para a responsabilidade social, declaração de aceitação, declarações de fornecedores, etc.). Devem ser mantidas evidências da sensibilização efetuada junto dos fornecedores e do comprometimento dos mesmos para com os princípios de responsabilidade social (através de, por exemplo, manual de fornecedor, cadernos de encargos, auditorias internas, etc.)

Documentação, controlo dos documentos e registos (3.6.4): a organização deve assegurar o controlo de documentos internos e externos, relacionados com os aspetos de responsabilidade social, relevantes para o SGRS, garantindo que a versão atual e aprovada de todos os documentos relevantes está disponível e é utilizada no local e momento em que é necessária. Os documentos devem ser distribuídos de forma a garantir a utilização de documentos atualizados. Os documentos que são alterados (revistos) e/ou extintos (obsoletos) devem ser retirados de circulação e identificados de forma apropriada. Assim, os documentos considerados como parte integrante do SGRS, devem ser objetivamente identificados, e adotadas metodologias adequadas para o seu controlo. A sua identificação deverá ser inequívoca e apropriada ao tipo, extensão e características da documentação de suporte ao SGRS.

Os registos associados ao SGRS proporcionam informação adequada à gestão e para evidenciar a conformidade com os requisitos e a operação eficaz do SGRS. Um controlo apropriado significa o estabelecimento dos critérios e

responsabilidades para: o acesso aos registos; o arquivo e armazenamento (local, suporte e condições de armazenamento); manutenção (cuidados a ter para garantir a integridade); etc.

Comunicação (3.6.5): a organização deve documentar procedimento(s) para comunicação interna entre os vários níveis e funções da organização e comunicação externa (receber, documentar e responder a comunicações relevantes das partes interessadas externas), comunicar periodicamente às partes interessadas o desempenho da responsabilidade social. As comunicações às partes interessadas devem conter, no mínimo, informação relevante sobre os valores da organização, o sistema os indicadores, programas e desempenhos de responsabilidade social.

Controlo operacional (3.6.6): a organização deve efetuar a identificação e planeamento das operações associadas aos aspetos de responsabilidade social significativos. Estas operações devem ser realizadas sob condições especificadas, estabelecendo e mantendo procedimentos documentados com critérios operacionais, onde necessário e implementando e mantendo procedimentos relacionados com os aspetos da responsabilidade social significativos dos produtos utilizados pela organização, e comunicando-os aos fornecedores, incluindo subcontratados.

Preparação e resposta a emergências (3.6.7): a organização deve elaborar e manter procedimentos para identificar as situações de emergência e os acidentes potenciais que podem ter impactos em termos da responsabilidade social e para dar resposta às situações de emergência e aos acidentes reais, com o objetivo de prevenir ou mitigar os respetivos impactos. Estes procedimentos devem ser revistos periodicamente ou quando necessário. Devem também ser testados sempre que possível.

Verificação (3.7.1/3.7.5):

Monitorização e medição (3.7.1), avaliação da conformidade (3.7.2), preocupações (3.7.3) e não conformidades (3.7.4): a organização deve monitorizar a informação relativa à perceção das partes interessadas, quanto à organização ter ido ao encontro das suas necessidades e expetativas. A informação deve monitorizar o impacto e termos de responsabilidade social através de indicadores de desempenho. Deve avaliar periodicamente a

conformidade com os requisitos legais aplicáveis e outros requisitos que subscreva, mantendo os registos das avaliações. A organização deve também averiguar, tratar e responder a preocupações das partes interessadas e a não-conformidades reais ou potenciais. Igualmente deve realizar ações de minimização dos impactos da organização.

Auditoria interna (3.7.5): as auditorias internas têm de ser programadas e planeadas de forma a abrangerem todos os processos e atividades relacionadas com a responsabilidade social da organização. A seleção dos auditores deve considerar a imparcialidade e objetividade do processo de auditoria.

Revisão e melhoria (3.8.1/3.8.2.3):

Revisão pela Gestão (3.8.1): as revisões ao sistema de gestão de responsabilidade social têm como objetivo assegurar a contínua adequação, suficiência e eficácia do SGRS. Devem ser efetuadas em intervalos planeados (com frequência determinada pelas necessidades da organização). Para a revisão a organização deve ter em conta as entradas e saídas da revisão.³

Melhoria (3.8.2): a melhoria contínua não é um mero *slogan* do princípio de gestão. A organização tem de evidenciar o caminho percorrer e o já percorrido no sentido de melhorar os níveis atuais de desempenho, através dos resultados de auditorias, de informações resultantes das reclamações, de sugestões das partes interessadas, da revisão pela gestão. A organização deve ter procedimentos documentados para identificar e determinar as causas das não-conformidades; avaliar a necessidade de ações que assegurem a não repetição da não-conformidade; determinar e implementar as ações necessárias (efetuando os registos dos resultados das mesmas); avaliar a eficácia das ações corretivas implementadas. Deve também ter procedimentos documentados para determinar potenciais não-conformidades e suas causas; avaliar a necessidade de ações para

³ Entradas: grau de comprimento dos objetivos; resultados da monitorização dos indicadores de desempenho; resultados e progressos dos planos de ação; comunicações das partes interessadas, informação sobre as não-conformidades e o estados das ações corretivas e preventivas; informação de ordem legal, financeira ou social; recomendações para melhoria; outros dados, indicadores ou resultados considerados relevantes.

Saídas: melhoria do desempenho da organização; melhoria da eficácia do SGRS; alocação de recursos.

prevenir a ocorrência da não-conformidade; determinar e implementar as ações necessárias (mantendo os registros dos resultados das mesmas); rever a eficácia das ações preventivas implementadas.

7. NORMA ISO 26000:2010 – DIRETRIZES DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

Como já referido em ponto anterior deste trabalho, a ISO 26000 é uma norma internacional não certificável em responsabilidade social. O processo de elaboração da ISO 26000 foi inovador dentro da ISO por ter como premissa a construção coletiva do conhecimento e a participação *multi-stakeholder*: consumidores, organizações, governos, ONGs e colaboradores, além de organismos de normalização e organismos de investigação (Melo, 2006; Castkaa, 2008). É de salientar a participação de partes interessadas que, em geral, não participam neste processo de elaboração (colaboradores, consumidores e ONGs). Por esta razão, a ISO 26000 tem legitimidade, profundidade e abrangência que a tornam capaz de consolidar as diversas iniciativas já existentes no campo da responsabilidade social. O objetivo desta norma é apresentar diretrizes da responsabilidade social e orientar organizações de diferentes dimensões e naturezas, micro, pequenas, médias e grandes organizações, governos, organizações do Terceiro Sector, entre outras, a incorporá-las na sua gestão (ISO, 2012; SGS, 2009; Castkaa, 2008).

A ISO 26000 é consistente e não conflituante com outras normas ISO e outros documentos, tratados e convenções internacionais já existentes. A intenção subjacente à sua criação foi a de se tornar um documento-guia de responsabilidade social, capaz de orientar organizações em diferentes culturas, sociedades e contextos, para estimular a melhoria de desempenho e resultados (ISO, 2012). É uma norma aplicável a qualquer tipo de organização, que tem como objetivo fundamental contribuir para o desenvolvimento sustentável da sociedade, valorizando o conceito e práticas de responsabilidade social. De uma forma bastante simplista pode afirmar-se que a ISO 26000 tem como objetivo prestar assistência às organizações e à sua rede de atuação, definindo as responsabilidades sociais de cada uma delas, e prestando apoio em termos

de adaptação de ferramentas de gestão de responsabilidade social, tendo em consideração todas as partes interessadas (ISO, 2012).

i. Estrutura da norma ISO 26000:2010

A norma está dividida em sete cláusulas:

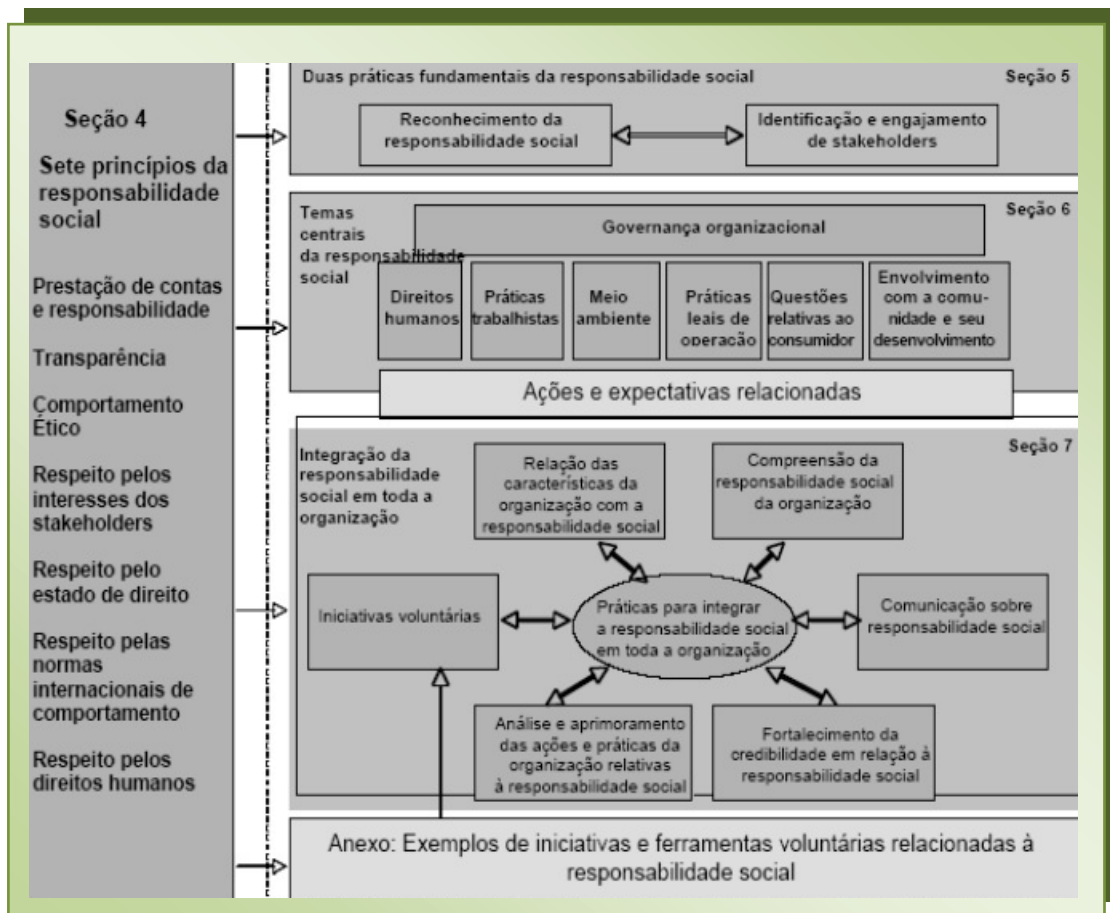


Figura 2: Visão geral esquemática da ISO 26000 (Fonte: ISO 26000:2010)

Âmbito (1): nesta cláusula é definido o conteúdo e o âmbito desta Norma Internacional e identifica as limitações e/ou exclusões. A norma pretende constituir-se como um apoio às organizações no sentido de as mesmas contribuírem para o desenvolvimento sustentável, incentivando-as a excederem o âmbito legal aplicável às mesmas. Isto é: pretende-se que as organizações assumam comportamentos que vão ao

encontro da responsabilidade social, fornecendo orientações para a implementação da mesma nas organizações.

Termos, definições e abreviaturas (2.1/2.2): fazem parte desta cláusula as definições dos (27) termos-chave e respectivas definições, utilizados ao longo da norma. Os termos são de fundamental importância para compreender a responsabilidade social e implementar esta norma.

Compreender a Responsabilidade Social (3.1/3.4): esta cláusula desenvolve o conceito de responsabilidade social e expõe os moldes em que a mesma é aplicada nas organizações. Ou seja, descreve as tendências, as características, os fatores, condições e aspetos importantes que influenciam o desenvolvimento da responsabilidade social e que afetam a sua natureza e prática.

Princípios da Responsabilidade Social (4.1/4.8): nesta cláusula são explicados os sete princípios da responsabilidade social. A implementação da responsabilidade social tem em vista potenciar o contributo da organização para o desenvolvimento sustentável. Pese embora não se constituam como uma obrigatoriedade, é aconselhável que sejam respeitados os princípios seguidamente elencados.

- **Responsabilização** (*accountability*) – recomenda-se que a organização preste contas e se responsabilize pelos resultados das suas decisões e atividades e que se responsabilize pelos impactos significativos das suas decisões, na sociedade e meio envolvente inseridos.

- **Transparência** – recomenda-se que a divulgação da tomada de decisões e as atividades em que está envolvida seja feita de forma clara, precisa e completa. O mesmo é exetável para a informação veiculada relativa aos impactos conhecidos na sociedade e no meio ambiente.

- **Conduta ética** – recomenda-se que a organização tenha sempre um comportamento ético, o que implica a preocupação permanente de cuidar os interesses das partes interessadas.

- **Respeito pelos interesses das partes interessadas** – recomenda-se que a organização respeite, considere e responda aos interesses e direitos legítimos das suas partes interessadas.

- **Respeito pelo estado de direito** – recomenda-se que a organização aceite que o respeito pelo estado de direito (supremacia da lei, ou seja, nenhum indivíduo ou organização está acima da lei sendo que até o governo está sujeito à lei) é obrigatório, cumprindo assim os requisitos legais em todas as jurisdições em que opera.

- **Respeito pelas normas internacionais de conduta** – recomenda-se que a organização respeite as normas internacionais de conduta em simultâneo com o princípio de respeito pelo estado de direito. Em países onde a legislação não prevê um mínimo de salvaguardas socio-ambientais ou mesmo que contradigam significativamente as normas internacionais de conduta recomenda-se que a organização respeite as mesmas até onde seja possível.

- **Respeito pelos direitos humanos** – recomenda-se que a organização respeite os direitos humanos, tanto na sua importância como na sua universalidade, respeitando assim os direitos previstos na Carta Internacional dos Direitos Humanos e aceitando que os mesmos são universais e aplicáveis em todos os países, culturas e situações.

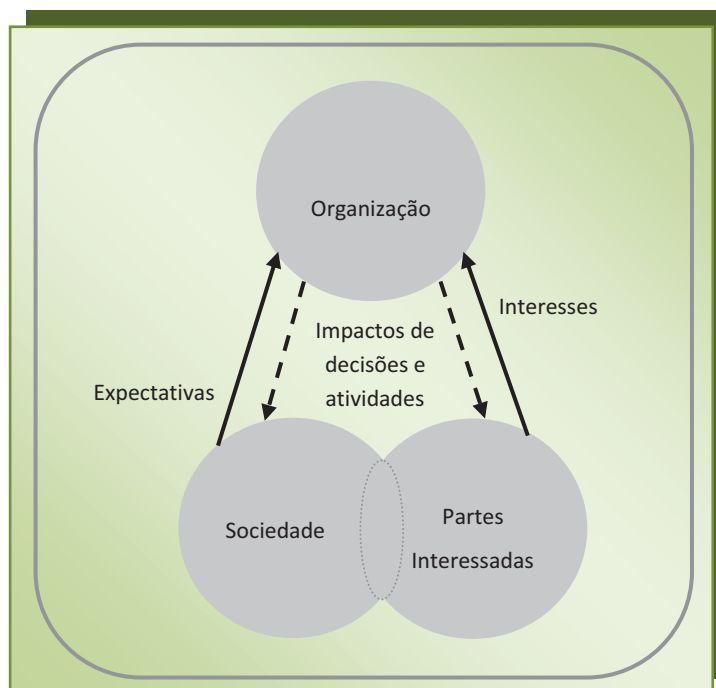


Figura 3: Relação entre a organização, as partes interessadas e a sociedade
(Fonte: adaptado da norma ISO 26000:2010)

Reconhecimento da Responsabilidade Social e envolvimento das Partes Interessadas (5.1/5.3): esta cláusula da norma aborda o reconhecimento da responsabilidade social da própria organização e a identificação e envolvimento das partes interessadas (*stakeholders*).

Linhas orientadoras dos temas fundamentais da Responsabilidade Social (6.1/6.8): aqui são explicados os assuntos fundamentais e aspetos associados relacionados com a responsabilidade social. Para cada assunto é disponibilizada informação sobre o âmbito, a sua relação com a responsabilidade social, princípios e considerações relevantes e ações e expectativas relacionadas. Os temas centrais são: governança organizacional, direitos humanos, práticas laborais, ambiente, práticas leais de operação, aspetos do consumidor e desenvolvimento e envolvimento com a comunidade.

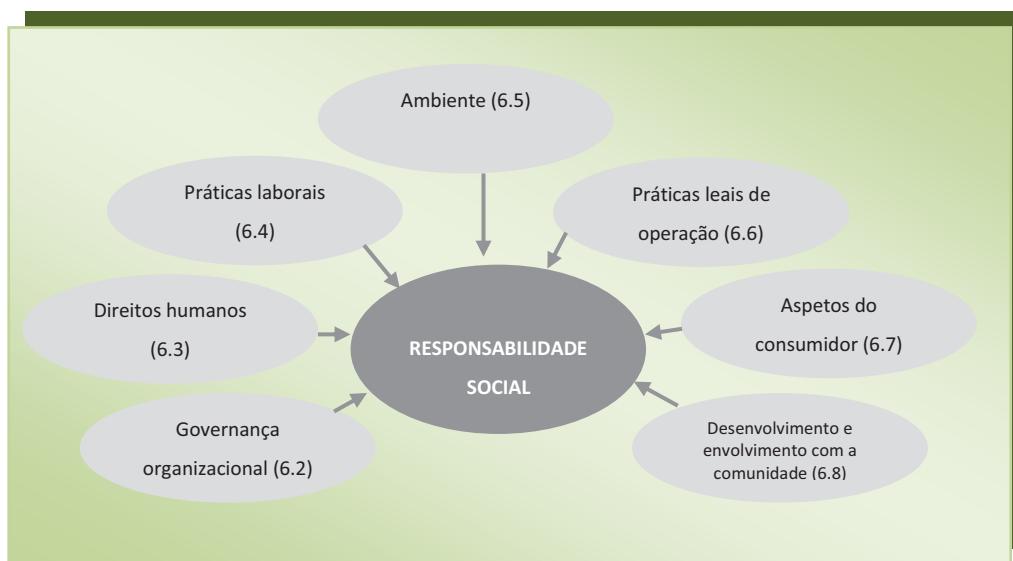


Figura 4: Temas centrais da responsabilidade social

(Fonte: adaptado da norma ISO 26000:2010)

Linhas orientadoras da integração da Responsabilidade Social na organização (7.1/7.8): nesta cláusula da norma são fornecidas orientações sobre a implementação e operacionalização da responsabilidade social no dia-a-dia da organização, incluindo orientações para compreender a responsabilidade social da organização, através da diligência devida, determinando a relevância e a significância dos temas e questões, a esfera de influência da organização. São fornecidas práticas para integrar a responsabilidade social em toda a organização, através da consciencialização e competências para a responsabilidade social, definindo o rumo da organização para a responsabilidade social, trabalhar com as partes interessadas, integração da responsabilidade social nos objetivos e metas da organização, melhorar o desempenho e avaliar iniciativas voluntárias em responsabilidade social. A implementação pode efetuar-se mediante o recurso a políticas, estruturas e outros meios já em vigor na organização, sendo que estas práticas podem conduzir a alterações e/ou atualizações das já existentes.

No Quadro 1 apresentam-se, em síntese, as principais características das três normas em estudo.

QUADRO 1: Resumo das normas SA 8000, ISO 26000 e NP 4469.

		TIPO DE NORMA	CAMPO DE APLICAÇÃO	TEMAS FUNDAMENTAIS DA RS	ESTRUTURA
NORMA	SA 8000:2008	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Norma internacional ▪ Norma certificável ▪ Sistema de gestão de RS 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplica-se a todos os tipos de organizações de todos os sectores de atividade ▪ Estabelece requisitos para o desenvolvimento, a manutenção e a aplicação de práticas socialmente corretas no local de trabalho 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trabalho infantil ▪ Trabalho forçado e compulsório ▪ Saúde e segurança ▪ Liberdade de associação e direito à negociação coletiva ▪ Discriminação ▪ Práticas laborais ▪ Horário de trabalho ▪ Remuneração 	<p>I. Propósito e âmbito</p> <p>II. Elementos normativos e sua interpretação</p> <p>III. Definições</p> <p>IV. Requisitos de RS</p>
	ISO 26000:2010	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Norma internacional ▪ Norma não certificável ▪ Norma guia - Linhas de orientação para RS 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplica-se a todos os tipos de organizações de todos os sectores de atividade ▪ Contribui para o desenvolvimento sustentável das organizações ▪ Complementa outros instrumentos e iniciativas relacionadas com a RS ▪ Estimula as organizações a realizar atividades para além da conformidade legal 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Governança organizacional ▪ Direitos humanos ▪ Práticas laborais ▪ Ambiente ▪ Práticas operacionais justas ▪ Questões relativas ao consumidor ▪ Envolvimento e desenvolvimento da comunidade 	<p>1. Âmbito</p> <p>2. Termos, definições e abreviaturas</p> <p>3. A compreensão da RS</p> <p>4. Princípios da RS</p> <p>5. Reconhecimento da RS e envolvimento das partes interessadas</p> <p>6. Orientações sobre temas centrais da RS</p> <p>7. Orientações sobre a integração da RS em toda a organização.</p>
	NP 4469-1:2008	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Norma nacional ▪ Norma certificável ▪ Sistema de gestão de RS 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplica-se a todos os tipos de organizações de todos os sectores de atividade. ▪ Especifica os requisitos e fornece uma estrutura de apoio às organizações que pretendam implementar um SGRS, tendo em consideração os pontos de vista das partes interessadas e os aspetos da RS. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Governo das organizações ▪ Direitos humanos ▪ Práticas laborais ▪ Ambiente ▪ Práticas operacionais ▪ Consumidores ▪ Desenvolvimento da sociedade 	<p>1. Objetivo e campo de aplicação.</p> <p>2. Termos e definições.</p> <p>3. Requisitos do sistema de gestão de responsabilidade social.</p>

CAPÍTULO IV – RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL E FORNECEDORES

8. A IMPORTÂNCIA DOS FORNECEDORES NA GESTÃO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL

A relação comercial que uma empresa de maior dimensão estabelece pode ser enquanto cliente, fornecedora, subcontratante ou concorrente e o seu desempenho pode ser “afetado pelas práticas dos seus parceiros ou fornecedores ao longo de toda a cadeia de produção” (Comissão das Comunidades Europeias, 2001). Para que uma empresa seja considerada socialmente responsável é necessário que todos os elementos da sua cadeia de valor atuem de forma correta a nível ambiental e social.

“A responsabilidade social de uma empresa ultrapassa a esfera da própria empresa e estende-se à comunidade local, envolvendo, para além dos trabalhadores e acionistas, um vasto conjunto de outras partes interessadas: parceiros comerciais e fornecedores, clientes, autoridades públicas e ONG que exercem a sua atividade junto das comunidades locais ou no domínio do ambiente.” (SGS, 2009, p.10)

Desta mesma ideia comungam Silva e Vieira (2011), que argumentam que uma organização só pode ser considerada socialmente responsável:

“(…) na medida em que os seus fornecedores e demais participantes da cadeia produtiva também desencadeiam ações de sustentabilidade económica, social e ambiental, uma vez que estão integrados de forma sistémica e interdependentes.”

Uma empresa socialmente responsável deve garantir que os seus funcionários recebem tratamento adequado, tal como acontece na empresa compradora. A promoção de ações socialmente responsáveis por parte da empresa pode passar, a título de exemplo, pela oferta de formação aos funcionários dos fornecedores.

Na medida em que as organizações são consideradas responsáveis pelas ações dos seus fornecedores, têm o dever de os incentivar a adotarem medidas socialmente responsáveis, aderindo às suas causas e pautando a sua atuação a nível social e ambiental por padrões considerados não agressivos e éticos, respetivamente. Assim sendo, de entre os aspetos a ter em conta no tocante à responsabilidade social e

ambiental dos fornecedores, os Indicadores Ethos de Responsabilidade Social Empresarial (ver secção 2 do capítulo I) referem parâmetros como o “trabalho infantil na cadeia produtiva, as relações com os trabalhadores subcontratados e o apoio ao desenvolvimento de fornecedores”. Segundo Nakayama e Teixeira (2012):

“Constata-se nos relatos dos fornecedores que a preocupação de algumas empresas já não se restringe apenas ao aspeto económico. Impulsionadas pela mudança da consciência da própria sociedade, as empresas começam a mudar os seus modos de gestão, incluindo nisso a sua cadeia produtiva.”

Para Heleno (2008, p. 42) “a responsabilidade social da empresa em relação aos seus fornecedores começa no processo de seleção dos mesmos”, tendo em conta questões fundamentais como sejam os “padrões de conduta e o procedimento adotado na relação com os trabalhadores e o meio ambiente.”

O processo de seleção de fornecedores é condicionado pela natureza da aquisição de um produto e/ou serviço, já que, a qualidade dos materiais ou serviços prestados pelos fornecedores é um fator crítico para a qualidade do produto ou serviço final. Torna-se portanto fundamental selecionar estas entidades com base em critérios de responsabilidade, bem como criar relações de parcerias com as mesmas.

Posto isto, cada fornecedor é eleito segundo diferentes critérios, já que “mediante a aquisição que se pretende efetuar” cabe à empresa “desenvolver um programa de monitorização de fornecedores” que “defina indicadores quantitativos e qualitativos que melhor descrevam o desempenho alcançado pelo fornecedor” (Lopes, 2010, p. 16). Por esse motivo, a “seleção de fornecedores já não se processa exclusivamente através da apresentação de propostas competitivas” uma vez que o trabalho em rede possibilita uma redução “da complexidade e dos custos das operações” assim como um aumento da qualidade (Comissão das Comunidades Europeias, 2001, p. 13).

A gestão da base de fornecedores assume especial importância para alguns autores, como sejam Dubois e Pedersen (*cit. in* Roseira, 2000) que consideram ser esta a “questão estratégica essencial”, uma vez que para eles é fundamental adotar diferentes abordagens ao nível das compras e da forma de comprar. Segundo Carvalho (2010), a importância do papel das compras nas empresas é cada vez maior e para isso contribuem fatores como:

- O desenvolvimento e a complexidade tecnológica levam as empresas a especializarem-se cada vez mais em algumas atividades;
- A globalização do comércio, a eliminação de barreiras alfandegárias, as melhorias de condições de transporte e da significativa evolução das tecnologias de comunicação e informação;
- As Leis e diretivas Governamentais que introduziram alterações significativas na forma como o sector público compra e se relaciona com os seus fornecedores;
- A escassez de alguns recursos naturais, o que conduz a um acréscimo do preço de algumas matérias-primas;
- Os processos de concentração em alguns sectores de atividade;
- A importância crescente da responsabilidade social das empresas.

A evolução do mercado e das relações comerciais consubstanciou-se em responsabilidades acrescidas do papel dos fornecedores para com as empresas. Referimo-nos a aspetos como a redução de custos, mas ainda a questões relacionadas com a competitividade empresarial, como seja o acesso a novas tecnologias e fontes de conhecimento. Assim, ao adquirir bens a terceiros a empresa tem a possibilidade de se apropriar de recursos como os níveis de especialização ou as competências do fornecedor a quem compra. Daqui se depreende que as características do produto final de uma empresa estão diretamente relacionadas com a natureza dos recursos do fornecedor, bem como com a forma como a empresa compradora os explora. Segundo Araújo *et al.* (*cit. in* Roseira, 2010, p. 75) “a empresa não deve considerar apenas os seus recursos e as atividades que executa internamente, mas também os recursos, atividades e atores que pode mobilizar através das interfaces com os seus fornecedores”. De facto, uma percentagem considerável de inovações resulta da interface entre fornecedores e clientes, o que implica uma exploração contínua das competências externas à empresa para garantir o acesso à inovação e ao conhecimento. Para Quinn (*cit. in* Roseira, 2000, p.79), “neste contexto de interação, o *outsourcing* é apenas um aspeto da gestão de fornecedores.” Ou seja: é fundamental que se verifique o acesso por parte da empresa compradora às competências dos fornecedores e da sua cadeia de valor, o que resulta num incremento do potencial da mesma e outrossim na “melhoria da ação da empresa no mercado” (Ford *cit. in* Roseira, 2000). Roseira (2000, p. 6) argumenta que:

“A evolução verificada nos mercados industriais é acompanhada pela maior contribuição dos fornecedores no desempenho das empresas-cliente, que pode ser analisada em termos de racionalização dos custos (eficiência) ou do desenvolvimento (inovação). Essa contribuição é necessariamente condicionada por vários fatores, como as competências e recursos dos fornecedores, a capacidade da empresa cliente explorar essas competências e recursos, o interesse dos fornecedores em corresponderem às solicitações dos clientes.”

Assim sendo, o aproveitamento e a exploração dessas competências e do potencial das mesmas implica que a empresa compradora desenvolva uma relação profícua com os fornecedores. Desta mesma ideia comunga Lopes (2010, p. 15) ao defender que:

“Nos mercados atuais, em que se procura uma vantagem competitiva, a concorrência entre fornecedores não assenta somente na qualidade dos produtos e no seu preço. Existe uma política para melhoria do relacionamento entre cliente e fornecedores, exigindo programas que orientem a decisão de compra para tornar a cadeia de provisionamento mais competitiva.”

É, pois, imperativo que se estabeleçam programas de conformidade com os fornecedores. Tal desígnio pode ser atingido com o investimento em “recursos, competências e atividades específicos a esse fim”, como preconiza Roseira (2000). A importância que um fornecedor assume para uma empresa está diretamente relacionada com o seu potencial. Trata-se aqui de uma questão estratégica, tal como explica a autora quando afirma que:

“(...) o aumento da dependência face aos fornecedores e a sua falta de transparência (informação sobre os seus recursos e atividades, custos e preços, etc.) pode reduzir ou anular os benefícios esperados.” (Roseira, 2000, p. 79)

Não obstante, a questão do potencial de um fornecedor não se restringe às suas competências e recursos. Igualmente fundamental são as ligações desse fornecedor noutras cadeias de fornecimento e que podem representar um valor acrescido para a empresa compradora. Segundo Möller e Törrönen (*cit. in* Roseira, 2000), “a importância do conhecimento do contexto dos fornecedores ganha uma relevância particular quando a empresa cliente pretende explorar os efeitos indiretos e determinar o valor de rede dos

seus fornecedores.” Esta noção ganha realce se considerarmos como Roseira (2000, p. 76) que:

“(...) os recursos que cada empresa adquire aos seus fornecedores diretos, resultam apenas parcialmente das capacidades individuais destes. Eles resultam também das conexões estabelecidas com os seus próprios fornecedores e outros atores, isto é, da forma como, a montante, as atividades são coordenadas e os recursos combinados de forma a resultarem naqueles produtos particulares.”

Dubois e Pedersen (*cit. in* Roseira, 2000) referem quatro tipos de conexões e respetivos benefícios potenciais:

- a ligação com um cliente de um cliente pode resultar na criação de valor ou redução de custos através de adaptações;
- a ligação com outros clientes de um fornecedor pode resultar em economias de escala ou inovações tecnológicas;
- a ligação com fornecedores de um fornecedor aumenta a extensão de recursos que podem ser acedidos e influenciados;
- a ligação com fornecedores de um cliente pode permitir a coordenação do desenvolvimento de componentes.

Atendendo a estas especificidades e ao facto dos relacionamentos com os fornecedores serem de tal modo variados, as empresas têm de conseguir gerir não apenas a sua relação com o fornecedor mas também com essa carteira de relacionamentos. Segundo Cox e Hines (*cit. in* Roseira, 2000) uma “cadeia de fornecimentos é constituída por uma série de eventos e atividades de valor acrescentado que levam à provisão de um produto ou serviço desejável e valioso.” Este mesmo autor especifica que “a cadeia de fornecimento é linear e dominada por uma empresa que controla os vários níveis da cadeia diretamente ou através de fornecedores intermédios.” Desta mesma ideia comungam Gadde e Persson (*cit. in* Roseira, 2000) que preconizam que entre as diferentes cadeias de fornecedores existe uma relação de cooperação e competição, “já que a sua eficiência e eficácia é condicionada pela forma como se relacionam entre si.” Os mesmos autores estipulam que “a questão básica da gestão estratégica de fornecedores é definir as atividades que a empresa deve deter e as que deve confiar a outros atores”, sendo certo que, no entender de Worthington (2009),

“uma base mais alargada de fornecedores proporciona às médias e grandes empresas um conhecimento mais vasto e uma reputação mais positiva.”

9. GESTÃO DOS FORNECEDORES SEGUNDO AS NORMAS SA 8000, NP 4469 E ISO 26000

A norma ISO 26000:2010 consubstancia-se em linhas de orientação que visam auxiliar as empresas e a sua rede de atuação no tocante às responsabilidades sociais de cada agente da cadeia de valor. Assim, pela sua natureza a norma foi considerada ao longo de todo o processo de interligação da responsabilidade social com a qualidade no processo de aprovisionamento. Porém, essa conexão não foi efetuada de uma forma direta, como acontece com as duas normas de requisitos para a implementação da responsabilidade social. Tal é demonstrado no Quadro 2.

QUADRO 2: Requisitos das normas de RS certificáveis relativos a fornecedores

Ligação das normas de responsabilidade social em relação aos fornecedores	
SA 8000:2008	NP 4469-1:2008
9.7 a 9.10 – Controle de fornecedores /subcontratados e Subfornecedores	3.6.3 – Seleção e controlo de fornecedores

Para uma melhor compreensão da conceção da integração dos referenciais normativos, no que respeita aos fornecedores e compras, é necessário diferenciar dois momentos de partida, sendo eles o processo de seleção de novos fornecedores e os fornecedores que já colaboram com a organização.

Antes de estabelecer novas parcerias é fundamental comunicar aos potenciais fornecedores as normas adotadas pela organização e quais as exigências a que devem dar cumprimento no decorrer da relação comercial estabelecida.

No processo de escolha de novas parcerias há que ter em conta o facto de os parceiros partilharem as mesmas preocupações socio-ambientais, isto é, que os parâmetros de responsabilidade social adotados sejam os mesmos. A título de exemplo,

podemos referir como aspeto fundamental a preocupação de uma organização que contrate mão-de-obra noutros países em verificar “o contexto económico, cultural e social do colaborador” (Grace, 2011). Outro aspeto a considerar são os documentos regulamentares aplicáveis nesses países, como sejam as normas que regulam as práticas laborais socialmente corretas. Daqui se infere que deve ser efetuada, sempre que possível, uma auditoria ao fornecedor ou a realização de questionários que se reportem aos aspetos da responsabilidade social que devem ser cumpridos para que a organização em análise possa integrar a carteira de fornecedores da organização. De não somenos importância é a origem das matérias-primas e dos produtos comercializados e os locais onde se encontram sediadas as fábricas e unidades de produção. Esta identificação poderá determinar quais os temas mais sensíveis face às questões da responsabilidade social defendidas pela organização e também o tipo de influência que se terá junto dos fornecedores.

Por outro lado, os fornecedores que já incorporam a carteira de fornecedores da organização devem ser sensibilizados para os aspetos da responsabilidade social que a organização definiu e implementou na gestão dos seus processos. Tal como estabelecido nos Indicadores Ethos de Responsabilidade Social Empresarial (2007):

“A empresa deve incentivar os seus fornecedores e parceiros a aderir aos compromissos que ela adota perante a sociedade. Também deve utilizar critérios voltados para a responsabilidade social na escolha dos seus fornecedores exigindo, por exemplo, certos padrões de conduta nas relações com os trabalhadores ou com o meio ambiente.” (*Homepage* do Instituto Ethos).

O que se pretende é que esses mesmos requisitos sejam postos em prática pelos fornecedores que venham a integrar a rede da organização. Desta forma, é importante que seja efetuada uma auditoria para verificação dos temas mais sensíveis no tocante à responsabilidade social a fim de que sejam identificadas possíveis anomalias no cumprimento das normas e, posteriormente, em parceria, solucionados os problemas detetados. Daqui resulta uma melhoria nas parcerias porquanto o ambiente de colaboração e interajuda origina e promove a mudança. Isso mesmo defendem Silva e Vieira (2011), quando dizem que:

“(...) o envolvimento da empresa que adota uma conduta socialmente responsável e se compromete a passar esses valores para os seus fornecedores resulta no aumento do compromisso e confiança nessa relação.”

O exetável é que se encontrem soluções para os ajustes que se considerem importantes no tocante às práticas socialmente responsáveis e ainda que se crie um ambiente de confiança, já que o esforço envidado no sentido de promover a mudança tende a tornar-se mais eficaz se as alterações forem propostas ao invés de impostas. Tal como declara Worthington (2009), os incrementos na performance organizativa estão diretamente relacionadas com a capacidade da organização em melhorar as suas relações com os fornecedores. Uma relação assente em pilares de confiança torna-se tanto mais profícua quanto melhor for a comunicação que se estabeleça entre os dois agentes. Neste sentido, uma organização terá maiores possibilidades de alcançar os seus objetivos se os mesmos forem comunicados de forma clara aos seus fornecedores. Essa comunicação dos valores da organização pode ser efetuada através de correspondência ou através do contacto direto com os fornecedores.

Este acordo tácito entre organização e fornecedores materializa-se na assinatura de um documento (um contrato, por exemplo) onde seja declarado o compromisso com os temas centrais das normas pré-determinadas. Este processo reforça a preocupação da organização com as práticas definidas e reafirma o seu empenho em dar cumprimento às mesmas. A observância das regras previamente acordadas deve ser comprovada sempre que possível. Essa verificação pode ocorrer durante as visitas às instalações de um determinado fornecedor, observando como são tratados os colaboradores; ou em visitas de controlo de qualidade ou revisão de produção que são uma oportunidade para comprovar o cumprimento das normas de segurança e higiene no trabalho. Pode ainda ser observado se está a ser utilizada mão-de-obra infantil e se os colaboradores estão a ser pagos de forma justa e dentro dos prazos estabelecidos. O ideal será promover auditorias junto dos fornecedores de forma estruturada e periódica, de modo a controlar e contribuir para o cumprimento dos compromissos assumidos.

Para se evidenciar a implementação os pontos da norma que foram referidos, a organização deve, no mínimo:

- Estabelecer e manter procedimentos documentados para selecionar, avaliar e sensibilizar os seus fornecedores/subcontratados com base na capacidade de cumprir os requisitos dos referenciais normativos, SA8000 e NP4469.
- Celebrar acordos contratuais e/ou comprometimento (por escrito) relacionado com a responsabilidade social, incluindo: a conformidade com as normas; atividades de monitorização; ações corretivas resultantes de não conformidades; informação sobre relações comerciais relevantes com outros fornecedores/subcontratados e subfornecedores.
- Manter evidências do cumprimento dos requisitos das normas, como pro exemplo, registos de avaliação de fornecedores, auditorias a fornecedores e subfornecedores, planos de ações corretivas, acordos contratuais, declarações de compromisso, cadernos de encargos, lista de fornecedores qualificados, comunicações sobre responsabilidade social efetuadas, sensibilizações efetuadas aos fornecedores/subcontratados, etc.).

CAPÍTULO V – CONCEÇÃO DA INTEGRAÇÃO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL NO PROCESSO DE APROVISIONAMENTO

Demonstrada que está a relevância dos fornecedores na gestão da responsabilidade social, pretende-se seguidamente desenvolver e conceber uma metodologia de integração das normas anteriormente estudadas com a norma NP EN ISO 9001, especificamente no processo de aprovisionamento. Para tanto, contemplam-se os requisitos das normas, tendo como princípios orientadores as indicações da ISO 26000, que esteve na base da integração.

Para o caso de estudo a escolha recaiu no setor têxtil, mais propriamente na área da comercialização de tecidos e acessórios de moda. A empresa que serve de referência ao estudo, a ONLITEC, é uma empresa fictícia.

A ONLITEC – Tecidos e Acessórios de Moda, Lda., tem como intento dinamizar a cada dia um setor dentro do mundo têxtil com mercados cada vez mais exigentes e diversificados. Assim, a empresa desenvolve um projeto direcionado para o Comércio de Tecidos e Acessórios de Moda e tenta basear a sua ação sempre em seis princípios que considera fundamentais, tais como: *design* atual, qualidade superior do artigo, preços competitivos, atendimento eficiente ao cliente, serviço de Pós-Venda eficaz e procura de artigos “amigos do ambiente”.

A ONLITEC conta com mais de três mil clientes espalhados por Portugal Continental e Ilhas, Espanha, França, Finlândia, Polónia, Marrocos e Brasil, e tem 47 colaboradores especializados nas mais diversas áreas, indo ao encontro das necessidades da empresa.

A ONLITEC tem o seu sistema de gestão da qualidade certificado pela norma NP EN ISO 9001:2008. Assim, é de salientar os documentos já existentes para dar resposta ao processo de aprovisionamento (Quadro 3):

QUADRO 3: Documentos do sistema de gestão da qualidade da ONLITEC no requisito das compras.

NP EN ISO 9001:2008	Documento(s)
7.4 - Compras	MP 04 – Processo de Aprovisionamento
	IT n.º 4 – Auditorias
	IT n.º 5 – Ações Corretivas/Preventivas
	IT n.º 6 – Controlo de produto não conforme
	IT n.º 9 – Seleção e avaliação de fornecedores
	Manual de Fornecedores
	Plano de inspeção
	Modelos associados

Legenda: MQ – Manual da Qualidade / MP – Matriz de Processo / IT – Instrução de Trabalho

O processo de concessão da integração de um sistema de gestão de responsabilidade social com um sistema de gestão da qualidade ocorre em seis etapas distintas, sendo elas:

- Etapa I – Auditoria de diagnóstico;
- Etapa II – Planeamento;
- Etapa III - Conceção da integração do sistema de gestão da qualidade e responsabilidade social (SGQRS);
- Etapa IV - Implementação da integração do SGQRS;
- Etapa V - Auditoria interna;
- Etapa VI - Auditoria de concessão.

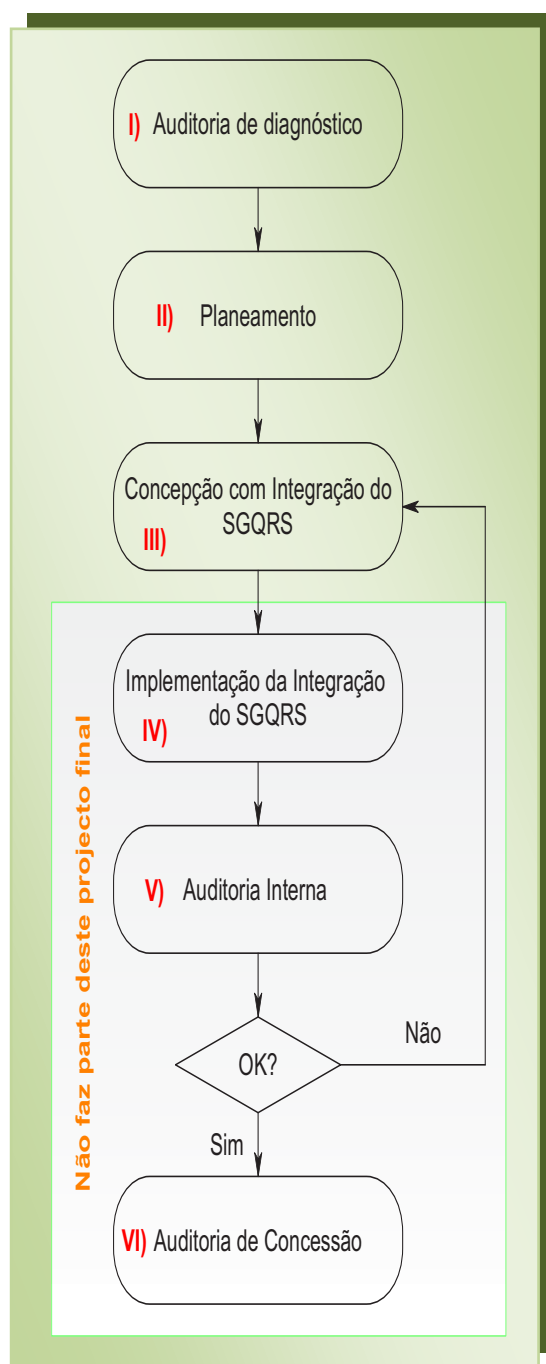


Figura 5: Fluxograma da concepção da integração do SGQRS

No caso em estudo apenas foi contemplada a aplicação das três primeiras etapas. Realça-se aqui o facto de que, embora as etapas do processo (ver Figura 5) sejam aplicáveis à concessão da integração de todos os pontos dos referenciais normativos SA

8000 e NP 4469, no presente trabalho dos passos enunciados anteriormente foram efetuadas apenas os três primeiros para o processo de aprovisionamento.

Na figura 2, que explica o sistema lógico em que o processo ocorreria, está representado o esquema das etapas que ficaram de fora deste estudo, sendo elas a implementação da integração do SGQRS (etapa IV), a auditoria interna (etapa V) e a auditoria de concessão (etapa VI).

Assim, a conceção da integração do SGQRS no processo de aprovisionamento passou, neste trabalho, pelas seguintes etapas:

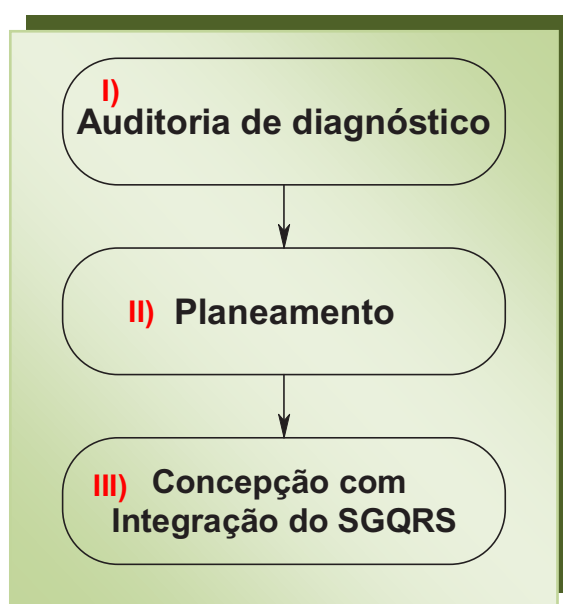


FIGURA 6: Etapas da integração do SGQRS na empresa ONLITEC

Na etapa I - Auditoria de diagnóstico (Anexo I) pretendeu-se tomar conhecimento do estado atual da organização, no que diz respeito às práticas de responsabilidade social em relação aos fornecedores e subcontratados, pese embora estes últimos representem uma percentagem muito pequena no leque de fornecedores da empresa. Nesse sentido, primeiramente examinou-se o processo de MP04 - Aprovisionamento (Anexo II) e os documentos a ele associados. Posteriormente analisaram-se e observaram-se as fases e etapas de compra e subcontratação de serviços, tendo por base as práticas de responsabilidade social, a fim de identificar todas as “falhas” na atividade de aprovisionamento. Para tal efetuou-se uma auditoria de

diagnóstico na organização ao processo de provisionamento. Posto isto, obtiveram-se os seguintes resultados:

QUADRO 4: Resultado da auditoria de diagnóstico

		QUESTÕES	RESULTADOS
Requisitos das normas SA 800:2008 e NP 4469:2008	9.8 / 3.6.3.1	<p>A organização evidenciou possuir procedimento(s) adequado(s) para avaliar e selecionar os fornecedores e subcontratados com base na capacidade de estes cumprirem os princípios e os requisitos das normas de RS?</p> <p>Esse procedimento está implementado e é mantido?</p>	<p>A empresa tem definida e implementada a IT n.º9 – Seleção e avaliação de fornecedores (Anexo VII), contudo deve ser revista para prever os requisitos desta norma.</p>
	9.7 / 3.6.3.2	<p>A organização evidenciou possuir procedimento(s) para garantir a sensibilização dos seus fornecedores para a importância da conformidade com os requisitos das normas de RS?</p> <p>A organização tem o compromisso, por escrito, dos seus fornecedores e subcontratados em como se comprometem a cumprir:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Os princípios da RS? ▪ A participação nas atividades de monitorização da organização? ▪ Implementação de ações corretivas e preventivas para tratar não conformidades em relação aos requisitos das normas de RS? ▪ A informar a organização das relações negociais com outros fornecedores/subcontratados relevantes para a organização? 	<p>Não está nada previsto</p>
		<p>A organização tem procedimentos para corrigir, implementar ações corretivas e alocar recursos necessários para tratar as não conformidades detetadas em relação ao sistema de gestão de RS?</p> <p>A organização tem mecanismos para receber e tratar preocupações dos seus fornecedores/subcontratados?</p>	<p>A empresa tem definida e implementada a IT n.º 5 – Ações corretivas e preventivas (Anexo III). Contudo deve ser revista para assegurar que os mecanismos existentes para receber e tratar preocupações dos fornecedores e subcontratados.</p>
	9.9 / 3.6.3.2	<p>Existem evidências de que a organização implementou as ações necessárias para assegurar que são entendidas pelos fornecedores/subcontratados os requisitos desta norma?</p>	<p>A empresa não tem previsto nos seus processos e instruções os requisitos das normas.</p>
	9.10	<p>Existem evidências de que a organização implementou ações para assegurar que são oferecidas as mesmas condições aos “trabalhadores domiciliários” que são concedidas aos colaboradores da organização?</p> <p>As ações estabelecidas incluem, mas não se limitam aos seguintes aspetos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Estabelecer, por escrito, vínculo jurídico de compra ou um contrato que exijam a conformidade com critérios mínimos estabelecidos; ▪ Garantir que as exigências do contrato escrito de compra são compreendidos e implementados pelos “trabalhadores domiciliários” e todas as outras partes envolvidas no contrato de compra; ▪ Manter, registos que detalham a identificação dos “trabalhadores domiciliários”; as quantidades produzidas/serviços prestados e/ou as horas trabalhadas por cada “trabalhador domiciliário”; ▪ Auditorias a fim de verificar a conformidade com os termos do contrato estabelecido. 	<p>Não aplicável, na empresa não existe trabalho domiciliário. Contudo a Instrução de Trabalho, IT n.º4 – Auditorias (Anexo IV), deve ser revista para prever as auditorias a fornecedores e subcontratados.</p>

O Planejamento (Anexo V), que corresponde à etapa II, efetuou-se depois de analisada toda a informação recolhida, os requisitos legais aplicáveis ao setor de atividade e as exigências dos referenciais normativos SA 8000:2008, ISO 26000:2010 e NP 4469:2008. Depois de realizada a análise, elaborou-se o planejamento da concepção da integração da SGQRS no processo de aprovisionamento, onde foram definidos as tarefas a realizar para dar resposta aos requisitos das normas, os responsáveis e a calendarização da concepção e/ou integração.

As tarefas realizadas foram as seguintes:

- Sensibilização da Gerência para a integração das normas na MP 04 "Aprovisionamento";
- Sensibilização dos colaboradores afetos para a integração das normas a ser concebidos e posterior implementação na MP 04 de "Aprovisionamento";
- Apresentação do resultado da Auditoria de Diagnóstico e do Planejamento;
- Definir o plano de concepção do projeto;
- Redefinir/Concepção/Aprovação da MP 04 "Aprovisionamento";
- Concepção/Aprovação do Manual de Fornecedores (Anexo VI);
- Redefinir/Concepção/Aprovação da IT n.º6 - "Controlo do produto não conforme";
- Redefinir/Concepção/Aprovação do Plano de Inspeção;
- Redefinir/Concepção/Aprovação da IT n.º4 - "Auditorias";
- Redefinir/Concepção/Aprovação da IT n.º9 - "Seleção e Avaliação de Fornecedores" (Anexo VII);
- Redefinir/Concepção/Aprovação da IT n.º5 - "Ações Corretivas/Preventivas";
- Redefinir/Concepção/Aprovação dos modelos associados ao MP 04 e às ITs referidas.

A apresentação do planejamento e dos resultados da auditoria de diagnóstico à Gerência teve o intuito de consciencializar e sensibilizar este órgão diretivo para a importância da implementação do SGQRS, do processo de aprovisionamento e da criação de “canais de comunicação” que permitam informar todos os colaboradores

envolvidos sobre o estado de execução do projeto, bem como dar a conhecer aos fornecedores e subcontratados a alteração estratégica que a empresa efetuará no futuro.

A última etapa, a conceção da integração do SGQRS, consistiu na conceção e melhoria dos documentos que dão resposta aos pontos 7.4, aos pontos 9.7 – 9.10 e 3.6.3 dos referenciais normativos NP EN ISO 9001:2008, SA 8000:2008 e NP 4469-1:2008, respetivamente.

A tabela que se segue, apresenta os requisitos das normas de referência que são aplicáveis na organização, assim como o nome do(s) documento(s) que estão associados ao requisito.

QUADRO 5: Integração das normas de responsabilidade social com a qualidade

Requisitos da norma			Documento(s) do SGQRS
NP EN ISO 9001:2008	SA 8000:2008	NP 4469-1:2008	
7.4.1 / 7.4.2 / 7.4.3 - Compras	9.7 / 9.8 / 9.9 / 9.10 – Controlo de fornecedores / Subcontratados e subfornecedores	3.6.3.1 / 3.2.2 – Seleção e controlo dos fornecedores	MP 04 – Processo de Aprovisionamento
			IT n.º 4 – Auditorias
			IT n.º 5 – Ações Corretivas/Preventivas
			IT n.º 6 – Controlo de produto não conforme
			IT n.º 9 – Seleção e avaliação de fornecedores
			Manual de Fornecedores
			Plano de inspeção
			Modelos associados

O Departamento de Qualidade, em conjunto com o Departamento de Aprovisionamento e com a Gerência procedeu à revisão dos documentos relativos à qualidade para a integração dos requisitos das normas da responsabilidade social.

O processo de aprovisionamento – MP 04 – comanda toda a estratégia de compras e subcontratação de serviços, neste caso específico, da ONLITEC. Por processo de compras entendemos etapas como a necessidade de compra, a escolha do fornecedor, a compra propriamente dita, a receção, inspeção e armazenamento da mesma e avaliação do fornecedor.

O processo de aprovisionamento é desencadeado pela necessidade de compra de novos artigos para as coleções, visitas a feiras e/ou deslocações às instalações dos

fornecedores, reposição de *stock*, encomendas especiais de clientes. No caso da subcontratação de serviços o processo inicia-se aquando da necessidade de etiquetagem externa, tingimento ou estampagem de artigos, necessidade de manutenção de instalações ou equipamentos. Todas estas ações principais são explicadas nos documentos associados ao processo. Ou seja:

- Escolha e/ou seleção de novos fornecedores – IT n.º 9: Seleção e avaliação de fornecedores – a seleção dos fornecedores processa-se mediante o nível de criticidade e envolvimento deste com a ONLITEC.
- Avaliação inicial e contínua dos fornecedores – IT n.º 9: Seleção e avaliação de fornecedores – aquando da receção inicial das encomendas os fornecedores serão avaliados de forma a verificar o respeito pelas questões relativas á responsabilidade social e cumprimento do estabelecido no Manual de Fornecedores.
- Inspeção da encomenda/serviço subcontratado – IT n.º 6: Controlo de produto não conforme, Plano de Inspeção e IT n.º 5: Ações Corretivas/Preventivas – esta instrução de trabalho descreve a metodologia a seguir desde a deteção, identificação, tratamento e gestão do produto não conforme. Os Planos de Inspeção definem o modo (caraterísticas a controlar) como se processa a inspeção aos artigos. A IT n.º 5 tem como objetivo definir a metodologia aplicada na gestão das ações corretivas e preventivas provenientes das não conformidades.
- Auditorias a fornecedores – IT n.º 4: Auditorias – têm como objetivo definir o modo como proceder na realização de auditorias internas a fornecedores. Esta instrução de trabalho foi revista de modo a integrar os requisitos da responsabilidade social no sistema de gestão da qualidade já existente, de modo a que as auditorias internas tenham em conta os requisitos das normas em estudo.

Nestes documentos da qualidade relacionados com o aprovisionamento são referidas as ações a realizar e o responsável pela realização.

No Quadro 6 apresenta-se, em síntese, a metodologia proposta neste caso de estudo.

QUADRO 6: Desenvolvimento da metodologia

		CrITÉRIOS aplicÁVEIS segundo a NP EN ISO 9001:2008	Integração da NP EN ISO 9001:2008 SA8000:2008, NP4469-1:2008
Documentos do sistema de SGQRS	MP 04 – Processo de Aprovisionamento	<p>- Estão previstos todos os critérios de compra aos fornecedores de artigos e serviços subcontratados, através do envio do Manual de Fornecedores e receção da Declaração de aceitação devidamente datada e assinada;</p> <p>- Estão previstos critérios claros para a seleção de novos fornecedores de artigos e subcontratação de serviços, através da IT 09;</p> <p>- Estão previstas todas as fases de controlo de produto/serviço não conforme, através da IT 06;</p> <p>- Estão previstos todos os critérios de avaliação progressiva dos fornecedores, através da IT 09;</p>	<p>- Através da integração da RS, o processo de aprovisionamento manteve as atividades já previstas e foram incluídas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sensibilização dos fornecedores para a responsabilidade social, através do envio do Manual de Fornecedores, envio do questionário, comunicações direcionadas, e auditorias; ▪ O envio do questionário (Anexo VIII) aos fornecedores para comprometimento com os aspetos da RS, numa fase inicial, deve contemplar todos os fornecedores para se conhecerem melhor as preocupações/procedimentos internos dos fornecedores; ▪ A realização de auditorias ao fornecedor, sempre que possível;
	IT 09 – Seleção e avaliação dos fornecedores	<p>- Estão definidos os critérios obrigatórios e preferenciais para a seleção dos fornecedores de artigo, serviço de etiquetagem, serviço de tinturaria, serviços de estampagem e serviços gerais,</p> <p>- Estão definidos os parâmetros da avaliação inicial e contínua dos fornecedores;</p> <p>- Está prevista a reavaliação dos fornecedores quando o desempenho do fornecedor não é o melhor (quando o fornecedor é desqualificado);</p> <p>- Está prevista a comunicação dos resultados da avaliação contínua ao fornecedor;</p>	<p>- Através da integração da RS, esta instrução de trabalho manteve as atividades já previstas e foram incluídas para todos os tipos de fornecedores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Novo critério obrigatório: preocupações sociais, ambientais e de saúde e segurança no trabalho; ▪ Critérios preferenciais: implementação ou certificação do sistema de gestão de responsabilidade social; ▪ A avaliação inicial foi revista e foram definidos novos parâmetros de avaliação inicial: ou certificação no âmbito de pelo menos uma das normas ISO 9001, ISO 14001 ou OSHA 18001, ou resposta ao questionário de fornecedores, tendo a sua análise um parecer favorável por parte da Gerência ou resultado favorável da auditoria ao fornecedor. ▪ Na avaliação contínua dos fornecedores foi previsto o “ponto A”, comprometimento dos fornecedores com os aspetos da responsabilidade social previstos no Manual de Fornecedores;

QUADRO 6: Desenvolvimento da metodologia

		Critérios aplicáveis segundo a NP EN ISO 9001:2008	Integração da NP EN ISO 9001:2008 SA8000:2008, NP4469-1:2008
Documentos do sistema de SGQRS	IT 06 – Controlo do produto não conforme	<ul style="list-style-type: none"> - Estão previstas as etapas a seguir aquando da deteção de produto não conforme (deteção, identificação, análise e tratamento, e gestão); - Está previsto o registo da natureza das não conformidades e quando aplicável, a definição de ações corretivas, através da IT 05; 	<p>Não foram efetuadas alterações.</p>
	IT 05 – Ações corretivas/preventivas	<ul style="list-style-type: none"> - Estão previstas as entradas tipo para a implementação das ações corretivas e/ou preventivas; - Estão previstos os mecanismos a adotar para a identificação da causa raiz, definição e implementação da ação e avaliação da eficácia da ação. 	<ul style="list-style-type: none"> - Através da integração da RS, esta instrução de trabalho manteve as atividades já prevista e foram incluídas: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Novas entradas tipo para o registo de ações corretivas, tais como: não cumprimento dos requisitos da responsabilidade social, relatórios de auditoria de responsabilidade social; ▪ Novas entradas tipo para o registo de ações preventivas, tais como: revisão e planeamento do SGQRS, relatórios de auditoria de responsabilidade social; ▪ Foram agilizados os meios confidenciais para os colaboradores e outras partes interessadas efetuarem o registo de não conformidades em relação à responsabilidade social;
	IT 04 – Auditorias	<ul style="list-style-type: none"> - Estão previstas auditorias internas ao sistema de gestão da qualidade; - Estão previstos os critérios para a seleção da equipa auditora; - Estão previstas as etapas a seguir para elaborar, dar resposta aos relatórios das auditorias e definir as ações a implementar, através da IT 05; 	<ul style="list-style-type: none"> - Através da integração da RS, esta instrução de trabalho manteve as atividades já prevista e foram incluídas: <ul style="list-style-type: none"> ▪ As auditorias a fornecedores, embora se atue do mesmo modo estas auditorias não estavam previstas numa configuração formal; ▪ Elaboração de uma Lista de Verificação (Anexo IX), modelo 60, pré-preenchida com os requisitos das normas de responsabilidade social para a realização das auditorias a fornecedores; ▪ Os critérios de seleção da equipa auditora foram revistos e atualizados com a formação dos auditores em responsabilidade social, formação em auditorias de responsabilidade social, realização de pelo menos duas auditorias em responsabilidade social;

QUADRO 6: Desenvolvimento da metodologia

		Critérios aplicáveis segundo a NP EN ISO 9001:2008	Integração da NP EN ISO 9001:2008 SA8000:2008, NP4469-1:2008
Documentos do sistema de SGQRS	Manual de Fornecedores Declaração de aceitação	<p>- Estão previstas as especificações da compra, tais como o fornecimento de artigos, receção do artigo, acondicionamento do artigo, cumprimento dos prazos, da legislação em relação ao artigo;</p> <p>- Está previsto o comprometimento do fornecedor através do envio da declaração de aceitação rubricada e datada;</p>	<p>- Através da integração da RS, o Manual de Fornecedores manteve as especificações já previstas e foram incluídas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Os aspetos de responsabilidade social; ▪ A declaração de aceitação também foi atualizada prevendo o comprometimento dos fornecedores e subfornecedores;
	Questionário o fornecedor	Este documento não estava previsto no sistema de gestão da qualidade implementado.	Através da integração das normas constatou-se a necessidade de elaborar um questionário para saber como é que os fornecedores se preocupam com a qualidade, segurança e saúde no trabalho, ambiente, responsabilidade social;
	Plano de inspeção	<p>- Estão previstas as características a controlar na inspeção (cor, padrão, quantidades, dimensões, etiquetas, etc.), as especificações, os métodos e equipamentos de controlo a utilizar, e estão definidas as amostras e frequência de controlo;</p> <p>- Estão previstos os responsáveis da inspeção, os registos necessários;</p> <p>- Estão previstas as ações a realizar quando o resultado da inspeção é diferente do definido, através da IT 05;</p>	Não foram efetuadas alterações.
	Modelos associados	- Os modelos foram desenvolvidos para evidenciar a execução das atividades previstas no sistema de gestão da qualidade.	<p>- Através da integração da RS, os modelos seguintes foram revistos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mod. 09 – Inspeção do artigo (Anexo X): foi previsto o registo na inspeção de amostras a informação sobre o fornecedor, se cumpre o especificado no manual de fornecedores, se o produto é certificado, se o fornecedor mostra preocupações de RS; ▪ Mod. 53 – Mapa de Aprovisionamento (Anexo XI): foi prevista a gestão dos documentos a enviar e receber do fornecedor, data de envio do Manual de Fornecedores, o questionário e data de receção da declaração rubricada e o questionário devidamente preenchido; ▪ Mod. 60 – Lista de verificação auditorias (Anexo XII), onde foi incluído o número de trabalhadores, o número de trabalhadores do sexo feminino e masculino, número de trabalhadores com idade inferior a 16 anos, número de trabalhadores com idade compreendida entre 16 e 18 anos, número de trabalhadores portadores de deficiência e número de trabalhadoras grávidas e o número de fornecedores e subfornecedores nos dados da organização auditada;

CONCLUSÕES

A gestão da responsabilidade social empresarial é, pela sua natureza, uma questão incontornável para as organizações, tanto mais que a globalização e as contínuas demandas em termos económicos, sociais e ambientais assim o exigem. A sua aplicabilidade implica, por si só, que as partes interessadas assumam também elas responsabilidades e importância acrescidas na medida em que elas devem dar resposta aos requisitos normativos de forma eficiente. Tal é o caso dos fornecedores, por os seus bens e serviços serem usados na produção de bens ou serviços da empresa que a eles recorrem.

É verdade que não existe um modelo estanque para a implementação de um SGRS no processo de aprovisionamento, mas este trabalho tenta desenhar, de alguma forma, um modelo possível na integração de um SGRS com o sistema de qualidade no processo de aprovisionamento, apresentando-se assim algumas dicas de como ultrapassar possíveis obstáculos, que surgem, comuns às empresas.

Neste trabalho também se demonstrou a viabilidade e a relevância da integração da gestão da responsabilidade social no processo de aprovisionamento. Os requisitos / linhas de orientação dos diferentes referenciais normativos aplicáveis à gestão da responsabilidade social (SA 8000, ISO 26000 e NP 4469), foram integrados na documentação do sistema de gestão da qualidade (ISO 9001) no âmbito da gestão dos fornecedores.

Neste sentido, constata-se que o facto de existir um sistema de gestão da qualidade devidamente implementado facilita a integração dos aspetos da responsabilidade social nos procedimentos internos da empresa. A implementação do SGRS resulta, assim, numa parceria transparente e idónea com a cadeia de valores, nomeadamente os fornecedores ou aprovisionamento, dado que há uma maior sensibilização para estes assuntos, assim como uma maior envolvimento.

Como trabalhos futuros propõem-se a conceção da integração da responsabilidade social em todos os processos internos da empresa e a respetiva implementação para a validação por uma entidade externa e possível certificação.

BIBLIOGRAFIA

Aluchna, M. (2010). Corporate social responsibility of the top ten: examples taken from the Warsaw Stock Exchange. *Social Responsibility Journal*, Vol. 6: 4, pp. 611 – 626

APEE – Associação Portuguesa de Ética Empresarial [Em linha]. Disponível em <http://www.apee.pt> [Consultado em 02/07/2012].

Apolinário, J. (2007). Finalidade Económica, Responsabilidade Social e Ética das Empresas. *Dirigir*, 98, Junho.

Castkaa, P.; Balzarovab, M.A. (2008). ISO 26000 and supply chains—On the diffusion of the social responsibility standard. *International Journal of Production Economics*. 111, pp. 274–286.

Comissão das Comunidades Europeias (2001). *Livro Verde, Promover um quadro europeu para a responsabilidade social das empresas*. Bruxelas.

Carvalho, J. (2010). *Logística e Gestão da Cadeia de Abastecimento*. Lisboa, Edições Sílabo.

Da Silva, S. e Vieira, L. (2011). *Responsabilidade Social nas relações entre comprador e fornecedores na cadeia de suprimentos de produtos orgânicos no Brasil*. Universidade do Extremo Sul de Santa Catarina.

Garriga, E.; Melé, D. (2004). Corporate Social Responsibility Theories: Mapping the Territory. *Journal of Business Ethics* 53: pp. 51–71.

Global Reporting Initiative (2011). *Sustainability Reporting Guidelines*. [Em Linha]. Disponível em <https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/G3.1-Guidelines-Incl-Technical-Protocol.pdf>. [Consultado em 14/06/2012].

GRACE (2011). *Primeiros Passos – Guia prático para a responsabilidade social das empresas*. [Em Linha]. Disponível em http://updigital.pt/clientes/grace/conteudos/00/04/00/00/Guia-Pratico-GRACE-Final-com-capa_1842.pdf [Consultado em 14/09/2012].

Hiscox, M.J.; Schwartz, C.; Toffel, M.W. (2008). Evaluating the Impact of SA 8000 Certification. *Corporate Social Responsibility Initiative Working Paper No. 47*. Cambridge MA , Harvard University Press.

Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social (2007). *Indicadores Ethos de Responsabilidade Social Empresarial*. [Em linha]. Disponível em <http://www.ethos.org.br> [Consultado em 06/07/2012].

ISO – International Organization for Standardization [Em linha]. Disponível em <http://www.iso.org/iso/home/standards/iso26000.htm> [Consultado em 06/03/2012].

Karkotli, G.; Aragão, S.D. (2004). *Responsabilidade social: uma contribuição á gestão transformadora das organizações*. Rio de Janeiro, Editora Vozes.

Heleno, M. (2008). *Avaliação do Impacto da Implementação da Responsabilidade Social através das Relações com os Stakeholders*. Coimbra, Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra.

Lopes, A. (2010). *Programa de avaliação e seleção de fornecedores em prestadores de cuidados de saúde: o caso Trofa Saúde*. Coimbra, Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade de Coimbra.

Melo, C. (2006). *ISO 26000: Uma análise da elaboração da Norma Internacional de Responsabilidade Social*. Niterói, Universidade Federal Fluminense, Centro Tecnológico, Laboratório de Tecnologia, Gestão de Negócios e Meio Ambiente – LATEC.

Mota, G. e Dinis, A. (s/d). *Responsabilidade Social das Empresas: novo modelo de gestão para o desenvolvimento sustentável*. UFP.

Nakayama, R. e Teixeira, R. (2012). *Ações de Responsabilidade Social com relação ao Stakeholder Fornecedor: estudo de caso baseado nos indicadores Ethos de uma empresa brasileira do setor de cosméticos*. Brasília.

Oliveira, F. (2010). *Responsabilidade Social Empresarial - um estudo às práticas das maiores empresas portuguesas*. Porto, Universidade Fernando Pessoa.

Parast, M.M., Adams, S.G. (2011). Corporate social responsibility, benchmarking, and organizational performance in the petroleum industry: A quality management perspective. *International Journal of Production Economics*. 139, pp. 447–458.

Pontes, V. e Fonseca, A. (2007). A Componente Ambiental na Sustentabilidade Empresarial. *Revista da Faculdade de Ciência e Tecnologia da Universidade Fernando Pessoa*, nº4, pp.116-123.

Primolan, L.V. (2004). A responsabilidade social corporativa como um fator de diferenciação na competitividade das organizações. *Revista Gerenciais*. Vol. 3, pp. 125–134.

Ramalho, J.; Patraquim, P.; Pinto, V.B. (2009). A Normalização na Responsabilidade Social das Organizações - Perspetiva Internacional e o Caso Português. In *Cadernos Sociedade e Trabalho - Responsabilidade Social das Organizações*. Lisboa. GEP/Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social.

Rodrigues, J. J. M; Seabra, F. M.; Ramalho, J. (2009). Responsabilidade Social das Organizações - Contributos para uma Clarificação do Conceito. In *Cadernos Sociedade e Trabalho - Responsabilidade Social das Organizações*. Lisboa. GEP/Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social.

Roseira, M. (2000). *O Impacto da Gestão de Fornecedores no Desempenho das Empresas Industriais*. Porto, Faculdade de Economia da Universidade do Porto.

SAI - Social Accountability International [Em linha]. Disponível em <http://www.sai-intl.org/index.cfm?&pageid=937> [Consultado em 12/04/2012].

SGS (2009). *Roteiro para a Responsabilidade Social – Rumo à Sustentabilidade*. Caderno Temático.

Taborda, D. (s/d). *A relação entre a «performance» social e a «performance» económico-financeira*. Lisboa, Instituto Português de Merchandising.

Tenório, F.G. (2006). *Responsabilidade Social Empresarial: Teoria e Prática*. Rio de Janeiro, Editora FGV.

van der Heijden, A.; Driessen, P.J.; Cramer, J.M. (2010) Making sense of Corporate Social Responsibility: Exploring organizational processes and strategies. *Journal of Cleaner Production*, 18, pp. 1787–1796.

Worthington, I. (2009). Corporate Perceptions of the Business Case for Supplier diversity: How Socially Responsible Purchasing can “Pay”, *Journal of Business Ethics*

Normas consultadas:

Norma NP EN ISO 14001:2004 – *Sistemas de Gestão Ambiental, Requisitos e Linhas de Orientação para a sua utilização*, Instituto Português da Qualidade.

Norma NP EN ISO 9001:2008 – *Sistemas da Gestão da Qualidade de Requisitos*, Instituto Português da Qualidade.

Norma NP 4397:2008 – *Sistemas de Gestão de Segurança e Saúde do Trabalho, Requisitos*, Instituto Português da Qualidade.

Norma SA 8000:2008 – Responsabilidade Social, Social Accountability International

ISO 26000:2010 – *Diretrizes sobre Responsabilidade Social*, ISSO.

ANEXOS

ANEXO I

AUDITORIA DE DIAGNÓSTICO



ONLITEC - Tecidos e
Acessórios de Moda, Lda.

LISTA DE VERIFICAÇÃO - AUDITORIA DE DIAGNÓSTICO

ORGANIZAÇÃO: ONLITEC – Tecidos e Acessórios de Moda, Lda.

DATA: 24/11/2011

DATA	24-11-2011	RUBRICA DO(S) AUDITOR(ES)	Susana Mendes
------	------------	---------------------------	---------------

LISTA DE VERIFICAÇÃO - AUDITORIA DE DIAGNÓSTICO

DADOS DA ORGANIZAÇÃO AUDITADA				
DESIGNAÇÃO:	ONLITEC – Tecidos e Acessórios de Moda, Lda.		CAE: 1234	
MORADA:	R. Cidade da Guarda, 44		CÓDIGO POSTAL: 6300 Guarda	
PAÍS:	Portugal		TELEFONE: 271000000	
SITE:	www.onlitec.pt	E-MAIL:	geral@onlitec.pt	
NÚMERO DE TRABALHADORES		(ANO N-2)	(ANO N-1)	(ANO N)
Nº total de trabalhadores		-	-	47
Nº de trabalhadores do sexo masculino		-	-	20
Nº de trabalhadores do sexo feminino		-	-	27
Nº de jovens trabalhadores, com idade inferior a 16 anos		-	-	-
Nº de jovens trabalhadores com idade entre 16 e 18 anos		-	-	-
Nº de trabalhadores portadores de deficiência		-	-	1
N.º de trabalhadoras grávidas		-	-	-
FORNECEDORES E SUBCONTRATADOS				
N.º DE FORNECEDORES	105	N.º DE SUBCONTRATADOS	15	

DADOS DA PESSOA DE CONTATO			
NOME DA PESSOA DE CONTATO:	Susana Daniela Alves Mendes		
FUNÇÃO	Gestora do Departamento de Qualidade		
TELEFONE:	27100000	E-MAIL:	geral@onlitec.pt

INFORMAÇÃO SOBRE A AUDITORIA				
NORMA DE REFERÊNCIA / DOCUMENTOS BASE:	SA 8000, NP 4469			
TIPO DE AUDITORIA:	Auditoria de diagnóstico ao processo de Aprovisionamento	Parcial	Operacional	X
ÂMBITO:	Verificar as práticas de responsabilidade social no processo de Aprovisionamento.			
DURAÇÃO:	½ dia (4horas)	DATA DA AUDITORIA:	24-11-2011	LOCAL AUDITORIA: ONLITEC, Lda.
EQUIPA AUDITORA:	Susana Mendes			

#	QUESTÕES	CONSTATAÇÕES			OBSERVAÇÕES
		OK	NÃO OK	N/A*	
9.8 / 3.6.3.1	A organização evidenciou possuir um procedimento adequado para avaliar e selecionar os fornecedores e subcontratados com base na capacidade de estes cumprirem os princípios e os requisitos das normas de responsabilidade social? Esse procedimento está implementado e é mantido?		✓ ✓		A empresa tem definida e implementada a IT n.º9 – Seleção e avaliação de fornecedores, contudo deve ser revista para prever os requisitos desta norma

DATA	24-11-2011	RUBRICA DO(S) AUDITOR(ES)	Susana Mendes
-------------	------------	----------------------------------	---------------

LISTA DE VERIFICAÇÃO - AUDITORIA DE DIAGNÓSTICO

9.7 / 3.6.3.2	A organização evidenciou possuir procedimento(s) para garantir a sensibilização dos seus fornecedores para a importância da conformidade com os requisitos das normas de responsabilidade social?		✓		
	A organização tem o compromisso, por escrito, dos seus fornecedores e subfornecedores em como se comprometem a cumprir: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Os princípios da responsabilidade social? ▪ A participação nas atividades de monitorização da organização? ▪ Implementação de ações corretivas e preventivas para tratar não conformidades em relação aos requisitos das normas de responsabilidade social? ▪ A informar a organização das relações negociais com outros fornecedores/subcontratados/subfornecedores relevantes para a organização? 		✓		
	A organização tem procedimentos para corrigir, implementar ações corretivas e alocar recursos necessários para tratar as não conformidades detetadas em relação ao sistema de gestão de responsabilidade social?	✓			A empresa tem definida e implementada a IT n.º 5 – Ações corretivas e preventivas. Contudo deve ser revista para assegurar que os mecanismos existentes para receber e tratar preocupações dos fornecedores e subcontratados.
	A organização tem mecanismos para receber e tratar preocupações dos seus fornecedores/subcontratados/subfornecedores?	✓			
9.9 / 3.6.3.2	Existem evidências de que a organização implementou as ações necessárias para assegurar que são entendidas pelos fornecedores/subcontratados/subfornecedores os requisitos desta norma?		✓		A empresa não tem previsto nos seus processos e instruções os requisitos das normas.
9.10	Existem evidências de que a organização implementou as ações necessárias para assegurar que são oferecidas as mesmas condições aos “trabalhadores domiciliários” que seriam concedidas aos colaboradores que trabalham nas instalações da organização?			✓	
	As ações estabelecidas incluem, mas não se limitam aos seguintes aspetos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Estabelecer, por escrito, um vínculo jurídico de compra ou um contrato que exijam a conformidade com critérios mínimos estabelecidos (de acordo com os requisitos desta norma); 			✓	Não aplicável, na empresa não existe trabalho domiciliário.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Garantir que as exigências do contrato escrito de compra são compreendidos e implementados pelos “trabalhadores domiciliários” e todas as outras partes envolvidas no contrato de compra; ▪ Manter, em instalações da organização, registos que detalham a identificação dos “trabalhadores domiciliários”; as quantidades produzidas/serviços prestados e/ou as horas trabalhadas por cada “trabalhador domiciliário”; 			✓	Contudo a Instrução de Trabalho, IT n.º4 – Auditorias, deve ser revista para prever as auditorias a fornecedores e subcontratados.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auditorias (anunciadas e sem aviso prévio) a fim de verificar a conformidade com os termos do contrato estabelecido. 			✓	

* - Não aplicável

LISTA DE AUDITADOS			
NOME	FUNÇÃO	RUBRICA	DATA




DATA	24-11-2011	RUBRICA DO(S) AUDITOR(ES)	Susana Mendes
------	------------	---------------------------	---------------

ANEXO II

MP04 - APROVISIONAMENTO

9 - A avaliação dos fornecedores é feita de acordo com o descrito na IT n.º 9 – “Seleção e Avaliação de Fornecedores”.

14 - Quando a decisão é devolver ao fornecedor, o Gestores de Aprovisionamento Tecidos ou Acessórios ou o Gestor de Logística, procedem à devolução conjuntamente com o fornecedor.

Legenda:  Responsável  Registo  Documento

NOTA BEM: É de salientar que os fornecedores são sensibilizados para os aspetos de responsabilidade social através do envio/entrega do Manual do Fornecedor, questionário e outros documentos pertinentes. Assim, sendo todos os fornecedores poderão estar sujeitos a auditorias efetuadas pela ONLITEC, ou por entidades a representar a ONLITEC, para validar a informação recebida no questionário e a declaração de aceitação das condições do Manual de Fornecedor. Estas auditorias são efectuadas conforme o definido na IT n.º 4 – “Auditorias”. Sempre que os Diretores de Compras de Tecidos ou Acessórios decidirem auditar os fornecedores para verificação do cumprimento dos requisitos do Manual de Fornecedores referentes à Responsabilidade Social, à produção dos artigos, entre outros, estes reúnem com o Gestor de Qualidade para procederem à preparação da auditoria ao fornecedor, conforme o definido na IT n.º 4 – Auditorias. Por sua vez, o Gestor da Qualidade, reúne toda a informação necessária, reclamações de clientes em que a responsabilidade tenha sido do fornecedor, registos de produto não conforme, etc., para efetuar a avaliação dos fornecedores, conforme o descrito na IT n.º 99 – “Seleção e Avaliação de Fornecedores” e, comunica os resultados aos Diretores de Compras de Tecidos ou Acessórios para a necessidade da realização de auditoria ao fornecedor em causa.

REVISÕES:

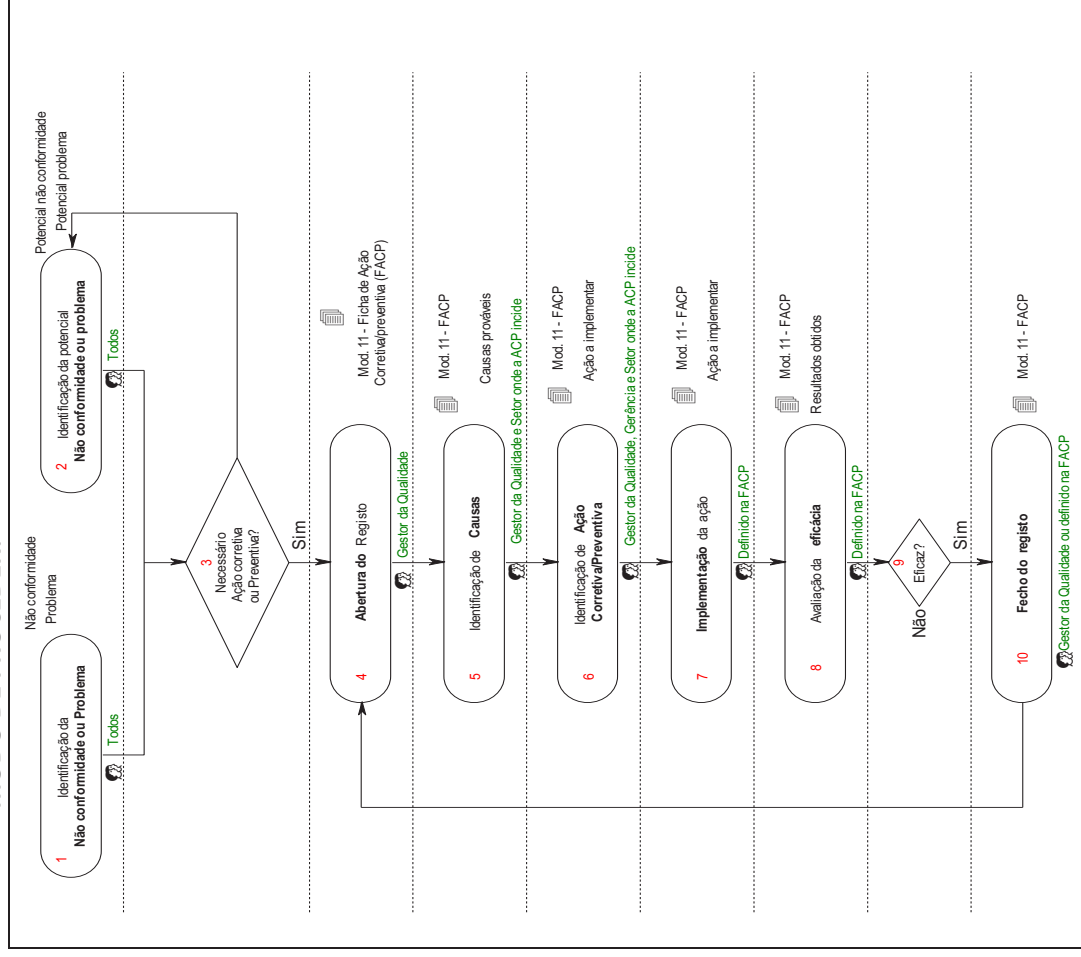
Edição n.º	Descrição	Data	Página(s) revista(s)

ANEXO III

IT N.º5 – AÇÕES CORRETIVAS E PREVENTIVAS

OBJECTIVO: Esta Instrução de Trabalho descreve a forma como se definem, registam, implementam e gerem as Ações Corretivas e Preventivas.

MODO DE PROCEDER:



1 e 2. As entradas ^(*) são entradas tipo podendo existir mais. A metodologia de identificação de NC associadas aos diversos processos é definida nos mesmos, adicionalmente podem ser identificadas NC pelo não cumprimento das metodologias definidas.

Qualquer colaborador ou parte interessada pode efetuar o registo ou relato, ao Gestor da Qualidade, de não conformidade surgidas em relação á responsabilidade social. Quando é por escrito, pode ser efetuado por e-mail, carta, ou através do site.

3. Depende da gravidade da NC e dos riscos prováveis associados à não implementação de qualquer ação, bem como, aos custos.

Ação corretiva – ação para eliminação de causas de não conformidades.

Ação preventiva – ação para eliminação de causas de potenciais não conformidades.

4. O Gestor da Qualidade inicia este procedimento com a abertura do Mod.11 – FACP, que a codifica da seguinte forma: Número sequencial/2últimos dígitos do ano, ex: 01/09, iniciando em 1 todos os anos. O Gestor da Qualidade em função do assunto reúne com os responsáveis envolvidos e em conjunto analisam a informação disponível incluindo eventual documentação (ficha de reclamação; ficha de não conformidade; relatório de auditoria; tratamento de informação,...).

5 - Procuram identificar as causas do problema real ou potencial começando por verificar se estas se referem ou podem referir a: falta ou inadequação da informação, falta ou inadequação de recursos materiais ou humanos, falta de cumprimento do definido no SGQRS, falha de entidades externas (clientes; fornecedores; outros), etc.

6 - Em resultado da análise, o Gestor da Qualidade em conjunto com os responsáveis envolvidos propõem: correções e/ou ações corretivas que permitam corrigir a NC e evitar a sua repetição e/ou ações preventivas que permitam evitar a sua ocorrência.

7 - São definidos os responsáveis pelas várias etapas da ação e os prazos, ficando registado no Mod.11 – FACP. Dentro do prazo estipulado para cada ação o Gestor da Qualidade acompanha a evolução da mesma, junto do responsável e regista o observado na Mod.11 – FACP. Se se verificar a impossibilidade de cumprimento dos prazos ou se for necessário adicionar ou retificar alguma das ações previstas, o Gestor da Qualidade retifica a Mod.11 – FACP, dando a conhecer aos implicados. Havendo persistência nos desvios, o Gestor da Qualidade discute o assunto com a Gerência.

8 - No momento em que se definem as ações, procede-se ao planeamento da análise da eficácia tentando prever sempre que possível o acontecimento/facto objetivo que despoletará a ocorrência ou a recorrência da NC. Quem avalia, quando avalia e como avalia a eficácia das ações definidas, fica registado no Mod.11 – FACP. Se for viável completa-se a informação com a data prevista para esse acontecimento. Só se está em condições de julgar a eficácia das ações levadas a cabo, quando se verificarem as circunstâncias associadas às causas.

9 - Caso uma ação seja considerada não eficaz deve ser aberto uma nova FACP.

10 - O fecho consiste na verificação de que todos os campos se encontram devidamente preenchidos e posterior rubricar do campo de fecho.

LEGENDA: Responsável Documento Registos Outro processo

(*) Entradas tipo

A necessidade de ações corretivas pode surgir de:	A necessidade de ações preventivas pode surgir de:
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reclamação de um cliente; ✓ Reclamação a fornecedores; ✓ Não cumprimento com o especificado no SGQRS (requisitos/metodologias da qualidade e responsabilidade social); ✓ Desvios significativos aos objetivos e metas estabelecidos; ✓ Relatórios de auditorias (internas da qualidade e/ou responsabilidade social, do organismo certificador, etc.); ✓ Resultado da avaliação de fornecedores; ✓ Resultado da satisfação de clientes; ✓ Não conformidades no serviço prestado; ✓ Detecção do produto não conforme segundo a IT.6 (Controlo do Produto Não Conforme); ✓ Entre outros. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Revisão ao SGQRS ✓ Planeamento do SGQRS; ✓ Relatórios de auditorias da qualidade (internas, do organismo certificador, etc.); ✓ Resultado da avaliação de fornecedores; ✓ Resultado da satisfação de clientes; ✓ Entre outros

NOTA BEM: Qualquer colaborador ou parte interessada pode efetuar o registo ou relato, ao Gestor da Qualidade, de não conformidade surgidas em relação á responsabilidade social. Quando é por escrito, pode ser efetuado, ao Gestor da Qualidade, por e-mail, carta, ou através do site.

A ONLITEC, não reпреende, dispensa nem discrimina qualquer colaborador que tenha detetado potenciais ou mesmo não conformidades relativas aos requisitos de responsabilidade social.

REVISÕES:

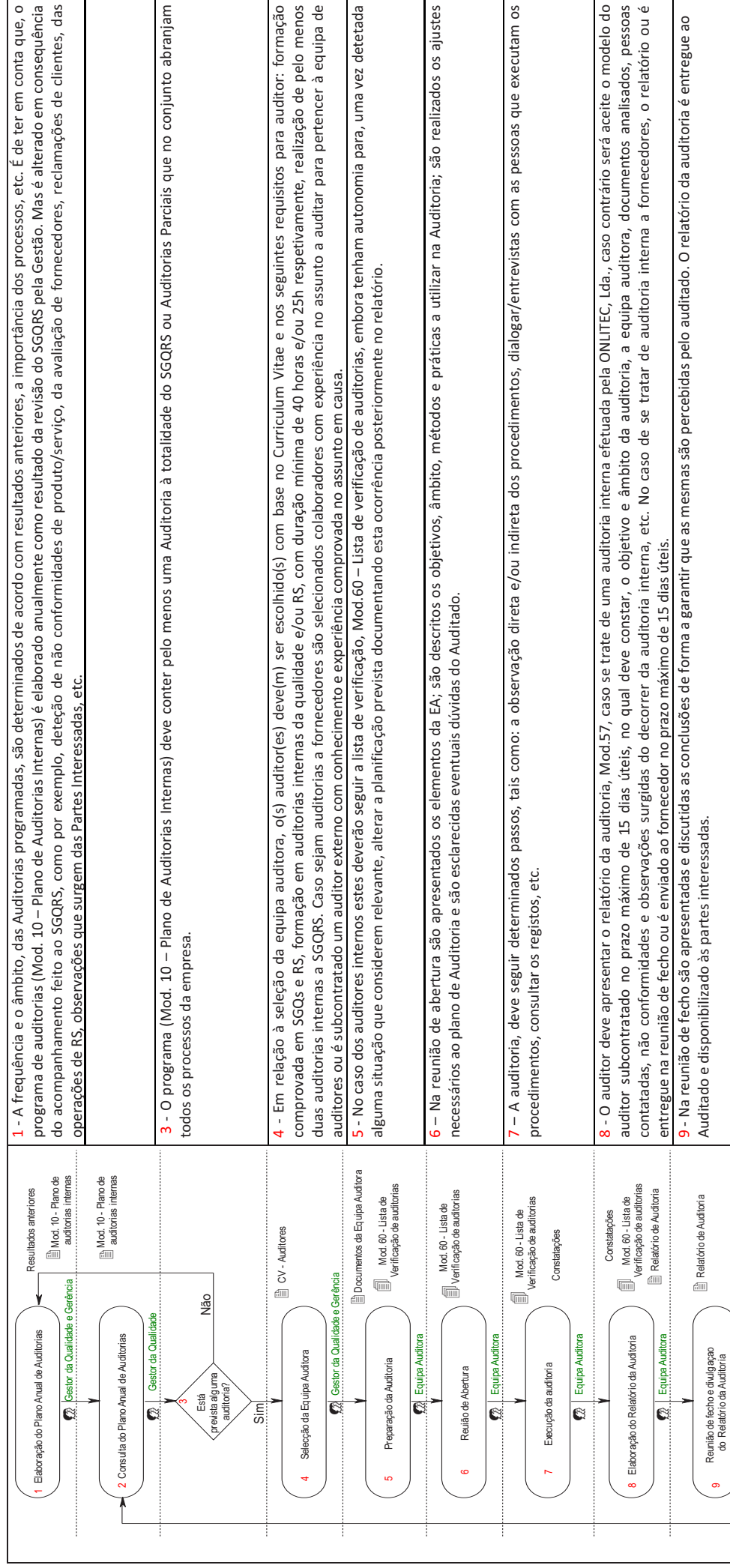
Edição n.º	Descrição	Data	Página(s) revista(s)

LEGENDA: Responsável Documento Registos Outro processo

ANEXO IV

IT N.º4 – AUDITORIAS

OBJECTIVO: esta Instrução de Trabalho tem como objetivo definir a metodologia a seguir para a realização de auditorias internas e auditorias a fornecedores.



LEGENDA: Responsável Documento Registos Outro processo

10 - Em função do relatório da auditoria interna, o Gestor da Qualidade em conjunto com o auditado procedem para cada Não Conformidade ou conjunto de Não Conformidades respeitantes ao mesmo requisito conforme o definido na IT n.º 5 – “Ações Corretivas e Preventivas”. As observações apontadas no relatório bem como todas as anotações obtidas durante a auditoria são analisados pelo Gestor da Qualidade em conjunto com o auditado. Caso decidam dar seguimento as ações, não é obrigatório proceder conforme o descrito na IT n.º 5 – “Ações Corretivas e Preventivas”, apenas as devem justificar em acta. Quando se trata de auditorias a fornecedores é solicitado pelo Gestor da Qualidade ao fornecedor o envio do plano de ações para correção das não conformidades registadas no relatório de auditoria. Estas são analisadas pelo Gestor da Qualidade em conjunto com o EA e a Gerência e é analisada a necessidade de nova auditoria, caso afirmativo procede-se conforme o descrito nesta IT. Caso contrário, solicitam-se evidências das ações ao fornecedor.

MODO DE PROCEDER:

NOTA BEM: No caso de auditorias a fornecedores, para além do descrito nos pontos 1 a 6, a EA no desenvolvimento da ação verifica e avalia a adequação dos processos e métodos utilizados pelo Fornecedor no âmbito da Declaração de Aceitação das condições descritas no Manual de Fornecedor, anexo A do Manual de Fornecedores. Nas auditorias a fornecedores, quando a equipa auditora é formada por colaboradores da ONLITEC, utiliza a lista de verificação pré-preenchida, Lista de Verificação SGQRS, para verificação e validação dos requisitos de qualidade e responsabilidade social definidos. Note-se que para cada fornecedor deve ser atualizada tendo em conta informação/condições/legislação específicas do fornecedor.

REVISÕES:

Edição n.º	Descrição	Data	Página(s) revista(s)

ANEXO V

PLANEAMIENTO

ANEXO VI

MANUAL DE FORNECEDORES



MANUAL DE FORNECEDORES

Normas e procedimentos

Apresentação da Empresa

A constituição da ONLITEC – Tecidos e Acessórios de Moda, Lda., em 21 de Abril de 2000 é o resultado da dedicação e experiências adquiridas pelos seus sócios gerentes. A ONLITEC tem como intento dinamizar um setor dentro do mundo têxtil a cada dia com mercados cada vez mais exigentes e diversificados. Assim, desenvolvemos um projeto direcionado para o Comércio de Tecidos e Acessórios de Moda, e tentamos basear a nossa ação sempre em seis princípios que achamos fundamentais, tais como, design atual, qualidade superior do artigo, preços competitivos, atendimento eficiente ao cliente, serviço de Pós-Venda eficaz e procura de artigos “amigos do ambiente”.

Hoje, volvidos 12 anos, o facto de termos mais de três mil clientes espalhados por Portugal Continental e Ilhas, Espanha, França, Finlândia, Polónia, Marrocos e Brasil, prova que o projeto vingou e que dá resposta às necessidades do mercado e especificamente de cada cliente.

A ONLITEC, atualmente conta com 47 colaboradores especializados na mais diversas áreas, indo ao encontro das necessidades da empresa.

Objetivo do Manual de Fornecedores

Este manual foi elaborado para benefício tanto da ONLITEC como para os seus fornecedores e subfornecedores e serve de base para toda a informação sobre as principais normas e procedimentos a observar pelos fornecedores em relação à qualidade do serviço e consistência dos artigos, fornecidos para a ONLITEC. Os objetivos deste documento são:

- a) Permitir processos rápidos e eficientes nos pontos de entrega para ambas as partes.
- b) Melhorar o nível de serviço dos fornecedores.
- c) Assegurar que os artigos são apresentados na **ONLITEC sem defeitos**.
- d) Permitir o aprovisionamento eficiente para os nossos clientes.

É essencial que as normas e procedimentos descritos neste manual sejam respeitados por todos os Fornecedores, de forma a ser possível a melhoria contínua em parceria.

Os Fornecedores e a Responsabilidade Social

A ONLITEC está empenhada no cumprimento de normas e procedimentos de Qualidade e Responsabilidade Social. Para a concretização destes objetivos, é necessário que todos os seus fornecedores de bens e serviços partilhem os princípios e valores da ONLITEC.

A ONLITEC preserva adquirir artigos inovadores e de qualidade para ir de encontro à satisfação dos seus clientes, para tal é fundamental o relacionamento e parceria com os nossos fornecedores, tendo como estratégia o comprometimento dos fornecedores na melhoria contínua e o respeito pelos aspetos de responsabilidade social.

Assim, o fornecedor deve assinar, carimbar e enviar, no prazo máximo de 10 dias úteis, para a ONLITEC a Declaração de Aceitação das Condições do Manual de Fornecedor (Anexo A).

Os fornecedores da ONLITEC devem:

- Garantir que todos os requisitos legais aplicáveis ao ambiente, à saúde e segurança do trabalhador e do produto são cumpridos.
- Formar todos os colaboradores para a adoção de boas práticas ambientais, boas práticas de saúde, segurança, bem-estar e gestão da qualidade.
- Procurar reduzir os consumos de materiais nas operações, reutilizar sempre que possível e promover a oportunidade de reciclar.
- Monitorizar continuamente os seus consumos de recursos naturais.
- Garantir que os artigos são produzidos e/ou encomendas são preparadas em conformidade com a Carta das Nações Unidas, Capítulo IX, que governa a cooperação económica e social internacional, com referência específica aos direitos do trabalhador e condições de trabalho e pela lei regional e local respeitante aos direitos do trabalhador, a salários e condições de trabalho mínimos na país de produção.
- Garantir dentro do razoável um local de trabalho seguro, com observância da saúde e bem-estar dos seus funcionários.

Acordo de fornecedores – “Declaração de aceitação”

Para qualquer ação entre a ONLITEC e os seus fornecedores, este acordo deverá ser estabelecido e aceite por ambas as partes. Assim, o fornecedor deverá assinar, carimbar e enviar, a “Declaração de Aceitação” – Anexo A, no máximo 10 dias após a receção deste Manual.

Todos os fornecedores estão sujeitos à realização de auditorias programadas nas instalações do fornecedor por parte da ONLITEC para a verificação e validação dos aspetos relacionados com a qualidade do produto e aspetos relacionados com a Responsabilidade Social.

Fornecimento de artigos

➔ **Ordem de compra:** cada ordem de compra (anexo 1) enviada ao Fornecedor tem um **número único** atribuído pela ONLITEC, que deve ser referenciado em todos os documentos subsequentes do Fornecedor (por exemplo, guias de remessa e facturas, etc.) e em toda a comunicação existente entre a ONLITEC e o fornecedor.

Na Ordem de Compra, consta ainda a seguinte informação: nome do fornecedor, condições de pagamento, instruções de entrega, data de entrega, quantidades, preço, tipologia do artigo (referências/cores).

➔ **Pedido de Amostras:** as amostras podem ser solicitadas ao fornecedor através de e-mail ou através da Ordem de Compra. Sempre que é efectuado um pedido de envio de amostras, o fornecedor envia para a ONLITEC, os seguintes documentos técnicos:

- Ficha Técnica de Produto (anexo 2);
- Declaração do fornecedor, por escrito, como o(s) artigo(s) comercializado(s) não contém substâncias químicas proibidas na União Europeia (anexo 2);

➔ **Processo Compra:** sempre que é efetuada uma compra, o fornecedor envia para a ONLITEC, os seguintes documentos:

Documentos da compra - confirmação:

- Pro Forma Invoice

Documentos da compra - embarque:

- Packing List
- Fatura
- Certificado de Origem ou Form A
- Original do AWB (quando a encomenda é expedida por avião)
- Original do BL (quando a encomenda é expedida por barco)

Documentos técnicos:

- ☑ Ficha Técnica de Produto (anexo 2);
- ☑ Declaração do fornecedor, por escrito, como o(s) artigo(s) comercializado(s) não contêm substâncias químicas proibidas na União Europeia;

Todos os documentos referidos, são enviados para a ONLITEC por fax ou por e-mail no momento do embarque da encomenda, os originais devem seguir com a encomenda. Quando aplicável, no embarque é também enviado, por fax ou e-mail, o n.º do correio expresso – AWB.

➡ **Receção de artigo:** devido ao ritmo acelerado das tendências da moda, o êxito da nossa empresa depende da capacidade de resposta a esse factor, assim, o cumprimento dos prazos de entrega e quantidades encomendadas tornam-se dois pontos cruciais para a evolução positiva da ONLITEC. Por isso, é imperativo, que o controlo das datas de entrega e as quantidades sejam cumpridas. Para a minimização de erros que possam não só ser dispendiosos, como resultam em perdas de tempo para ambas as partes.

Normas gerais:

- Para os fornecedores de tecidos – não serão aceites artigos com diferenças de larguras que ultrapassem os 5 cm do que o definido na Ordem de Compra, a menos que acordados com a ONLITEC;
- Não serão aceites artigos com diferenças de quantidades que ultrapassem os (+/-) 10% do que o definido na Ordem de Compra, a menos que acordados com a ONLITEC;
- Quando é recepcionada a encomenda nas instalações da ONLITEC, é realizada uma inspecção aos artigos, por via de amostragem;
- Quando forem detectados artigos não conforme o especificado na Ordem de Compra, é efectuada uma reclamação ao fornecedor.
- Quando os defeitos detectados não são reparáveis, ambas as partes chegarão a acordo sobre a melhor solução.

➡ **Acondicionamento dos artigos:** por acondicionamento dos artigos referimos à forma como o artigo é embalado para ser transportado até às instalações da ONLITEC. O fornecedor deve embalar o artigo de maneira a ficar protegido (não ser danificado, sujo, etc.) ao longo do transporte e a integridade do artigo esteja protegida.

Quando necessário, deve-se incluir pequenas bolsas de gel de sílica juntamente com o artigo, de modo a absorver qualquer humidade que possa desenvolver-se durante o armazenamento e o transporte. A bolsa de sílica gel NÃO PODE CONTER, a substância química, fumarato de dimetilo, CAS 624-49-7 e EINECS 210-849-0, envie-nos a ficha de dados de segurança da sílica gel utilizada. Os sacos devem conter os seguintes avisos em inglês e português:

DO NOT OPEN NÃO ABRIR	DO NOT EAT NÃO ENGOLIR	PLEASE DISPOSE POR FAVOR RECICLAR
--------------------------	---------------------------	--------------------------------------

Os sacos de plástico devem ser feitos de polietileno (PE) e o referente símbolo:



O ponto verde deve ser impresso também na embalagem, se possível sempre da parte frontal da embalagem/caixa:



ANEXO 2 – SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTOS TÉCNICOS AOS FORNECEDORES

Em virtude da implementação do sistema de gestão da qualidade da ONLITEC e do **cumprimento dos requisitos legais aplicáveis ao produto na União Europeia**, vimos por este meio solicitar a entrega dos seguintes documentos técnicos, para cada amostra e/ou artigo comprado:

1. FICHA TÉCNICA DO ARTIGO:

Afim de se conhecer os requisitos funcionais e de desempenho do produto, solicitamos a ficha técnica do artigo, onde sejam descritas **no mínimo** as seguintes características técnicas, **solidez dos tintos, o peso do artigo, estabilidade dimensional, a composição do artigo e as instruções de lavagem e conservação.**

A simbologia e as instruções de lavagem e conservação do artigo, devem estar definidas de acordo com a norma portuguesa, NP EN ISO 3758:2006. Como mostra a figura do lado.

Exemplo – Ficha Técnica de Produto			
Reference - Rifetto numero.			
General features - Caratteristiche generali di fornitura			
<i>Minimum colour quantity</i>	Quantità minima per colore		m
<i>Minimum quantity for customer sampling colour</i>	Quantità minima colore a campione		m
<i>Approx. delivery time: in weeks</i>	Termini indicativi consegna settimane		2/4
<i>Customs tariff</i>	Tariffa doganale		n° S8041090
<i>Origin of fabric</i>	Origine tessuto		CE Italia
<i>Price ex factory</i>	Prezzo di produzione <i>ex factory</i>		€/m
<i>Additional charge for dark colours</i>	Maggiorazione per colori scuri		€/m
<i>Additional charge for sampling</i>	Maggiorazione per tagli e campionature		€/m
<i>Estimated defects in workmanship</i>	Difettosità stimata:		1%
Specific features - Caratteristiche descrittive			
<i>Fabric composition</i>	Composizione	100% PA (Poliamide)	
<i>Weight g/sq.m</i>	Peso g/mq	35,5 (+/- 15%)	
<i>Weight g/m</i>	Peso g/m	56,8 (+/- 15%)	
<i>Fabric width cm</i>	Altezza tessuto cm	160	
<i>Usable fabric width cm</i>	Altezza utile tessuto cm	160 (+/- 5%)	
<i>Fabric weaving</i>	Armatura tessuto	knitted tulle net - tulle a maglia	
<i>Length of rolls m</i>	Lunghezza media rotoli m	100	
<i>Yarn dtex</i>	Titolo filato dtex	22/1	
Dimensional stability - Stabilità dimensionali			
<i>Shrinkage under water washing</i>	<i>Warp</i>	Rientro lavaggio ad acqua. Ordito	min max
<i>Shrinkage under water washing</i>	<i>Weft</i>	Rientro lavaggio ad acqua. Trama	3% 7%
Dyeing and Finishing procedure - Caratteristiche Tintoriali e di Finissaggio			
<i>Dyeing process</i>	Tipo di tintura:	<i>piece-dyed</i> - tinto in pezza	
<i>Type of colouring material</i>	Tipo di coloranti:	<i>dispersal colouring</i> - coloranti dispersi	
<i>Finishing process</i>	Tipo di finissaggio:	<i>starch coating</i> - apprettato	
<i>Hue fastness to light</i>	Solidità tinte:	alla luce (<i>xenotest</i>)	2-3
<i>Hue fastness to water washing</i>		al lavaggio ad acqua	2-3
Cleaning directions - Ciclo di manutenzione			

2. DECLARAÇÃO DO FORNECEDOR COMO O(S) ARTIGO(S) COMERCIALIZADO(S) NÃO CONTÊM SUBSTÂNCIAS QUÍMICAS PROIBIDAS NA UNIÃO EUROPEIA:

Para a comprovação da conformidade com os requisitos legais solicitamos:

- ✓ ou cópia do certificado OKO-TEX Standard 100, como ilustra a figura,
- ✓ ou cópia dos relatórios de ensaios (conforme as normas europeias EN 14362-1:2003 e EN 14362-2:2003)
- ✓ ou declaração do fornecedor comprometendo-se em como os artigos comercializados não contêm substâncias químicas proibidas na União Europeia e que cumpre com as limitações de utilização das substâncias químicas impostas legalmente.



1. Ficha Técnica do Artigo – No que concerne, às indicações relativas às composições dos artigos, estas devem cumprir o definido nos diplomas legais:

- ✓ Decreto-Lei n.º163/2004 de 3 de Julho (Diretiva n.º 96/74/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de Dezembro e da Diretiva n.º 97/37/CE, da Comissão, de 19 de Junho);
- ✓ Decreto-Lei n.º59/2005 de 9 de Março (Diretiva n.º 96/74/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de Dezembro, Diretiva n.º 97/37/CE, da Comissão, de 19 de Junho e a Diretiva n.º 2004/34/CE, de 23 de Março);
- ✓ Portaria n.º693/2005 de 22 de Agosto (Diretiva n.º 96/74/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de Dezembro, Diretiva n.º 97/37/CE, da Comissão, de 19 de Junho e a Diretiva n.º 2004/34/CE, de 23 de Março);
- ✓ Decreto-Lei n.º30/2007 de 13 de Fevereiro (Diretiva n.º 2006/3/CE da Comissão, de 9 de Janeiro);
- ✓ Decreto-Lei n.º293/2007 de 21 de Agosto (Diretiva n.º 2007/3/CE da Comissão, 2 de Fevereiro).

2. Declaração do fornecedor como o(s) artigo(s) comercializado(s) não contém substâncias químicas proibidas na União Europeia – o fornecedor deve garantir que o artigo não contém substâncias químicas proibidas e cumpre as limitações da utilização de algumas substâncias e preparações perigosas nos artigos têxteis. Segundo os diplomas legais:

- ✓ Decreto-Lei n.º264/98 de 19 de Agosto (Diretiva n.º 94/60/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho de 20 de Dezembro, a Diretiva n.º 96/55/CE, da Comissão, de 4 de Setembro, a Diretiva n.º 97/16/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 10 de Abril);
- ✓ Decreto-Lei n.º208/2003 de 15 de Setembro (Diretiva n.º 2002/45/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Junho, a Diretiva n.º 2002/61/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 19 de Julho, a Diretiva n.º 2003/2/CE, da Comissão, de 6 de Janeiro e da Diretiva n.º 2003/3/CE da Comissão de 6 de Janeiro);
- ✓ Decreto-Lei n.º 123/2004 de 24 de Maio (Diretiva n.º 2003/11/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 6 de Fevereiro, a Diretiva n.º 2003/34/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de Maio e a Diretiva n.º 2003/36/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho de 26 de Maio);
- ✓ Decreto-Lei n.º72/2005 de 18 de Março (Diretiva n.º 2003/53/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 18 de Junho), Decreto-Lei n.º101/2005 de 23 de Junho (Diretiva n.º 1999/77/CE, da Comissão, de 26 de Julho);
- ✓ Decreto-Lei n.º162/2005 de 22 de Setembro (Diretiva n.º 2004/21/CE, da Comissão, de 24 de Fevereiro).

OBSERVAÇÃO: A fatura ou outro documento comercial deve conter sempre a composição dos artigos. Segundo os diplomas legais, relativo à etiquetagem, marcação e denominações têxteis o uso de abreviaturas só deve constar, quando no mesmo documento constam os significados das mesmas:

- ✓ Decreto-lei n.º59/2005 de 9 de Março (Diretiva n.º 96/74/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de Dezembro, Diretiva n.º 97/37/CE, da Comissão, de 19 de Junho e a Diretiva n.º 2004/34/CE, de 23 de Março);
- ✓ Decreto-lei n.º163/2004 de 3 de Julho (Diretiva n.º 96/74/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de Dezembro e da Diretiva n.º 97/37/CE, da Comissão, de 19 de Junho).

ANEXO A – Manual de Fornecedor

DECLARAÇÃO DE ACEITAÇÃO

A empresa _____ com o número fiscal de contribuinte _____ e fornecedora da ONLITEC, Lda. declara, que tomou conhecimento e compreendeu na totalidade o conteúdo do Manual de Fornecedor da ONLITEC, com revisão n.º ___ atualizado na data de _____, assim como os anexos enviados. Vem também por este meio comprometer-se a atuar e decidir numa base socialmente responsável e a cumprir os requisitos, definidos pela ONLITEC, nomeadamente com o que respeita a:

- Cumprimento da lei, dos instrumentos de regulamentação coletiva e de outros regulamentos aplicáveis;
- Respeito pelas convenções e declarações reconhecidas internacionalmente dos direitos humanos;
- Privilégio à prevenção da poluição na origem;
- Integração dos aspetos da responsabilidade social na gestão da empresa e na produção dos artigos/serviços;

O empresa fornecedora reconhece que:

- Se reserva o direito de verificar qualquer encomenda, sob qualquer método, em qualquer altura ou em qualquer fase de produção ou encomenda;
- Tem o direito de cancelar a encomenda ou, se já tiver sido entregue, devolver os artigos, caso qualquer determinação destes documentos – Manual de Fornecedor e Declaração de aceitação, não sejam cumpridas e;
- Considerará o fornecedor responsável por todos os prejuízos causados por artigos/serviços que não cumpram os requisitos definidos neste Manual e nos anexos.

Data	Nome do responsável	Assinatura do responsável com carimbo da empresa
------	---------------------	--

ANEXO VII

IT N.º9 – SELEÇÃO E AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES

OBJECTIVO: Definir o método utilizado para a seleção, avaliação inicial e continua dos fornecedores permanentes, dos fornecedores de coleções da ONLITEC, Lda., e dos fornecedores que prestam serviços à ONLITEC, Lda., tais como, de transportes, colocação de etiquetas, tinturaria, entre outros.

MODO DE PROCEDER:

Seleção e avaliação inicial dos fornecedores: a pesquisa de novos fornecedores de tecidos e acessórios é efetuada através de feiras ou através de contactos, efetuados pelos Diretores Comerciais de Tecidos ou Acessórios, respetivamente. Estes contactam com os fornecedores tendo em conta os seguintes critérios de seleção:

Critérios de seleção obrigatórios	Critérios de seleção preferenciais
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Preço; ✓ Prazo de entrega; ✓ Qualidade do artigo; ✓ Tendências apresentadas; ✓ Cumprimento de especificações; ✓ Uso de embalagens e etiquetas recicláveis, símbolo do ponto verde; ✓ Informação técnica disponibilizada sobre o artigo; ✓ Preocupações sociais, ambientais e de saúde e segurança no trabalho 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Implementação ou certificação do sistema de gestão da qualidade; ✓ Implementação ou certificação do sistema de gestão Ambiental; ✓ Implementação ou certificação do sistema de gestão de Saúde e Segurança o Trabalho; ✓ Implementação ou certificação do sistema de gestão de Responsabilidade Social; ✓ Produtos/artigos certificados; ✓ Fibras/produtos “amigo do ambiente”, de preferência “OKO-TEX”;

Após esta primeira abordagem, são solicitadas amostras aos potenciais fornecedores, pelos Gestores de Aprovisionamento.

As amostras são recebidas e analisadas, tendo em conta os critérios de seleção obrigatórios e os preferenciais. Após a análise e esta seja favorável, o Gestor de Aprovisionamento inicia as negociações necessárias (exemplo, caso não satisfaça na totalidade um critério de seleção obrigatório, etc.) com o potencial fornecedor, caso contrário, é selecionado outro potencial fornecedor e procede-se como supra mencionado. Toda esta análise é registada na Inspeção de Artigo, Mod. 09.

No que concerne aos fornecedores de serviços de etiquetagem e tinturaria, estes são selecionados tendo em conta os seguintes critérios:

Critérios de seleção obrigatórios	Critérios de seleção preferenciais
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Preço; ✓ Prazo de entrega/prestação de serviço; ✓ Qualidade do serviço; ✓ Cumprimento de especificações; 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Implementação ou certificação do sistema de gestão da qualidade; ✓ Implementação ou certificação do sistema de gestão Ambiental; ✓ Implementação ou certificação do sistema de

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Uso de embalagens e etiquetas recicláveis, símbolo do ponto verde, quando aplicável ao serviço prestado; ✓ Informação técnica disponibilizada sobre o artigo, no caso de tinturaria; ✓ Preocupações sociais, ambientais e de saúde e segurança no trabalho 	<ul style="list-style-type: none"> gestão de Saúde e Segurança o Trabalho; ✓ Implementação ou certificação do sistema de gestão de Responsabilidade Social;
--	---

A pesquisa de novos fornecedores de serviços gerais é da responsabilidade do Gestor de Logística. A aprovação da contratação de novos fornecedores de serviços está a cargo da Gerência.

Critérios de seleção obrigatórios	Critérios de seleção preferenciais
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Preço; ✓ Prazo de entrega/prestação de serviço; ✓ Qualidade do serviço; ✓ Cumprimento das especificações; ✓ Uso de embalagens e etiquetas recicláveis, símbolo do ponto verde, quando aplicável ao serviço prestado; ✓ Preocupações sociais, ambientais e de saúde e segurança no trabalho 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Implementação ou certificação do sistema de gestão da qualidade; ✓ Implementação ou certificação do sistema de gestão Ambiental; ✓ Implementação ou certificação do sistema de gestão de Saúde e Segurança o Trabalho; ✓ Implementação ou certificação do sistema de gestão de Responsabilidade Social;

Após a negociação efetuada e esta ser favorável é efetivada a encomenda de tecidos ou de acessórios, ou de serviços, consoante o caso.

A alteração de fornecedores de Tecidos e/ou Acessórios poderá advir de uma das seguintes situações:

- Decisão da Gerência;
- Apresentação de novas propostas;
- Problemas com o atual fornecedor;
- Baixo desempenho do fornecedor, na avaliação de fornecedores, etc.

Avaliação inicial dos fornecedores: antes de existir o primeiro fornecimento, o fornecedor deve ser avaliado tendo em conta um das seguintes parâmetros:

- certificação no âmbito de pelo menos uma das normas ISO 9001, ISO 14001 ou OSHA 18001, caso contrário é sujeito a um controlo rigoroso nos primeiros sete fornecimentos;
- resposta ao questionário de fornecedores, tendo a sua análise um parecer favorável por parte da Gerência;
- após auditoria ao fornecedor, sendo esta efetuado caso o fornecedor não envie o questionário devidamente preenchido e/ou quando as respostas dadas no

questionário não são satisfatórias e não existe outro fornecedor. Para efetuar a auditoria ao fornecedor procede-se conforme o definido na IT 04 – Auditorias.

A avaliação é efetuada pelo Gestor de Aprovisionamento em conjunto com o Gestor da SGQRS e a Gerência em reuniões ficando registado em ata se o fornecedor integra ou não a lista de Fornecedores Qualificado. Caso não integre a mesma, é efetuada a pesquisa de novo fornecedor procedendo do modo supra mencionado.

Todos os fornecedores já existentes na ONLITEC, Lda., (antes da implementação do sistema de gestão da qualidade), são pré-qualificados com classificação B e são considerados também como novos fornecedores, pois nem todos estão ativos. Após ser efetuada a primeira compra, os fornecedores são reavaliados conforme o descrito a seguir, no ponto Reavaliação dos fornecedores. Todos os novos fornecedores iniciam com uma pontuação de 101 pontos.

Avaliação contínua dos fornecedores: os Gestores de Aprovisionamento em conjunto com o Gestor da Qualidade, efetuam a avaliação contínua dos fornecedores de artigos permanentes e de coleções de Acessórios e Tecidos da ONLITEC, Lda. A avaliação contínua dos fornecedores de serviços de Etiquetagem e Tinturaria é efetuada pelo Gestor da Qualidade em conjunto com o respetivo Gestor de Aprovisionamento que subcontratou o serviço. A avaliação contínua dos restantes fornecedores de serviços é efetuada pelo Gestor de Logística em conjunto com o Gestor da Qualidade.

A empresa classifica os fornecedores da seguinte forma:

Tipo	Designação
1	→ Fornecedores Tecidos
2	→ Fornecedores Acessórios
3	→ Fornecedores Serviços de Etiquetagem
4	→ Fornecedores Serviços de Tinturaria
5	→ Fornecedores Serviços de Transportes
6	→ Fornecedores Outros Serviços

A avaliação contínua dos fornecedores é efetuada com o auxílio de um ficheiro de suporte em Excel, que é da responsabilidade do Gestor da Qualidade, esta avaliação é realizada conforme o descrito abaixo.

A avaliação contínua dos fornecedores é efetuada em função dos deméritos atribuídos consoante os “Registos de Não Conformidade” afetos ao fornecimento e/ou ao serviço e as “Reclamações de cliente” em que a responsabilidade tenha sido do fornecedor. Quando está tudo conforme (não existem registos de Não conformidade, Mod. 54) apenas se regista no Excel “OK”.

A Lista de Fornecedores, Mod.56, é emitida anualmente no fim de cada ano.

Fornecedores Tipo 1 e 2: estes fornecedores são avaliados, por deméritos e segundo os seguintes critérios:

X – Identidade dos produtos encomendados	Ponderação
- Fornece o pretendido na NEF	0 deméritos
- Envio de produtos não desejados mas que são aceites por haver interesse na aquisição	10 deméritos
- Envio do produto não desejado e sem utilidade no momento.	20 deméritos
- Não envio do produto desejado	20 deméritos

Y – Avaliação dos prazos de entrega dos produtos encomendados	Ponderação
- Cumpre os prazos de entrega especificados	0 deméritos
- Ligeiro atraso sem consequências para o cumprimento dos nossos prazos de entrega	10 deméritos
- Atraso com consequências para o cumprimento dos nossos prazos de entrega	25 deméritos

Z – Avaliação das quantidades encomendadas	Ponderação
- Sem desvios às quantidades encomendadas (NEF)	0 deméritos
- Com desvio até 10% da quantidade encomendada (inclusive)	0 deméritos
- Com desvio superior a 10% da quantidade encomendada	10 deméritos
- Com desvio inferior a 10% da quantidade encomendada	5 deméritos

W – Avaliação da qualidade dos produtos encomendados	Ponderação
- Fornecimento isento de defeitos	0 deméritos
- Fornecimento com defeitos, mas não impossibilita o escoamento do produto	20 deméritos
- Fornecimento com defeitos, em que se rejeita o produto	50 deméritos

T – Avaliação da documentação das encomendas	Ponderação
- Cumprimento do definido no Manual de Fornecedores e documentos anexos à compra até à data de chegada da encomenda.	0 deméritos
- Cumprimento do definido no Manual de Fornecedores e documentos anexos à compra até 30 dias após a chegada da encomenda.	25 deméritos
- Cumprimento do definido no Manual de Fornecedores e documentos anexos à compra após 31 dias após a chegada da encomenda.	50 deméritos

Fornecedores Tipo 3, 4, 5 e 6: a avaliação de fornecedores de serviços tem atualização das suas classificações anualmente. A avaliação dos fornecedores de serviços é efetuada em função dos deméritos atribuídos consoante os “Registos de Não Conformidade” afetos ao serviço. Quando está tudo conforme apenas se regista no Excel “OK”. Os deméritos são atribuídos da seguinte forma, e para os respetivos serviços:

Fornecimento do serviço: Colocação de etiquetas (3), tinturaria (4) e estampagem (5)	Ponderação
- Cumpre todas as especificações definidas (X)	0 deméritos
- Ligeiro atraso sem consequências para o cumprimento dos nossos prazos de entrega (Y)	15 deméritos
- Atraso com consequências para o cumprimento dos nossos prazos de entrega (Z)	25 deméritos
- Fornecimento não conforme o especificado (qualidade do serviço) (W)	50 deméritos
- Não entrega todos os documentos associados e requeridos (T)	25 deméritos

Fornecimento do serviço: Transportes (tipo 6)	Ponderação
- Cumpre todas as especificações definidas (X)	0 deméritos
- Ligeiro atraso sem consequências para o cumprimento dos nossos prazos de entrega (y)	25 deméritos
- Atraso com consequências para o cumprimento dos nossos prazos de entrega (Z)	50 deméritos
- Provoca danos nas embalagens/produto (W)	50 deméritos

Fornecimento do serviço: Outros (tipo 7)	Ponderação
- Cumpre todas as especificações definidas (X)	0 deméritos
- Não cumpre todas as especificações definidas (Y)	50 deméritos

Ambos os fornecedores são avaliados com este parâmetro A:

A – Meio Ambiente	Ponderação
- Não há indícios de ter havido violação da legislação em vigor e/ou regras de boa prática	0 deméritos
- Existem indícios de ter havido violação da legislação em vigor e/ou outros, com impacto reduzido no ambiente.	10 deméritos
- Existem indícios de ter havido violação da legislação em vigor e/ou outros, com impacto elevado no ambiente.	20 deméritos

B – Higiene, saúde e segurança no trabalho	Ponderação
- Não há indícios de ter havido violação da legislação em vigor e/ou regras de boa prática	0 deméritos
- Existem indícios de ter havido violação da legislação em vigor e/ou outros, com impacto reduzido na segurança.	10 deméritos
- Existem indícios de ter havido violação da legislação em vigor e/ou outros, com impacto elevado na segurança.	20 deméritos

C – Responsabilidade social	Ponderação
- Existe a preocupação com os aspetos sociais (direitos humanos, preocupações económicas)	0 deméritos

- Não existem preocupações com os aspetos sociais (direitos humanos, preocupações económicas)	20 deméritos
---	--------------

Cálculo do Índice de Fornecedor – IF: o Gestor da Qualidade, calcula o IF do fornecedor, utilizando a seguinte fórmula:

Índice de fornecedor (IF) Tipo 1 e 2:
$IF = 101 - ((n.^{\circ} \text{ de deméritos} \times \text{somatório dos deméritos}) / n.^{\circ} \text{ de encomendas})$
Índice de fornecedor (IF) Tipo 3, 4, 5, 6 e 7:
$IF = 101 - ((n.^{\circ} \text{ de deméritos} \times \text{somatório dos deméritos}) / n.^{\circ} \text{ de serviços prestados})$

Atribuição da Classe ao fornecedor:

Classe	IF (%)	Descrição /Acções
A	$95 \leq IF \leq 100$	<u>Muito bom</u> fornecedor, a empresa pode decidir eventuais reduções no controlo e inspeção do produto rececionado e/ou serviço prestado
B	$75 \leq IF < 95$	<u>Bom</u> fornecedor, a empresa deve informar o fornecedor dos pontos menos positivos em que deve melhorar
C	$50 \leq IF < 75$	<u>Suficiente</u> , a empresa deve reforçar o controlo à receção do produto e/ou dos serviços prestados, deve informar o fornecedor dos pontos menos positivos em que deve melhorar e solicitar ações corretivas nos pontos negativos.
D	$0 \leq IF < 50$	Fornecedor desqualificado

Note-se que todos os fornecedores avaliados são informados por escrito (carta ou e-mail) do resultado da sua avaliação, ou seja, é informado o índice de fornecedor e algumas sugestões para melhorar o índice de fornecedor no futuro.

Fornecedores Qualificados: a ONLITEC, Lda., considera fornecedores qualificados os que constam na lista de fornecedores qualificados (Mod.56 – Lista de Fornecedores Qualificados).

No início de cada ano, para serem novamente avaliados os fornecedores já existentes iniciam-se com 101 pontos.

Fornecedores Requalificados/Desqualificados: quando o fornecedor é desqualificado, antes de ser eliminado da Lista de Fornecedores Qualificados, o Diretor Comercial Tecidos ou Acessórios, consoante se trate de tecidos ou acessórios, respetivamente, entra em contacto com o fornecedor e em conjunto tentam encontrar soluções/alternativas para melhorar o desempenho do fornecedor, em causa. Caso sejam encontradas soluções/alternativas o Gestor

da Qualidade volta a avaliar o fornecedor conforme o definido ao longo da IT. Caso contrario o fornecedor é eliminado da Lista de Fornecedores Qualificados, (Mod.56 – Lista de Fornecedores Qualificados).

Se um fornecedor desqualificado, “mostre” à Gerência evidências da sua melhoria, será ponderada a sua admissão. E o procedimento descrito ao longo desta IT repete-se.

REVISÕES:

Edição n.º	Descrição	Data	Página(s) revista(s)

ANEXO VIII

MOD. 84 – QUESTIONÁRIO AO FORNECEDOR

QUESTIONÁRIO AO FORNECEDOR

IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA			
Designação:			
Morada:		Código postal:	
País:		Telefone:	Site:
CAE:	Atividade(s) desenvolvida(s) (1):		
Produtos fabricados/serviços prestados			
Descrição dos principais produtos/serviços (1)			
Normas/Códigos usados (1)			

(1) – Caso se justifique, por favor, anexar lista.

QUESTIONÁRIO	SIM	NÃO	N/A *
1. A empresa é certificada de acordo com a(s) norma(s):			
a) NP EN ISO 9001	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) NP EN ISO 14001	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) NP 4397 ou OHSAS 18001	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) NP 4469-1 ou SA8000	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Outra: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Caso afirmativo, por favos, anexe cópia(s) do(s) certificado(s) e o questionário está concluído. Caso negativo, por favor, prossiga o questionário até ao final.			
2. Efetua o controlo dos seus documentos internos e externos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Efetua o planeamento da realização do produto ou serviço?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Determina os requisitos do produto ou serviço, de modo a ir de encontro às expetativas dos seus clientes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Caso existam alterações aos requisitos relacionados com o produto ou serviço, efetua a sua revisão e comunica-a ao cliente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Realiza a avaliação aos seus fornecedores e subfornecedores?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Efetua a identificação dos seus produtos ou serviços de modo que, em caso de não conformidade, consiga chegar à causa do problema?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Compromete-se a identificar, verificar, manter e proteger a propriedade do cliente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Estabeleceu regras para garantir a conformidade do produto ou serviço durante a todo o processo até entrega ao cliente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Disponibiliza documentação técnica em relação aos produtos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Efetua o tratamento e gestão de reclamações de clientes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Subcontrata algum trabalho ou atividade?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Identifica e cumpre os requisitos legais e outros aplicáveis nas áreas de:			
a) Ambiente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Segurança e Saúde no Trabalho?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Direitos humanos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



QUESTIONÁRIO AO FORNECEDOR

Número de trabalhadores:						
Total	Sexo masculino	Sexo feminino	Jovens com idade inferior a 16 anos	Jovens com idade entre 16 e 18 anos	Portadores de deficiência	Trabalhadoras grávidas
Dados da pessoa de contato:						
Nome:						
Função:						
Telefone:			E-mail:			

Muito obrigada pela sua colaboração!

ANEXO IX

LISTA DE VERIFICAÇÃO DE AUDITORIAS A FORNECEDORES



LISTA DE VERIFICAÇÃO - AUDITORIA

ORGANIZAÇÃO:

DATA:

LISTA DE VERIFICAÇÃO - AUDITORIA

DADOS DA ORGANIZAÇÃO AUDITADA				
DESIGNAÇÃO:		CAE:		
MORADA:		CÓDIGO POSTAL:		
PAÍS:		TELEFONE:		
SITE:		E-MAIL:		
NÚMERO DE TRABALHADORES		(ANO N-2)	(ANO N-1)	(ANO N)
Nº total de trabalhadores				
Nº de trabalhadores do sexo masculino				
Nº de trabalhadores do sexo feminino				
Nº de jovens trabalhadores, com idade inferior a 16 anos				
Nº de jovens trabalhadores com idade entre 16 e 18 anos				
Nº de trabalhadores portadores de deficiência				
N.º de trabalhadoras grávidas				
FORNECEDORES E SUBCONTRATADOS				
N.º DE FORNECEDORES		N.º DE SUBCONTRATADOS		

DADOS DA PESSOA DE CONTATO			
NOME DA PESSOA DE CONTATO:			
FUNÇÃO			
TELEFONE:		E-MAIL:	

INFORMAÇÃO SOBRE A AUDITORIA				
NORMA DE REFERÊNCIA / DOCUMENTOS BASE:				
TIPO DE AUDITORIA:		Parcial		Operacional
ÂMBITO:				
DURAÇÃO:		DATA DA AUDITORIA:		LOCAL AUDITORIA:
EQUIPA AUDITORA:				

Nota: No campo “#”, os requisitos estão pela ordem NP EN ISO 9001:2008 / SA 8000:2008 / NP 4469-1:2008

LISTA DE VERIFICAÇÃO - AUDITORIA

#	QUESTÕES	CONSTATAÇÕES			OBSERVAÇÕES
		OK	NÃO OK	N/A	
5.2 e 7.2 / 1.1 / 3.5.1 e 3.5.3	<p>Foi constatada a não existência de recurso a mão-de-obra infantil (direta ou indireta)?</p> <p>A organização evidenciou não admitir colaboradores com idade inferior a 16 anos? (idade mínima para prestar trabalho de acordo com a legislação portuguesa)</p> <p>Evidência documental da idade aquando o recrutamento: certidão de nascimento ou outros documentos</p> <p>A organização implementou um procedimento para verificar a idade dos colaboradores, aquando o seu recrutamento?</p> <p>A idade dos colaboradores está documentada?</p>				
5.2 e 7.2 / 1.2 / 3.5.1 e 3.5.3	<p>Existe um procedimento para “remediar” e apoiar as crianças que sejam encontradas a trabalhar na organização?</p> <p>Esse procedimento está documentado?</p> <p>Existem evidências em como foi comunicado a todos os colaboradores e outras partes interessadas?</p>				
5.2 e 7.2 / 1.3 / 3.5.1 e 3.5.3	<p>Caso haja trabalhadores com idade compreendida entre os 16 e 18 anos na organização existem procedimentos para a promoção da educação.</p> <p>O somatório do tempo despendido em transportes, escola e trabalho não excede as 10 horas por dia?</p> <p>Existem evidências como os trabalhadores jovens não realizam trabalho em horário noturno?</p>				
5.2 e 7.2 / 1.4 / 3.5.1 e 3.5.3	<p>A organização evidenciou que não expõe crianças e jovens trabalhadores a condições de trabalho perigosas, inseguras e que prejudiquem a saúde (dentro ou fora das instalações da organização)?</p>				
5.2 e 7.2 / 2.1 / 3.5.1 e 3.5.3	<p>A organização evidenciou não dispor de práticas de trabalho forçado (direto ou indireto)?</p> <p>Todos os colaboradores trabalham voluntariamente?</p> <p>Os colaboradores são recrutados livremente?</p> <p>Não são retidos os documentos ou partes do salário do colaborador?</p> <p>Existem procedimentos para garantir o trabalho voluntário?</p> <p>São efetuadas verificações de rotina a todas instalações?</p> <p>Os colaboradores podem sair livremente das instalações depois de terminarem o dia de trabalho?</p>				
5.2 e 7.2 / 2.2 / 3.5.1 e 3.5.3	<p>Existem evidências que a organização, ou qualquer fornecedor de trabalho à organização, retenha parte do salário, benefícios, propriedade ou documentos como forma de obrigar os trabalhadores a continuar a trabalhar?</p>				
5.2 e 7.2 / 2.3 e 7.1 / 3.5.1 e 3.5.3	<p>A organização cumpre a legislação em vigor no que respeita ao horário de trabalho, em vigor?</p> <p>Os trabalhadores são livres de sair no final do seu horário de trabalho?</p> <p>Os trabalhadores são livres de terminar o seu contrato de trabalho, dando o aviso prévio ao empregador?</p>				

LISTA DE VERIFICAÇÃO - AUDITORIA

5.2 e 7.2 / 4.1 e 4.2 / 3.5.1 e 3.5.3	<p>A gestão de topo respeita o direito de todos os colaboradores de formarem ou associarem-se a um sindicato?</p> <p>A organização reconhece a maioria sindical para a negociação coletiva?</p>				
5.2 e 7.2 / 4.3 / 3.5.1 e 3.5.3	<p>Os representantes dos trabalhadores e qualquer pessoal envolvido na organização de trabalhadores não são discriminados, ameaçados, intimidados, ou sofrem retaliações e têm acesso aos seus membros no local de trabalho?</p>				
5.2 e 7.2 / 5.1 / 3.5.1 e 3.5.3	<p>A organização evidenciou que não se envolve ou suporta discriminação no(a): Contratação, remuneração, acesso à formação, promoção, cessação do contrato, reforma?</p> <p>Estão implementados procedimentos para prevenir ou eliminar atos discriminatórios?</p>				
5.2 e 7.2 / 3.5.1 e 3.5.3	<p>Foi constatado que a organização não interfere com o exercício dos direitos dos trabalhadores para cumprir princípios e práticas, ou atender a necessidades relacionadas com raça, nacionalidade ou origem social, religião, responsabilidades familiares, etc.?</p>				
5.2 e 7.2 / 2.4, 5.3 e 5.4 / 3.5.1 e 3.5.3	<p>Foi constatado que a organização não permite comportamentos sexualmente abusivos, coercivos ou ameaçadores (incluindo gestos, linguagem e contato físicos)?</p> <p>A organização evidenciou que, sob nenhuma circunstância, sujeita os trabalhadores a testes de gravidez ou virgindade?</p> <p>Existem evidências que a organização não se envolve ou apoia o tráfico de seres humanos?</p>				
5.2 e 7.2 / 6.1 / 3.5.1 e 3.5.3	<p>A organização evidenciou que não se envolve ou tolera o uso de castigo corporal, coerção física/mental ou abuso verbal?</p> <p>Caso seja necessário tomar medidas disciplinares (previstas na lei), a organização toma ações progressivas, começando por avisos verbais ou escritos antes se serem tomadas ações mais sérias?</p>				
5.2 e 7.2 / 7.2 e 7.3 / 3.5.1 e 3.5.3	<p>É permitido aos colaboradores um dia de descanso após um período de seis dias de trabalho?</p> <p>A realização de trabalho extraordinário é voluntária?</p> <p>O trabalho extraordinário é pago de modo adequado? (Em qualquer circunstância deve exceder as 12 horas semanais e tempo excessivo derivado de “picos” de trabalho não é permitido)</p> <p>Quando necessário podem ser exigidas horas extraordinárias / para responder a “picos de trabalho”, assim deve existir um acordo, livremente e previamente negociado entre a organização e as associações de trabalhadores representantes uma parte significativa da mão-de-obra (conforme definido pela OIT), devendo ser garantida a conformidade com 7.1.</p>				
5.2 e 7.2 / 7.4 / 3.5.1 e 3.5.3	<p>Nos casos onde o trabalho em hora extra é necessário para atingir objetivos de curto prazo e a organização fizer parte do acordo de negociação coletiva, livremente negociado com organizações de trabalhadores, representando uma porção significativa da sua força de trabalho, a organização deve requerer tal trabalho em hora extra, em conformidade com tais acordos. Qualquer acordo deve estar em conformidade com os requisitos 7.1 da norma SA8000.</p>				
5.2 e 7.2 / 8.1 e 8.2 / 3.5.1 e 3.5.3	<p>A organização assegura o salário mínimo requerido por lei?</p> <p>A organização sabe qual o valor BNW – Basic Needs Wage? (valores líquidos.) E assegura esse valor?</p> <p>São efetuadas deduções de remuneração por motivos disciplinares?</p>				

LISTA DE VERIFICAÇÃO - AUDITORIA

5.2 e 7.2 / 8.3 e 8.4 / 3.5.1 e 3.5.3	<p>A composição dos salários e benefícios é detalhada de forma clara e regularmente, de forma escrita, para cada período de pagamento? (ver o tipo de descrição e detalhe nos recibos de vencimento)</p> <p>O trabalho extraordinário é pago de acordo com as leis nacionais? (ver registos de trabalho suplementar e respetivo pagamento no recibo de vencimento).</p>				
5.2 e 7.2 / 8.5 / 3.5.1 e 3.5.3	<p>A organização utiliza contratos de curto prazo de forma consecutiva e/ou precário e/ou falsos esquemas de aprendizes de forma a evitar a lei e regulamentação?</p>				
5.3 / 9.1 / 3.2 e 3.4	<p>A política de RS inclui o comprometimento da gestão de topo em cumprir os requisitos das normas, conformidade com os requisitos legais e outros requisitos (se aplicável) e comprometimento com a melhoria contínua?</p> <p>Está documentada e foi comunicada?</p> <p>É conhecida e compreendida por todos os colaboradores (incluindo os trabalhadores temporários e subcontratados (exemplo, seguranças, pessoal do refeitório, etc.)?)</p> <p>Está disponível ao público?</p> <p>Está implementada e é mantida?</p> <p>Não possui declarações enganosas?</p> <p>É apropriada ao âmbito de atividade da organização?</p> <p>Proporciona o enquadramento para o estabelecimento de objetivos mensuráveis e de programas viáveis?</p>				
9.2	<p>Está nomeado um representante da gestão de topo para assegurar que os requisitos de responsabilidade social são cumpridos? (Data de nomeação e descrição de funções)</p>				
9.3	<p>Está nomeado um representante dos colaboradores, que não seja membro da gestão de topo, para assegurar que os requisitos das normas de responsabilidade social são cumpridos? (Data da eleição, registos dessa eleição, nº e nomes dos candidatos)</p>				
5.4, 5.6, 7.5, 8.2, 8.4 e 8.5 / 9.4, 9.5 e 9.6 / 3.8.1, 3.5.4, 3.6.1, 3.6.2 e 3.7.1	<p>Os requisitos da SA8000 são conhecidos e compreendidos a todos os níveis da organização?</p> <p>A organização definiu e documentou objetivos de responsabilidade social?</p> <p>Estão definidas, de forma clara, as funções, responsabilidades e autoridades de todos os colaboradores?</p> <p>Após a contratação, estão definidos planos de formação para os novos colaboradores (inclusive trabalhadores temporários)?</p> <p>Estão definidos programas de formação e sensibilização para os colaboradores atuais?</p> <p>Existem evidência da monitorização das atividades e dos resultados para demonstrar a eficácia do Sistema de Gestão de Responsabilidade Social.</p>				
7.4 / 9.7 / 3.6.3	<p>A organização tem o compromisso, por escrito, dos seus fornecedores e subfornecedores em como se comprometem a cumprir os requisitos de responsabilidade social e tem evidências do seu cumprimento?</p> <p>A organização tem procedimentos para corrigir, implementar ações corretivas e alocar recursos necessários para tratar as não conformidades detetadas?</p> <p>A organização tem mecanismos para receber e tratar preocupações dos seus fornecedores e subcontratados ou subfornecedores?</p>				

LISTA DE VERIFICAÇÃO - AUDITORIA

7.4 / 9.8 / 3.6.3	<p>A organização evidenciou possuir um procedimento adequado para avaliar e selecionar os fornecedores e subcontratados?</p> <p>Esse procedimento está implementado e é mantido?</p>				
7.4 / 9.9 / 3.6.3	Existem evidências de que a organização implementou as ações necessárias para assegurar que são entendidas pelos fornecedores e subfornecedores os requisitos das normas?				
7.4 / 9.10 / 3.6.3	<p>Existem evidências de que a organização implementou as ações necessárias para assegurar que são oferecidas as mesmas condições aos “trabalhadores domiciliários” que seriam concedidas aos colaboradores que trabalham nas instalações da organização?</p> <p>As ações estabelecidas incluem, mas não se limitam aos seguintes aspetos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Estabelecer, por escrito, um vínculo jurídico de compra ou um contrato que exijam a conformidade com critérios mínimos estabelecidos (de acordo com os requisitos desta norma); ▪ Garantir que as exigências do contrato escrito de compra são compreendidos e implementados pelos “trabalhadores domiciliários” e todas as outras partes envolvidas no contrato de compra; ▪ Manter, em instalações da organização, registos que detalham a identificação dos “trabalhadores domiciliários”; as quantidades produzidas/serviços prestados e/ou as horas trabalhadas por cada “trabalhador domiciliário”; ▪ Auditorias (anunciadas e sem aviso prévio) a fim de verificar a conformidade com os termos do contrato estabelecido. 				
8.3, 8.4 e 8.5 / 9.11 / 3.7.3, 3.7.4 e 3.8.2	<p>A organização tem procedimentos comunicação regular com as partes interessadas?</p> <p>Foi constatado não existirem atos de discriminação, despedimentos ou outras medidas disciplinares contra os colaboradores para o fornecimento de informações relativas ao cumprimento dos requisitos SA8000?</p>				
8.3, 8.4 e 8.5 / 9.12 / 3.7.3, 3.7.4 e 3.8.2	A organização tem procedimentos para corrigir, implementar ações corretivas e alocar recursos necessários para tratar as não conformidades detetadas?				
5.5 e 7.2 / 9.13 / 3.6.5	<p>A organização identificou todas as partes interessadas?</p> <p>A organização evidenciou ter implementado um procedimento eficaz para comunicar o seu desempenho, face aos requisitos desta norma, a todas as partes interessadas?</p>				
5.5 e 7.2 / 9.14 / 3.6.5	A mesma informação é disponibilizada e o acesso concedido a fornecedores e subcontratados da organização, quando contratualmente definido?				
4.2 / 9.15 / 3.6.4	No caso de auditorias programadas e não programadas da organização, com o objetivo de certificação de sua conformidade com os requisitos desta norma, a organização assegura o acesso a seu recinto e a informações razoáveis requeridas pelo auditor?				

LISTA DE VERIFICAÇÃO - AUDITORIA

4.2 / 3.1 / 3.5.1 e 3.5.3	<p>São tomadas as medidas necessárias para prevenir a ocorrência de acidentes e danos na saúde dos colaboradores?</p> <p>As condições de trabalho existentes são adequadas (ventilação, temperatura, iluminação, etc.), ou seja, organização, propício um ambiente de trabalho seguro e saudável?</p> <p>São efetuadas medições de ruído?</p> <p>A empresa assegura o cumprimento dos limites definidos no Regulamento Geral de Ruído?</p> <p>A empresa possui um plano de monitorização do ruído emitido para o exterior e provocado pela sua atividade.</p> <p>A empresa implementou as medidas necessárias de minimização de ruído e proteção dos trabalhadores?</p> <p>Existem evidências de testes audiométricos efetuados aos colaboradores?</p> <p>Existe ventilação adequada em cada posto de trabalho?</p> <p>Existem sistemas de climatização e refrigeração? As manutenções são efetuadas periodicamente?</p> <p>Existem evidências que são efetuadas as manutenções aos equipamentos de climatização ou refrigeração por técnicos especializados?</p> <p>A iluminação natural é privilegiada em relação á artificial?</p>				
5.2 e 7.2 / 3.2 / 3.5.1 e 3.5.3	<p>Existe um representante da gestão de topo designado e responsável pelas questões relacionadas com a saúde e segurança dos colaboradores. (Data de nomeação e análise da descrição de funções)</p> <p>Existe representante dos trabalhadores em relação a HSST?</p> <p>Existe comissão de HSST? (n.º de representantes, técnico HST, médico do trabalho, administração)</p> <p>A organização tem sistema de gestão implementado?</p>				
5.2 e 7.2 / 3.3 / 3.5.1 e 3.5.3	<p>Foram evidenciados registos de que foi proporcionada adequada formação, no âmbito da saúde e segurança no trabalho, a todos os colaboradores?</p> <p>Existem colaboradores formados em primeiros socorros?</p> <p>Essa formação é proporcionada a novos colaboradores? E a colaboradores readmitidos?</p> <p>A organização dá as instruções/ formação em situações onde ocorreram acidentes?</p>				
5.2 e 7.2 / 5.3 / 3.4 / 3.5.1 e 3.5.3	<p>A organização tem mecanismos para detetar, evitar e responder a potenciais ameaças para a segurança e saúde?</p> <p>Há serviços internos de HSST?</p> <p>Há serviços externos de HSST?</p> <p>Existe medicina no trabalho?</p> <p>Existe gabinete médico na organização?</p> <p>Existem registos de exames médicos? E dos acidentes de trabalho.</p> <p>Existem fichas de aptidão?</p> <p>Existem evidências da Identificação de Perigos e Riscos?</p> <p>Existem instruções de emergência na língua nativa dos colaboradores?</p>				

LISTA DE VERIFICAÇÃO - AUDITORIA

5.2 e 7.2 / 3.5 / 3.5.1 e 3.5.3	<p>Existem proteções coletivas?</p> <p>As proteções coletivas são privilegiadas em relação aos equipamentos de proteção individual?</p> <p>A organização fornece gratuitamente equipamento de proteção individual aos trabalhadores?</p> <p>Os equipamentos são adequados aos riscos?</p> <p>Têm marcação CE? São certificados?</p> <p>Os equipamentos são utilizados corretamente pelos colaboradores?</p> <p>Estão em bom estado de conservação? Encontram-se dentro do prazo de validade?</p> <p>Estão disponíveis meios de primeiros socorros?</p> <p>Os meios de primeiros socorros estão dentro da validade?</p> <p>Os meios de primeiros socorros estão em unidoses?</p>				
5.2 e 7.2 / 3.6 / 3.5.1 e 3.5.3	<p>A organização avalia os riscos de grávidas e mães recentes de forma a assegurar que são tomadas as ações razoáveis para garantir a sua segurança e saúde?</p> <p>Os registos existentes são adequados e suficientes?</p> <p>A gestão de topo conhece e cumpre a legislação aplicável no que diz respeito à saúde e segurança no trabalho das colaboradoras grávidas?</p>				
5.2 e 7.2 / 3.7 e 3.8 / 3.5.1 e 3.5.3	<p>A organização fornece, para uso de todos os trabalhadores, acesso a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - casas de banho separadas por sexo? - casas de banho encontram-se limpas? - lavatórios? - vestiários separados por sexo? - água potável disponível aos colaboradores? - local adequado para armazenagem de alimentos (quando aplicável). <p>A organização assegura que os dormitórios fornecidos são:</p> <ul style="list-style-type: none"> - limpos e seguros? - atendem às necessidades básicas dos trabalhadores? 				
5.2 e 7.2 / 3.9 / 3.5.1 e 3.5.3	<p>É dado o direito aos trabalhadores de se afastarem de perigos graves iminentes, sem necessitarem de permissão da organização?</p> <p>Os colaboradores sabem como atuar em caso de perigo?</p> <p>Existem equipas de intervenção bem definidas?</p> <p>Existem vias e saídas de emergência bem definidas e desimpedidas?</p> <p>Existe sinalização de emergência e combate a incêndios bem visível?</p> <p>A sinalização de emergência é adequada?</p> <p>Existem extintores acessíveis?</p> <p>Existe sistema de deteção de incêndios?</p>				

LISTA DE VERIFICAÇÃO - AUDITORIA

5.2 e 7.2 // 3.5.1 e 3.5.3	<p>Utiliza água da rede pública de abastecimento?</p> <p>Caso utilize água da rede de abastecimento, a empresa possui um contrato com a entidade gestora da rede de abastecimento?</p> <p>A atividade da empresa gera águas residuais?</p> <p>A empresa possui licença de descarga de águas residuais?</p> <p>A empresa assegura o cumprimento dos limites de descarga definidos na legislação, regulamentos municipais ou licença (Lei 58/2005 e DL 226-A/2006).</p>				
5.2 e 7.2 // 3.5.1 e 3.5.3	<p>A atividade da empresa gera resíduos (p.ex., cartão, plástico, lamas, lixo e embalagens usadas ou danificadas)?</p> <p>A empresa não possui práticas de queima de resíduos a céu aberto?</p> <p>A empresa possui contentores adequados, em boas condições de conservação e em quantidade suficiente para o armazenamento temporário dos resíduos gerados?</p> <p>O local de armazenamento de resíduos apresenta condições adequadas (ex. pavimento impermeável) de forma a evitar a contaminação das linhas de água e do solo?</p> <p>A empresa garante o transporte e destino final adequados dos diferentes tipos de resíduos gerados através de entidades devidamente licenciadas, devendo ter os documentos comprovativos do respetivo destino?</p> <p>O transporte de resíduos é assegurado por empresas com licença para transporte ocasional de mercadorias por conta de outrem, quando não se trata do destinatário dos próprios resíduos ou quando os resíduos estão classificados como perigosos?</p> <p>A empresa procede ao preenchimento das Guias de Acompanhamento de Resíduos e garante o arquivo da 1ª e 3ª via durante 5 anos?</p> <p>A empresa preenche anualmente o Mapa Integrado de Registo de Resíduos (MIRR) no SIRAPA, obrigatório para estabelecimentos que empreguem mais de 10 trabalhadores e que produzam resíduos não urbanos e para estabelecimentos que produzam resíduos perigosos?</p> <p>A empresa efetua separação seletiva dos resíduos valorizáveis para serem encaminhados para reciclagem e outras formas de valorização?</p> <p>A empresa reutiliza/recicla internamente alguns resíduos gerados (ex. resíduos de embalagem)?</p>				
5.2 e 7.2 // 3.5.1 e 3.5.3	<p>A empresa efetua o controlo do consumo de energia.</p> <p>A empresa assegura a manutenção adequada dos equipamentos consumidores de energia, de forma a minimizar perdas de energia.</p> <p>A empresa implementou medidas de minimização do consumo de energia e perdas de energia.</p> <p>A empresa consome mais de 500 tep/ano de energia (empresa consumidora intensiva de energia)?</p> <p>A empresa implementou um Plano de Racionalização do Consumo de Energia, devidamente aprovado pela DGEG, para as instalações com consumos anuais de energia superiores a 500 tep?</p>				

ANEXO X

MOD. 09 – INSPEÇÃO DO ARTIGO

INSPEÇÃO DO ARTIGO

Processo n.º: _____

Data: ____/____/____

TIPO DE ARTIGO A INSPECIONADO:	INSPEÇÃO EFETUADA A:
<input type="checkbox"/> TECIDOS	<input type="checkbox"/> AMOSTRA INICIAL
<input type="checkbox"/> ACESSÓRIOS – Top's, Túnicas, Boleros, Vestidos, Kaftans	<input type="checkbox"/> 1ª AMOSTRA
<input type="checkbox"/> ACESSÓRIOS – Luvas, Chapéus, Sacos	<input type="checkbox"/> AMOSTRAS _____
<input type="checkbox"/> ACESSÓRIOS – Lenços, Echarpes	<input type="checkbox"/> "CHEGOU"
DADOS DA INSPEÇÃO	
REFERÊNCIA DO ARTIGO:	N.º DE PEÇAS INSPECIONADAS:
NOME DO FORNECEDOR:	CÓDIGO:

ITENS A INSPECIONAR	OK	NÃO OK	OBSERVAÇÕES
Dimensões			
Veste			
Tecido			
Estampado			
Confeção			
Etiquetas recicláveis			
Presença do ponto verde na embalagem			
Informação técnica disponibilizada			
Preço			
Prazo de entrega			
Outros (Manual do fornecedor, certificações de produto, da empresa, preocupações de responsabilidade social etc.)			

ONLITEC - Tecidos e
Acessórios de Moda, Lda.

INSPEÇÃO DO ARTIGO

Processo n.º: _____

Data: ____/____/____

DECISÃO DA INSPEÇÃO

Aceitar

Reclassificar

Rejeitar

Devolver ao fornecedor FNC N.º _____

Outro _____

Recomendações ao fornecedor/Notas/Observações:

Rubrica do responsável da inspeção:

Data:

Rubrica do Diretor de Compras:

Data:

ANEXO XI

MOD. 53 – MAPA DE APROVISIONAMENTO

ANEXO XII

MOD. 60 – LISTA DE VERIFICAÇÃO DE AUDITORIAS



LISTA DE VERIFICAÇÃO - AUDITORIA

ORGANIZAÇÃO:

DATA:

LISTA DE VERIFICAÇÃO - AUDITORIA

DADOS DA ORGANIZAÇÃO AUDITADA				
DESIGNAÇÃO:		CAE:		
MORADA:		CÓDIGO POSTAL:		
PAÍS:		TELEFONE:		
SITE:		E-MAIL:		
NÚMERO DE TRABALHADORES		(ANO N-2)	(ANO N-1)	(ANO N)
Nº total de trabalhadores				
Nº de trabalhadores do sexo masculino				
Nº de trabalhadores do sexo feminino				
Nº de jovens trabalhadores, com idade inferior a 16 anos				
Nº de jovens trabalhadores com idade entre 16 e 18 anos				
Nº de trabalhadores portadores de deficiência				
N.º de trabalhadoras grávidas				
FORNECEDORES E SUBCONTRATADOS				
N.º DE FORNECEDORES		N.º DE SUBCONTRATADOS		

DADOS DA PESSOA DE CONTATO			
NOME DA PESSOA DE CONTATO:			
FUNÇÃO			
TELEFONE:		E-MAIL:	

INFORMAÇÃO SOBRE A AUDITORIA			
NORMA DE REFERÊNCIA / DOCUMENTOS BASE:			
TIPO DE AUDITORIA:		Parcial	Operacional
ÂMBITO:			
DURAÇÃO:		DATA DA AUDITORIA:	LOCAL AUDITORIA:
EQUIPA AUDITORA:			

