

UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE
CENTRO TECNOLÓGICO
MESTRADO PROFISSIONAL EM SISTEMAS DE GESTÃO

CRISTIANA MALFACINI MELO

**ISO 26000: UMA ANÁLISE DA ELABORAÇÃO DA NORMA INTERNACIONAL DE
RESPONSABILIDADE SOCIAL**

Niterói
2006

CRISTIANA MALFACINI MELO

ISO 26000: UMA ANÁLISE DA ELABORAÇÃO DA NORMA INTERNACIONAL DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado Profissional em Sistema de Gestão pela Qualidade Total da Universidade Federal Fluminense, como requisito parcial para a obtenção do Grau de Mestre em Sistema de Gestão. Área de Concentração: Organizações e Estratégia. Linha de Pesquisa: **Sistema de Gestão pela Qualidade Total.**

Orientador:

Prof. Eduardo Rodrigues Gomes, Ph. D.

Niterói
2006

CRISTIANA MALFACINI MELO

ISO 26000: UMA ANÁLISE DA ELABORAÇÃO DA NORMA INTERNACIONAL DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado Profissional em Sistema de Gestão pela Qualidade Total da Universidade Federal Fluminense, como requisito parcial para a obtenção do Grau de Mestre em Sistema de Gestão. Área de Concentração: Organizações e Estratégia. Linha de Pesquisa: **Sistema de Gestão pela Qualidade Total.**

Aprovada em 31 de maio de 2006

BANCA EXAMINADORA:

Professor Eduardo Rodrigues Gomes, Ph.D.
Universidade Federal Fluminense – UFF

Professor Gilson Brito Alves Lima, D.Sc.
Universidade Federal Fluminense – UFF

Professora Patricia Almeida Ashley, D.Sc.
Universidade Federal de São João del-Rei - UFSJ

Dedico este trabalho

A Giovanni Malfacini Melo, meu lindo bebê que está sendo gerado neste momento e que não tem noção do quanto já é amado.

AGRADECIMENTOS

Ao meu Deus, minha força, minha alegria, meu alto refúgio e minha salvação.

Ao meu querido esposo André Jospertino, companheiro que eu tanto amo.

Ao meu lindo bebê Giovanni, que completou seis meses de gestação e tem me trazido muita, muita alegria.

Aos meus queridos pais, Dalton e Cleusa, pelo amor e imensa dedicação.

Aos meus queridos sogros, Amadeu e Arlete, que também têm atuado verdadeiramente como meus pais.

À minha cunhada, amiga e irmã Andreia, pelo amor e enorme amizade.

Aos meus queridos irmãos Luciana e José Alberto.

À minha querida sobrinha Giulia, presente de Deus para as nossas vidas.

À avó Iracema, pelo carinho, alegria e otimismo.

À Igreja de Nova Vida do Riachuelo, local onde tenho vivido e aprendido as verdades eternas.

Ao meu orientador, Professor Eduardo Gomes, pela amizade e dedicação ao longo do desenvolvimento deste trabalho.

Ao Diretor Alfredo Lobo, profissional e amigo que não só acredita como apóia a capacitação de seu corpo técnico.

À amiga e Gerente Maria Aparecida Martinelli, em cujo profissionalismo procuro me espelhar.

Ao grande amigo e incentivador Júlio Mirilli, pelo carinho e compreensão.

À amiga Andrea Santini, profissional que trabalha com a Responsabilidade Social dentro do coração. Obrigada pelo carinho, amizade e parceria no desenvolvimento dos trabalhos referentes a este tema tão nobre.

À amiga Maria Teresa Resende, pelo coração solícito e conselhos valorosos.

Aos queridos amigos André Luis, Tânia Mara, Eurico Marchon, Alexsandro Reis, Regina Vimercati, Adriana Nogueira e Talita, pelo convívio diário maravilhoso na DIAPE – Divisão de Articulação Externa e Desenvolvimento de Projetos Especiais, da Diretoria da Qualidade do Inmetro.

À amiga Tarcila Ursini, profissional do Instituto Ethos que se empenha em disseminar o movimento da Responsabilidade Social em nível nacional e internacional. Obrigada pela sua amizade – que é muito especial - e parabéns pelo excelente trabalho!

À Comissão Especial de Estudo Temporária de Responsabilidade Social da ABNT, fórum onde adquiri grandes amigos e desenvolvi meus melhores trabalhos.

Ao Professor Cid Alledi, grande amigo que me apresentou a Responsabilidade Social Corporativa em 2002.

Aos colegas da turma de mestrado, que tornaram meus dias de curso mais alegres.

A Solidariedade brota do coração grande e generoso, enquanto a Cidadania é fruto da mente racional e esclarecida.

A Solidariedade, ao deparar com a pobreza, diz: “quero acolhê-lo, alimentá-lo, abrigá-lo e educá-lo, porque é um ser humano como eu e não posso vê-lo sofrer”.

A Cidadania ante a exclusão social se manifesta contra a corrupção e a favor de uma sociedade mais justa, porque a pobreza de muitos prejudica a todos.

A Solidariedade floresce nas crises e emergências, enquanto a Cidadania se exerce no dia-a-dia.

A Cidadania é obrigação de todos, enquanto a Solidariedade é vocação de alguns.

Podemos educar jovens para a Cidadania, enquanto, para a Solidariedade, só podemos sensibilizá-los.

A Solidariedade engrandece o homem.

A Cidadania constrói a sociedade.

As duas juntas podem resgatar a dívida social de uma nação.

Cecília Berner (2004)

“... Ainda que eu tenha tamanha fé, a ponto de transportar montes, se não tiver amor, nada serei”.

“Agora, pois, permanecem a fé, a esperança e o amor, estes três; porém o maior destes é o amor”.

I Carta do Apóstolo
Paulo à Igreja de Coríntios, capítulo 13.

RESUMO

A Responsabilidade Social vem se configurando, cada vez mais, como um modelo de gestão que confere às organizações diferenciais competitivos. Neste sentido, organizações de todos os tipos estão cada vez mais preocupadas em atingir e demonstrar desempenhos ambientais, econômicos e sociais de forma consistente com práticas reconhecidas no mercado. Com este objetivo, várias ferramentas de gestão têm sido criadas, estando entre elas a futura norma internacional de Responsabilidade Social, a ISO 26000, que se encontra em processo de construção. A ISO 26000 se configura numa potencial referência mundial em relação ao tema Responsabilidade Social. Diante deste contexto, torna-se importante fazer uma análise de sua elaboração, uma vez que a mesma tende a universalizar definições, conceitos, práticas e maneiras de se implementar a Responsabilidade Social em organizações de diferentes países. O presente estudo tem como objetivo analisar a incorporação de princípios típicos da Responsabilidade Social pela ISO 26000, sua comparação com as principais normas estrangeiras e suas possíveis limitações e benefícios.

Palavras – chave: responsabilidade social, normalização e ISO 26000

ABSTRACT

Corporate Social Responsibility has been more and more associated to competitive advantage. Hence, organizations are increasingly concerned about reaching and demonstrating environmental, economic and social performances which are consistent with recognized business practices. For that purpose, many management tools have been and are yet being created among them International Standard for Social Responsibility, ISO 26000, which is still under development. The ISO 26000 Guidance Standard represents a possible international reference in relation to Social Responsibility. Within this context, it becomes important to analyze its development, since it leads to a universalization of definitions, concepts, practices and ways to implement Social Responsibility in organizations from different countries. The present study aims to analyze the incorporation of typical principles from Social Responsibility by ISO 26000 standard, to compare it to main foreign standards and to verify its possible limitation and benefits.

Keywords: social responsibility, standardization, ISO 26000

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 –	Estrutura Metodológica da Pesquisa	31
Gráfico 1 –	A Evolução das Certificações	34
Figura 2 –	A Evolução da Responsabilidade Social na ISO	38
Figura 3 –	As Reuniões do Grupo de Trabalho da ISO 26000	39
Figura 4 –	Estrutura Organizacional para a Elaboração da ISO 26000	40
Figura 5 –	Estrutura Geral da ISO 26000	44
Figura 6 –	Estrutura Geral da SA 8000	49
Figura 7 –	Estrutura Geral da SD 21000	51
Figura 8–	Estrutura Geral da NBR 16001	55
Figura 9 –	Estrutura Geral do Esboço da BS 8900	57
Figura 10 –	Quadro Comparativo entre as Principais Características das Normas ISO 26000, SA 8000, NBR 16001, SD 21000 e BS 8900.	68

LISTA DE SIGLAS

ABNT –	Associação Brasileira de Normas Técnicas
AFNOR -	<i>Association Française de Normalisation</i>
BSI -	<i>British Standards Institute</i>
CAG -	<i>Chairman’s Advisory Group</i>
CEET/RS -	Comissão Especial de Estudo Temporária de Responsabilidade Social da ABNT
Copolco -	Comitê de Política do Consumidor
DEVCO/ISO -	Comitê da ISO para países em desenvolvimento
GRI -	<i>Global Reporting Initiative</i>
GTRS –	Grupo Tarefa de Responsabilidade Social
INMETRO -	Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial
ISO -	<i>International Organization for Standardization</i>
MoU -	<i>Memorandum of Understanding</i>
OCDE -	Organização para Cooperação e o Desenvolvimento Econômico
OIT -	Organização Internacional do Trabalho
OMC -	Organização Mundial do Comércio
ONG -	Organização Não Governamental
ONU -	Organização das Nações Unidas
PDCA -	<i>plan, do, check, act</i>
SA -	<i>Social Accountability</i>
SAG -	<i>Strategic Advisory Group</i>
SAI -	<i>Social Accountability International</i>
SIDA -	<i>Swedish International Development Agency</i>

SIS -	<i>Swedish Standards Institute</i>
TBT -	Acordo sobre Barreiras Técnicas ao Comércio
TGs -	<i>task groups</i>
TMB -	<i>Technical Management Board</i>
TNS -	<i>The Natural Step</i>
WG -	<i>Working Group</i>

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	14
1.1	CONTEXTUALIZAÇÃO DO TEMA	14
1.2	FORMULAÇÃO DA SITUAÇÃO PROBLEMA	15
1.3	OBJETIVOS DO ESTUDO	16
1.3.1	Objetivo central	16
1.3.2	Objetivo secundário	16
1.4	DELIMITAÇÃO DO ESTUDO	17
1.5	IMPORTÂNCIA DO ESTUDO	17
1.6	QUESTÕES DA PESQUISA	18
1.7	ESTRUTURA DO TRABALHO	18
2	REFERENCIAL TEÓRICO	20
2.1	A RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA	20
2.1.1	Histórico da Responsabilidade Social Corporativa	20
2.1.2	A construção do conceito de Responsabilidade Social Corporativa	22
2.1.3	Princípios típicos da Responsabilidade Social Corporativa	24
2.1.3.1	O engajamento das partes interessadas (<i>stakeholders</i>)	25
2.1.3.2	A inserção da transparência nas relações da organização	26
2.1.3.3	O desenvolvimento sustentável como alvo da gestão socialmente responsável	27
2.1.4	A gestão da Responsabilidade Social como um diferencial estratégico para as organizações	28
3	METODOLOGIA DA PESQUISA	30
3.1	CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	30
3.2	LIMITAÇÕES METODOLÓGICAS	30
3.3	DELINEAMENTO DA PESQUISA	31
4	A NORMA ISO 26000	32
4.1	INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARTIZATION (ISO)	32
4.2	O HISTÓRICO DA ISO 26000	34
4.3	AS REUNIÕES DO GRUPO DE TRABALHO DA ISO 26000	38
4.3.1	I Reunião do grupo de trabalho da ISO/TMB WG	39
4.3.2	II Reunião do grupo de trabalho da ISO/TMB WG	43

4.3.3	III Reunião do grupo de trabalho da ISO/TMB WG	45
5	OUTRAS NORMAS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL	47
5.1	A SA 8000	47
5.2	A SD 21000	50
5.3	A NBR 16001	51
5.3.1	Histórico	51
5.3.2	Escopo e abrangência da NBR 16001	52
5.4	A BS 8900	56
6	ANÁLISE CRÍTICA	58
6.1	A QUESTÃO DA NORMALIZAÇÃO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL	58
6.2	ANÁLISE DA INCLUSÃO DE PRINCÍPIOS TÍPICOS DA RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA NA FUTURA ISO 26000	59
6.2.1	O engajamento das partes interessadas (<i>stakeholders</i>)	59
6.2.2	A inserção da transparência nas relações da organização	61
6.2.3	O desenvolvimento sustentável como alvo da gestão socialmente responsável	62
6.3	ANÁLISE DAS POSSÍVEIS LIMITAÇÕES E BENEFÍCIOS DA ISO 26000	63
6.3.1	Possíveis limitações da ISO 26000	63
6.3.2	Possíveis benefícios da ISO 26000	65
6.4	COMPARAÇÃO ENTRE AS PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS DO ESBOÇO DA ISO 26000 E AS NORMAS SA 8000, NBR 16001, SD 21000 E BS 8900	66
7	CONCLUSÕES	69
7.1	CONSIDERAÇÕES FINAIS	69
7.2	SUGESTÕES PARA TRABALHOS FUTUROS	70
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	71
	ANEXOS	74

1 INTRODUÇÃO

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO TEMA

O desenvolvimento técnico-científico, nas últimas décadas, tem gerado grandes conquistas. No entanto, a sociedade global vem constatando um aprofundamento das desigualdades sociais e dos impactos no meio ambiente. Uma reflexão a respeito do modelo de desenvolvimento atual, portanto, torna-se necessária.

O século XX, especialmente a partir da sua segunda metade, foi marcado por um desenvolvimento técnico-científico com proporções nunca antes vistas. Paradoxalmente, o modelo econômico global garantiu apenas a uma minoria o usufruto destas conquistas, tendo aprofundado as desigualdades econômicas e sociais, além de causar danos significativos ao meio ambiente. Inicia-se o novo milênio com sérios desafios que exigem o repensar e o recriar do nosso modelo civilizatório, implicando, portanto, novas maneiras de se realizar negócios (HENRIQUES et al, 2003, p.1).

Em um dos estudos pioneiros sobre ética e Responsabilidade Social nos negócios no Brasil, Ashley (2002) assim descreve esta necessidade:

O crescente aumento da complexidade dos negócios, principalmente em decorrência do processo de globalização e da velocidade das inovações tecnológicas e da informação, impõe ao empresariado uma nova maneira de realizar suas transações. Além disso, as crescentes disparidades e desigualdades de nossa sociedade obrigam a repensar o desenvolvimento econômico, social e ambiental (ASHLEY et al, 2002, p.3)

Diante deste cenário, uma prática “socialmente responsável” ganha espaço na gestão dos negócios, colocando as pessoas no centro dos processos e preconizando um novo modelo de gestão.

A Responsabilidade Social é uma forma de conduzir os negócios da empresa de tal maneira que a torna parceira e co-responsável pelo desenvolvimento social. A empresa socialmente responsável é aquela que possui a capacidade de ouvir os interesses das diferentes partes (acionistas, funcionários, prestadores de serviço, fornecedores, consumidores, comunidade, governo e meio ambiente) e consegue incorporá-los no planejamento de suas atividades, buscando atender às demandas de todos e não apenas dos acionistas ou proprietários (BICALHO et al., 2003, p.369).

A Responsabilidade Social configura-se em um novo modelo de gestão, aperfeiçoando o relacionamento da organização com suas partes interessadas e conquistando o apoio da sociedade, fator que acarreta um diferencial competitivo, como mostra Ashley (2002).

O incremento da produtividade em função do avanço das novas tecnologias e da difusão de novos conhecimentos levou a um aumento significativo da competitividade entre as organizações. Dessa forma, elas buscam cada vez mais investir em novos processos de gestão, visando obter diferenciais competitivos. (ASHLEY et al., 2002, p.3)

Neste sentido, as organizações estão cada vez mais preocupadas em atingir e demonstrar desempenhos ambientais, econômicos e sociais de forma consistente com práticas reconhecidas no mercado. Com este objetivo, têm sido criadas várias ferramentas de gestão da Responsabilidade Social, dentre elas iniciativas como a norma americana SA 8000, a norma brasileira NBR 16001, a norma francesa SD 21000 e a norma inglesa BS 8900¹, além norma internacional ISO 26000, que se encontra atualmente em processo de construção.

1.2 FORMULAÇÃO DA SITUAÇÃO PROBLEMA

Normas técnicas internacionais, em geral, são utilizadas por grande parte das organizações, devido à credibilidade de seus critérios técnicos e processos de construção. Sendo assim, as mesmas obtêm grande adesão e acabam sendo indutoras de novas formas de gestão que podem influenciar substancialmente a rotina das organizações.

Uma norma internacional deve ser o resultado de um consenso entre a maioria dos países. No caso de uma norma de Responsabilidade Social, cabe ressaltar que as diferentes realidades entre os países - culturais, econômicas, sociais e legais – problematizam sobremaneira a construção deste tipo de instrumento normativo.

¹ As principais características das normas SA 8000, SD 21000, NBR 16001 e BS 8900 serão descritas no capítulo V.

1.3 OBJETIVOS DO ESTUDO

O presente estudo possui como objetivo central a análise de características específicas do conteúdo da ISO 26000. Com vistas a subsidiar esta análise, entretanto, foi considerado como objetivo secundário a comparação do esboço da ISO 26000 com as principais normas de Responsabilidade Social existentes.

1.3.1 Objetivo central

Este trabalho tem como objetivo central a análise das seguintes questões:

- Inclusão de princípios típicos da Responsabilidade Social na futura ISO 26000, tais como o engajamento das partes interessadas (*stakeholders*), a inserção da transparência nas relações da organização e a busca pelo desenvolvimento sustentável;
- Possíveis limitações e benefícios da ISO 26000, uma vez que a mesma tem o desafio de buscar um consenso sobre a gestão socialmente responsável em nível internacional.

1.3.2 Objetivo secundário

Considera-se como objetivo secundário deste estudo a comparação entre as principais características do esboço da ISO 26000 e as normas SA 8000, SD 21000, NBR 16001 e BS 8900.

1.4 DELIMITAÇÃO DO ESTUDO

O estudo foi estruturado, principalmente, a partir do tema gestão da Responsabilidade Social e está limitado à análise do conteúdo da ISO 26000 – descrito por meio de documentos oficiais gerados pelo grupo de trabalho de elaboração da mesma. Estes documentos – que se encontram em anexo – são os relacionados abaixo:

- *Resolution ISO/TMB 35/2004;*
- *New Work Item Proposal on Social Responsibility;*
- ISO/TMB/WG SR N 49;
- ISO/TMB/WG SR N 29;
- ISO/TMB/WG SR TG4 N 0012

A análise do conteúdo da futura ISO 26000 é limitada aos seguintes tópicos abaixo:

- verificação da inclusão de princípios típicos da Responsabilidade Social, como o engajamento das partes interessadas (*stakeholders*), a inserção da transparência nas relações da organização e a busca pelo desenvolvimento sustentável;
- relação das possíveis limitações e benefícios que a ISO 26000 pode gerar para as organizações, mercado e sociedade de um modo geral;
- comparação entre as principais características do esboço da ISO 26000 e as normas SA 8000, NBR 16001, SD 21000 e BS 8900.

1.5 IMPORTÂNCIA DO ESTUDO

A importância de se fazer uma análise do conteúdo da ISO 26000 justifica-se pelo fato da mesma poder vir a universalizar definições, conceitos, práticas e maneiras de se implementar a Responsabilidade Social em organizações de diferentes países, com culturas eminentemente locais.

1.6 QUESTÕES DA PESQUISA

O presente estudo busca respostas para as seguintes questões:

- ⇒ Em que medida a inserção da transparência nas relações da organização – necessária para viabilizar a gestão com Responsabilidade Social – será enfatizada na elaboração da norma internacional?
- ⇒ Até que ponto a ISO 26000 contemplará o engajamento das partes interessadas ligadas à organização (tais como público interno, fornecedores, consumidores, comunidade e governo)?
- ⇒ Em que medida a ISO 26000 considerará a promoção do desenvolvimento sustentável como um dos principais objetivos da gestão socialmente responsável?
- ⇒ Quais serão as possíveis limitações e benefícios decorrentes da criação da ISO 26000?

1.7 ESTRUTURA DO TRABALHO

A dissertação é composta por cinco capítulos e foi estruturada da seguinte maneira:

O Capítulo 1 – Introdução - fornece uma visão geral a respeito dos temas abordados ao longo do estudo, seus objetivos, a delimitação do mesmo, sua importância e questões, além da estrutura do trabalho.

O Capítulo 2 apresenta a fundamentação teórica, baseada na revisão de exemplos relevantes da literatura referentes ao tema gestão da Responsabilidade Social.

O Capítulo 3 descreve a metodologia da pesquisa, sua caracterização, limitações e estrutura.

O Capítulo 4 apresenta a descrição do histórico, processo de construção e esboço inicial da ISO 26000.

O Capítulo 5 descreve as principais características das normas SA 8000, SD 21000, NBR 16001 e BS 8900.

O Capítulo 6 refere-se à análise crítica em relação à incorporação dos princípios típicos da Responsabilidade Social pela ISO 26000, suas possíveis limitações e benefícios e a comparação da mesma com as normas SA 8000, NBR 16001, SD 21000 e BS 8900.

O Capítulo 7 apresenta as conclusões e sugestões para pesquisas futuras, sendo estas focadas nos impactos que a criação da ISO 26000 pode gerar.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 A RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA

2.1.1 Um histórico da Responsabilidade Social Corporativa

A Organização das Nações Unidas (ONU) foi criada em 1945. Sua primeira grande manifestação foi a Declaração Universal dos Direitos Humanos, em 1948. A Declaração Universal dos Direitos Humanos se constituiu como a primeira proclamação internacional dos direitos básicos dos indivíduos: direitos políticos, econômicos e sociais.

Em meados da década de 60, chefes de Estado e representantes de diversos países, passaram a se reunir em Roma para analisar a situação mundial e oferecer previsões e soluções para o futuro da humanidade. Esse grupo originou o Clube de Roma. Uma reunião importante aconteceu em 1968, quando os membros chegaram à conclusão de que a condição do planeta estava seriamente abalada em função da grande demanda por matérias-primas e pela geração de resíduos da produção industrial. Eles chegaram a propor a diminuição da produção para reduzir os impactos ambientais.

Diante do conteúdo das publicações do Clube de Roma, a ONU realizou, em junho de 1972 na Suécia, a Conferência das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente Humano, também conhecida como Conferência de Estocolmo. A reunião, com a presença de representantes de 110 países (inclusive o Brasil), foi um marco à medida que chamou a atenção do mundo para a gravidade da situação ambiental global. A partir dessa iniciativa, foi redigida a Declaração de Estocolmo, que introduziu pela primeira vez na agenda política internacional a dimensão ambiental como condicionadora e limitante do modelo tradicional de crescimento econômico e do uso dos recursos naturais. Foi a primeira vez que o conceito de sustentabilidade foi empregado, ainda que restrito às questões ambientais.

Lourenço; Shröder (2003) afirmam que as décadas de 70 e 80 chegaram com a preocupação de como e quando a empresa deveria responder por suas obrigações sociais. Nestas décadas, a ética empresarial começou a desenvolver-se e consolidou-se como campo de estudo. Filósofos

entraram em cena, aplicando teoria ética e análise filosófica, com o objetivo de estruturar a disciplina ética empresarial. Nos Estados Unidos, o escândalo *Watergate*, no governo Nixon, focalizou o interesse público na importância da ética no governo. Conferências foram convocadas para discutir responsabilidades sociais e questões morais e éticas no mundo dos negócios. Surgiram centros com a missão de estudar estes assuntos. Seminários interdisciplinares reuniram professores de administração de empresas, teólogos, filósofos e empresários.

A doutrina se difundiu pelos países europeus, tanto nos meios empresariais, quanto nos acadêmicos. Na Alemanha, percebeu-se o rápido desenvolvimento do tema, com cerca de duzentas das maiores empresas desse país, integrando os balanços financeiros aos objetivos sociais. Porém, a França é quem deu o passo oficial na formalização do assunto. Foi o primeiro país a obrigar as empresas a fazerem balanços periódicos de seu desempenho social no tocante à mão-de-obra e às condições de trabalho.

Em 1987, formulou-se o conceito de Desenvolvimento Sustentável, que consta do Relatório *Brundtland*, produzido como súmula da Comissão Mundial de Meio Ambiente e Desenvolvimento, promovida pela ONU, sobre o tema “Nosso Futuro Comum”. O conceito foi definido como o “desenvolvimento que busca atender as necessidades da geração presente sem comprometer a capacidade das futuras gerações de atender suas próprias necessidades”. Mas foi nos anos 90 que os movimentos de sustentabilidade ganharam corpo, com o surgimento de diversas ferramentas para a gestão de empresas. Um marco significativo foi a criação do *The Natural Step* (TNS), movimento liderado pelo médico oncologista sueco Karl-Henrik Robèrt.

A década de 90 selou acordos consensuais importantes, como a Agenda 21, proposta na Reunião de Cúpula das Nações Unidas para o Meio Ambiente de 1992, realizada no Rio de Janeiro, mais conhecida como Rio-92. Essa foi a primeira reunião internacional de magnitude a se realizar após o fim da Guerra Fria. Outra iniciativa importante foi o Protocolo de Quioto, cujo texto foi publicado em dezembro de 1997, na Convenção Marco das Nações Unidas sobre Mudanças Climáticas, realizada no Japão.

Em 2000, foi constituído o *Global Compact*, iniciativa que se constituiu como a primeira proposta vinda da ONU tratando do tema Responsabilidade Social Corporativa. Ainda neste ano, os Ministros da Organização para Cooperação e o Desenvolvimento Econômico (OCED) - que congrega a Austrália, Áustria, Bélgica, Canadá, República Tcheca, Dinamarca,

Finlândia, França, Alemanha, Grécia, Hungria, Islândia, Irlanda, Itália, Japão, Coreia, Luxemburgo, México, Holanda, Nova Zelândia, Noruega, Polônia, Portugal, Eslováquia, Espanha, Suécia, Suíça, Turquia, Reino Unido e Estados Unidos - aprovaram uma versão revisada das Diretrizes para Empresas Multinacionais. O conjunto original de instruções, adotadas em 1976, estabeleceu princípios voluntários e padrões de conduta de Responsabilidade Social em áreas como meio ambiente, condições de trabalho e direitos humanos. As diretrizes revisadas, cobrem as atividades de empresas multinacionais que operam em (ou com a iniciativa dos) 30 países-membro da OCED. Em 2001, a Comissão das Comunidades Europeias, reunida na cidade de Bruxelas, na Bélgica, apresentou à comunidade internacional um Livro Verde sobre Responsabilidade Social com o seguinte título: Promover um quadro europeu para a Responsabilidade Social das empresas. Esta publicação visou lançar um amplo debate quanto às formas de promoção pela União Europeia da Responsabilidade Social tanto em nível europeu como internacional.

O final do século XX deu origem a outra iniciativa importante: as Metas do Milênio. Estabelecidas durante a Cúpula do Milênio, em Nova York, em 2000, esta foi considerada a maior reunião de dirigentes mundiais de todos os tempos, contando com a participação 147 chefes de Estado e de governo e de representantes de 189 países. Dois anos depois, começou a ser divulgada a Carta da Terra, que recebeu a aprovação das Nações Unidas, movimento que pretende ser um código ético planetário, que norteie pessoas, organizações e Estados. No que se refere ao meio empresarial, a Carta da Terra reivindica a promoção do desenvolvimento social e de sistemas financeiros que criem e mantenham meios sustentáveis de subsistência, erradiquem a pobreza e fortaleçam as comunidades locais.

Em 2005, a ISO (*International Organization for Standardization*) iniciou a elaboração da norma internacional de Responsabilidade Social, a ISO 26000, prevista para ser concluída em 2008.

2.1.2 A construção do conceito de Responsabilidade Social Corporativa

Diferentes visões precedem a construção do conceito mais corrente de Responsabilidade Social. Segundo Corrêa; Medeiros (2003), a primeira referência ao tema Responsabilidade Social foi a de Howard Bowen (1957), em estudo publicado nos Estados Unidos. Tal estudo faz parte de “um grande estudo sobre Ética e Vida Econômica Cristã”, que foi iniciado em

1949 pelo Conselho Federal das Igrejas de Cristo da América. Daí pode-se perceber como o tema Responsabilidade Social traz consigo, desde o seu surgimento, uma relação com a fé, um apelo à moral do homem.

Bowen (1957) define Responsabilidade Social como: “... as obrigações dos homens de negócio de adotar orientações, tomar decisões e seguir linhas de ação que sejam compatíveis com os fins e valores de nossa sociedade”.

Ainda segundo Corrêa; Medeiros (2003), na década de 70, alguns economistas manifestaram-se sobre a Responsabilidade Social que cabe às empresas e a legitimidade da mesma; os de maior destaque são Milton Friedman, Paul Samuelson e Keith Davis.

O autor Milton Friedman, expoente do neoliberalismo, segundo Montana; Charnov (1998), é contrário a qualquer ação empresarial que não seja voltada aos interesses econômicos da empresa, pois, caso contrário, a empresa está lesando seus acionistas e violando seu objetivo de gerar lucro. Ele também argumenta que os empresários não necessariamente conheceriam as metas sociais e teriam habilidades para atingi-las. Por essa perspectiva, a Responsabilidade Social seria inerente à própria natureza da atividade empresarial, incluindo a geração de empregos, renda e o atendimento às necessidades dos clientes.

Samuelson, segundo Corrêa & Medeiros (2003), acredita que somente as organizações monopolistas podem desenvolver programas sociais, já que estas podem repassar os custos destes programas aos consumidores, mantendo seu lucro no mesmo patamar.

Davis, segundo Corrêa & Medeiros (2003), argumenta que a Responsabilidade Social da organização deriva de seu poder social e suas decisões não podem ser tomadas unicamente por fatores econômicos, devendo a empresa guiar-se também pelos fatores sociais. Quanto ao custo incorrido em ser socialmente responsável, Davis, como Samuelson, argumenta que o consumidor deve arcar com este pelo aumento de preço.

Diante posições tão diferentes, tratou-se de diferenciar-se as maneiras pelas quais entende-se a Responsabilidade Social, primeiramente em duas óticas: a da obrigação social e a da Responsabilidade Social (entendida aqui como a consideração de metas econômicas e sociais, estando estas além dos limites da legislação).

Oliveira (1984), define a Responsabilidade Social das empresas como:

[...] a capacidade de a empresa colaborar com a sociedade, considerando seus valores, normas e expectativas para o alcance de seus objetivos. No entanto, o

simples cumprimento das obrigações legais, previamente determinadas pela sociedade, não será considerado como comportamento socialmente responsável, mas como obrigação contratual óbvia, aqui também denominada obrigação social [...].

De acordo com o ponto de vista contemporâneo, citado por Certo; Peter (1993, p.280), “as empresas são vistas como importantes e influentes membros da sociedade, sendo responsáveis por ajudar a manter e melhorar o bem-estar da sociedade como um todo”.

Segundo Ashley (2002, p.6-7), a Responsabilidade Social pode ser definida como “o compromisso que uma organização deve ter para com a sociedade, expresso por meio de atos e atitudes que a afetem positivamente, de modo amplo, ou a alguma comunidade, de modo específico, agindo proativamente e coerentemente no que tange a seu papel específico na sociedade e a sua prestação de contas para com ela. A organização, nesse sentido, assume obrigações de caráter moral, além das estabelecidas em lei, mesmo que não diretamente vinculadas às suas atividades, mas que possam contribuir para o desenvolvimento sustentável dos povos. Assim, numa visão expandida, Responsabilidade Social é toda e qualquer ação que possa contribuir para a melhoria da qualidade de vida da sociedade”.

Ashley (2002, p.20), ratifica que “a empresa socialmente responsável é aquela que está atenta para lidar com as expectativas de seus *stakeholders* atuais e futuros (tais como acionistas, funcionários, consumidores, fornecedores, meio ambiente, governo e comunidade), na visão mais radical de sociedade sustentável”.

Bittencourt & Carrieri (2005, p.11) complementam que a ideologia da Responsabilidade Social demonstra a preocupação das organizações com a pressão dos influenciadores externos nas relações sociais de poder, resultado de mudanças sociais que impulsionaram a aceitação de novas normas, que, por sua vez, tornaram comportamentos anteriores socialmente inaceitáveis. Os autores também afirmam que o discurso da ideologia liberal, do negócio estritamente associado ao lucro, tornou-se contraproducente para as exigências de diferenciação na economia capitalista competitiva.

2.1.3 Princípios típicos da Responsabilidade Social Corporativa

Diante da conceituação apresentada por Ashley (2002), verifica-se que a Responsabilidade Social Corporativa assume a conotação de um compromisso ético da organização com

múltiplos *stakeholders*, tais como funcionários, consumidores, fornecedores, meio ambiente, governo e comunidade. A questão transcende as obrigações legais e a prática da filantropia, se concretizando num modelo de gestão com foco na agregação de valor para todos. Sendo assim, alguns princípios podem ser destacados, tais como o engajamento das partes interessadas (*stakeholders*), a inserção da transparência nos relacionamentos da organização e a busca pelo desenvolvimento sustentável. O presente estudo analisará a incorporação destes princípios na elaboração da ISO 26000. Segue, portanto, um maior detalhamento dos mesmos.

2.1.3.1 O engajamento das partes interessadas (*stakeholders*)

Segundo Duarte & Torres (2005), como a questão do lucro e da produtividade eram prioridades absolutas, era de esperar que a única parte interessada no passado fosse o acionista. Com isso, o público mais importante para as organizações eram seus *shareholders*, aqueles que investiam e aguardavam os lucros oriundos do negócio da empresa.

Em virtude da modificação estrutural da maneira de fazer negócios, a questão de quem ou quais grupos precisam ser considerados - quando se está em jogo a sobrevivência organizacional - deve ser amplamente estudada. Para atingir esse modelo de gestão responsável torna-se essencial que a organização conheça e entenda seus parceiros, a mudança que estes vivenciam e a dinâmica dessa relação. Cada parceiro interage e exerce uma influência na organização que deve ser identificada e analisada por ela.

Daft (1999) afirma que a Responsabilidade Social de uma organização deve considerar todas as relações e práticas existentes entre as chamadas “partes interessadas ligadas à organização” (*stakeholders*) e o ambiente ao qual pertence.

Clarkson (apud LARA; PINTO, 2004) conceitua *stakeholders* como pessoas ou grupos que têm ou reivindicam posse, direitos ou interesses em uma organização.

O Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social (INSTITUTO..., 2000), define *stakeholders* como o termo em inglês amplamente utilizado para designar as partes interessadas, ou seja, qualquer indivíduo ou grupo que possa afetar o negócio, por meio de suas opiniões ou ações, ou ser por ele afetado: público interno, fornecedores, consumidores, comunidade, governo, acionistas, etc. Há uma tendência cada vez maior em se considerar

stakeholder quem se julgue como tal, e em cada situação a organização deve procurar fazer um mapeamento dos *stakeholders* envolvidos.

O Instituto Ethos também ressalta a importância do diálogo entre a organização e seus *stakeholders* e o define como o processo de conversar, corresponder ou consultar de uma forma multilateral com partes interessadas, em busca de entendimento comum. Enfatiza porém, que a empresa tem o compromisso de responder, mas as partes interessadas devem saber que nem sempre todas as questões poderão ser consideradas.

Duarte; Torres (2005, p.37) afirmam que “tão importante quanto a alta produtividade e a capacidade de inovação tecnológica das empresas é também a sua capacidade de estabelecer uma comunicação aberta, eficaz, ética e transparente com seus parceiros”.

Assim, segundo Shipka (apud RODDICK, 2002) uma empresa globalizada – mundial ou não – é aquela que tem uma visão do todo – de si mesma, das pessoas que trabalham nela e do mundo que está ao seu redor.

2.1.3.2 A inserção da transparência nas relações da organização

Em relação à transparência - princípio ético essencial no contexto socialmente responsável - o balanço social destaca-se como o instrumento mais utilizado para este fim. Duarte & Torres (2005) afirmam que existem inúmeras definições para o mesmo, mas que de forma geral é possível defini-lo como “um demonstrativo publicado anualmente pela empresa reunindo um conjunto de informações sobre projetos, benefícios e ações sociais dirigidas aos empregados, investidores, analistas de mercado, acionistas e à comunidade”.

O balanço social pode ser considerado também um instrumento estratégico para avaliar e multiplicar o exercício da Responsabilidade Social nas organizações. É por meio dele que a empresa mostra à sociedade o que valoriza e faz para melhorar a qualidade de vida dos seus profissionais, dependentes, colaboradores e comunidade.

Segundo Kroetz (apud TREVISAN, 2003), o balanço social, antes de ser uma demonstração endereçada à sociedade, é considerada uma ferramenta gerencial, pois reúne dados qualitativos e quantitativos sobre as políticas administrativas, sobre as relações

entidade/ambiente e outros, os quais poderão ser comparados e analisados de acordo com as necessidades dos usuários internos, servindo como instrumentos de controle e de auxílio para a tomada de decisões e adoção de estratégias.

Assim como o balanço contábil, o balanço social necessita ainda estar embasado em dados concretos mensuráveis para que tenha credibilidade. Caso contrário, não servirá para nada, pois terá sua veracidade questionada, podendo ser considerado puro *marketing*.

2.1.3.3 O desenvolvimento sustentável como alvo da gestão socialmente responsável

Segundo o Relatório de *Brundtland* (1987 apud INSTITUTO..., 2005), o desenvolvimento sustentável é o “desenvolvimento que supre as necessidades do presente sem comprometer a capacidade das gerações futuras em supri-las”. As Diretrizes do *Global Reporting Initiative*² (GRI) explicitam que o resultado do desenvolvimento sustentável é a sustentabilidade nas dimensões ambiental, econômica e social. A dimensão ambiental diz respeito aos impactos da organização sobre sistemas naturais, vivos ou não, incluindo ecossistemas, terra, água e ar. A dimensão econômica da sustentabilidade diz respeito aos impactos da organização sobre as circunstâncias econômicas das partes interessadas e sobre os sistemas econômicos em nível local, regional, nacional ou global. A dimensão social da sustentabilidade refere-se aos impactos da organização sobre os sistemas sociais (incluindo-se as questões política, cultural, institucional, espacial e espiritual, entre outras) nos quais opera.(DIRETRIZES..., 2004)

Diante da afirmação de Ashley (2002, p.6-7), de que a organização socialmente responsável assume obrigações que possam contribuir para o desenvolvimento sustentável dos povos, verifica-se, portanto, que a sustentabilidade - nas dimensões ambiental, econômica e social – pode ser considerada como um dos alvos da gestão com Responsabilidade Social.

² O GRI foi lançado em 1997, como uma iniciativa conjunta da organização não-governamental Ceres (*Coalition for Environmentally Responsible Economies*) e do Pnuma (Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente), com o objetivo de melhorar a qualidade, o rigor e a aplicabilidade dos relatórios de sustentabilidade. Essa iniciativa tem recebido o apoio efetivo e a participação de representantes da indústria, de grupos ativistas sem fins lucrativos, de órgãos contábeis, de organizações de investidores e de sindicatos, entre outros. Todos esses grupos trabalharam conjuntamente para atingir um consenso sobre as diretrizes para relatórios que possam alcançar aceitação mundial. O primeiro conjunto de *Diretrizes para Relatórios de Sustentabilidade* do GRI surgiu como um esboço preliminar em 1999. Após comentários do público e testes iniciais, o GRI lançou efetivamente esse trabalho em junho de 2000.

2.1.4 A gestão da Responsabilidade Social como um diferencial estratégico para as organizações

Além dos diversos estudos e debates em torno da Responsabilidade Social, outro aspecto bastante discutido são os motivos que levam uma organização a agir de forma socialmente responsável. Bicalho et al. (2003) chegam a afirmar que padrões de qualidade, preços competitivos e *marketing* diferenciado não garantem mais a perpetuação da empresa no mercado.

Dunn (apud ASHLEY, 2002, p.8) ressalta que:

A Responsabilidade Social é um dos pilares de sustentação dos negócios, tão importante quanto a qualidade, a tecnologia e a capacidade de inovação. Quando a empresa é socialmente responsável, atrai os consumidores e aumenta o potencial de vendas, gerando maiores lucros para os acionistas. Além disso, também é, hoje um sinal de reputação corporativa e da marca.

Ashley (2002, 88-89) ressalta que, ligada a esse modo de pensar, está a conscientização, por parte das organizações, do crescente poder de mobilização da sociedade civil para demandar das empresas atitudes éticas e responsáveis e afetar negativamente a empresa quando o público percebe procedimentos que não estão de acordo com os padrões de ética exigidos. Neste sentido, a empresa precisaria ser socialmente responsável porque a cobrança da sociedade civil atingiu níveis sem precedentes e a empresa precisa manter sua boa imagem perante o público, sob pena de perder seus consumidores.

Mesmo em um momento de crise, afirma Uras (1999, p.59), a Responsabilidade Social deve ser enfocada na gestão empresarial, cada vez com mais ênfase, não somente por “considerações de natureza ética, mas também porque é um bom negócio”. O autor cita os benefícios advindos de uma orientação empresarial ética e com Responsabilidade Social:

Uma organização ética ganha confiança do mercado e, no cenário atual globalizado, a reputação e confiança são grandes vantagens competitivas. As organizações confiáveis atraem a lealdade de clientes, que deve ser um dos fatores mais procurados em qualquer relacionamento... Internamente, uma organização ética e com Responsabilidade Social possibilita a criação de um ambiente que suporta e estimula a criatividade e a ausência de medo para assumir responsabilidades, podendo responder mais rápida e eficientemente às demandas dos clientes. (URAS, 1999, p.59)

Ainda segundo Bicalho et al. (2003), observando-se os pontos comuns dos discursos daqueles que se colocam a favor da atuação socialmente responsável, pode-se constatar que, dentre as vantagens obtidas pela organização, destacam-se os benefícios mercadológicos e de imagem. Os argumentos citados pelos autores também dizem respeito à sobrevivência da empresa, à preservação da imagem pública favorável e à busca do diferencial competitivo. Outra questão relevante em suas argumentações é de que uma empresa que deseja ter uma imagem pública positiva deve demonstrar interesse pelos objetivos sociais da comunidade.

Segundo Guedes (2000, p.6), podemos considerar que o retorno social institucional empresarial se concretiza por meio dos seguintes ganhos:

- em imagem e em vendas, pelo fortalecimento e fidelidade à marca e ao produto;
- aos acionistas e investidores, pela valorização da empresa na sociedade e no mercado;
- em retorno publicitário, advindo da geração de mídia espontânea;
- em tributação, com as possibilidades de isenções fiscais em âmbitos municipal, estadual e federal para empresas patrocinadoras ou diretamente para os projetos;
- em produtividade e pessoas, pelo maior empenho e motivação dos funcionários;
- em ganhos sociais, pelas mudanças comportamentais da sociedade.

Ainda segundo Guedes (2000, p.6), uma organização que age com Responsabilidade Social consegue aumentar suas relações com os *stakeholders* e também a exposição na mídia espontânea:

Quando uma empresa atua com Responsabilidade Social aumenta o seu relacionamento com diversos públicos relevantes (clientes atuais e em potencial, opinião pública, acionistas, investidores, fornecedores, funcionários, governo), aumenta a exposição positiva em mídia espontânea onde seus produtos, serviços e marca ganham maior visibilidade e possível aceitação.

Diante destas afirmações, instrumentos normativos desta nova dimensão da atividade empresarial vêm ganhando cada vez mais importância. A ISO 26000, que se encontra em processo de construção, pretende assumir esse papel desafiador. Serão apresentadas, no capítulo IV, as descrições de seu histórico e esboço inicial.

3 METODOLOGIA DA PESQUISA

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

O tipo de pesquisa aqui desenvolvida é considerado por Alves-Mazzotti e Gewandszajder (1998, p.151) como “descritiva ou exploratória”. Segundo a autora, com base na sua experiência, “a maior parte das pesquisas qualitativas se propõe a preencher lacunas no conhecimento, sendo poucas as que se originam no plano teórico”.

Os mesmos autores afirmam ainda que os estudos qualitativos, “por sua diversidade e flexibilidade, não admitem regras precisas, aplicáveis a um grande número de casos” (ALVES-MAZZOTTI; GEWANDSZNAJDER, 1998, p.147) e defendem a necessidade de um planejamento cuidadoso, para dar o foco necessário à pesquisa, estabelecendo os limites do estudo. Para estes autores, há a necessidade de uma maior estruturação, “para estabelecer as fronteiras da investigação” (ALVES-MAZZOTTI; GEWANDSZNAJDER, 1998, p.148) e focalizar o objetivo que se quer alcançar, como resultado da pesquisa exploratória.

3.2 LIMITAÇÕES METODOLÓGICAS

A pesquisa pretende analisar o conteúdo – elaborado até o presente momento – da norma internacional de Responsabilidade Social, a ISO 26000, com vistas a verificar a inclusão de princípios típicos da Responsabilidade Social na mesma, bem como compará-la com as principais normas existentes em relação ao tema, além de relacionar suas possíveis limitações e benefícios. Para isso, foi feita uma comparação entre a revisão literária apresentada e as resoluções geradas pelo grupo de trabalho de elaboração da ISO 26000, que se encontram em anexo.

Considerando que existem poucas experiências em relação à “Normalização da Responsabilidade Social” e que há pouco conhecimento acumulado sobre o tema, é provável que este estudo não tenha sido abordado na profundidade necessária, havendo assim necessidade de aperfeiçoá-lo.

É interessante ressaltar também que a norma ISO 26000 encontra-se em processo de

construção. Existe, portanto, a probabilidade – ainda que pequena – de alterações nas resoluções que definiram suas principais características.

3.3 DELINEAMENTO DA PESQUISA

A presente pesquisa foi delineada de acordo com a estrutura metodológica apresentada na figura abaixo. Primeiramente foram definidos a situação problema e o tema para a abordagem da mesma, depois disso, buscou-se definir os objetivos da pesquisa. A revisão bibliográfica, a definição da metodologia e a elaboração dos capítulos específicos sobre a descrição da ISO 26000 e das outras normas foram realizados posteriormente. Em seguida, foram feitas as análises e as respectivas conclusões com base na comparação entre a revisão literária apresentada, os capítulos específicos sobre a descrição das normas e os documentos oficiais gerados pelo grupo de trabalho de elaboração da ISO 26000.

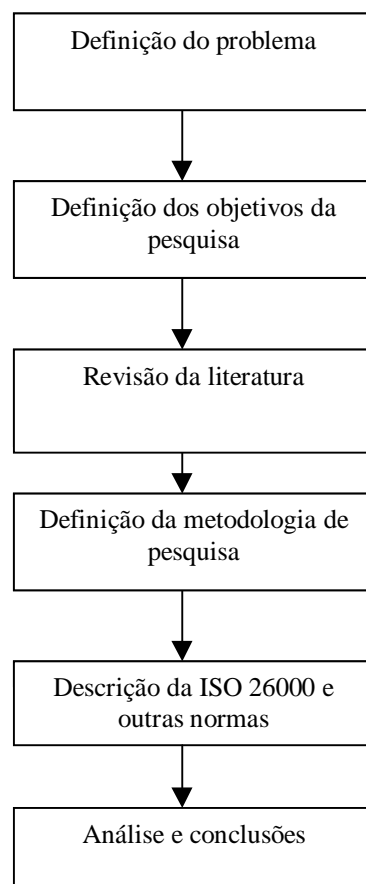


Figura 1 – Estrutura Metodológica da Pesquisa

4 A NORMA ISO 26000

4.1 INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO)

A *International Organization for Standardization (ISO)* foi criada oficialmente em 1947, por uma iniciativa de 25 países, com o objetivo de facilitar a coordenação e unificação, no âmbito internacional, de normas industriais. Sediada em Genebra, a ISO se constitui, atualmente, na maior organização do mundo de desenvolvimento de normas técnicas internacionais. É uma organização não-governamental, integrada pelos principais organismos nacionais de normalização, tendo um representante por país, contando, atualmente, com mais de 150 membros.

Seus membros propõem a elaboração de novas normas, que são voluntárias e feitas com base no consenso, participam de seus desenvolvimentos e colaboram com o Secretariado Central da ISO no auxílio aos seus grupos técnicos, que, efetivamente, desenvolvem as normas. Além disso, os membros indicam as delegações nacionais a comporem os comitês de normalização. Quando uma norma internacional ISO é publicada, os países membros da organização podem traduzi-la e adotá-la como uma norma nacional. Atualmente, a ISO possui um portfólio de mais de 15.000 normas que fornecem benefícios e soluções práticas para quase todos os setores de negócios, indústria e tecnologia.

A Organização Mundial do Comércio (OMC) possui uma parceria estratégica com a ISO, no sentido de promover um sistema mundial de comércio em bases igualitárias. Os signatários do Acordo sobre Barreiras Técnicas ao Comércio (TBT) se comprometeram a promover e utilizar normas internacionais do tipo das desenvolvidas pela ISO, que proporcionam uma linguagem técnica comum entre fornecedores e clientes.

As normas das famílias ISO 9000 (sistemas de gestão da qualidade) e ISO 14000 (sistemas de gestão ambiental) estão entre as mais amplamente conhecidas e bem sucedidas normas já elaboradas. As normas ISO 9000 se tornaram uma referência internacional para os requisitos de qualidade e as normas ISO 14000 ajudam as organizações a vencerem seus desafios ambientais.

A ISO possui atualmente cerca de 3000 Comitês Técnicos, Subcomitês e Grupos de Trabalho, nos quais participam cerca de 50.000 *experts* anualmente. A enorme influência mundial da ISO pode ser medida pela grandiosidade dos seus números. Seguem alguns exemplos dos indicadores de atuação da ISO.

Tabela 1 – A ISO em números

ITEM	NÚMERO	DESCRIÇÃO
Membros	146	Organismos de normalização nacionais.
	37	Membros correspondentes.
	15	Membros subscritos.
Comitês Técnicos	2.937	Corpos técnicos inseridos.
	188	Comitês técnicos em operação.
	550	Subcomitês
	2.175	Grupos de trabalho
Pessoas e Finanças	500	Pessoas financiadas pelos seus países em atividades de coordenação e secretaria técnica da ISO.
	163	Funcionários “ <i>full-time</i> ” na sede.
	280	Milhões de dólares por ano é a estimativa dos custos operacionais da ISO em seus diversos comitês.
Desenvolvimento de Normas	13.736	Normas ISO.
	459.035	Páginas em inglês e francês.
Reuniões em 2002	1.152	Reuniões em 26 países.
	294	Reuniões Plenárias de Comitês.
	761	Reuniões de subcomitês. Reuniões de grupos de trabalho ou grupos <i>ad hoc</i> .

Fonte: Barbieri; Cajazeira (2005)

Segundo Barbieri; Cajazeiras (2005), o sucesso crescente da ISO 9001 e da ISO 14001 - ambas normas certificáveis das séries 9000 e 14000 - pode ser visualizado com a positiva série de certificados emitidos ao longo dos anos, segundo os dados da pesquisa *ISO Survey of ISO 9.000 and ISO 14.000 certificates*:

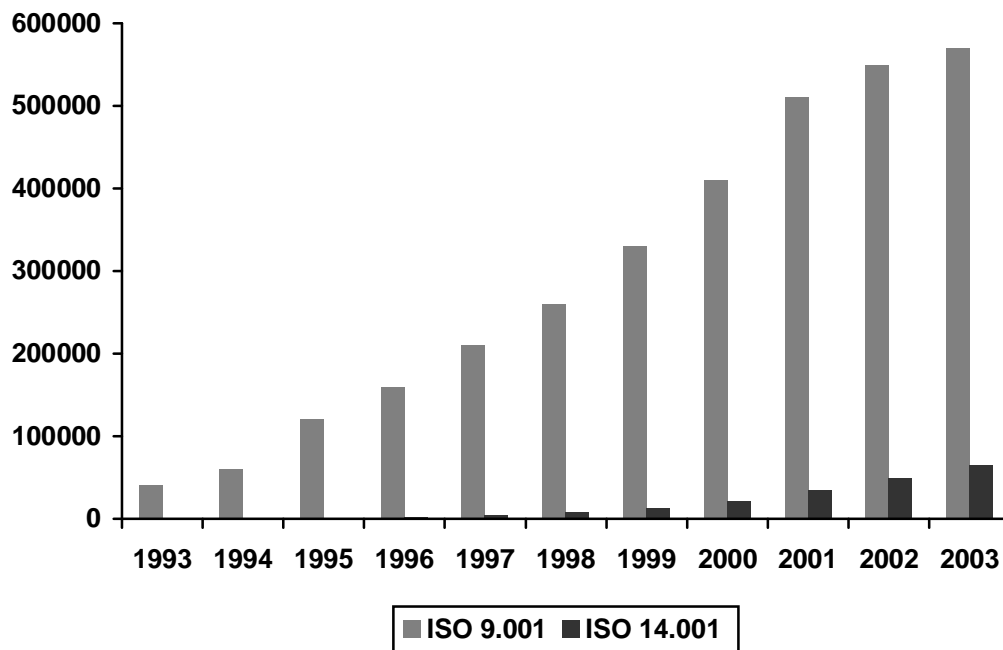


Gráfico 1 – A Evolução das Certificações
 Fonte: Barbieri; Cajazeira (2005)

4.2 O HISTÓRICO DA ISO 26000

Segundo Ursini & Sekiguchi (2005), com base na demanda mundial sobre o tema Responsabilidade Social, o Conselho da ISO convidou seu Comitê de Política do Consumidor (Copolco), em maio de 2001, a considerar a viabilidade de normas internacionais nessa área. Após um ano de estudo, o Copolco sugeriu ao *Technical Management Board* da ISO (ISO/TMB) - comitê técnico que delibera as principais resoluções da ISO - que fosse criado um grupo de especialistas no tema, encarregado de recomendar à ISO se ela deveria ou não prosseguir na elaboração de uma norma de Responsabilidade Social. Este grupo foi denominado *Strategic Advisory Group* (SAG).

O SAG finalizou em abril de 2004 seu relatório técnico e recomendações ao ISO/TMB (INTERNATIONAL..., 2004c), após uma série de pesquisas, discussões e reuniões em âmbito internacional. Esse relatório buscou trazer o estado da arte da Responsabilidade Social no mundo e os principais pontos a serem considerados pela ISO nesta área. Foram destacados os dois aspectos abaixo:

- tópicos relacionados à normalização da Responsabilidade Social: necessidade ou não da normalização; custos e benefícios; iniciativas já existentes neste campo; integração dos aspectos ambientais, econômicos e sociais; integração dos instrumentos legais e outros requisitos; normalização de processo ou desempenho e aplicação de normas e Responsabilidade Social nos diversos setores;
- capacidade da ISO desenvolver um trabalho na área de Responsabilidade Social: discussão sobre a competência da ISO para desenvolver uma norma de Responsabilidade Social; qual o conhecimento que a ISO deveria desenvolver nesse campo; quais partes interessadas deveriam ser envolvidas no processo; como a ISO deveria relacionar-se com as demais iniciativas existentes no campo da Responsabilidade Social e outras questões.

Apesar da complexidade do tema Responsabilidade Social, reconhecida pelo próprio grupo, o SAG chegou a um consenso condicional que a ISO só deveria prosseguir no desenvolvimento desta norma se considerasse as sete premissas a seguir:

- reconhecer que a Responsabilidade Social envolve um número de temas qualitativamente diferentes de outros temas que já são tratados na ISO;
- reconhecer que não possui autoridade ou legitimidade para criar obrigações sociais que são propriamente definidas pelos governos e organizações intergovernamentais;
- reconhecer a diferença entre instrumentos adotados por organizações intergovernamentais (como a Declaração Universal dos Direitos Humanos, convenções internacionais do trabalho e outros instrumentos adotados pela Organização Internacional do Trabalho, além de outras convenções da ONU relevantes para o tema) e iniciativas voluntárias que podem ou não refletir os princípios universais contidos nesses instrumentos;
- limitar o escopo do tema de maneira que sejam evitados assuntos que só possam ser limitados no campo político;
- reconhecer que a Organização Internacional do Trabalho (OIT) tem um mandato único como uma organização que define, em uma base tripartite, normas internacionais com respeito a questões sociais;

- reconhecer que, pela complexidade e evolução rápida do tema, não será fácil harmonizar todos os compromissos substantivos de Responsabilidade Social;
- revisar seus produtos e, quando necessário, fazer ajustes para garantir uma participação significativa das partes interessadas.

Com relação ao escopo do trabalho, o SAG fez nove recomendações. São elas:

- que fosse desenvolvida uma diretriz e não uma norma de requisitos (certificável), que servisse de base para verificações de conformidade ou para certificações;
- que não fosse apenas para uso por parte de empresas, mas também das demais organizações e que não fosse aplicável apenas pelas grandes organizações, mas por organizações de todos os portes;
- que enfatizasse resultados e melhoria de desempenho;
- que adotasse uma terminologia comum;
- que contribuísse para que as organizações efetivamente pudessem abordar o tema da Responsabilidade Social em diferentes culturas, sociedades e ambientes;
- que fosse complementar a outros relevantes instrumentos e metodologias;
- que não tivesse a intenção de reduzir a autoridade governamental no endereçamento da Responsabilidade Social das organizações;
- que introduzisse guias práticos sobre métodos e opções para operacionalizar a Responsabilidade Social, identificar e engajar partes interessadas e aumentar a credibilidade;
- que fosse escrita em linguagem clara e inteligível.

Com relação ao processo de construção, o SAG destacou, entre outras recomendações, os três aspectos abaixo:

- a necessidade de se envidar todos os esforços para garantir que os países em desenvolvimento tenham uma significativa participação nesse trabalho;
- a necessidade de se criar um comitê próprio para a Responsabilidade Social (não utilizando nenhum comitê da ISO já existente, devido à complexidade do tema);
- que o novo Comitê Técnico seja composto por diversas partes interessadas, entre outros.

A partir das contribuições do SAG, decidiu-se realizar a Conferência Internacional da ISO sobre Responsabilidade Social, que ocorreu em Estocolmo, Suécia, em junho de 2004. Esta Conferência teve por objetivo discutir os pontos apresentados pelo SAG e aprofundar o debate com a comunidade internacional e países membros, visando a construção de um consenso em relação a Responsabilidade Social e sua normalização. Participaram desta conferência cerca de 350 pessoas de 66 países, incluindo 33 países em desenvolvimento, representantes de diversas partes interessadas, como institutos de normalização, empresas, governos, trabalhadores, consumidores, acadêmicos, ONGs, entre outros. Uma pré-conferência foi organizada pela agência de desenvolvimento sueca *Swedish International Development Agency* (SIDA) exclusivamente para países em desenvolvimento, da qual participaram 20 países.

Após a Conferência Internacional de Estocolmo, o ISO/TMB estabeleceu a Resolução ISO/TMB 35/2004³ (INTERNATIONAL..., 2004b) na qual confirmou a recomendação do SAG sobre a necessidade do desenvolvimento de uma norma que apresentará diretrizes, escrita em linguagem de fácil entendimento, sem ser um documento de requisitos (voltado para certificação). Reconheceu, ainda, a complexidade do tema e a necessidade de se reforçar as declarações da ONU e da OIT, assim como outras iniciativas voluntárias existentes nesse campo. Ressaltou, entre outros assuntos, a necessidade da intensa participação internacional, de diversas partes interessadas e, especialmente, de esforços da ISO para facilitar a participação de *experts* de países em desenvolvimento, ONGs, consumidores e demais grupos com recursos limitados.

Finalmente a resolução informou que os trabalhos deveriam ser liderados por uma parceria entre um país desenvolvido e um país em desenvolvimento, no sistema de condução denominado *twinning*. O ISO/TMB elaborou uma proposta formal de desenvolvimento da norma de diretrizes internacional de Responsabilidade Social, o *New Work Item Proposal on Social Responsibility*⁴ (INTERNATIONAL..., 2004) e submeteu à votação de todos os seus países membros. Em janeiro de 2005, dos 37 países que votaram, 32 aprovaram a participação no desenvolvimento da mesma. Foi definido então que o grupo responsável pela coordenação mundial dos trabalhos, o Grupo de Trabalho de Responsabilidade Social da ISO (ISO/TMB WG) seria liderado em conjunto pelas entidades normalizadoras de um país industrializado (o Instituto Sueco de Normalização ou SIS - *Swedish Standards Institute*) e de um país “em

³ A resolução ISO/TMB 35/2004 encontra-se em anexo.

⁴ O *New Work Item Proposal on Social Responsibility* encontra-se em anexo.

desenvolvimento” (a ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas), parceria vencedora dentre cinco outras candidaturas apresentadas⁵. Assim, em decisão histórica, juntamente com a Suécia, o Brasil passou a presidir e secretariar de maneira compartilhada e pelos próximos dois anos o ISO/TMB WG de Responsabilidade Social da ISO. A composição atual da liderança do ISO/TMB WG (que será alternada ao longo do processo), é a seguinte: Presidência - Jorge Cajazeira (ABNT, Brasil); Vice-Presidência - Catarina Munck (SIS, Suécia); Secretaria - Kristina Sandberg (SIS, Suécia); e Co-secretaria - Eduardo Santiago (ABNT, Brasil).

Inaugurou-se, com isso, o processo de elaboração da chamada “terceira geração de normas”, após as séries ISO 9000 (gestão da qualidade) e ISO 14000 (gestão ambiental). A previsão é que a ISO 26000 – numeração adotada para a norma de Responsabilidade Social – esteja concluída em 2008.

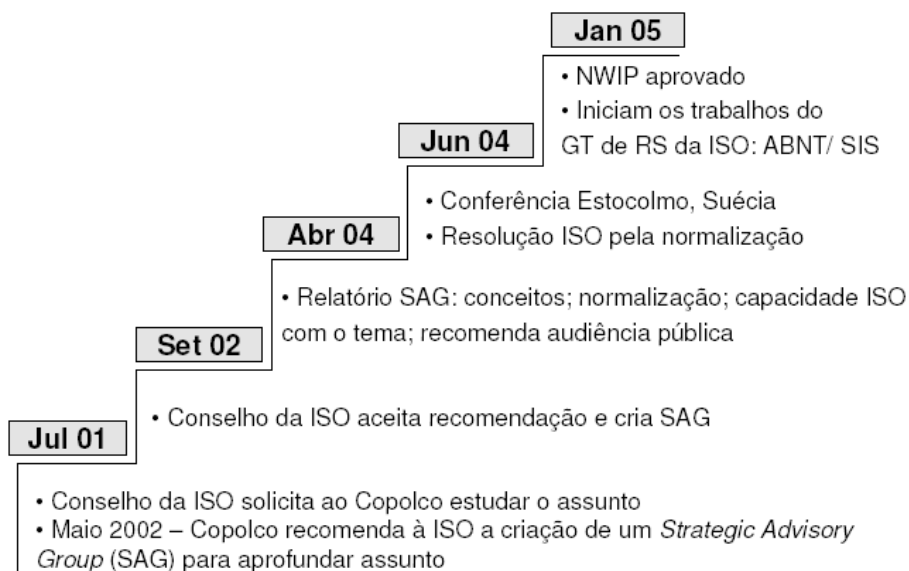


Figura 2 – A Evolução da Responsabilidade Social na ISO

Fonte: Educação... (2006b)

4.3 AS REUNIÕES DO GRUPO DE TRABALHO DA ISO 26000

A ISO 26000 está prevista para ser concluída em 2008. Foi estabelecido, portanto, um calendário onde são realizadas duas reuniões por ano. Até o presente momento, foram

⁵ Além da parceria Brasil e Suécia, também apresentaram candidaturas: Japão e Tailândia; Alemanha e Coreia; Dinamarca e Tanzânia e Alemanha e Colômbia.

realizadas três reuniões, conforme o esquema abaixo.



Figura 3 – As Reuniões do Grupo de Trabalho da ISO 26000
 Fonte: Educação... (2006b)

4.3.1 I Reunião do grupo de trabalho da ISO/TMB WG

A primeira reunião do Grupo de Trabalho da ISO 26000 aconteceu em Salvador (Bahia), em março de 2005. Esta reunião teve como objetivo definir a estrutura organizacional de elaboração da futura ISO 26000, bem como discutir alguns pontos estratégicos do processo.

Esta reunião foi descrita por Frost (2005) - repórter oficial da ISO - como “dinâmica”, em virtude de concentrar cerca de duzentas e sessenta pessoas – representantes do setor produtivo, trabalhadores, governo, ONGs, entre outros - de aproximadamente oitenta países.

Foi estabelecido que o processo de construção da norma se dará por meio das seguintes categorias;

- **Delegações nacionais:**

- *Experts* designados: cada país-membro da ISO foi convidado a compor uma delegação de seis *experts* dos seguintes *stakeholders*: indústria, consumidores, trabalhadores, ONGs, governo e outros. Cada *expert* tem direito a um voto.
- Observadores: podem participar das reuniões do ISO/TMB WG, mediante autorização dos institutos normalizadores locais, mas não têm direito a voto.

- **D-Liaison Organizations:** organizações de renome internacional na área de

Responsabilidade Social que indicam dois *experts* cada. Cada *expert* tem direito a um voto.

Como exemplo de *D-Liaison Organizations* presentes na reunião podemos citar: *Global Compact*, OCDE (Organização para Cooperação e o Desenvolvimento Econômico), OIT (Organização Internacional do Trabalho), *Accountability*, *African Institute of Corporate Citizenship*, *Global Reporting Initiative*, Instituto Ethos, entre outros.

De acordo com o documento ISO/TMB/WG SR N 15 (INTERNATIONAL..., 2005), a principal resolução desta reunião foi a definição da estrutura organizacional para elaboração da ISO 26000. Esta estrutura pode ser visualizada a seguir:

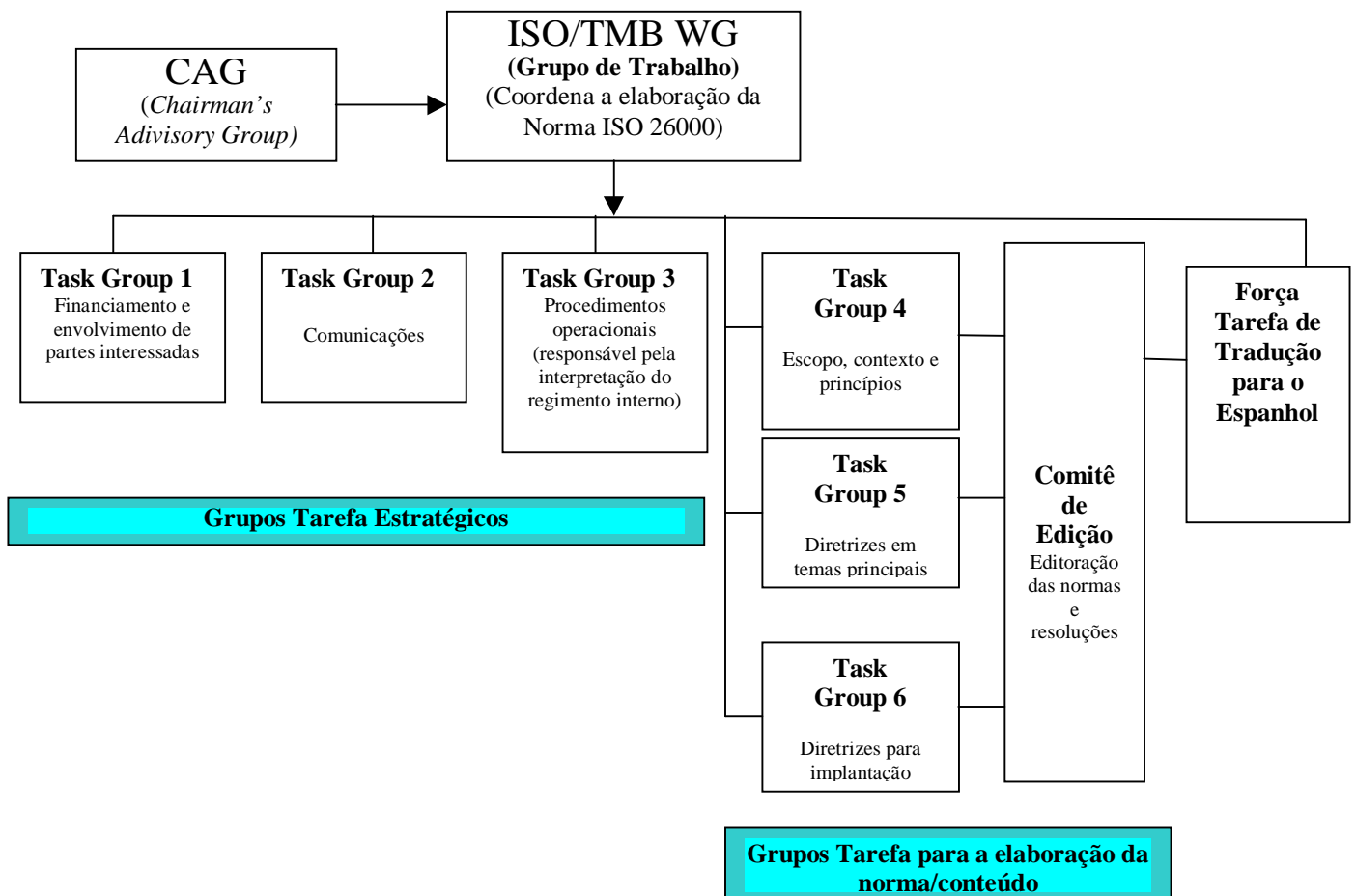


Figura 4 – Estrutura Organizacional para a Elaboração da ISO 26000
Fonte: BARBIERI; CAJAZEIRA (2005)

Chairman's Advisory Group (CAG)

Foi estabelecido um CAG (*Chairman's Advisory Group*), com o objetivo de assessorar a presidência do ISO/TMB WG, composto pela liderança do ISO/TMB WG, coordenadores dos

task groups (TGs), dois representantes de cada categoria de *stakeholders*, um representante da OIT e representantes adicionais para garantir o equilíbrio de representação no grupo.

Task Groups (TGs)

Foram propostos seis grupos tarefa (três grupos estratégicos e três responsáveis pela elaboração da norma/conteúdo). Cada *expert* seja de delegação nacional, seja *D-Liaison Organization*, poderá se inscrever em um ou mais TGs. Não há um número máximo de *experts* por TG.

Task Group 1 – Captação de Recursos e Engajamento de Stakeholders

O *Task Group 1*, responsável pela captação de recursos e engajamento de *stakeholders* no processo de elaboração da ISO 26000, tem como atribuições as seguintes tarefas relacionadas abaixo:

- Estabelecer mecanismos de financiamento para motivar a participação de países em desenvolvimento e demais *stakeholders* sem recursos;
- Garantir recursos para a participação de países em desenvolvimento e de categorias de *stakeholders* que precisem de apoio;
- Motivar os membros da ISO a buscar fundos autônomos de governos e outras organizações;
- Estabelecer critérios para o recebimento e distribuição de apoio econômico;
- Motivar o envolvimento do Comitê da ISO para países em desenvolvimento (DEVCO/ISO).

Task Group 2 – Comunicação

O *Task Group 2*, responsável pela disseminação de informações no processo de construção da ISO 26000, tem a incumbência de realizar as seguintes atividades:

- Prover informação do *Working Group* para assegurar a transparência e abertura;
- Desenvolver ferramentas de apoio para a disseminação de informação, como: perguntas mais frequentes, introdução à ISO e Responsabilidade Social, apresentações, folhetos e brochuras;
- Atender as necessidades de comunicação de outros grupos tarefa;

- Desenvolver um plano para conduzir a comunicação e promoção estratégica dos esforços do ISO/ TMB WG;
- Estabelecer critérios para a aprovação de seus materiais.

Task Group 3 – Procedimentos Operacionais

O *Task Group 3*, responsável pela criação e monitoramento dos procedimentos operacionais no processo de elaboração da ISO 26000, tem como atribuições as seguintes tarefas relacionadas abaixo:

- Receber e responder as perguntas sobre a aplicação ou interpretação de procedimentos;
- Quando necessário, fazer recomendações, em consulta com o CAG, de procedimentos novos ou de revisão de procedimentos para aprovação do ISO/TMB WG;
- Compilar o conjunto de procedimentos do ISO/TMB WG.

Task Group 4 – Escopo, contexto e princípios da Responsabilidade Social

O *Task Group 4* tem como responsabilidade a discussão do contexto principal da Responsabilidade Social: definições, princípios e interface da organização com a sociedade. Os documentos ISO/TMB/WG SR N 29 (INTERNATIONAL..., 2005a) e ISO/TMB/WG SR TG4 N 0012 (INTERNATIONAL..., 2005d), se encontram em anexo e reúnem o produto das discussões deste grupo até o presente momento.

Task Group 5 – Diretrizes em temas principais da Responsabilidade Social

O *Task Group 5* discute os principais temas da Responsabilidade Social que devem ser englobados pela ISO 26000.

Task Group 6 - Diretrizes para as organizações na implementação da Responsabilidade Social

O *Task Group 6* tem a responsabilidade de desenvolver orientações sobre como operacionalizar a Responsabilidade Social dentro das organizações, levando em conta princípios, diretrizes e conhecimentos globais já existentes.

Força Tarefa de Tradução para o Espanhol

Responsável por traduzir para o espanhol todos os documentos que seus membros considerarem necessários.

Uma outra resolução importante da reunião de Salvador foi a decisão pela adoção de procedimentos operacionais que ajudem na implementação do *Memorandum of Understanding (MoU)* em Responsabilidade Social, acordo entre a ISO e a Organização Internacional do Trabalho (OIT). O *MoU* define a cooperação entre as organizações no sentido de garantir que a ISO 26000 seja consistente e complementar aos padrões internacionais da OIT.

4.3.2 II Reunião do grupo de trabalho ISO/TMB WG

A segunda reunião do Grupo de Trabalho da ISO 26000 aconteceu em Bangkok, Tailândia, em setembro de 2005. Participaram desta reunião cerca de 340 pessoas de um universo de 54 países. As resoluções desta reunião encontram-se no documento ISO/TMB/WG SR N 50 (INTERNATIONAL..., 2005c).

O objetivo desta reunião foi definir a estrutura principal da futura norma e, alinhada a esta decisão, distribuir o trabalho de elaboração aos *task groups*. Foram discutidas também formas para assegurar uma maior representatividade no processo, bem como maneiras de custear um maior engajamento de representantes de todas as partes interessadas.

A principal resolução desta reunião foi, sem dúvida, a definição da estrutura geral da norma, estabelecida pelo documento ISO/TMB/WG SR N 49 (INTERNATIONAL..., 2005b). O documento ISO/TMB/WG SR N 49 encontra-se em anexo.

A figura abaixo ilustra a estrutura geral da ISO 26000.

ISO 26000	
0.	Introdução (destacando o propósito da norma)
1.	Escopo (abrangência, aplicabilidade e projeto)
2.	Referências Normativas (documentos que deverão ser lidos em conjunto com a norma)
3.	Termos e definições (termos e definições utilizados ao longo da norma)
4.	O contexto da Responsabilidade Social no qual as organizações operam (contexto histórico e contemporâneo da Responsabilidade Social)
5.	Princípios de Responsabilidade Social relevantes a todas as organizações (esta seção identificará os princípios de Responsabilidade Social e trará um guia sobre estes princípios)
6.	Diretrizes em temas principais da Responsabilidade Social (esta seção trará os principais temas da Responsabilidade Social que a ISO 26000 deverá englobar).
7.	Diretrizes para as organizações na implementação da Responsabilidade Social (esta seção trará um guia prático para implementação e integração da Responsabilidade Social na organização, incluindo, por exemplo, políticas, práticas, abordagens, identificação de temas relevantes, avaliação da performance, relatório/balanco social e comunicação)
8.	Anexos (se forem considerados necessários)
9.	Bibliografias

Figura 5 – Estrutura Geral da ISO 26000

Fonte: International... (2005b)

Foi definido que o *Task Group* 4 (Escopo, contexto e princípios da Responsabilidade Social) será o responsável pelo desenvolvimento dos itens 1,3,4 e 5 da estrutura acima e pelas definições principais, como a definição de Responsabilidade Social. O *Task Group* 5 (Diretrizes em temas principais da Responsabilidade Social) será responsável pela elaboração do item 6 e o *Task Group* 6 (Diretrizes para as organizações na implementação da Responsabilidade Social) pelo desenvolvimento do item 7.

A exemplo da Força Tarefa de Tradução para o Espanhol, criada na 1ª Reunião do Grupo de Trabalho em Salvador, foi criada a Força Tarefa de Tradução para o Francês, uma vez que foi constatado que um grande número de países – sendo a maioria em desenvolvimento – fala o idioma francês.

A reunião em Bangkok também reforçou que a futura ISO 26000 terá as seguintes características:

- será uma norma de diretrizes, sem propósito de certificação;

- não terá caráter de sistema de gestão;
- não reduzirá a autoridade governamental;
- será aplicável a qualquer tipo e porte de organização (empresas, governo, ONGs, etc);
- será construída com base em iniciativas já existentes.

Foi ratificado também que a norma deverá proporcionar uma diretriz prática direcionada para os seguintes tópicos:

- promoção de uma terminologia comum;
- complementação a instrumentos e metodologias relevantes;
- identificação e engajamento de *stakeholders*;
- melhoria da confiança entre a organização e seus *stakeholders*;
- promoção de uma maior sensibilização para a Responsabilidade Social;
- ênfase nos resultados e melhoria de desempenho;
- operacionalização da Responsabilidade Social.

4.3.3 III Reunião do grupo de trabalho ISO/TMB WG

A III Reunião do grupo de trabalho ISO/TMB WG foi realizada no período de 15 a 19 de maio de 2006, na cidade de Lisboa, Portugal, e contou com a participação de representantes de 58 países. Esta reunião teve como objetivo a análise dos comentários a respeito do 1º *Working Draft* (concluído após a reunião de Bangkok), visando a elaboração da segunda versão do mesmo.

Quanto às decisões relativas ao conteúdo da ISO 26000, ressaltam-se os pontos abaixo:

- A norma articulará três tipos de princípios na seção a eles dedicada. O primeiro tipo é o dos princípios gerais, como o de respeitar convenções e declarações internacionais. O segundo tipo refere-se ao conteúdo da norma, tais como meio ambiente e direitos

humanos. E o terceiro, a princípios de operacionalização, como a transparência (comunicação) e a relação com as partes interessadas.

- Os aspectos econômicos da Responsabilidade Social (um dos tripés da sustentabilidade), deverão ser abordados no documento, ao lado dos aspectos sociais e ambientais. A questão da viabilidade financeira, contudo, não será o foco da discussão;
- A norma irá abordar os seguintes temas: meio ambiente, direitos humanos, relações de trabalho, governança corporativa, práticas empresariais justas, envolvimento comunitário/desenvolvimento social e questões dos consumidores. Os direitos fundamentais no trabalho deverão integrar o item direitos humanos, reservando para as relações de trabalho assuntos como treinamento, condições de trabalho, etc. As práticas empresariais justas (*fair business practices*) não se restringirão ao setor empresarial e irão abordar práticas de outros tipos de organização. E o item “questões dos consumidores”, também dirá respeito à questões relativas às relações entre usuários e prestadores de serviços (públicos e privados). Aspectos econômicos, cadeia produtiva e saúde e segurança serão tratados transversalmente;
- O Grupo Tarefa responsável pela elaboração do capítulo “Diretrizes para todas as organizações na implementação da Responsabilidade Social” não conseguiu chegar a uma conclusão se o respectivo capítulo deveria recomendar a adoção do ciclo PDCA (*plan, do, check and act*), a inclusão de indicadores e a padronização de balanços sociais (*reportings*). Foi sugerido então, que um grupo temporário de redação elaborasse um novo texto para este capítulo, considerando todos os comentários recebidos (ainda que não conclusivos a respeito dos itens mencionados) nesta reunião.

Conforme afirmado na introdução, outras normas de Responsabilidade Social têm sido criadas. Serão apresentadas, a seguir, algumas normas em relação ao tema.

5 OUTRAS NORMAS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

Dentre as inúmeras ferramentas de gestão da Responsabilidade Social existentes, destacam-se iniciativas nacionais, tais como as normas SA 8000, NBR 16001, SD 21000 e BS 8900, que possuem propósitos semelhantes e devem ser comparadas com o esboço da ISO 26000.

5.1 A SA 8000

A *Social Accountability* 8000, mais conhecida como SA 8000, é a norma estrangeira mais conhecida de Responsabilidade Social. Criada em 1997 pela SAI (*Social Accountability International*), uma organização não-governamental americana focada na defesa dos direitos humanos, é uma norma voluntária e certificável que pode ser adotada por qualquer tipo e porte de organização. Ela enfoca, primordialmente, as relações trabalhistas e visa assegurar que não existam ações como trabalho infantil, trabalho escravo ou discriminação ao longo da cadeia produtiva. A SA 8000 se baseia em Convenções da OIT - Organização Internacional do Trabalho, na Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos da Criança, e na Declaração Universal dos Direitos Humanos e abrange nove temas:

- Trabalho infantil
- Trabalho forçado
- Segurança e saúde no trabalho
- Liberdade de associação e direito à negociação coletiva
- Discriminação
- Práticas disciplinares
- Horário de trabalho
- Remuneração
- Sistemas de gestão.

A SAI também coordena o credenciamento de organismos de certificação e a realização de

treinamentos com base na SA 8000.

Atualmente existem mais de 880 organizações certificadas em 50 países, onde o Brasil aparece em 4º lugar, com 87 organizações certificadas.

Tabela 2 – As Certificações SA 8000 em Nível Internacional

Certified Facilities (by Country)		
Country	Number of Facilities	% of Total
Italy	324	36.8%
India	125	14.2%
China	119	13.5%
Brazil	87	9.9%
Pakistan	52	5.9%
Vietnam	30	3.4%
Thailand	16	1.8%
Spain	12	1.4%
Turkey	9	1.0%
Poland	8	0.9%
Sri Lanka	8	0.9%
Switzerland	7	0.8%
Indonesia	6	0.7%
Philippines	6	0.7%
Argentina	5	0.6%
Greece	5	0.6%
Israel	4	0.5%
Korea	4	0.5%
Taiwan	4	0.5%
UK	4	0.5%
Belgium	3	0.3%
Costa Rica	3	0.3%
France	3	0.3%
USA	3	0.3%
Bangladesh	2	0.2%
Czech Republic	2	0.2%
Guatemala/ Honduras	2	0.2%
Japan	2	0.2%
Malaysia	2	0.2%
Mauritius	2	0.2%
Morocco	2	0.2%
Romania	2	0.2%
Bahrain	1	0.1%
Bolivia	1	0.1%
Ecuador	1	0.1%
Egypt	1	0.1%
Finland	1	0.1%
Hungary	1	0.1%
Jordan	1	0.1%
Kenya	1	0.1%
Laos	1	0.1%
Mexico	1	0.1%
Nepal	1	0.1%
Netherlands	1	0.1%
Panama	1	0.1%
Portugal	1	0.1%
Puerto Rico	1	0.1%
Slovenia	1	0.1%
South Africa	1	0.1%
Venezuela	1	0.1%

Fonte: Social..., 2005.

Segue abaixo a estrutura geral da SA 8000.

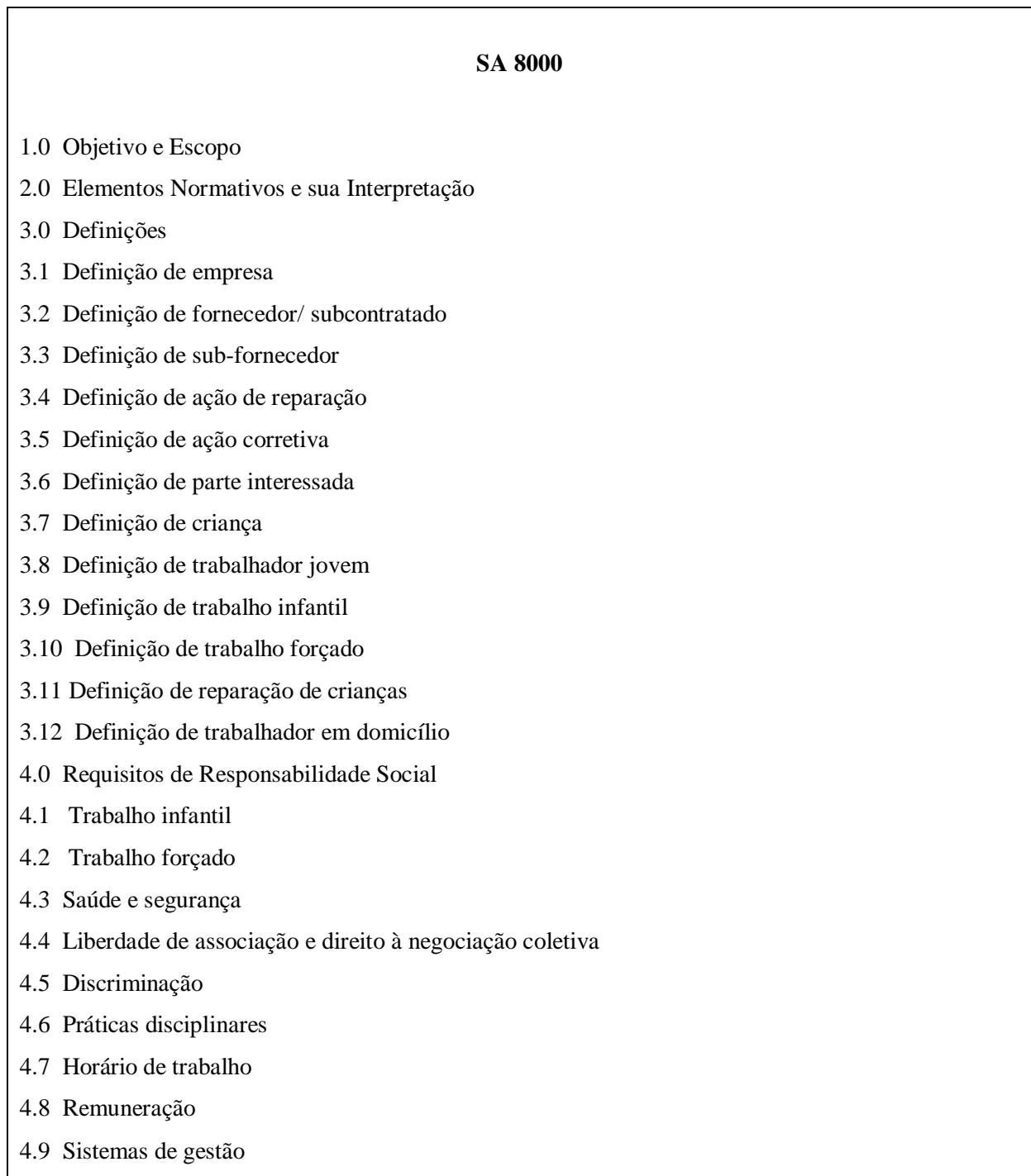


Figura 6 – Estrutura Geral da SA 8000

Fonte: SOCIAL... (2001)

5.2 A SD 21000

A *Association Française de Normalisation* (AFNOR) desenvolveu em 2003 a norma SD 21000 – Desenvolvimento Sustentável – Responsabilidade Social das Empresas – Guia para a inserção do desenvolvimento sustentável na gestão e estratégia da organização. A SD 21000 é uma diretriz, não sendo, portanto, uma norma certificável. Esta norma também pode ser adotada por qualquer tipo e porte de organização.

Segundo Ursini & Sekiguchi (2005), o objetivo da SD 21000 é auxiliar as tomadas de decisão e formulação de estratégias com base nos princípios do desenvolvimento sustentável. Assim, o guia apresenta propostas para adaptar de modo progressivo os sistemas de gestão das organizações aos parâmetros do desenvolvimento sustentável.

A SD 21000 ressalta que o engajamento das partes interessadas é um fator imprescindível para o sucesso de qualquer iniciativa que almeje a sustentabilidade. Com base nesta premissa, recomenda às organizações a identificação e o diálogo com seus principais *stakeholders*, para que as necessidades dos mesmos possam, na medida do possível, ser incorporadas em suas estratégias. O guia também reforça a necessidade das organizações apresentarem à sociedade seus relatórios de sustentabilidade, onde devem ser mensurados os impactos de suas atividades nas esferas ambiental, econômica e social.

Segue a estrutura geral da SD 21000.

SD 21000
0. Introdução
1. Desenvolvimento Sustentável: origem e definição
2. Levando em conta o princípio do Desenvolvimento Sustentável: uma abordagem para cada organização
3. As conseqüências para as organizações
3.1. Os trunfos para a organização
3.2. As principais dificuldades iniciais
3.3. Desenvolvimentos nas práticas gerenciais e na cultura organizacional
3.4. Abordagem para a integração das dimensões social e ambiental
4. A abordagem estratégica
4.1. Atualização dos princípios e práticas de governança
4.2. O diálogo com os <i>stakeholders</i>
4.3. Levando em conta outros fatores
4.4. Avaliação de riscos e interesses
4.5. A visão da organização na integração dos princípios do Desenvolvimento Sustentável
5. Implementando a abordagem
5.1. A responsabilidade da alta administração
5.2. O plano de ação inicial
5.3. A implantação e monitoramento do plano de ação
5.4. As funções e setores especiais
Anexos

Figura 7 – Estrutura Geral da SD 21000

Fonte: Educação... (2006)

5.3 A NBR 16001

5.3.1 Histórico

A ISO - *International Organization for Standardization* começou a avaliar, em 2001, a possibilidade de elaborar uma norma referente ao tema Responsabilidade Social. Diante deste cenário, a Associação Brasileira de Normas Técnicas – a ABNT - decidiu, em dezembro de

2002, constituir uma comissão formada por representantes do governo, setor produtivo, organizações não-governamentais, entidades de classe e academia para elaborar uma norma nacional de Responsabilidade Social. Esta comissão foi denominada o Grupo Tarefa de Responsabilidade Social – GTRS, composto por mais de cento e quarenta membros cadastrados. O GTRS teve como missão produzir e disseminar os conceitos relativos à gestão da Responsabilidade Social e suas ferramentas auxiliares no Brasil, por meio da normalização nacional e internacional. O GTRS visava também representar a posição brasileira no foro da ISO e para isso baseou-se no amplo conhecimento e nas práticas já existentes no Brasil. Convém ressaltar que o GTRS foi coordenado pelo Sr. Jorge Cajazeira, representante da ABNT e atual presidente do Grupo de Trabalho ISO/TMB WG.

A norma brasileira, a NBR 16.001, foi concluída em dezembro de 2004.

5.3.2 Escopo e abrangência da NBR 16001

A ABNT NBR 16001 estabelece requisitos mínimos relativos a um sistema de gestão da Responsabilidade Social, permitindo à organização formular e implementar uma política e objetivos que levem em conta as exigências legais, seus compromissos éticos e sua preocupação com a promoção da cidadania e do desenvolvimento sustentável, além da transparência das suas atividades.

Segundo Ursini & Sekiguchi (2005), dentre os pontos mais relevantes da norma, destacam-se os seguintes:

- aplicabilidade a organizações de todos os tipos e portes. Embora o público usual de normas de sistemas de gestão sejam as grandes corporações, esta norma foi redigida de forma a aplicar-se também às pequenas e médias empresas, de qualquer setor, bem como às demais organizações públicas ou do terceiro setor que tiverem interesse em aplicá-la;
- entendimento amplo do tema “Responsabilidade Social”. Esta norma incorporou o conceito mais amplo de Responsabilidade Social, ao aproximá-lo do desenvolvimento sustentável e incluir em seu cerne o engajamento e a visão das

partes interessadas. Seguem abaixo alguns trechos que confirmam estas informações:

Responsabilidade social é a relação ética e transparente da organização com todas as suas partes interessadas, visando o desenvolvimento sustentável (ASSOCIAÇÃO..., 2004)

Desenvolvimento sustentável é o desenvolvimento que supre as necessidades do presente sem comprometer a capacidade das gerações futuras em supri-las” (INSTITUTO..., 2005)

- necessidade de comprometimento dos funcionários e dirigentes de todos os níveis e funções, especialmente os da alta direção. Em diversos pontos da norma, ressalta-se a necessidade de comprometimento dos dirigentes e funcionários de todos os níveis e funções, em especial os da alta direção, uma vez que se trata de um tema transversal;
- necessidade de uma política da Responsabilidade social e programas com objetivos e metas. A norma prescreve que a alta administração deve definir a política de Responsabilidade Social, “consultando as partes interessadas” e assegurando, dentre outros tópicos, que a mesma “inclua o comprometimento com a promoção da ética e do desenvolvimento sustentável”. Na etapa de planejamento, a organização deverá estabelecer, implementar e manter objetivos e metas da Responsabilidade Social, com o envolvimento de funções e níveis relevantes dentro da organização e demais partes interessadas. Os programas (com objetivos e metas) deverão contemplar onze temas da Responsabilidade Social. São eles:
 - boas práticas de governança;
 - combate à pirataria, sonegação, fraude e corrupção;
 - práticas desleais de concorrência;
 - direitos da criança e do adolescente, incluindo o combate ao trabalho infantil;
 - direitos do trabalhador, incluindo o de livre associação, de negociação, a remuneração justa e benefícios básicos, bem como o combate ao trabalho forçado;
 - promoção da diversidade e combate à discriminação (por exemplo: cultural, de gênero, de raça/etnia, idade, pessoa com deficiência);

- compromisso com o desenvolvimento profissional;
 - promoção da saúde e segurança;
 - promoção de padrões sustentáveis de desenvolvimento, produção, distribuição e consumo, contemplando fornecedores, prestadores de serviço, entre outros;
 - proteção ao meio ambiente e aos direitos das gerações futuras; e
 - ações sociais de interesse público.
- modelo PDCA. Tendo em vista o êxito do modelo PDCA (*plan, do, check, act*) utilizado anteriormente pelas normas ISO 9001 e ISO 14001⁶, o GTRS decidiu que a base do sistema dessa norma seria a mesma, facilitando a integração com os sistemas de gestão já existentes, evitando-se assim a criação de sistemas e departamentos isolados;
 - esclarecimento que o atendimento aos requisitos da norma não significa que a organização é socialmente responsável, mas que possui um sistema de gestão da Responsabilidade Social. A norma chega a estabelecer que as comunicações externas e internas da organização deverão respeitar este preceito. A introdução da norma traz em seu texto essa preocupação. Além disso, por tratar-se de um sistema de gestão, a introdução da norma reflete também a preocupação de que empresas que venham a ser certificadas possam agir de má fé com o consumidor e o público em geral ao fazer publicidade do “selo” adquirido;
 - ausência da prescrição de critérios específicos de desempenho;
 - auditabilidade - uma vez que a norma é estruturada em requisitos, permitindo, portanto, que a organização a busque a certificação de seu sistema de gestão da Responsabilidade Social junto a uma organização externa.

Segue abaixo a estrutura geral da NBR 16001.

⁶ As normas ISO 9001 e ISO 14001 são as normas estruturadas em requisitos voltados para a auditabilidade (normas certificáveis) das respectivas famílias ISO 9000 e ISO 14000.

NBR 16001

- 0. Introdução
- 1. Objetivo
- 2. Definições
- 3. Requisitos do Sistema da gestão da Responsabilidade Social
 - 3.1. Requisitos gerais
 - 3.2. Política da responsabilidade social
 - 3.3. Planejamento
 - 3.3.1. Aspectos da Responsabilidade Social
 - 3.3.2. Requisitos legais e outros
 - 3.3.3. Objetivos, metas e programas
 - 3.3.4. Recursos, regras, responsabilidade e autoridade
 - 3.4. Implementação e operação
 - 3.4.1. Competência, treinamento e conscientização
 - 3.4.2. Comunicação
 - 3.4.3. Controle operacional
 - 3.5. Requisitos de documentação
 - 3.5.1. Generalidades
 - 3.5.2. Manual do sistema de gestão da Responsabilidade Social
 - 3.5.3. Controle de documentos
 - 3.5.4. Controle de registros
 - 3.6. Medição, análise e melhoria
 - 3.6.1. Monitoramento e medição
 - 3.6.2. Avaliação da conformidade
 - 3.6.3. Não-conformidade e ações corretiva e preventiva
 - 3.6.4. Auditoria interna
 - 3.6.5. Análise pela Alta Administração
- Anexo A – Bibliografia
- Anexo B - Outros termos

Figura 8– Estrutura Geral da NBR 16001

Fonte: Associação... (2004).

Após a conclusão da NBR 16001, o GTRS passou a chamar-se CEET/RS (Comissão Especial de Estudo Temporária de Responsabilidade Social da ABNT). Atualmente, a CEET/RS é oficialmente o comitê espelho nacional – comitê que discute as posições nacionais – no processo de construção da ISO 26000.

Em janeiro de 2006, o Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (INMETRO), finalizou os critérios de avaliação da conformidade para as organizações que desejarem implementar um sistema de gestão conforme a NBR 16.001 – iniciativa inédita no mundo, uma vez que INMETRO foi o primeiro órgão governamental a assumir a coordenação de um programa de avaliação da conformidade baseado em uma norma de gestão da Responsabilidade Social.

Em virtude dos critérios de avaliação da conformidade terem sido recentemente concluídos, não existem ainda registros de organizações certificadas com base na NBR 16001.

Com o objetivo de aperfeiçoar a qualificação dos auditores, a CEET/RS desenvolveu também a NBR 16002 - Responsabilidade Social - Sistema de Gestão - Qualificação de auditores, que fornece orientações aplicáveis para a competência dos auditores envolvidos com o sistema de gestão preconizado pela NBR 16001. A NBR 16002 foi concluída em novembro de 2005.

A CEET/RS desenvolverá, ao longo de 2006, a NBR 16003 - Responsabilidade Social - Sistema de Gestão – Execução de Auditorias, que fornecerá orientações para a condução das auditorias especificadas pelo sistema de gestão da NBR 16001.

5.4 A BS 8900

O *British Standards* (BSI) - organismo de normalização do Reino Unido – publicou em setembro de 2005 um esboço inicial da norma BS 8900 – Gestão do Desenvolvimento Sustentável. A norma encontra-se em fase de consulta pública e tem publicação prevista para o ano de 2006.

Assim como a SD 2100 e a futura ISO 26000, a BS 8900 será uma diretriz; ou seja; uma norma não certificável, aplicada a todos os tipos e portes de organizações.

A BS 8900 tem como objetivo prover um guia para a gestão do desenvolvimento sustentável e uma estrutura para apoiar as organizações a melhorarem sua performance e eficácia. É importante ressaltar, porém, que a BS 8900 não é uma norma de sistema de gestão. A norma também reforça, como princípio fundamental, a necessidade da identificação e interação com os *stakeholders* da organização.

Segue abaixo a estrutura geral do esboço da estrutura da BS 8900.

BS 8900

- 0. Introdução
- 1. Escopo
- 2. Termos e definições
- 3. Uma estrutura para o Desenvolvimento Sustentável
 - 3.1 Geral
 - 3.2. Princípios
- 4. Colocando o Desenvolvimento Sustentável em prática
 - 4.1. A organização
 - 4.2. Os temas
 - 4.2.1 a 4.2.3. (Identificação e engajamento de stakeholders, ...)
 - 4.3. Capacidade
 - 4.3.1. A 4.3.3. (Alocação de recursos, capacitação...)
 - 4.4. Gestão
 - 4.4.1 a 4.4.4. (avaliação de riscos e oportunidades, indicadores de performance, ...)
 - 4.5. Revisão
 - 4.5.1 a 4.5.4 (estratégia, operações, ...)
 - 4.6. Construindo confiança
- 5. Matriz de maturidade em relação ao Desenvolvimento Sustentável
- Bibliografia

Figura 9 – Estrutura Geral do Esboço da BS 8900

Fonte: Educação... (2006)

6 ANÁLISE CRÍTICA

6.1 A QUESTÃO DA NORMALIZAÇÃO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

A Associação Brasileira de Normas Técnicas (BARBIERI; CAJAZEIRA, 2005) define a normalização como “o processo de formular e aplicar normas para acesso sistemático a uma atividade específica, visando o benefício e com a cooperação de todas as partes interessadas na atividade. Sendo um importante elo entre uma atividade e seus impactos na sociedade, a normalização deve estar pautada no conhecimento ético, contribuindo para a economia e o livre comércio e deve acompanhar o progresso da humanidade”.

Juran (apud BARBIERI; CAJAZEIRAS, 2005) descreve os objetivos da normalização como: simplificação, intercâmbio, comunicação, adoção racional de símbolos e códigos, economia geral, segurança, defesa do consumidor e eliminação de barreiras comerciais.

Diante das afirmações citadas acima, verifica-se que a normalização da Responsabilidade Social visa à padronização de definições, conceitos, práticas e maneiras de implantação nas organizações – um desafio de grande porte, uma vez que a Responsabilidade Social possui uma complexidade que lhe é intrínseca, já que está pautada na relação da organização com seus diversos públicos (clientes, público interno, fornecedores, governo e comunidade). É importante acrescentar que a ISO 26000 deve ser resultado de um consenso entre países que possuem diferenças culturais, econômicas e legais, fator que tende a dificultar seu processo de elaboração. Porém, a proposta de prover orientação a todas as organizações que buscam a gestão socialmente responsável faz com que a norma - ainda em fase de construção - seja uma potencial referência mundial.

Um outro ponto interessante a ser ressaltado é o fato de ter sido estabelecido que a norma será uma diretriz, não sendo, portanto, uma norma certificável. Este fato representa uma quebra de paradigma, pois até então nunca se constatou uma mobilização tão grande para se desenvolver uma norma que seja, na verdade, um conjunto de recomendações. Isso reflete um posicionamento de uma corrente que parte da premissa que as organizações estarão mais interessadas na revisão de seus valores do que na obtenção de certificados adicionais.

Por fim, a normalização da gestão socialmente responsável é uma prova que a

Responsabilidade Social é reconhecida pelas sociedades contemporâneas como um valor permanente, como endossa o texto introdutório da NBR 16001 (ASSOCIAÇÃO..., 2004).

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

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

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

6.2 ANÁLISE DA INCLUSÃO DE PRINCÍPIOS TÍPICOS DA RESPONSABILIDADE SOCIAL NA FUTURA ISO 26000

Em relação à inclusão de princípios típicos da Responsabilidade Social na ISO 26000, tais como o engajamento das partes interessadas (*stakeholders*), a inserção de princípios éticos e a busca pelo desenvolvimento sustentável, foi possível fazer uma análise com base na comparação entre a revisão literária apresentada e os documentos ISO/TMB/WG SR N 29 (INTERNATIONAL..., 2005a) e ISO/TMB/WG SR TG4 N 0012 (INTERNATIONAL..., 2005d). Os documentos ISO/TMB/WG SR N29 e ISO/TMB/WG SR TG4 N0012 encontram-se em anexo.

6.2.1 O engajamento das partes interessadas (*stakeholders*)

O *Task Group 4* – grupo de elaboração da ISO 26000 responsável pelos capítulos “Escopo”, “Termos e Definições”, “O contexto da Responsabilidade Social no qual as organizações operam” e “Princípios de Responsabilidade Social relevantes a todas as organizações” - demonstra, conforme o relatório ISO/TMB/WG SR N 29, que a questão referente ao

engajamento das partes interessadas possuirá um grande destaque na futura norma.

Em relação à definição, o *Task Group 4* define *stakeholders* como: “todas as partes que afetam ou são afetadas pela atividade da organização, como associações empresariais, representantes de trabalhadores, associações de consumidores, ONGs, organizações internacionais, autoridades públicas e acadêmicos”. O grupo esclarece que *stakeholders* podem ser pessoas, grupos ou organizações. O *Task Group 4* ressalta, ainda, que os *stakeholders* podem ser classificados em diferentes tipos. A classificação mais comum é a que faz uma diferenciação entre “*stakeholders* primários” – que têm uma relação direta com a organização, tais como empregados, investidores, comunidade, etc – e “*stakeholders* secundários” – que têm uma relação de caráter prioritariamente indireto com a organização, tais como mídia, acadêmicos, organizações internacionais, etc. Outra diferenciação comum é entre “*stakeholders* internos” - tais como empregados e investidores - e “*stakeholders* externos” - tais como comunidade e consumidores.

O grupo também sugere que se apresente na norma a definição de “falsos *stakeholders*”, como organizações que não representam genuinamente os *stakeholders* que deveriam ou que não representam nenhum interesse legítimo. Da mesma forma, também defende a apresentação do conceito de “*stakeholders* inapropriados”, como sendo o engajamento não adequado de certos *stakeholders*.

A definição de “*stakeholders* substitutos” também é sugerida para as organizações que possam representar *stakeholders* que não estão organizados ou não são capazes de ser engajados, como por exemplo: o meio ambiente, os animais, as crianças, as gerações futuras, etc.

Em relação à identificação de *stakeholders*, o *Task Group 4* define tal atividade como “o processo por meio do qual uma organização reconhece seus *stakeholders*”. O grupo ressalta que a norma deverá orientar a organização a identificar também os chamados “*stakeholders* silenciosos”; isto é; aqueles que tenham dificuldades de comunicar suas demandas.

O *Task Group 4* salienta, também, que o processo de identificação de *stakeholders* deve ser mútuo e interativo, permitindo que os *stakeholders* também se identifiquem como tal, não ficando apenas a cargo da organização identificá-los e sugere que a efetiva identificação inclua:

- a identificação de quais *stakeholders* impactam ou são impactados pela organização;

- a distinção entre os diferentes tipos de *stakeholders*;
- o esclarecimento dos critérios utilizados para a identificação de *stakeholders*; mostrando a credibilidade do processo;
- a abordagem transparente na identificação e relação com *stakeholders*.

O grupo também esclarece que a recomendação para o engajamento de *stakeholders* deve ir muito além do simples contato da organização com seus *stakeholders*. O engajamento deve ser uma “via de mão-dupla” entre a organização e seus *stakeholders*, ou seja, um espaço para o intercâmbio de pontos de vista, esclarecimento de expectativas, tratamento de diferenças, criação de soluções e construção de confiança. Segundo o grupo, o engajamento de *stakeholders* deveria ser “uma relação de cooperação mútua entre uma organização e seus *stakeholders* para a obtenção de resultados que sejam aceitos por ambos”. Em resumo, o engajamento de *stakeholders* pode ser definido pelo *Task Group 4* como “a oportunidade dos *stakeholders* dizerem o que é importante e a preocupação das organizações em levar isto em consideração em suas ações e decisões”. Isto não significa que a organização deva atender a todas as demandas de seus *stakeholders*, porém, as mesmas devem ser respondidas, bem como um canal permanente de comunicação deve ser mantido.

Por fim, o *Task Group 4* reforça que a norma deve fornecer diretrizes e ferramentas sobre como a organização deve analisar o resultado do engajamento de *stakeholders* para determinar o que é relevante para ela. A norma também deve atentar que alguns *stakeholders* têm *expertises* que podem ser utilizadas pela organização de maneira construtiva e rentável.

Diante todas as considerações feitas pelos *Task Group 4* a respeito do princípio “Engajamento dos *Stakeholders*”, conclui-se que este importante princípio será plenamente considerado e fomentado pela futura norma ISO 26000.

6.2.2 A inserção da transparência nas relações da organização

O *Task Group 4* considera a comunicação como a base para o exercício da transparência e chega a defini-la como “o processo por meio do qual uma organização disponibiliza ao público em geral informações relevantes sobre sua governança e desempenho”.

Na visão do grupo, a comunicação com os *stakeholders* implica o fornecimento de informações relevantes, ainda que as mesmas não tenham sido solicitadas por eles. O grupo ressalta que a elaboração de relatórios formais também não deve ser a única forma de comunicação com *stakeholders* e que outros canais mais interativos devem ser explorados.

O grupo também salienta que a comunicação, por ser um elemento de promoção da transparência, não deve ser restrita aos *stakeholders*, mas estar disponível ao público em geral.

Conclui-se, portanto, que o princípio “A Inserção da Transparência nas Relações da Organização” está contemplado no esboço da ISO 26000.

6.2.3 O desenvolvimento sustentável como alvo da gestão socialmente responsável

O *Task Group 4* enfatiza, no relatório ISO/TMB/WG SR TG4 N 0012 que o tema desenvolvimento sustentável estará incluso nos capítulos “O contexto da Responsabilidade Social no qual as organizações operam”, “Princípios de Responsabilidade Social relevantes a todas as organizações” e “Termos e Definições”.

Em relação ao capítulo “O contexto da Responsabilidade Social no qual as organizações operam”, referências a importância do desenvolvimento sustentável aparecem nas seções “O contexto histórico e contemporâneo da Responsabilidade Social” e “A natureza do conceito de Responsabilidade Social”. No capítulo “Princípios de Responsabilidade Social relevantes a todas as organizações”, o desenvolvimento sustentável é citado como um dos princípios fundamentais que a norma deve abordar, no sentido de mostrar às organizações a importância do mesmo e de prover diretrizes para exercê-lo. Porém, no capítulo “Termos e Definições”, a gestão socialmente responsável é vista como um meio para melhorar a performance das dimensões ambientais, econômicas e sociais e promover, conseqüentemente, o desenvolvimento sustentável.

Confrontando a afirmação acima com a definição da NBR 16001 (ASSOCIAÇÃO..., 2004), que “a Responsabilidade Social é a relação ética e transparente da organização com todas suas partes interessadas, visando o desenvolvimento sustentável”, conclui-se, ainda que preliminarmente, que a Responsabilidade Social é considerada pela futura ISO 26000 como a

forma de gestão que tem a promoção do desenvolvimento sustentável como um dos seus principais objetivos.

6.3 A ANÁLISE DAS POSSÍVEIS LIMITAÇÕES E BENEFÍCIOS DA ISO 26000

Após as etapas de revisão de exemplos relevantes da literatura sobre Responsabilidade Social, descrição do processo de elaboração da ISO 26000 e estudo das principais características de seu esboço – com base nos documentos *Resolution ISO/TMB 35/2004* (INTERNATIONAL..., 2004b), *New Work Item Proposal on Social Responsibility* (INTERNATIONAL..., 2004), ISO/TMB/WG SR N 49 (INTERNATIONAL..., 2005b), ISO/TMB/WG SR N 29 (INTERNATIONAL..., 2005a), ISO/TMB/WG SR TG4 N 0012 (INTERNATIONAL..., 2005d) e das resoluções da II Reunião do Grupo de Trabalho relatadas no documento ISO/TMB/WG SR N 50 (INTERNATIONAL..., 2005c) - é possível fazer uma análise das possíveis limitações e benefícios da futura norma internacional de Responsabilidade Social. É importante ressaltar que os documentos *Resolution ISO/TMB 35/2004*, *New Work Item Proposal on Social Responsibility*, ISO/TMB/WG SR N 49, ISO/TMB/WG SR N 29 e ISO/TMB/WG SR TG4 N 0012 encontram-se em anexo.

6.3.1 Possíveis limitações da ISO 26000

- Redução do patamar desejável da gestão com Responsabilidade Social:

Conforme afirmado por Ursini & Sekiguchi (2005), o processo de construção de uma norma internacional requer o consenso de vários países. Sendo assim, a norma corre o risco de ser genérica demais, acarretando, portanto, a redução do patamar desejável da gestão com Responsabilidade Social.

- Não adesão por parte das pequenas e médias empresas:

O processo de adequação a uma norma internacional é geralmente custoso, o que pode acarretar a não adesão por parte das pequenas e médias empresas, bem como provocar aumento nos custos de produtos e serviços, que seriam repassados aos preços para o consumidor final.

- Motivação para adesão sendo estritamente comercial:

O cenário atual vem demonstrando que as organizações precisam ter uma postura socialmente responsável, em virtude da crescente cobrança da sociedade civil. Desta forma, algumas poderão buscar a manutenção de uma boa imagem perante o público - sob pena de perder seus consumidores – adotando a ISO 26000 por motivos estritamente comerciais, burocratizando, assim, a temática – conforme alertado por Ursini & Sekiguchi (2005) – e não gerando reflexões mais profundas de mudanças de valores, comportamentos e, conseqüentemente, do modelo de gestão das organizações.

- Dificuldade em comprovar a adesão à ISO 26000:

Conforme mencionado anteriormente, foi estabelecido que a ISO 26000 será uma diretriz, não sendo, portanto, uma norma certificável. As organizações que desejarem demonstrar estar em conformidade com a mesma, enfrentarão, certamente, dificuldades em comprovar a adesão à norma, já que ela não possui um formato voltado para a auditabilidade. Isso pode acarretar a diminuição do interesse das organizações em adotar a ISO 26000, uma vez que muitas delas gostariam de comprovar para a sociedade que estão em conformidade com o que ela preconiza, principalmente para obterem diferenciais competitivos. Com isso, a tendência é que a permeabilidade da SA 8000 continue aumentando em nível internacional, sendo o seu certificado procurado, principalmente, pelos países em desenvolvimento.

6.3.2 Possíveis benefícios da ISO 26000

- A consolidação de um documento com credibilidade internacional:

A ISO 26000 será concluída pela maior organização normalizadora em nível internacional, composta por 153 países-membro, que detém a adesão de mais de seiscentas mil organizações nos padrões ISO 9001 e 14001.

Convém destacar também o esforço da ISO em garantir um processo de elaboração representativo para a ISO 26000, com a busca do equilíbrio da participação dos países – nos cargos de coordenação dos grupos-tarefa – tanto em termos geográficos quanto econômicos. É importante ressaltar a consideração pela busca do equilíbrio de gênero, entre homens e mulheres, além da preocupação das classes de *stakeholders* (indústria, governo, organizações não-governamentais, representantes de consumidores e da classe dos trabalhadores) estarem representadas por país. A participação de organismos multilaterais como a Organização das Nações Unidas (ONU), a Organização para Cooperação e o Desenvolvimento Econômico (OCDE), além da parceria da ISO com a Organização Internacional do Trabalho (OIT) – que define a cooperação entre as organizações no sentido de garantir que a ISO 26000 seja consistente e complementar aos padrões internacionais da OIT – são fatores que também garantem toda uma credibilidade ao processo de construção da norma.

- Simplificação do entendimento e da implementação da Responsabilidade Social:

Ratificando o que foi afirmado por Ursini & Sekiguchi (2005), o excesso de normas, padrões, metodologias e referências nacionais e internacionais em Responsabilidade Social, acaba confundindo e gerando pouca eficácia para as organizações. Assim, um padrão internacional ISO poderia tornar-se um grande mapa referencial e integrador mundial das principais ferramentas de Responsabilidade Social.

- Disseminação da conscientização:

A adesão à ISO 26000 acarretará a disseminação dos princípios da Responsabilidade Social, bem como as maneiras de se implementar a mesma. Sendo assim, a norma possibilitará a diferenciação entre filantropia e Responsabilidade Social, conceitos distintos ainda muito confundidos.

O principal benefício, porém, consiste na possibilidade da formação de novos valores, que serão propagados não só na organização como também em toda cadeia de fornecedores, clientes, comunidade de entorno e sociedade. Desta forma, a ISO 26000 poderá ser um grande instrumento para a disseminação - em nível internacional - da conscientização de uma gestão com princípios éticos, que leve em consideração os *stakeholders* da organização e promova o desenvolvimento sustentável.

6.4 A COMPARAÇÃO ENTRE AS PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS DO ESBOÇO DA ISO 26000 E AS NORMAS SA 8000, NBR 16001, SD 21000 E BS 8900

Apesar da ISO 26000 ainda não ter sido concluída, podemos, de uma forma preliminar, compará-la com as principais características das normas SA 8000, NBR 16001, SD 21000 e BS 8900, a partir da análise dos documentos *Resolution ISO/TMB 35/2004* (INTERNATIONAL..., 2004b), *New Work Item Proposal on Social Responsibility* (INTERNATIONAL..., 2004), ISO/TMB/WG SR N 49 (INTERNATIONAL..., 2005b) e das resoluções da II Reunião do Grupo de Trabalho ISO/TMB WG, relatadas anteriormente e provenientes do documento ISO/TMB/WG SR N 50 (INTERNATIONAL..., 2005c). Os documentos *Resolution ISO/TMB 35/2004*, *New Work Item Proposal on Social Responsibility* e ISO/TMB/WG SR N 49 encontram-se em anexo.

Quanto à aplicabilidade, a ISO 26000 apresenta-se como as outras normas em questão; isto é, é aplicável a todos os portes e tipos de organização. A ISO 26000 também endossa que a adesão à Responsabilidade Social não deve ser um esforço exclusivo do setor produtivo, devendo também ser almejada por qualquer organização com função e estruturas administrativas próprias e autônomas, com ou sem finalidade de lucro, de porte pequeno, médio ou grande.

Em relação ao formato de sistema de gestão, a ISO 26000 se assemelha às normas em questão

– que não são sistemas de gestão – diferindo, apenas, da NBR 16001, que preconiza um sistema de gestão com base no modelo PDCA (*plan, do, check, act*) utilizado anteriormente pelas normas ISO 9001 e ISO 14001. É importante ressaltar, portanto, que a ISO 26000 e as outras normas em questão (com exceção da NBR 16001) possuem elementos de gestão – com a finalidade de recomendar princípios e práticas de Responsabilidade Social aos sistemas de gestão existentes das organizações.

Quanto à característica de ser uma norma de diretrizes, sem propósito de certificação, a norma segue a tendência adotada pelas normas SD 21000 e BS 8900, que prescrevem um conjunto de recomendações às organizações que almejam uma gestão com Responsabilidade Social. É importante destacar que a norma certificável SA 8000 tem a adesão de mais de 880 organizações certificadas em 50 países, onde lideram o *ranking* de certificações a Itália (em 1º lugar, com 324 instalações certificadas), Índia (em 2º lugar, com 125 instalações certificadas), China (em 3º lugar, com 119 instalações certificadas) e o Brasil (em 4º lugar, com 87 instalações certificadas)⁷. O fato dos países em desenvolvimento liderarem este ranking de certificações, reflete, provavelmente, a necessidade que os mesmos têm em obter um diferencial para ser utilizado em suas relações comerciais. Um exemplo mais nítido pode ser observado na China, que pode estar transpondo barreiras comerciais com estes certificados, no sentido de desmistificar a imagem ruim que possui em relação ao respeito dos direitos trabalhistas. Em relação a NBR 16001, que também é uma norma certificável, é importante ratificar que ainda não existem organizações certificadas, em virtude dos critérios de avaliação da conformidade terem sido concluídos recentemente pelo Inmetro.

Um outro detalhe a ser observado, é que todas as normas em questão enfocam a necessidade do comprometimento da organização com a melhoria contínua da gestão com Responsabilidade Social.

A tabela a seguir demonstra a comparação entre as principais características do esboço da ISO 26000 e as normas SA 8000, NBR 16001, SD 21000 e BS 8900 mencionadas acima.

⁷ Dados referentes a 31 de dezembro de 2005, disponíveis em <http://www.sa-intl.org> (site oficial da norma SA 8000).

Características	ISO 26000	SA 8000	NBR 16001	SD 21000	BS 8900
Aplicável a todos os tipos de organização					
Formato de sistema de gestão					
Diretrizes, sem propósito de certificação					
Ênfase na promoção da melhoria contínua					

Figura 10 – Quadro Comparativo entre as Principais Características das Normas ISO 26000, SA 8000, NBR 16001, SD 21000 e BS 8900.

Fonte: Adaptado de Educação... (2006)

7 CONCLUSÕES

7.1 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo conclui que o esboço da ISO 26000 contempla em seu conteúdo princípios típicos da Responsabilidade Social - conforme demonstrado no capítulo referente a análise crítica - tais como o engajamento das partes interessadas (*stakeholders*), a inserção da transparência nos relacionamentos da organização e a busca pelo desenvolvimento sustentável. A presença destes princípios na ISO 26000 demonstra um esforço dos grupos de trabalho em garantir à mesma a manutenção das principais características da gestão socialmente responsável, fator de extrema importância, uma vez que a norma se constitui numa potencial referência mundial.

Em relação às possíveis limitações da ISO 26000, verifica-se a necessidade de um monitoramento para que a norma não seja genérica demais, já que a mesma será fruto de um consenso de vários países, com diferentes realidades econômicas, culturais, sociais e legais. Um outro ponto que merece atenção é o cuidado com a inserção de práticas, na ISO 26000, que possam ser inviáveis de serem implantadas nas pequenas e médias empresas, ou que possam aumentar de maneira significativa o custo dos produtos e serviços. Quanto aos possíveis benefícios que a ISO 26000 pode vir a acarretar, pode-se considerar como um dos principais a disseminação dos princípios da Responsabilidade Social, bem como as maneiras de se implementar a mesma, fatores que contribuem para a formação de novos valores a serem propagados nas organizações e nos seus respectivos *stakeholders*.

Quanto a comparação do esboço da ISO 26000 com as principais características das outras normas relacionadas neste estudo (SA 8000, SD 21000, NBR 16001 e BS 8900), conclui-se que a mesma se assemelha a maioria delas em relação aos itens aplicabilidade (pois é aplicável a todos os tipos e portes de organizações), formato (pelo fato de não estar estruturada num formato de sistema de gestão, apesar de conter elementos de gestão), propósito (pois a norma é um conjunto de diretrizes, sem propósitos voltados para certificação) e ênfase na necessidade do exercício da melhoria contínua. A norma ISO 26000 difere, de uma maneira mais significativa, das normas SA 8000 e NBR 16001, já que as mesmas são voltadas para a certificação.

A decisão da ISO 26000 ser um conjunto de diretrizes reflete um posicionamento, que parte da premissa que as organizações estarão mais interessadas na revisão dos seus princípios de gestão do que na obtenção de novos certificados.

7.2 SUGESTÕES PARA TRABALHOS FUTUROS

A certificação, atualmente, é o mecanismo de avaliação da conformidade mais demandado pelo mercado internacional, uma vez que proporciona visibilidade, confiabilidade e, em muitos casos, a transposição de barreiras não-tarifárias.

As organizações que aderirem a ISO 26000 enfrentarão, certamente, dificuldades em comprovar a adesão à norma, já que ela não é certificável; isto é, não possui um formato voltado para a auditabilidade. Esse fato poderá se constituir num problema, uma vez que muitas organizações irão querer comprovar que estarão em conformidade com o que a ISO 26000 preconiza, principalmente por questões comerciais. Um estudo, portanto, poderia ser realizado para identificar como esta questão poderia ser solucionada.

Um outro ponto a ser estudado seria a possibilidade de alterações nas normas SA 8000, NBR 16001, SD 21000 e BS 8900 após a conclusão da ISO 26000. Dentro deste contexto, se destacam as seguintes questões:

- As normas em questão se ajustariam aos princípios e modos de implementação da Responsabilidade Social preconizados pela ISO 26000? Particularizando a norma nacional, NBR 16001, quais seriam as possíveis mudanças?
- As normas SD 21000 e BS 8900 – também estruturadas no formato de diretrizes – serão “substituídas” pela ISO 26000?

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALVES-MAZZOTTI, Alda; J.GEWANDSZNAJDER, Fernando. **O Método nas ciências naturais e sociais: pesquisa quantitativa e qualitativa**. São Paulo: Pioneira, 1998.

ASHLEY, P.A. et al. **Ética e responsabilidade social nos negócios**. São Paulo: Saraiva, 2002.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 16.001: Responsabilidade Social: Sistema da gestão: Requisitos. [Rio de Janeiro], 2004.

BARBIERI, J.; CAJAZEIRA, J. ISO 26.000 – Barreira Não Tarifária ou Comércio Justo? In: ENCONTRO GESTÃO DO MEIO AMBIENTE – ENGEMA, 2005. USP; FGV/EAESP, Rio de Janeiro: Anais eletrônicos... ENGEMA, 2005. 1 CD-ROM.

BICALHO, A.G.D. et al. Responsabilidade social das empresas e comunicação. **Responsabilidade Social das Empresas: A contribuição das universidades**, v.2, p. 353-398, maio 2003.

BITTENCOUT, E.& CARRIERI, A. Responsabilidade Social: ideologia, poder e discurso na lógica empresarial. **Revista RAE**, São Paulo, v. 45, • edição especial minas gerais, 2005.

BOWEN, Howard R. **Responsabilidades sociais do homem de negócios**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1957.

CERTO, S.C. ;PETER, J. P. **Administração estratégica**. São Paulo.: Makron Books , 1993.

CORREIA, F. T.B.S., MEDEIROS, J.R.C. Responsabilidade Social Corporativa para quem? **Responsabilidade Social das Empresas: A contribuição das universidades**, v.2, p. 154-157, maio 2003.

DAFT, Richard L. **Administração**. 4. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

DIRETRIZES para Relatórios de Sustentabilidade da Global Reporting Initiative (GRI). [s.l.]: Instituto Ethos e do Uniethos, distribuída gratuitamente, 2004. Versão Brasileira.

DUARTE, C.O.S., TORRES, J. Q. R. Responsabilidade social empresarial: dimensões históricas e conceituais. **Responsabilidade Social das Empresas: A contribuição das universidades**, v.4, p. 35-36, maio 2005.

EDUCAÇÃO PARA RESPONSABILIDADE SOCIAL E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL. 2ª Reunião grupo de trabalho Ethos - ISO 26000. Disponível em: <http://ead.uniethos.org.br> Acesso em: 01/2006.

EDUCAÇÃO PARA RESPONSABILIDADE SOCIAL E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL. 1ª **Plenária grupo de trabalho Ethos - ISO 26000**. Disponível em: <http://ead.uniethos.org.br> Acesso em: 01/2006b.

FROST, Roger. '**Dynamic**' launching of work on **ISO 26000**: future guideline on social responsibility. Disponível em: www.iso.org/sr. Disponível em março 2004.

GUEDES, Rita de Cássia. **Responsabilidade social e cidadania empresariais**: conceitos estratégicos para as empresas face à globalização., 2000. Dissertação (Mestrado em administração de empresas) - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2000.

HENRIQUES, A.& MELO, C. Responsabilidade Social. **Nota Técnica Inmetro/Dqual/Diape N°011/2003**, Rio de Janeiro, 2003.

INSTITUTO ETHOS DE EMPRESAS E RESPONSABILIDADE SOCIAL. **Guia de Compatibilidade de Ferramentas 2005**. São Paulo: Ethos, 2005.

INSTITUTO ETHOS DE EMPRESAS E RESPONSABILIDADE SOCIAL. **Indicadores Ethos de Responsabilidade Social Empresarial**. São Paulo: Ethos, 2000.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION – ISO. **ISO/TMB/WG SR N 15**. Disponível em: www.iso.org/sr. Acesso em: 10/2005.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION – ISO. **ISO/TMB/WG SR N 29**. Disponível em: www.iso.org/sr. Acesso em 12/ 2005a.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION – ISO. **ISO/TMB/WG SR N 49**, disponível em www.iso.org/sr. Acesso em 12/ 2005b.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION – ISO. **ISO/TMB/WG SR N 50**, disponível em www.iso.org/sr. Acesso em 12/ 2005c.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION – ISO. **ISO/TMB/WG SR TG4 N 0012**, disponível em www.iso.org/sr. Acesso em 12/ 2005d.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION – ISO. **New Work Item Proposal**, Switzerland, July 10, 2004.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION – ISO. **Technical Management Board Resolution 35/2004**, Stockholm, June 25, 2004b.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. **Working Report on Social Responsibility**. ISO Advisory Group on Social Responsibility, Stockholm, April 30, 2004c.

LARA, J. E.; PINTO, M. R. A Cidadania Corporativa como uma Orientação de Marketing: um Estudo no Varejo – **Revista RAE**, São Paulo, v. 44, Edição Especial Minas Gerais, 2004.

LOURENÇO, A.G., SHRÖDER, D. S. Vale investir em responsabilidade social empresarial? Stakeholders, ganhos e perdas. **Responsabilidade Social das Empresas: A contribuição das universidades**, v.2, p. 83, maio 2003

MELO NETO, Francisco P. de; FROES, César. **Gestão da responsabilidade social corporativa: o caso brasileiro**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

MONTANA, Patrick J.;CHARNOV, Bruce H. **Administração**. São Paulo: Saraiva, 1998.

NEW Work Item Proposal on Social Responsibility. Disponível em www.iso.org/sr. Acesso em: 10/2005

OLIVEIRA, José Arimatés de. Responsabilidade Social em pequenas e médias empresas. **Revista de Administração de Empresas**. v. 24, nº 4, out/dez. 1984.

RODDICK, A. **Meu jeito de fazer negócios**. Rio de Janeiro: Campus, 2002.

SOCIAL ACCONTABILITY INTERNATIONAL. SA 8000:2001. Versão em português. New York: Social Accountability International, 2001. Disponível em <http://www.sa-intl.org>. Acesso em: 12/2005.

TREVISAN, F. A. Balanço social como instrumento de marketing. **Revista RAE-eletrônica**, São Paulo, v. 1, n.2, julho-dezembro de 2002. Disponível em www.rae.com.br.

URAS, Francisco Paulo. A responsabilidade social é um bom negócio? **O Estado de São Paulo** de 25/08/1999.

URSINI, T.R., SEKIGUCHI, C. Desenvolvimento sustentável e responsabilidade social: rumo à terceira geração de normas ISO. **Inovação: Inovação e Responsabilidade Social**, São Paulo, Instituto Uniemp, v.2.

ANEXO A – Resoluções ISO

ISO Technical Management Board Resolution 35/2004 (Stockholm, 24-25 June 2004)

Social Responsibility

The Technical Management Board,

thanks its Advisory Group on Social Responsibility for its report and recommendations,

further thanks Mr. Dan Gagnier and members of the AG for their contributions to the success of the Stockholm conference on SR,

expresses its appreciation to SIS (Sweden) for hosting the conference,

notes the pre-conditions stipulated by the AG for ISO activity in the field of SR, and that these constitute a package, and the TMB

- *acknowledges* that social responsibility involves a number of subjects and issues that are qualitatively different from the subjects and issues that have traditionally been dealt with by ISO,
- *recognizes* the role of governments and inter-governmental organizations to set social obligations or expectations,
- *recognizes* the instruments adopted by global inter-governmental organizations (such as the United Nations Universal Declaration of Human Rights, international labour conventions and other instruments adopted by ILO and relevant UN conventions), but also that there is scope for private voluntary initiatives in the field of SR,
- *concurrs* that the scope of any ISO activity on social responsibility needs to be narrowed so as to avoid addressing issues that can only be resolved through political processes,
- *supports* the development of an agreement with ILO to govern cooperation between ISO and ILO in the area of social responsibility,
- *recognizes* that, due to the complexity and fast-evolving nature of the subject, it is not feasible to harmonize substantive social responsibility commitments,
- *agrees* to ensure that ISO processes are adjusted where necessary to ensure meaningful participation by the full range of interested parties,

recognizes that the conference confirmed the AG's recommendation that there is a need for a guidance document, written in plain language which is understandable and usable by non-specialists, and not for a specification document intended for conformity assessment,

further recognizes that the conference indicated that this work should be undertaken immediately and that further feasibility study is not needed,

agrees that such a guidance document should include the elements identified by the AG and others identified in the conference,

concurs that special efforts should be made by ISO and its members to raise awareness in developing countries of ISO's SR activities as well as to ensure their meaningful participation in this work,

expressing its appreciation to the Swedish International Development Cooperation Agency (SIDA) for facilitating the participation by many developing countries in the SR conference, **recommends** that sustainable mechanisms be established to facilitate the participation in ISO SR work of experts from developing countries, NGOs, consumers and other groups having limited resources,

further agrees that the work should be conducted under a twinned leadership between developed and developing countries

and **recommends** that a leadership post should be created to deal specifically with stakeholder participation and engagement, including funding,

accepts the recommendation not to assign this work to an existing technical committee,

decides that this work needs to be carried out in an innovative manner, but consistent with ISO's fundamental principles, and that the objective is to produce an International Standard that provides guidance and not an interim deliverable,

further decides that this work should be conducted in a working group directly under the responsibility of the TMB to which the ISO member bodies would be requested to appoint experts from each of the stakeholder categories and in which interested international and broadly-based regional organizations would be able to appoint experts via the D-liaison mechanism,

requests ISO members to submit candidates by 15 August 2004 for twinned leadership and secretariat of the working group,

establishes a TMB task force to:

- *develop* a new work item proposal for the International Standard providing guidance, with a scope that encompasses all the items included in the AG's recommendations as well as considerations from the conference, and
- *develop* the terms of reference of the working group and its operating details, including appropriate mechanisms for ensuring openness and transparency of the work of the WG,
- *submit* its proposals to the TMB in time for its meeting in September 2004,

agrees further to consider the suggestion that ISO establish a website as a means of disseminating practices in the field of social responsibility,

considers that the AG on Social responsibility has completed its task and disbands it.

ISO Central Secretariat

1, rue de Varembe
Case postale 56
CH - 1211 Genève 20
Switzerland

Telephone + 41 22 749 01 11
Fax + 41 22 733 34 30
E-mail central@iso.org
Web www.iso.org

Organisation internationale de normalisation
International Organization for Standardization
Международная Организация по Стандартизации

**TO THE ISO MEMBER BODIES**

Your ref.
Our ref. STAND TMB

Date 2004-10-07

New work item proposal - Social responsibility

Dear Sir or Madam,

As you will be aware, over the last two years, ISO's potential involvement in the field of (corporate) social responsibility has been deliberated in an Advisory Group established by the Technical Management Board and these deliberations culminated in the international conference on social responsibility held in Stockholm in June 2004.

As a result, the Technical Management Board has now prepared a formal proposal that ISO undertake the preparation of an International Standard giving guidance on social responsibility and that proposal is attached herewith. Member bodies are invited to vote on the proposal and to return their votes to the TMB secretariat by no later than 7 January 2005.

Recognizing that ISO will be entering into a new area of standardization, in which it will need to engage new groups of stakeholders, the TMB has decided that, the work would be conducted in a working group directly under the responsibility of the TMB. In these circumstances, and recognizing that this will require some adaptation of ISO's normal working methods, the TMB has also developed a number of supporting documents which are also attached. The first of these provides an executive summary of how the ISO/IEC Directives will be applied to this work, while the second document provides more specific guidance on the operational details of the proposed working group. Finally, the TMB has also developed a series of suggestions for issues to be discussed by the working group at its first meeting and these are also attached for completeness.

We would in particular draw your attention to the fact that member bodies wishing to participate in this work are invited to nominate up to six experts to serve on the working group, one for each of the stakeholder categories (industry, government, labour, consumers, NGOs and others). However, the TMB recognizes that this may not always be possible and has agreed that member bodies should be left some flexibility in their choice of experts. It is nevertheless strongly recommended to appoint not more than two experts from the same stakeholder category. Your attention is also drawn to the fact that it is

./.

2004-10-07

Page 2



requested that short profiles be provided of the nominated experts (describing their background/experience in social responsibility, etc.). Since it is expected that the development work within the WG will be delegated to a number of task groups, the profiles will help the WG leadership in ensuring that the expertise in the task groups is appropriate for carrying out the tasks with which they are charged.

Yours faithfully,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M.A. Smith', with a long horizontal stroke extending to the right.

M.A. Smith
TMB Secretariat
Standards Department

Enclosures

cc. Vice-President (technical management)



NEW WORK ITEM PROPOSAL	
Date of presentation 2004-10-01	Reference number ISO/TMB N 26000
Proposer ISO/TMB	
Secretariat ISO/CS	

Proposal (to be completed by the proposer)

<p>Title of proposal (in the case of an amendment, revision or a new part of an existing document, show the reference number and current title)</p> <p>English title Guidance on social responsibility</p> <p>French title Lignes directrices pour la responsabilité sociale (if available)</p>	
<p>Scope of proposed project Please see Annex A</p>	
<p>Concerns known patented items (see ISO/IEC Directives Part 1 for important guidance)</p> <p><input type="checkbox"/> Yes <input checked="" type="checkbox"/> No If "Yes", provide full information as annex</p>	
<p>Envisaged publication type (indicate one of the following, if possible)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> International Standard <input type="checkbox"/> Technical Specification <input type="checkbox"/> Publicly Available Specification <input type="checkbox"/> Technical Report</p>	
<p>Purpose and justification (attach a separate page as annex, if necessary)</p> <p>Please see Annex B</p> <p>Target date for availability (date by which publication is considered to be necessary) Development track: 3 years</p>	
<p>Relevant documents to be considered Please see Annex C</p>	
<p>Relationship of project to activities of other international bodies Please see Annex D</p>	
<p>Liaison organizations Please see Annex E</p>	<p>Need for coordination with:</p> <p><input type="checkbox"/> IEC <input type="checkbox"/> CEN <input type="checkbox"/> Other (please specify)</p>
<p>Preparatory work (at a minimum an outline should be included with the proposal)</p> <p><input type="checkbox"/> A draft is attached <input type="checkbox"/> An outline is attached. It is possible to supply a draft by</p> <p>The proposer or the proposer's organization is prepared to undertake the preparatory work required <input checked="" type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No</p>	
<p>Proposed Project Leader (name and address)</p> <p>Decision of TMB - SIS (Sweden) and ABNT (Brazil)</p>	<p>Name and signature of the Proposer (include contact information)</p> <p>Ziva Patir Vice-President (Technical management)</p>

Comments of the TC or SC Secretariat

Supplementary information relating to the proposal

- This proposal relates to a new ISO document;
- This proposal relates to the amendment/revision of an existing ISO document;
- This proposal relates to the adoption as an active project of an item currently registered as a Preliminary Work Item;
- This proposal relates to the re-establishment of a cancelled project as an active project.

Other:

Voting information

The ballot associated with this proposal comprises a vote on:

- Adoption of the proposal as a new project
- Adoption of the associated draft as a committee draft (CD) (see ISO Form 5, question 3.3.1)
- Adoption of the associated draft for submission for the enquiry vote (DIS or equivalent) (see ISO Form 5, question 3.3.2)

Other:

Annex(es) are included with this proposal (give details)

Date of circulation	Closing date for voting	Signature of the ISO/TMB Secretary
2004-10-07	2005-01-07	M.A. Smith Senior Adviser, Technical Policy Standards Department

Guidelines on the completion of a proposal for a new work item(see also the ISO/IEC Directives Part 1)

a) Title: Indicate the subject of the proposed new work item.

b) Scope: Give a clear indication of the coverage of the proposed new work item. Indicate, for example, if this is a proposal for a new document, or a proposed change (amendment/revision). It is often helpful to indicate what is not covered (exclusions).

c) Envisaged publication type: Details of the types of ISO deliverable available are given in the ISO/IEC Directives, Part 1 and/or the associated ISO Supplement.

d) Purpose and justification: Give details based on a critical study of the following elements wherever practicable. *Wherever possible reference should be made to information contained in the related TC Business Plan.*

1) The specific aims and reason for the standardization activity, with particular emphasis on the aspects of standardization to be covered, the problems it is expected to solve or the difficulties it is intended to overcome.

2) The main interests that might benefit from or be affected by the activity, such as industry, consumers, trade, governments, distributors.

3) Feasibility of the activity: Are there factors that could hinder the successful establishment or general application of the standard?

4) Timeliness of the standard to be produced: Is the technology reasonably stabilized? If not, how much time is likely to be available before advances in technology may render the proposed standard outdated? Is the proposed standard required as a basis for the future development of the technology in question?

5) Urgency of the activity, considering the needs of other fields or organizations. Indicate target date and, when a series of standards is proposed, suggest priorities.

6) The benefits to be gained by the implementation of the proposed standard; alternatively, the loss or disadvantage(s) if no standard is established within a reasonable time. Data such as product volume or value of trade should be included and quantified.

7) If the standardization activity is, or is likely to be, the subject of regulations or to require the harmonization of existing regulations, this should be indicated.

If a series of new work items is proposed having a common purpose and justification, a common proposal may be drafted including all elements to be clarified and enumerating the titles and scopes of each individual item.

e) Relevant documents: List any known relevant documents (such as standards and regulations), regardless of their source. When the proposer considers that an existing well-established document may be acceptable as a standard (with or without amendment), indicate this with appropriate justification and attach a copy to the proposal.

f) Cooperation and liaison: List relevant organizations or bodies with which cooperation and liaison should exist.

Annex A

Scope of the proposed project

1. Scope of the standard

The standard should

- assist organizations in addressing their social responsibilities while respecting cultural, societal, environmental and legal differences and economic development conditions;
- provide practical guidance related to
 - operationalizing social responsibility,
 - identifying and engaging with stakeholders, and
 - enhancing credibility of reports and claims made about social responsibility;
- emphasize performance results and improvement;
- increase confidence and satisfaction in organizations among their customers and other stakeholders;
- be consistent with and not in conflict with existing documents, international treaties and conventions and existing ISO standards;
- not be intended to reduce government's authority to address the social responsibility of organizations;
- promote common terminology in the social responsibility field; and
- broaden awareness of social responsibility.

2. Content of the standard

The contents of the standard should be easy to read and understand by non-specialists and the design specification should cover the following items (as a minimum):

- Provisional table of contents
- Identification of core elements of the standard
- Scope of the standard
- Preliminary definitions and/or concepts of the standard

Other issues to be considered when developing the design specification

- issues raised in the Working Report on Social Responsibility developed by the Advisory Group on Social Responsibility (AG)*;
- issues raised in the resolution of ISO Technical Management Board (TMB)*;
- issues raised in the Stockholm conference on SR*;
- issues raised in existing SR requirement and other related requirement documents
- other issues such as

* See at <http://www.iso.org/sr>

- a) regional differences (respect for culture and customs, awareness of differences in economic development conditions),
- b) performance improvement,
- c) identification of the critical issues,
- d) follow-up after the standard is published (establishing outreach system, promoting diffusion, support tools, web use, etc): This is a social responsibility of ISO.

Supporting tools in the form of additional ISO documents shall only be developed after explicit approval by the TMB.

3. Application of the standard

The standard should be applicable by all types of organizations. (e.g. regardless of their size, location, the nature of their activities and products, and the culture, society and environment in which they carry out their activities.)

4 Type of standard

The document shall be an ISO standard providing guidance and shall not be intended for third-party certification.

The following wording would be appropriate: “This International Standard provides guidance to enable an organization to formulate SR systems taking into account communication of stakeholders. It is not intended for certification purpose, or regulatory or contractual use.”

Throughout the standard, the verb form “should” shall be used.

Only one standard shall be developed.

The document shall not be an interim document (such as IWA or PAS)

Annex B

Purpose and Justification

a) The specific aims and reasons for the standardization activity

Detailed information on conceptual issues related to SR, standardization of SR and ISO's capacity to address this subject was covered extensively in the Working Report on Social Responsibility of the ISO/TMB Advisory Group on SR. The AG's recommendations provide advice on pre-conditions as well as the scope of work and type of deliverables. Subsequently a broad range of stakeholders in the June 2004 ISO Conference on SR expressed a need for a guidance document on SR*

The proposed standard accordingly seeks to

- assist organizations in establishing, implementing, maintaining and improving social responsibility frameworks;
- support organizations in demonstrating their social responsibility through responsiveness and the effective engagement of all stakeholders including employees, which may enhance their confidence and satisfaction;
- facilitate credible communications on the organization's commitments and performance related to SR; and
- promote and maintain greater transparency and fairness in organizations.

The standard will be a tool for the sustainable development of organizations while respecting varying conditions related to laws and regulations, customs and culture, physical environment, and economic development.

b) The main interests that might benefit from or be affected by the activity

- Industry
- Government
- Labour
- Consumers
- Non-governmental organizations
- The general public

c) Feasibility of the activity

Issues that may affect the feasibility of this activity that require additional consideration by the ISO Working Group include

- applicability of the ISO Standard to all types and sizes of organizations (varying from local SMEs to multinational corporations);
- limitation on quantitative assessment of SR issues;
- regional differences relating to legal requirements, customs or cultural differences, physical environmental conditions and economic development;

* See at <http://www.iso.org/sr>

- limiting the proliferation of SR sector standards;
- while the objective is improved performance, the guidance will have to address both process and performance;
- the indication that ISO should address what is non-legal (leaving the legal issues to inter-governmental organizations) may not be helpful.

d) Timeliness of the standards to be developed

Given the market confusion that may be caused by the steadily increasing number of SR initiatives, an ISO International Standard may encourage organizations that know and have good experiences with the ISO “brand”, to operationalize their SR commitments. This document should be written in a manner flexible enough to support current initiatives, conventions and tools as well as future developments in this field, and in such a way that it does not stifle creativity within organizations as to how they address social responsibility.

e) Urgency of the activity

The need is urgent as expressed by stakeholders present at the June 2004 ISO conference in Stockholm. The target date for completion of this International Standard will be determined by the ISO Working Group , but should be within 3 years (i.e consistent with the normal, "default" standards development track).

f) The benefits expected from implementation of the standard

It is expected that the standard will

- facilitate the establishment, implementation, maintenance and improvement of social responsibility frameworks in organizations thus contributing to sustainable development;
- contribute to increasing the confidence and satisfaction in organizations among all stakeholders (including employees);
- increase awareness of SR through the creation of a single standard accepted by a broad range of stakeholders;
- foster greater awareness and wider observance of agreed sets of universal principles as expressed in United Nations conventions and declarations including the Global Compact principles and particularly the Universal Declaration of Human Rights, The International Labour Organization's Declarations on Fundamental Principles and Right at Work, The Rio Declaration on Environment and Development and The United Nations Convention Against Corruption.
- facilitate trade liberalization and remove trade barriers (implement open and fair trade);and
- compliment and avoid conflicts with other existing SR standards and requirements.

Annex C
Relevant documents to be considered (non-exhaustive)

Name of Standard or Initiative	Sponsoring Organization
ISO 14000 Management System Standards	International Standards Organization
British Standard 8800 on Occupational Health and Safety Management Systems	British Standards Institution
SIGMA Project on Sustainability -- Integrated Guidelines for Management	British Standards Institution; Forum for the Future; AccountAbility
OHSAS 18001 Specifications and Guidance for Occupational Health and Safety Management Systems	
Draft SII 1000 Standard on Social Responsibility and Community Involvement	Standards Institution of Israel
Standard on Corporate Social Responsibility	Standards Australia
Draft Standard on Ethical Financial Instruments PNE 165001	Spanish Standards Organization (AENOR)
Draft Standard on Management System on Ethics PNE 165010	Spanish Standards Organization (AENOR)
Guidelines on Corporate Social Responsibility (SD 21000)	French Association for Standardization (AFNOR)

Name of Standard or Initiative	Sponsoring Organization
Draft Standard on Fair Trading	French Association for Standardization (AFNOR)
Draft Management System for Social Responsibility and Integrity	Mexican Association for Standardization (IMNC)
Code of Labor Practice	ICFTU
BNQ Certification Protocol NQ 9700-950 on Corporate Social Responsibility	Bureau de Normalisation du Quebec, Canada
CSR management System	Det Norsle Veritas (DNV)
Guidelines for Multinational Enterprises	Organization for Economic Cooperation and Development
Convention on Combating Bribery of Foreign Public Officials in International Business Transactions,	Organization for Economic Cooperation and Development

Name of Standard or Initiative	Sponsoring Organization
Global Compact	United Nations
International Bill of Human Rights	United Nations
Universal Declaration of Human Rights	United Nations
Convention on the Rights of the Child	United Nations
International Covenant on Civil and Political Rights	United Nations
International Covenant on Economic, Cultural and Social Rights	United Nations
Core Conventions on Labor Standards (Conventions No. 29, 87, 98, 100, 105, 111, 131, 138, 155, 182)	International Labor Organization
Conventions No. 107 and 169 on Indigenous Peoples	International Labor Organization
Declaration on Fundamental Principles and Rights at Work	International Labor Organization
Tripartite Declaration of Principles Concerning Multinational Enterprises and Social Policy	International Labor Organization
Guidelines on Occupational Safety and Health Management Systems	International Labor Organization
Business Code of Conduct	Asian-Pacific Economic Cooperation

Name of Standard or Initiative	Sponsoring Organization
Voluntary Principles on Security and Human Rights (Extractive and Energy Industries)	U.K. and U.S. Governments
U.S. Model Business Practices	U.S. Department of Commerce
Green Paper on Promoting a European Framework for Corporate Social Responsibility	European Union
Eco-Management and Audit Scheme (EMAS)	European Union
Ethical Conduct Resolutions	European Union
European Convention on Human Rights	European Union
Eco-Label Scheme	European Union
International Environmental Conventions (Pollution from Ships; Transboundary Air Pollution; Transboundary Movement of Hazardous Wastes; Montreal Protocol; Kyoto Protocol; Biological Diversity; Desertification; Climate Change)	

Name of Standard or Initiative	Sponsoring Organization
National Laws on human rights, workplace and employee aspects, unfair business practices, organizational governance, environmental aspects, marketplace and consumer aspects, community aspects, and social development aspects	
The CERES Principles	Coalition of Environmentally Responsible Economies (CERES)
Nordic Partnership	Danish division of World Wide Fund for Nature
Voluntary Codes: The Regulatory Norms of a Globalized Economy?	Schulich School of Business, York University
Q-Res project,	University of Castellanza (Italy)
Ethos CSR indicators	Ethos Institute for Corporate Social Responsibility
Model code of conduct	Workers Rights Consortium

Name of Standard or Initiative	Sponsoring Organization
Global Reporting Initiative (GRI) Sustainability Reporting Guidelines	Global Reporting Initiative
Domini 400 Social Responsibility Index	
Dow Jones Sustainability Group Indexes	SAM Indexes GmbH
Calvert Social Index	The Calvert Group
FTSE4Good Index	
Consumer Charter for Global Business	Consumers International
Social Accountability 8000	Social Accountability International
The Business Principles for Countering Bribery	Transparency International and Social Accountability International.
AccountAbility 1000	Institute of Social and Ethical AccountAbility
Bench Marks for Measuring Business Performance	Interfaith Center for Corporate Responsibility
Global Sullivan Principles of Social Responsibility	Reverend Leon Sullivan
Ethics Compliance Management System Standard 2000	Reitaku University (Japan) Business Ethics and Compliance Research Center

Name of Standard or Initiative	Sponsoring Organization
Fairtrade Labels	Fairtrade Labelling Organization
Charter Agreement on Labor Practices	Fair Labor Association
The Base Code	Ethical Trading Initiative
Sunshine Standards for Corporate Reporting to Stakeholders	The Stakeholder Alliance
Human Rights Guidelines for Companies	Amnesty International
Designing a CSR Structure	Business For Social Responsibility
Human rights from the perspective of business and industry - a checklist	Confederation of Norwegian Business and Industry
Corporate actors in Zones of Conflict - responsible engagement	Confederation of Norwegian Business and Industry
The Worldwide Responsible Apparel Production (WRAP) program	The Worldwide Responsible Apparel Production
Standard - Investors in People.	Investors in people.
GoodCorporation,	GoodCorporation, ltd
Code of Labour Practices for the Apparel Industry Including Sportswear	Clean Clothes Campaign

Name of Standard or Initiative	Sponsoring Organization
Storebrand's programme for CSR	Storebrand Investments
EcoValue environmental/sustainability rating reports	Innovest
Standard for payment facilitating	Trace
Oekom-Quality standard	Oekom
Sustainability and CSR	Five Winds International
Sustainability Tool	GEMI
Global Sustainability Models	Future500
Business Conduct Management System Standard	U.S. Ethics Officer Association
Principles for Business	CAUX Roundtable
Business Charter for Sustainable Development	International Chamber of Commerce
Business in Society; Making a Positive and Reponsible Contribution	International Chamber of Commerce
Sustainable Forestry Principles and Criteria	Forest Stewardship Council
International Code of Ethics for Canadian Businesses	Insert names of companies; Canadian Minister of Foreign Affairs

Name of Standard or Initiative	Sponsoring Organization
Keidanren Charter for Good Corporate Behavior	Japan Business Federation
American Apparel Manufacturers Association Code	American Apparel Manufacturers Association
Exploring Pathways to a Sustainable Enterprise: Sustainable Development Planner	Global Environmental Management Initiative
The Values Management System Principles and Constituents for Sustainability Management	Centre for Business Ethics
Winning with Integrity - A Guide to Social Responsibility	Business in the Community, U.K.
Model Code of Conduct	World Federation of Sporting Goods Industry
Standards of Corporate Social Responsibility	Social Venture Network
Standard for Sustainable Fishing	Marine Stewardship Council
Responsible Care	American Chemistry Council
Rules of Conduct to Combat Extortion and Bribery	International Chamber of Commerce

Annex D

Relationship of project to activities of other international bodies

As a result of the report and recommendations of the ISO/TMB Advisory Group on Social Responsibility and the general consensus of the 21 & 22 June 2004 ISO Conference on Social Responsibility, the ISO/TMB adopted Resolution 35/2004^{*}, which stated in part that the ISO/TMB:

- recognizes the role of governments and inter-governmental organizations to set social obligations or expectations,
- recognizes the instruments adopted by global inter-governmental organizations (such as the United Nations Universal Declaration of Human Rights, international labor conventions and other instruments adopted by ILO and relevant UN conventions), but also that there is scope for private voluntary initiatives in the field of SR,
- concurs that the scope of any ISO activity on social responsibility needs to be narrowed so as to avoid addressing issues that can only be resolved through political processes,
- recognizes that, due to the complexity and fast-evolving nature of the subject, it is not feasible to harmonize substantive social responsibility commitments,

Therefore, it is necessary to consider the activities of other bodies that have developed or are developing SR standards, norms, guidelines and tools. United Nations (Global Compact) and other inter-governmental organizations, e.g ILO, OECD, UNHCR and UNEP, would need to be included in the process, in view of the fact that they already have or are developing international standards. With respect to the wide range of existing nongovernmental international SR initiatives such as the Global Reporting Initiative (GRI), the Forest Stewardship Council (FSC), the Fair Labor Association (FLA), these may also need to be considered as their standards could be affected by the introduction of an ISO deliverable. Some of these initiatives might also have expertise of use to ISO. In the end, an ISO SR deliverable should be compatible with and/or complementary to these other initiatives and preferably add value.

^{*} See at <http://www.iso.org/sr>

Annex E

Potential liaison organizations

Category	
Industry	<ul style="list-style-type: none"> ▪ International Chamber of Commerce (ICC) ▪ International Federation of Consulting Engineers (FIDIC) ▪ International Council of Chemical Associations (ICCA) ▪ International Council on Mining and Metals ▪ International Federation of Standards Users (IFAN) ▪ International Organisation of Employers (IOE) ▪ World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) ▪ World Economic Forum
Labour	<ul style="list-style-type: none"> ▪ International Confederation of Free Trade Unions (ICFTU) ▪ Trade Union Advisory Committee to the OECD (TUAC) ▪
Government	<ul style="list-style-type: none"> ▪ European Commission ▪ International Labour Organization (ILO) ▪ Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) ▪ UNCSD ▪ UNCTAD ▪ UNDP ▪ UNEP ▪ UN Global Compact ▪ UNHCR ▪ UNIDO ▪ World Bank ▪ WTO
Consumer	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consumer International
NGOs	<ul style="list-style-type: none"> ▪ African Institute of Corporate Citizenship ▪ Amnesty International, ▪ Centre for Corporate Social Responsibility ▪ Human Rights Watch ▪ International Institute for Environmental and Development (IIED) ▪ International Institute for Sustainable Development (IISD) ▪ International Social and Environmental Accreditation and Labelling (ISEAL) Alliance ▪ IUCN- The world Conservation Union ▪ WWF International
Others	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Business for Social Responsibility (BSR) ▪ Caux Round Table ▪ Global Environmental Management Initiative (GEMI) ▪ Global Reporting Initiative ▪ Institute of Social and Ethical Accountability ▪ Social Accountability International (SAI)

Note - This listing should not be regarded as complete and comprehensive and may be added to as appropriate.

Operating procedures of the SR working group – Executive summary

Taking into account the report and recommendations of the TMB's Advisory Group on Social responsibility, which were echoed during the international conference on Social responsibility (SR) held in Stockholm in June 2004, the Technical Management Board (TMB) decided that this work would be best conducted in a working group directly under the responsibility of the TMB. This mechanism was considered to be the most appropriate method of ensuring that all stakeholders can participate as individual experts on an equal basis in the working group, whilst it was also recognized that the generally desired outcome was for an International Standard providing guidance on SR. This implies that the normal ISO approval processes for International Standards will be applied. The purpose of this executive summary is to explain some provisions of the general operating procedures for the working group and for the development process of the proposed International Standard.

At its meeting in Geneva in September 2004, the TMB, which had issued a call to all ISO member bodies to make offers for twinned (developed country-developing country) leadership of the working group, assigned this responsibility to the ISO member bodies for Brazil (ABNT) and Sweden (SIS). At that same meeting, it finalized the documentation to be issued to the ISO member bodies (principally a formal proposal for new work as well as the attached supporting documentation concerning the organization of the work).

Consistent with the normal ISO procedure for approval of new work, the new work item proposal will be issued to all ISO member bodies for voting during a period of three months and the normal acceptance criteria for new work (approval by a majority of the members voting and a commitment by at least five members to participate actively in the work) will be applied. Simultaneously, in order to strive towards a balance of stakeholders, member bodies will be encouraged to the extent possible to nominate up to six experts, one for each of six defined stakeholder categories. Member bodies nominating experts will be recorded as P-members for the purpose of voting at later stages of the process.

Also simultaneously, invitations will be issued to a number of international organizations to nominate up to two experts to serve on the working group. Such organizations will be considered to be in D-liaison with the working group, as defined in the ISO/IEC Directives.. Other interested international or broadly-based regional organizations may apply at any time for a D-liaison and these will be considered case by case by the TMB, again in accordance with the ISO/IEC Directives. The TMB's overall aim will be to ensure an appropriate balance of stakeholder representation within the working group.

It will be the responsibility of ABNT-SIS to organize and convene the first meeting of the working group. In accordance with the normal ISO working methods, the working group will be charged with developing a draft standard that represents a consensus of the views of the experts participating in the working group.

At the same time, it is expected that the member bodies which nominate experts will also establish national mirror committees and that these mirror committees will establish national positions on the successive drafts developed by the working group.

The ultimate aim, obviously, is that the consensus reached in the working group is validated through the member body votes on the draft International Standard (DIS). Therefore, while the participants in the working group will contribute as individual experts, and will not be expected to represent the national consensus position, they will nevertheless need to bear in mind national positions on issues that emerge in the working group.

In particular, at an appropriate moment, the working group may wish to validate its emerging consensus against the national consensus positions by requesting that a draft be issued as a committee draft (CD). In such a case, the P-members mentioned above will be invited to vote and comment on the CD and the D-liaison organizations will be invited simultaneously to submit their own comments.

It will be for the leadership of the working group to judge when consensus has been reached and whether there is a strong likelihood that voting on a DIS would be successful. At that stage, the final draft will be submitted to the Central Secretariat for issue as a DIS. The usual voting period and acceptance criteria as specified in the ISO/IEC Directives will apply.

Although approval is determined by ISO member body votes, it is also expected that the provision in the Directives to seek full and formal backing of liaison organizations on DIS, be explicitly implemented in this particular case.

Assuming that the outcome of the DIS ballot is positive, the leadership of the working group will need to decide on how best to address any comments received, according to their number and nature, but it is likely that these would need to be reviewed in the working group itself. The intent at this stage is to establish the text of the final draft International Standard (FDIS) and a report of voting indicating all comments received and the actions taken on them (and in particular the justifications for rejection of any comments).

If unanimous approval of the DIS is obtained, the document may proceed directly to publication. Otherwise, as is usual, the FDIS will be issued for voting, together with the report of voting on the DIS, in accordance with the ISO/IEC Directives, again seeking the full and formal backing of liaison organizations, and with the usual acceptance criteria applying. If approved, the FDIS, subject to any editorial corrections, will be published as an International Standard. The planned overall development timeframe is in accordance with ISO's 36-month standards development track.



Operational details of the Working Group on Social responsibility*

1 Management of the working group

1.1 General

The Working Group on Social Responsibility (WG) should be managed effectively and efficiently. The WG may request the Technical Management Board (ISO/TMB) for special amendments, exceptions or exemptions from the ISO/IEC Directives where there is a WG consensus that such an exception/exemption is warranted. Each request shall be accompanied by the rationale.

1.2 Project management

The WG will adopt project management methods. The WG Secretary in consultation with the Chair will be responsible for the management of all aspects of the project, including the monitoring of progress against agreed target dates.

1.3 Funding

The WG should appoint a Vice-Chair in charge of establishing a funding mechanism in consultation with ISO/CS and with the involvement of other appropriate organizations in order to encourage developing countries and other underfunded interests to participate.

1.4 Twinning arrangements

The work should be conducted under twinned leadership both at WG level, and where appropriate at subgroup level. Twinning arrangements may include funding support for the developing country partner as well as assistance in carrying out leadership roles within the WG and its subgroups.

1.5 Meetings

The WG will determine the schedule of its meetings and those of its subgroups. The schedules of WG and subgroup meetings shall be coordinated taking into account the resource burdens on all members (and especially those from developing countries) of attending meetings. The names and affiliations (but not contact details) of all experts attending WG or subgroup meetings shall be documented and be publicly available.

1.6 Open and transparent communications

The WG should set up a system to ensure the openness and transparency of the WG's activities to people inside and outside of ISO. All WG documentation shall be available to the WG membership (including ISO member bodies having nominated experts). The WG may also determine which of its documents to make public and the time at which they should be made available. From the DIS stage, the draft standard will be subject to the usual ISO copyright.

*Agreed by the TMB on 13-14 September 2004.

The WG secretary shall be responsible for the maintenance of a WG website. The WG may determine the types of documentation to be posted to it and the creation of a discussion forum on the WG website to allow the general public to submit comments, using the ISO commenting template, on the document developed by the WG. Such comments should be submitted to the relevant ISO member body or D-liaison organization. The website is also to be used for disseminating best practices in the field of SR.

The WG secretary may delegate the administrative task for maintaining the website to another appropriate party, as part of the project management responsibilities. The WG secretary is ultimately responsible for ensuring that the site is properly maintained and where necessary improved.

1.7 Reporting to TMB

The WG shall regularly report on its activities to the TMB.

2 WG participation and membership

2.1 General

The WG is made up of experts nominated by ISO member bodies that wish to actively participate, by internal ISO/IEC committee liaisons, and external liaisons (international and broadly-based regional organizations). ISO member bodies will be considered to be P-members for subsequent voting purposes.

Each expert appointed by an ISO member body or an external liaison organization acts in a personal capacity consistent with his or her stakeholder category and not necessarily as the official representative of the body that appointed him or her. However, it is recommended that experts keep close contact with their appointing body in order to inform them about the progress of the work and of various opinions in the working group at the earliest possible stage. Profiles of experts indicating their knowledge and experience related to SR shall be submitted to the WG secretary when they are nominated. These profiles will be used in particular to ensure appropriate knowledge and experience is available to any task groups that are formed.

2.2 ISO member bodies

ISO member bodies may nominate a maximum of 6 experts to serve on the WG. It is desirable that a balanced representation of industry, government, consumer, labour, non-governmental organizations (NGOs) and other interests should be ensured.

ISO member bodies nominating experts should establish a well-balanced national mirror committee comprising a balance of all national interests and stakeholder categories.

2.3 Internal liaisons

The WG should identify internal (ISO Committee) liaisons and invite them to participate in the WG's activities.

A maximum of 2 representatives of internal liaisons may participate on the behalf of their committees and should not participate in an individual or personal capacity.

2.4 External liaisons (D-liaisons)

Category D liaison is open to any relevant international or broadly-based regional organization that wishes to participate in this work. Each candidate for category D liaison will provide a profile of the organization, its purpose, its activities, necessity of its participation in ISO's SR standard development work, and its intended contribution to such work. Requests for category D liaison should be submitted to the TMB Secretary.

Each organization once approved as D-liaison may nominate a maximum of 2 representatives to serve on the WG.

2.5 Observers and the media

An ISO member body that wishes to follow the work as an observer will be able to receive the working documents and to have the right to submit comments and attend meetings.

The WG should follow the ISO media policy provided in *ISO/IEC Directive Part1 Annex SO, 9*.

“...When members of the press express interest in a particular ISO meeting, appropriate arrangements should be made to hold press conferences and briefings outside the meeting sessions...”

2.6 ISO staff and ISO/TMB engagement

A TMB member will be free to attend meetings of the WG and any subgroups created by the WG as an observer. ISO Central Secretariat shall assign a member of ISO staff to serve as the Technical Programme Manager (TPM) for the WG. This TPM shall be responsible for monitoring and facilitating the work of the WG, providing guidance on the ISO/IEC Directives as necessary.

3 Proposed Schedule

The WG should set a target date, within 3 years from the approval of NWIP, for publication of the International Standard, and the milestones for all stages of development.



TMB suggestions for consideration by the WG

1 Characteristics of the standard

-Simplicity (easy to read, easy to understand by non-specialists)

- written in plain language that is understandable and usable by those who are not specialists in standardization and/or SR.

-Identification of core elements of SR

- Identification of core elements which are the main issues to be considered by an organization in order to implement SR
- Common understanding of SR (descriptions, definitions, terminology)
- Identification of the terminology to be defined in the standard
- Communication process and methods for performance improvement
- Identification of indicators for performance improvement

-Relationship with existing SR documents

- Aim at consistency or compatibility with existing SR requirements and other requirements such as environmental and quality requirements, and avoidance of duplication of standards

2 Structure of the WG

The discussions in the working group will probably identify many elements or sections that will need to be included in the International Standard. In order to effectively manage the standard's development therefore, it is recommended that the WG take a modular approach using subgroups to draft text for different elements or sections and then integrate them into one document through an editing committee.

1) Chair's Coordination group (Advisory group)

A group having advisory functions may be established to assist the chair and the secretary in tasks concerning coordination, planning and steering of the WG's work or other specific tasks of an advisory nature.

2) Editing committee

It is recommended that WG establishes an editing committee for the purpose of reviewing and editing the documents including committee drafts (CD), enquiry drafts (DIS) and final draft International Standards (FDIS) and for ensuring their conformity to Part 2 of the ISO/IEC Directives.

3) Task Groups (Ad-hoc groups)

Task Groups may be established under the WG in order to improve the efficiency of the work to be done. Each Task Group should manage its own meetings. The composition of any Task Group shall be determined by the WG.

A Task Group leader who is to be appointed by the WG chair may assign a secretary to provide secretariat support.

Each Task Group may adopt twinning arrangements.

All groups should be established with balanced representation of stakeholder groups, as well as of developing and developed countries, as appropriate.

4) Other groups

The WG should appoint a vice-chair to be responsible for funding and stakeholder engagement issues.

In addition, a virtual review group could be established of senior leadership people in corporations and international organizations who would provide, for the benefit of the WG's information and consideration, perspectives on higher-level or macro trends and strategic directions for SR.

3 Funding

The TMB suggests the following voluntary funding system:

- Allotments of contributions to developing countries from international organizations like the World Bank, UNDP, UNIDO and other donor organizations.
- Encouragement of ISO member bodies to seek autonomous funds provision from national governments and other organizations.
- ISO member bodies are invited to consider funding experts having limited resources from their own resources.
- Sponsor logo formulas (with logos on meeting pamphlets and signs) will be permitted.

4 Issues to be discussed and be decided at the first meeting of the WG on SR

Although it is the responsibility of Chair and Secretary to consider the issues to be discussed at each stage, the WG is to be requested to discuss and decide the following items at the first meeting of WG (by the first quarter of 2005).

- a design specification (an overview of the proposed contents of the standard)
- Terms of reference of the WG
- the target date for publication of the International Standard with an associated project plan
- the structure of the WG (e.g. establishment of Task Groups)
- the allocation of work to any Task Groups
- the working procedures to be used over and above those covered in the ISO/IEC Directives
- how the content will meet the AG recommendations and prerequisites as well as TMB resolution 35/2004
- how to deal with public interest, for example through the website (while respecting ISO copyright)

Also, it is recommended to

- give information to the WG members on their roles and responsibilities, and
- give basic information about ISO (its principles and consensus-based working methods).



ISO/TMB/WG SR
Social Responsibility

Handled by, phone
Kristina Sandberg, +46 8 555 520 61
E-mail
kristina.sandberg@sis.se

1

2 **ISO Guidance Standard on Social Responsibility - ISO 26000**

3

4 **Design Specification**

5

6 *The attached Annex forms the part of the Design Specification.*

7

8 **0. Introduction**

9 The introduction should give information or commentary about the content of the
10 guidance standard and the reasons prompting its preparation. The introduction should
11 describe the purpose of the guidance standard in informative terms.

12

13 **1. Scope**

14 This section shall define the subject of the guidance standard, its coverage and the
15 limits of its applicability.

16

17 **2. Normative references**

18 This section is for a list of documents, if any, which must be read in conjunction with
19 the guidance standard.

20

21 **3. Terms and definitions**

22 This section will identify terms used in the guidance standard that require definition
23 and provide such definitions.

24

25 **4. The SR context in which organizations operate**

26 This section will provide the historical and contemporary contexts for SR. The section
27 will also address questions arising out of the nature of the concept of SR. Relevant
28 stakeholder issues should be addressed in this section.

29

30 **5. SR principles relevant to organizations**

31 This section will identify a set of SR principles drawn from a variety of sources and
32 provide guidance on these principles. Relevant stakeholder issues should be addressed
33 in this section.

34

35 **6. Guidance on core SR subjects/issues**

36 This section will provide separate guidance on a range of core subjects/issues and
37 relate them to organizations. Relevant stakeholder issues should be addressed in this
38 section.

39

40

41



ISO/TMB/WG SR
Social Responsibility

42 **7. Guidance for organizations on implementing SR**

43 This section will provide practical guidance on implementing and integrating SR in
44 the organization, including, for example, on policies, practices, approaches, issue
45 identification, performance assessment, reporting and communication. Relevant
46 stakeholder issues should be addressed in this section.

47

48 **8. Guidance annexes**

49 The guidance standard may include annexes if so desired.

50

51 **Bibliography**

52



52 **ANNEX – GUIDANCE TO DRAFTERS**

53

54 In drafting the guidance standard, drafters should take due account of the following
55 documents:

- 56 ■ TMB resolutions numbers 35/2004, 3/2005 and 38/2005
- 57 ■ Report of the Advisory Group on Social Responsibility
- 58 ■ NWIP on Social Responsibility ISO/TMB N26000
- 59 ■ ISO/TMB/WG SR N-documents
- 60 ■ ILO/ISO Memorandum of Understanding
- 61 ■ Reports of Interim Task Groups (ITG 4, 5 and 6) and comments on these reports.

62

63 The language must be clear, understandable and objective throughout the guidance
64 standard.

65

66 The guidance standard should be relevant to all organizations and to specific kinds of
67 organizations where appropriate. Consequently, the Section headings of the design
68 specification above should be read in light of this Guidance.

69

70 Stakeholder issues should be addressed wherever appropriate in the guidance standard
71 and in particular where indicated in the Design Specification.

72

73 The guidance standard should not include case studies, but the drafters should have
74 flexibility to include examples of practices as appropriate, focusing on the actions
75 taken without specifying the individual implementing organization.

76

77 **0. Introduction**

78 Drafters should take note of ISO/IEC Directives, Part 2; Rules for the structure and
79 drafting of International Standards, which reads as follows:

80 *“The introduction provides specific information or commentary about the technical*
81 *content of the document, and about the reasons prompting its preparation. It shall not*
82 *contain requirements. Whenever alternative solutions are adopted internationally in a*
83 *document and preferences for the different alternatives provided, the reasons for the*
84 *preferences shall be explained in the introduction. The introduction shall not be*
85 *numbered unless there is a need to create numbered subdivisions. In this case, it shall*
86 *be numbered 0, with subclauses being numbered 0.1, 0.2, etc. Any numbered figure,*
87 *table, displayed formula or footnote shall be numbered normally beginning with 1.”*

88

89 **1. Scope**

90 Drafters should take note of Ref: ISO/IEC Directives, Part 2; Rules for the structure
91 and drafting of International Standards, which reads as follows:

92 *“This element shall appear at the beginning of each document and define without*
93 *ambiguity the subject of the document and the aspects covered, thereby indicating the*
94 *limits of applicability of the document or particular parts of it. It shall not contain*
95 *requirements. In documents that are subdivided into parts, the scope of each part*
96 *shall define the subject of that part of the document only. The scope shall be succinct*

ISO/TMB/WG SR
Social Responsibility

97 *so that it can be used as a summary for bibliographic purposes. This element shall be*
98 *worded as a series of statements of fact. Forms of expression such as the following*
99 *shall be used:*

100
101

- “This International Standard*
- specifies* *{ the dimensions of ... ”*
 - { a method of ... ”*
 - establishes* *{ the characteristics of ... ”*
 - { A system for ... ”*
 - { general principles for ... ”*
 - gives guidelines for ... ”*
 - defines terms ... ”*

102 *Statements of applicability of the document shall be introduced by wording such as:*
103 *“This International Standard is applicable to ...” The wording shall be altered as a*
104 *function of the document type concerned, i.e. International Standard, Technical*
105 *Specification, Publicly Available Specification, Technical Report or Guide.”*

106

107 **2. Normative references**

108 Drafters should take note of ISO/IEC Directives, Part 2; Rules for the structure and
109 drafting of International Standards, which reads as follows:

110 *“This optional element shall give a list of the referenced documents cited in the*
111 *document in such a way as to make them indispensable for the application of the*
112 *document. For dated references, each shall be given with its year of publication, or,*
113 *in the case of enquiry or final drafts, with a dash together with a footnote “To be*
114 *published.”, and full title. The year of publication or dash shall not be given for*
115 *undated references. When an undated reference is to all parts of a document, the*
116 *publication number shall be followed by the indication “(all parts)” and the general*
117 *title of the series of parts (i.e. the introductory and main elements).”*

118

119 **3. Terms and definitions**

120 The drafters may wish to consider drawing up a list of terms that may need to be
121 defined for the purposes of drafting the guidance standard. The words in this list will
122 not necessarily form part of the final guidance standard.

123

124 Drafters should take note of ISO/IEC Directives, Part 2; Rules for the structure and
125 drafting of International Standards, which reads as follows:

126 *“This is an optional element giving definitions necessary for the understanding of*
127 *certain terms used in the document.”*

128

129 **4. The SR context in which organizations operate**

130 No drafting guidance.

131

132

133



ISO/TMB/WG SR
Social Responsibility

134 **5. SR principles relevant to organizations**

135 No drafting guidance.

136

137 **6. Guidance on core SR subjects/issues**

138 The following guidance could be provided for each issue:

- 139 ■ Background
- 140 ■ Challenges, Opportunities and Difficulties
- 141 ■ Trends
- 142 ■ Existing initiatives
- 143 ■ Stakeholder relationships
- 144 ■ References.

145

146 **7. Guidance for organizations on implementing SR**

147 No drafting guidance.

148

149 **8. Guidance annexes**

150 No drafting guidance.

151

152 **Bibliography**

153 Drafters should take note of ISO/IEC Directives, Part 2; Rules for the structure and
154 drafting of International Standards, which reads as follows:

155 *“For references to ISO and IEC documents, the presentation rules specified in 6.2.2*
156 *shall be followed. For other referenced documents, the relevant rules set out in*
157 *ISO 690 shall be followed.*

158 *For online referenced documents, information sufficient to identify and locate the*
159 *source shall be provided. Preferably, the primary source of the referenced document*
160 *should be cited, in order to ensure traceability. Furthermore, the reference should, as*
161 *far as possible, remain valid for the expected life of the document. The reference shall*
162 *include the method of access to the referenced document and the full network address,*
163 *with the same punctuation and use of upper case and lower case letters as given in the*
164 *source (see ISO 690-2).”*

1
2
3
4
5
6
7
8
9 ITG4 Report for ISO Working Group on Social Responsibility

10
11 **Exploration of stakeholder identification,**
12 **engagement and communication issues**

13
14 11th July, 2005

15
16
17
18 **(1) ITG4 Report: Introduction**

19 This document is the report of ITG4 to the WG Secretariat. This report is based on the
20 template developed for ITG4 (see Annex I). The template used for this draft is based on a
21 common template used for all ITG reports.

22 ITG4 created a Drafting Group that was open to any ITG4 member. Several members
23 nominated themselves. An initial draft was sent to the Drafting Group, some of whom
24 provided comments by the closing date, June 8. These comments were taken into account in
25 the second draft which was distributed to the entire membership of ITG4 on June 13th, along
26 with a call for comments. Approximately half of all ITG4 members submitted written
27 comments.

28 This current draft has attempted to reflect all of the views of ITG4 members in a neutral way,
29 to highlight areas where consensus exists, and areas where further discussion is necessary.
30 This issue paper is not intended to be a consensus document, but rather to provide a written
31 summary of the range of comments made by ITG4 experts. The goal of this paper is to inform
32 the drafting of the design specification.

33 This report will be submitted to the WG Secretariat for circulation to all WG members. All
34 WG members will have an opportunity to comment on it during the period July-August,
35 sending comments to the WG Secretariat, who will compile and circulate all comments
36 received. While every effort has been made to reflect the views of all members of ITG4, any
37 member of ITG4 who feels that their views were not properly reflected in this document are
38 especially encouraged to submit comments to the WG Secretariat during the July-August
39 consultation period.

40 (2) Task Definition

41 **The task of ITG4 is to explore SR stakeholder identification, engagement,**
42 **communication issues,** and make suggestions on:

- 43 a) How these issues might be reflected in a design specification.
- 44 b) How these issues might be worked on thereafter.

45 This task has three main aims that ITG4 is to address. This draft document will address these
46 three aims in sections 3-6. These aims are briefly outlined here.

47 **The first aim is to propose definitions** for the key terms of the task. For ITG4, this means
48 that the first aim should be to consider the term "stakeholder" and its various meanings, uses
49 and interpretations as well as the implications of each. Given the scope of this document, it
50 will not be possible to fully explore the various nuances and all of the implications of the
51 term "stakeholder"; rather, such work will likely become a central aspect of a possible task
52 group on stakeholder issues.

53 However, in this report, possible definitions are suggested. Further work will have to
54 consider the possible advantages and disadvantages of different definitions with a view
55 toward agreeing on a useful definition. Definitions are needed for at least the following key
56 terms: stakeholder, stakeholder identification, engagement, and communication. This is not
57 an exhaustive list. To the extent applicable, all definitions in the SR specification should keep
58 a narrow correlation with those used in ISO standards, such as ISO Series 9000 and 14000.
59 Where definitions vary in any way from existing ISO documents, these variations should be
60 explained.

61 **The second half of section three (3.2) is devoted to identifying and characterizing the**
62 **nature of the key issues** related to stakeholder identification, engagement and
63 communication that should be addressed by the WG in its preparation of the Guidance
64 Standard. Section 3.2 considered the following questions: What are the most prominent
65 issues in this area? What are the main challenges, both for organizations and for stakeholders?
66 Are there any less prominent, less well known issues that are still considered important? Are
67 there any developments in this area (trends, tools or activities) that ought to be considered?

68 **Section (4) addresses the second main aim of the paper: to consider or suggest ways in**
69 **which stakeholder issues might be reflected in a design specification.**

70 **The third aim, to be covered in section (5) is to make suggestions on how stakeholder**
71 **issues fit into the larger process of the ISO Working Group.** The aim of this section is to
72 explore and evaluate various possible ways in which the ISO WG might address issues of
73 stakeholder identification, engagement and communication, and to consider if these issues
74 should be addressed by the WG at all.

75 **(3) SR stakeholder identification, engagement, communication issues**

76 **(3.1) Key definitions**

77 In the course of the drafting and feedback process within ITG4, the following key terms were
78 proposed as concepts requiring definition. This section includes tentative proposed
79 definitions and or discussion of concepts that a future task group on stakeholder issues may
80 want to consider in their future work.

- 81 a) Stakeholder
- 82 b) False stakeholders and inappropriate stakeholders
- 83 c) Surrogate stakeholders
- 84 d) Stakeholder identification
- 85 e) Stakeholder engagement
- 86 f) Transparency and stakeholder communications

87 The following definitions are all preliminary definitions and will be subject to the review of
88 the WG as its work progresses on stakeholder issues. It is suggested that the Guidance
89 Document not present definitions merely as clarifying text, rather the definitions should
90 provide some practical reference for organisations. Additionally, definitions could be made
91 more useful when combined with corresponding practical examples. Practical definitions with
92 various examples should make the organisations understand more easily what and how to
93 conduct stakeholder communication/identification/engagement. It also gives the Guidance
94 Document a higher degree of flexibility and openness for the users/organisations from diverse
95 backgrounds, such as organisations in developing countries.

96 The Guidance Standard could take the historical context of the stakeholder approach into
97 account. If so, the document might reflect the following considerations of the stakeholder
98 approach: a) The terms stakeholder or stakeholder approach originate from concepts on
99 strategic management which were designed from the viewpoint of managers of corporations.
100 Yet over recent years, the terms have been used increasingly by people with broader interests
101 in the future roles of business in society. b) The term and the underlying concept of the
102 stakeholder approach reflects a strong belief in the potential for approaches to regulating
103 business not only rooted in statutory mechanisms. c) In contrast, some countries focus
104 principally on traditions of statutory regulation and collective, structured processes,
105 particularly in the labour market.

106 Against this background, the stakeholder approach serves as an additional instrument for
107 voluntary relations between societal actors. It complements statutory regulations and accepted
108 norms of collective action. Growing expectations towards companies to practice good
109 citizenship and to take more social responsibility are mainly caused by these large-scale
110 social changes further challenged by a globalizing economy. In some countries: a) the limited
111 reach of legislation and or enforcement, and the resulting increase in the freedom of action
112 companies enjoy, tend to constitute a context that warrants more dialogue between

113 stakeholders and companies; b) it is acknowledged that in the last twenty years there is an
 114 increasing willingness of companies to get engaged with more and new representatives of
 115 civil society in order to build up trust and to safeguard or generate business.

116 **A) Stakeholder**

117 The "stakeholder" idea is a key component of the concept of Social Responsibility. This
 118 report will not attempt to provide a conclusive definition of this centrally important concept,
 119 rather it will review two general approaches to the concept, while not excluding that
 120 additional approaches might also be considered in the future. The two approaches considered
 121 here might be referred to as the "broad" approach and the "focused" approach; as the names
 122 imply the two approaches are distinguished by their scope in defining the term "stakeholder".

123 Concerning the "broad" approach first: a suggested definition, which reflects the term's usage
 124 in both academic literature and in practice by business and other groups is: *"all parties*
 125 *affected by the activity of the organization or affecting it, such as business associations,*
 126 *employees' representatives, customers' associations, NGOs, international organisations,*
 127 *public authorities, and academics."* This definition is similar to that provided in the AA1000
 128 framework, where stakeholders are defined as *"those groups who affect and/or are affected*
 129 *by the organization and its activities"*. It is recognised that the expression "affected by" does
 130 not necessarily imply a negative circumstance and can also refer to positive effects. This
 131 definition refers to a causal relationship wherein a stakeholder (or an organisation) can,
 132 through action or inaction, significantly alter, for better or worse, the circumstances of an
 133 organisation (or a stakeholder). Stakeholders can include individuals, groups and/or
 134 organisations.

135 There is a range of secondary definitions that distinguish between different types of
 136 stakeholders. Most usual is to distinguish the 'primary stakeholders' as those who are affected
 137 or can affect directly (e.g. employees, investors, communities, their representatives, etc), from
 138 'secondary' stakeholders as being those who are not directly or significantly
 139 related/connected (e.g. international campaigning organisations, media, educators/academics).
 140 Another common distinction is between 'internal' stakeholders (e.g. employees and investors)
 141 and 'external' stakeholders (e.g. the community and its representatives, consumers, and
 142 entities such as the environment that require surrogates to speak for them). A related question
 143 that arises among some ITG4 members is whether or not the term "stakeholder" implies a
 144 notion of "directly affected interests" that would distinguish this group from some other
 145 interested, concerned, or curious party, or could all such groups merely be different categories
 146 of a broad concept of "stakeholder".

147 These secondary definitions relate closely to the issue of categorizing and prioritizing
 148 stakeholders (explored below). While many members of ITG4 appear to recognise some need
 149 for categorising stakeholders, there appears to be significant debate concerning the secondary
 150 definitions discussed above and any effort to try to define specific types of stakeholders. The
 151 debate revolves around both the nature of the definitions themselves, as well as the utility of
 152 even having such secondary definitions. This remains a subject for further discussion, as
 153 some members of ITG4 appear to see these secondary definitions as useful and others do not.

154 The "focused" approach to the concept of "stakeholder" suggests that a broad definition
 155 becomes too general to have much meaning or practical use and needlessly provides the
 156 widest possible latitude for an organisation seeking to designate its "stakeholders" and for
 157 individuals/groups to claim that they are "stakeholders". This approach to the concept
 158 recognises that the word "stakeholder" implies that *the individual/organisation has a "claim"*
 159 *or "stake" with respect to the behaviour of the organisation concerned.* The term
 160 "stakeholder" implies that there is (or should be) *a relationship between the "stakeholder"*
 161 *and the organisation in which the "stakeholder" has a stake.* Thus any attempt at defining or
 162 elaborating upon the concept of "stakeholder" requires some context describing the nature of
 163 the relationship between the individual/group and the organisation.

164 Further work on this subject may also want to refrain from excessive or inappropriate use of
 165 the term "stakeholder" where other more specific terms such as "workers" "consumers"
 166 "customers" or "the environment" might provide more meaning; caution could be exercised
 167 lest the term "stakeholder" be used in ways that obscure relationships rather than clarify them.
 168 Related to this, the "focused" approach to the concept of "stakeholder" would also avoid use
 169 of the terms "internal" or "external" in reference to stakeholders, as these terms are seen as
 170 obscuring and diminishing the importance of the issues and individuals/groups being
 171 considered.

172 It was also highlighted that in the discourse over corporate governance, the term
 173 "stakeholder" has a different meaning than that often used in the SR context. In the corporate
 174 governance field, "stakeholder" is intended to be compared/contrasted with the term
 175 "shareholder" or "stockholder", or else a general term that includes shareholders/stockholders
 176 as one class or category. As with shareholders/stockholders, the term "stakeholders" in this
 177 context implies a firm specific and identifiable investment/interest in the success of the
 178 company concerned.

179 Further deliberation on the concept of the "stakeholder" will need to continue to explore the
 180 advantages, disadvantages and implications of the "broad" and "focused" approaches
 181 described above. Further work might also want to consider alternative approaches as well as
 182 the potential for finding common ground between these two approaches.

183 **B) False stakeholders and inappropriate stakeholders**

184 Further work in this area should also allow for the existence of "false stakeholders" which
 185 might be defined as organisations that either do not genuinely represent the stakeholders for
 186 whom they claim to speak, or do not represent anyone/anything having an identifiable or
 187 legitimate claim. Similarly, the notion of "inappropriate stakeholders" could also be
 188 developed. The idea would be that in some situations or with respect to certain issues, some
 189 stakeholders might be inappropriate subjects for engagement.

190 **C) Surrogate Stakeholders**

191 Another concept that would be important to clarify is the notion of "stakeholder surrogates".
 192 Sometimes stakeholders are not suitably organised or are otherwise not capable of being
 193 engaged. Some stakeholders (for instance, "the environment", animals, children, "future
 194 generations", etc.) would seem to require "surrogates" to speak on their behalf. There is a

195 great potential for abuse by both organisations engaging such "surrogates" as well as by
 196 organisations claiming to be "stakeholders" when they are actually only surrogates. There is a
 197 need for guidance in this area.

198 The concepts of false, inappropriate and surrogate stakeholders all relate to broader issues of
 199 stakeholder legitimacy and stakeholder accountability, which would need to be addressed in
 200 further work. The Guidance Document could usefully provide direction to organisations and
 201 stakeholders alike on these issues.

202 **D) Stakeholder identification**

203 It should be clear that that "stakeholders" are not created through a process of identification.
 204 Organisations will have stakeholders whether they are identified correctly or even if they are
 205 identified at all. Rather, *stakeholder identification refers to the process by which an*
 206 *organisation recognizes or/and acknowledges its stakeholders.*

207 It is noted that some stakeholders might be considered "silent stakeholders", i.e. stakeholders
 208 with a low ability to communicate their concerns or make themselves heard; this might be
 209 usefully addressed in any guidance on stakeholder identification. It is also noted that
 210 stakeholder identification can be considered an interactive / mutual process, whereby
 211 stakeholders themselves may identify themselves with a particular organisation.

212 **E) Stakeholder engagement**

213 For 'stakeholder engagement' to have a useful, operational definition requires that it mean
 214 much more than just 'any contact between the organisation and its stakeholders'. Stakeholder
 215 engagement involves a two-way mechanism for exchanging views, clarifying expectations,
 216 addressing differences, identifying common ground, creating solutions and building trust. It
 217 involves inviting all stakeholders to express their views, interests and concerns, combined
 218 with the readiness of the inviting organisation to openly account for its actions. It is also a
 219 process by which an organisation can evaluate risks and opportunities through a dialogue
 220 with individuals or groups that can significantly affect the organisation.

221 Stakeholder engagement should aim to be *a mutual and willing cooperative relationship*
 222 *between an organisation and all its stakeholders to accomplish mutually acceptable outcomes.*
 223 This can be accomplished, for instance, by the coming together of key stakeholders to dialog
 224 and develop progressive outcomes that meet the socially responsible expectations of all
 225 concerned. At its core, it is about *stakeholders having the opportunity to say what is*
 226 *important to them, and for organisations to account for their decisions and actions to these*
 227 *stakeholders.* This does not mean of course that organisations have to do what stakeholders
 228 want, but only that organisations have to explain whether, and if so how, they have taken
 229 stakeholder concerns into account; this should include information on how the organisation
 230 collects, analyses and follows up on stakeholder views and opinions.

231 The Guidance Document could seek to provide advice about stakeholder engagement; such
 232 advice could touch on a number of key issues, such as what would constitute appropriate and
 233 inappropriate engagement, and how stakeholder engagement might be facilitated.

234 **F) Transparency and stakeholder communications**

235 This refers to how an organization provides information about its actions and their
236 consequences. Communication is both an integrated part of stakeholder engagement, as well
237 as a central aspect of the broader process of promoting transparency.

238 While stakeholder engagement includes a two-way process of communication, often referred
239 to as "dialogue", this dialogue is only one part of a broader set of stakeholder
240 communications that also includes a variety of interactions such as reports, meetings, emails,
241 letters, etc., that provide cooperative interconnections between stakeholders. Communication
242 is different from "engagement" in this sense; stakeholder communication is one element of
243 stakeholder engagement. Communication is important in that it implies providing relevant or
244 'material' information to stakeholders, *even if they have not requested it*; for instance, persons
245 unaware of a danger posed by an organisation's activity might not request information about
246 this activity, even though such information would influence their decisions regarding the
247 organisation.

248 Stakeholder communications is *a process by which the organisation informs and responds to*
249 *its stakeholders about its actions and their consequences*. This approach would imply that
250 formal reporting by an organisation is one element of stakeholder communications.

251 An example of a relevant ISO definition can be found in ISO 14063: *"Environmental*
252 *communication: process that an organization conducts to provide and obtain information,*
253 *and to engage in dialogue with internal and external interested parties to encourage a shared*
254 *understanding on environmental issues, aspects and performance."*

255 Communication is also an integral part of promoting transparency and in this sense should not
256 be restricted to individuals, organizations or groups defined as "stakeholders", but should be
257 available to the general public. Transparency allows any interested, concerned, or curious
258 party an adequate level of knowledge about how an organisation is governed and what the
259 organisation is doing. Communication in the promotion of transparency is therefore *a process*
260 *by which the organisation makes relevant information about its governance and performance*
261 *available to the general public*. Formal reporting by an organization is an important element
262 of transparency.

263 **(3.2) Key issues**

264 This section seeks to build on the proposed definitions and discussion of concepts above, and
265 highlight the leading issues, challenges, ideas, trends and practices in the area of stakeholder
266 identification, engagement and communication. Various issues are *relevant* in the sense of
267 them needing to be worked through as part of building the topic into the Guidance Standard.

268 **A) Categorizing and prioritising stakeholders and their expectations**

269 No organisation can engage with all stakeholders at the same time or to the same level of
270 intensity, nor can an organisation necessarily address all stakeholder expectations
271 simultaneously and with equal effort. Stakeholders have expectations and interests that are

272 different from, and may at times conflict with, the expectations and interests of other
273 stakeholders.

274 There are different means by which an organisation might categorize and prioritise both
275 stakeholders and stakeholder expectations. The legitimacy of the stakeholder and the nature
276 of its relationship to the organisation, for example, might be factors in determining the way in
277 which an organisation categorizes that stakeholder and prioritises its engagement with that
278 stakeholder.

279 Similarly for stakeholder expectations, factors influencing the way expectations are
280 categorised and prioritised might include risk, feasibility and opportunity, as well as the
281 extent to which the expectations are legitimately based on national laws or internationally
282 recognized conventions, principles, or recommendations.

283 The Guidance Standard might help organisations decide on, and communicate about, their
284 categorization and prioritisation of both stakeholders and stakeholder expectations. If possible,
285 the Guidance Standard should include a tool for an organisation to make an objective
286 judgement of different stakeholders. The outcome of such a process would provide a basis for
287 making priorities.

288 Various existing methodologies for categorizing and prioritizing stakeholders might be
289 considered, and where useful, incorporated into the Guidance Standard (e.g. relevant sections
290 of ISO 14001, Mitchell et al. 1997, Rawlins et al. 2005, and Staehle 1999). The
291 categorization of stakeholders is also sometimes referred to as "stakeholder mapping";
292 existing practices in this area might be useful references.

293 Building on the definition of stakeholder identification (above), it is recognised that the
294 quality/appropriateness/effectiveness of the process of stakeholder identification is closely
295 linked to the issue of categorization and prioritization of stakeholders. Within this context, it
296 might usefully be stressed that *effective* stakeholder identification is where the organisation:

297 identifies which stakeholders it impacts and which can impact the organisation;

298 distinguishes between categories of stakeholders;

299 can demonstrate to all its stakeholders that its approach to stakeholder identification is
300 credible; and

301 has a transparent approach in identifying and relating with stakeholders.

302 As not every stakeholder expectation can or necessarily should be fulfilled by an organisation,
303 the Guidance Standard might want to explore the suggestion that organisations disclose the
304 reasons for the rejection of a specific stakeholder request.

305 **B) What is good stakeholder engagement practice**

306 What constitutes "good practices" in stakeholder engagement? This will clearly depend on
307 many factors, but the Guidance Standard would be useful in offering guidance on this issue.
308 This might, for instance, include some characterization of the utility of the engagement, the

309 length of the relationship, the institutionalization of stakeholder engagement in the
 310 organisation, the inclusiveness of the process, etc.... This discussion may also include a
 311 description of basic values and principles that would facilitate good stakeholder engagement,
 312 such as a principle of "fairness". The Guidance Standard might find it helpful to provide
 313 illustrative examples and indicators for good practices.

314 **C) What is appropriate engagement**

315 Under what circumstances is engagement to be considered appropriate? Are there
 316 identifiable circumstances wherein engagement would be inappropriate? This question would
 317 clearly be linked to, but not limited to, the concepts of false stakeholders and inappropriate
 318 stakeholders. There may be circumstances in which an organisation can "inappropriately"
 319 engage with an otherwise legitimate and appropriate stakeholder. The Guidance Standard
 320 might usefully provide guidance on what constitutes appropriate and or inappropriate
 321 engagement.

322 **D) What is 'material' to stakeholders**

323 Working out what is material to stakeholders is a crucial element of stakeholder engagement.
 324 Materiality in this context would refer to information that is both important and relevant to a
 325 stakeholder such that the decisions of that stakeholder would be affected by this information.
 326 Sometimes it is obvious, but often it is not so clear, since evidence can be muddled or
 327 contradictory.

328 In general, information deemed material by either an organisation or a stakeholder might be
 329 taken to be material. Whether information is material to stakeholders should not be
 330 determined at the sole discretion of the organisation; in many instances, the organisation
 331 might be incapable of making this determination without some input from stakeholders.

332 The Guidance Standard might offer help here in describing a process for determining
 333 materiality. Existing work on issues of materiality in the areas of financial disclosure,
 334 corporate governance disclosure, environmental reporting and social reporting, might be
 335 useful.¹

336 **E) Impacting organisation's decisions and actions**

337 Deciding what issues raised by stakeholders should effect what organisations do is a matter
 338 largely for the organisation. But in practice, organisations may need guidance and tools on
 339 how to sort and analyse information from stakeholder engagement to work out what is
 340 material to the organisation. Such guidance and tools would need to be suitable for all types
 341 of organisations. None of this should imply that whatever the organisation chooses to do will
 342 be regarded as "socially responsible" or even acceptable; that will be determined, among
 343 other things, by how well the organisation has analysed the issues raised by its stakeholders.

¹ For example, the work of the Inter-Governmental Working Group of Experts on International Standards of Accounting and Reporting (www.unctad.org/ISAR), AccountAbility's work on 'redefining materiality' into five types or classes of material (www.accountability.org.uk) or the Global Reporting Initiative (www.globalreporting.org).

344 The Guidance Standard might also note that many stakeholders have expertise which the
 345 organisation might utilize for itself in a profitable and or otherwise constructive manner;
 346 usefully benefiting from this expertise might be the subject of guidance and tools. The
 347 Guidance Document could also usefully provide guidance on how stakeholders might be
 348 included in the process to develop the organisation.

349 **F) Quality of transparency and stakeholder communication**

350 Organisations use many routes and tools for communicating with different stakeholders and
 351 publicly reporting on their governance and performance. What is 'good communications', and
 352 how best can this be worked out in any particular situation is a matter where the Guidance
 353 Standard might help. Factors that might be included in determining the quality of
 354 transparency and stakeholder communication might be such things as the timeliness of
 355 responses to stakeholder queries and the consistency of stakeholder dialogue. The WG should
 356 take into account the communication principles included in ISO 14063, as well as other
 357 international guidelines on environmental, social, economic (including financial) and
 358 governance disclosure.

359 **(4) How stakeholder issues might be reflected in a design specification**

360 This section seeks to explore different concepts of how stakeholder issues could be integrated
 361 into an ISO Guidance Standard. In view of ITG4 expert comments on the significance of
 362 stakeholder engagement, communication, dialogue, etc. to social responsibility, there may be
 363 value in having:

- 364 a) a distinct principle related to stakeholder issues,
- 365 b) some discussion of the link between stakeholders and how organizations relate
 366 to society in the "social responsibility core context" part of the standard
- 367 c) a separate section of the standard that discusses stakeholder identification,
 368 engagement, etc. and how it can be done in some detail, and
- 369 d) some references to stakeholder identification, engagement, etc. in other parts
 370 of the standard as appropriate (e.g., in the operationalization part of the
 371 standard that addresses establishing, implementing, maintaining, and
 372 improving social responsibility frameworks) (this wording on social
 373 responsibility frameworks is taken from the NWIP).

374 Some additional questions that might be considered in the reflection of stakeholder issues in
 375 the design specification are addressed below:

376 **Principle or functional**

377 Should the role of the stakeholder come in at the *principle* level of the ISO Guidance
 378 Standard (or merely at the *functional* level), or both. The principle level implies that the role
 379 of the stakeholder is a core aspect of SR that the Guidance Standard would necessarily need
 380 to address as a specific and inseparable element of SR, e.g. SR is about engaging with
 381 stakeholders. The functional level implies that the role of the stakeholder is a secondary

382 concept that relates to the implementation or manifestation of a central concept, e.g.
 383 stakeholder engagement is one way of gathering and communicating information related to
 384 SR. As noted above, a number of ITG4 members view the role of the stakeholder as a central
 385 or key concept of SR that ought to be embedded as a principle within the Guidance Standard.
 386 Additionally, many experts of ITG4 also recognised some value in representing stakeholder
 387 issues at the functional level, i.e. in explaining or facilitating the practices or
 388 recommendations of other principles within the Guidance Standard.

389 **Rights, processes or outcomes**

390 Whether, and to what degree, should stakeholder issues be associated with rights (e.g. human
 391 rights, such as the right to collective bargaining), processes (e.g. methods of consultation),
 392 *and or* intended outcomes (e.g. to drive reporting, learning, and performance). There is some
 393 use of rights in terms of organisations' commitment to stakeholder engagement giving
 394 stakeholders the 'right to be heard', which in the case of SR would be beyond or distinct from
 395 any statutory rights.

396 **Linkage to legal requirements, international standards and conventions**

397 What are the implications for a design specification on stakeholder issues, where there are
 398 legal requirements or international standards or conventions governing stakeholder issues. In
 399 the national legislation of most countries, as well as a number of international standards and
 400 conventions, several types of stakeholders are subject to specific legal requirements, or retain
 401 specific national or internationally recognised rights, regarding the way in which an
 402 organization relates to them, for example governments, trade unions, shareholders, and
 403 certain business partners.

404 How far should the ISO Guidance Standard go in describing existing legal requirements and
 405 nationally or internationally recognised rights? Should the Guidance Standard distinguish
 406 between what is a legal requirement and what is voluntary? Should it address situations
 407 where the law provides options? Many members of ITG4 suggested that while the ISO
 408 Guidance Standard should not describe the law, it would still need to promote awareness of
 409 legal requirements, and internationally recognised rights, and how such requirements and
 410 rights might be distinguished from voluntary recommendations and best practice.

411 One of the important issues raised in this context is how the Guidance Standard might address
 412 situations where a government does not permit organisations to respect human rights, or
 413 where laws are not applied, or where they are inconsistent with international standards. The
 414 Guidance Standard could provide some direction to organisations in these situations. Where
 415 applicable the Guidance Standard should take note of the work of relevant international
 416 organisations.

417 **Organisational differentiation**

418 What extent should stakeholder engagement be differentiated between types of organizations
 419 and types of stakeholders. Here we can think of various categorizations of both organization
 420 and stakeholder, including size (e.g. an SME vs a TNC) or geographic location (developed
 421 country vs developing country), proximity to the firm, legal status, etc....

422 It was suggested that in the approach to this Guidance Standard, the WG should work for
 423 establishing core principles that can be adapted in relevant ways to different types of
 424 organisations. It was considered of significant importance that the Guidance Standard address
 425 the needs of both large industry as well as the SME sector, especially considering that the
 426 SME sector is considered to be of vital importance to the economies of many developing
 427 countries. Members of ITG4 suggested that the Guidance Standard avoid differentiation that
 428 leads to the generation of different standards.

429 It was further suggested that the Guidance Standard should not attempt to define all possible
 430 types of engagement that might occur between all possible types of organisations and
 431 stakeholders. Rather, the Guidance Standard could provide some guidance on various relevant
 432 issues such as how the size and capacity of the organisation or stakeholder might influence
 433 the interpretation of the core principles on stakeholder engagement. An issue such as capacity,
 434 for example, might include both the economic capacity of the organisation, as well as the
 435 economic capacity of the stakeholder, to effectively engage. The Guidance Standard could
 436 provide illustrative (but not comprehensive) examples of relationships between different
 437 types of organizations and stakeholders.

438 Some members of ITG4 expressed support for the Japanese expert's "Platform and Drawer"
 439 model (e-mail June 24, 2005 from Nippon Keidanren ISO/SR Mirror Group) and believed
 440 that this model might provide some useful guidance on the issue of different types of
 441 organisations.

442 In addition to the issues highlighted above, members of ITG4 also considered what shape the
 443 actual integration of stakeholder issues into the Guidance Standard will take. For instance,
 444 will stakeholder issues represent a single dedicated section, or will it be a pervasive element
 445 appearing as a subsection of all the major sections of the design specification? Or will it be
 446 some combination of the two: appearing as an individual section and also appearing in
 447 subsections under other issues. ITG4 also considered whether it should appear at all. There
 448 appeared to be general agreement among the comments submitted by members of ITG4 that
 449 stakeholder issues should be the subject of a specific section the Guidance Statement, while
 450 not precluding that stakeholder issues may also be discussed in other subsections due to the
 451 cross-cutting nature of the subject.

452 **(5) How stakeholder issues might be worked on within the WG (e.g.**
 453 **organization of Task Groups and sub-groups).**

454 This section of the report explores organizational arrangements for addressing stakeholder
 455 issues in the ISO WG. ITG4 considered various ideas. While exploring the issue of
 456 organizational arrangements, ITG4 members also considered the outcome of the discussion in
 457 section (4) of this report: if and how stakeholder issues are to be reflected in the design
 458 specification has implications for the organisation of work on this issue in the WG. Using
 459 some of the options explored in section (4) above, ITG4 considered some possible
 460 organisational arrangements, (outlined in Table A below), and how they relate to the way in
 461 which stakeholder issues could be reflected in the Guidance Standard. Members of ITG3
 462 were also encouraged to suggest any other options not considered in Table A below. The
 463 experts of ITG4 were asked express their opinion about which organisational structure might
 464 be most appropriate, and which organisational structure(s) would be unacceptable.

465 **Table A: Some possible organisational structures and how they relate to the nature of**
 466 **the issue's presentation in the design specification.**

467 (Marked in terms of relative relevance: H – high, M – medium, L – low.)

Organisational Structure	A. Single Task Group (TG4)	B. Multiple Sub-groups in other Task Groups	C. Single Task Group (TG4) + a “node” or reporter in other TGs	D. Other arrangements ???
Reflection in Design Specification				
1. Dedicated Section	H	L	M/H	
2. Pervasive throughout	L	H	M/H	
3. Dedicated Section + pervasive	M	M	H	
4. Does not appear in design specification	L	L	L	

468

469 **Viewpoints on organisational structure**

470 Most of the views offered by members of ITG4 suggest a particular interest in the ‘C’
 471 organisational structure: that involves a distinct Task Group plus ‘nodes’ or some form of
 472 contact with other Task Groups. One expert expressed interest in option 'A' above (a single
 473 task group), and no members of ITG4 expressed interest in option 'B' or suggested other
 474 possible organisational structures. Thus the consensus of ITG4 would appear to be for the
 475 organisational structure outlined in option 'C' above.

476 This approach would also allow for sub-groups to be created within a Task Group on
 477 stakeholder issues, but would suggest that sub-groups in other Task Groups on stakeholder
 478 issues should not be created without reference to the main TG responsible for this topic.

479 Given the importance of the stakeholder concept to the whole notion of social responsibility,
 480 there would appear to be considerable value in establishing a separate Task Group devoted to
 481 articulating that part of the standard that pertains specifically to stakeholder identification,
 482 engagement, communication, dialogue, etc.... This TG could be provided with the authority
 483 to create sub-groups as appropriate. This group would of course need to liaise closely with
 484 other task groups as appropriate.

485 **(6) Key discussion points**

486 This section asks us to, where relevant, take account of the following:

- 487 a) Definition of Guidance Standard
- 488 b) TMB instructions set out in the New Work Item Proposal
- 489 c) Location of topic in ISO SR Guidance Standard (including linkages to other
490 parts)
- 491 d) Need if any to differentiate application to different types of organisations
- 492 e) Other

493 The items *a* and *b* above can be generally classified as key reference points. Items *c*, *d*, and *e*
494 above can't be generally classified as key other points that should be included as issues for
495 further discussion. In particular, point *e* will include a presentation of any issues which were
496 not covered in the previous sections, but which nevertheless arise during the ITG4
497 consultation process.

498 **(7) Summary of key recommendations**

499 This section will provide a summary of the main points from the previous sections, in
500 particular focusing on the outputs of sections 3-5. Unresolved issues and issues upon which
501 ITG4 is unable to arrive at consensus, will also be detailed here as outstanding issues for
502 further deliberation.

503 In this draft, we are seeking to make recommendations on:

- 504 a) **Definitions.** This report recommends that the Guidance Standard seek to
505 provide a description of the key concepts related to stakeholder issues,
506 inclusive of the complexities of each concept. These descriptions should be of
507 a nature that they provide useful guidance in clear and understandable
508 language. Whilst there was no formal consensus sought or achieved as to
509 which definitions to use, the balance was towards the broader definition of
510 stakeholder with suitable descriptive categories for use in identification and
511 prioritisation stages.
- 512 b) **Position within Guidance Standard.** Stakeholder issues are seen as a central
513 concept of SR, and it is recommended that it is reflected in a distinct section of
514 the Guidance Standard as key principle of SR, as well as guidance on how to
515 engage with and communicate to stakeholders being included, as well as to
516 what purpose.
- 517 c) **Organisation of Work.** A single task group on Stakeholder issues should be
518 created. This task group should also include 'nodes' or some form of contact
519 point in other task groups for the purpose of coordinating stakeholder issues in
520 those task groups.

521 **(8) Key Methodological References**

522 To be filled in later. Will include NWIP, Advisory Group recommendations and Advisory
523 Group Report.

524 **(9) Annex A: Convenors and Secretariat**

525 **(10) Annex B: ITG Members**

526 **(11) Annex C: Dialogue Record**

527 Compilation of communication from ITG4 Convenors and Secretariat on procedural issues,
528 and feedback from ITG members on content issues.

529 **(12) Annex D: Key References**

530 List of references found in the comments of ITG4 members.

1 **TG 4 "Scope, Context, Principles"**2 **TG4 Drafting Document – Rev 0**3
4 **Explanatory note to this document**

5 *As outlined in TG4_N0003, this document forms the first part of a consultative process that is intended to*
6 *result in the release (by Monday 13 March) of TG4 Working Draft One (TG4_WD1) that will:*

- 7 • *provide a structure and summary of issues relating to Scope, SR Context and SR Principles;*
- 8 • *where possible and appropriate, contain some initial draft text relating to Scope, SR Context and/or*
9 *SR Principles – if necessary, any elements of the text that remain the subject of disagreement will be*
10 *[bracketed];*
- 11 • *identify any outstanding contentious issues relating to Scope, SR Context and SR Principles to be*
12 *further addressed at TG4 meetings in Lisbon and where necessary forwarded to the WG for their*
13 *consideration; and*
- 14 • *outline the key elements of a definition for Social Responsibility and (if feasible) provide a draft*
15 *definition of Social Responsibility for consideration by the WG in Lisbon.*

16 *With the aim of commencing the discussion, this document (TG4_N0012):*

- 17 • *proposes some general drafting considerations to guide the drafting of each clause;*
- 18 • *proposes a general structure and/or set of issues aimed at providing a basis for drafting;*
- 19 • *identifies some critical questions that will need to be addressed before drafting text; and*
- 20 • *in some instances proposes an approach aimed at addressing some of these questions.*

21 *Using this document as a basis, TG4 experts are requested to complete the feedback template and:*

- 22 • *comment on the proposed drafting considerations, structure and/or sets of issues;*
- 23 • *respond to the questions, and if necessary identify additional questions for consideration; and*
- 24 • *propose any additional issues to be provided for in the subsequent drafting process.*

25 *The focus of this round of consultation is on identifying and reaching agreement on key issues and*
26 *questions – it is not aimed at finalising the exact wording of the drafting text.*

27 *This document should be read in conjunction with TG4_N0013, which provides extracts from relevant*
28 *decisions and material with the aim of assisting TG4 experts in this process.*

29 *In seeking to provide the structure for each clause, and where feasible to provide draft text, the TG4*
30 *leadership team has been guided in particular by the following:*

- 31 • *The Design Specification (N49) and its Annex (Guidance to Drafters)*
- 32 • *The ISO/TMB New Work Item Proposal on ISO 26000*
- 33 • *TMB resolutions numbers 35/2004, 3/2005 and 38/2005*
- 34 • *The Report of the Advisory Group on Social Responsibility*
- 35 • *ISO/TMB/WG SR N-documents, including in particular the Draft Design Specification (N31) and*
36 *comments on N31 (notably N38A, N38B and N37)*
- 37 • *The ILO/ISO Memorandum of Understanding*
- 38 • *Reports of Interim Task Groups (ITG 4, 5 and 6) and comments on these reports*
- 39 • *Formal inputs made during the Bangkok meeting*
- 40 • *Relevant ISO/IEC Directives*

41 *Note: Text in **bold** under the heading for each clause refers to text from the Design Specification (N49).*
42 *Underlining has been added to highlight those issues addressed further in the subsequent text.*

43 **1 Scope**

44 **This section shall define the subject of the guidance standard, its coverage and the limits**
45 **of its applicability.**

46 ***Issues to be considered in drafting:***

47 The following text should be read in conjunction with the TG4_N0013 which provides extracts
48 from supporting decisions and material.

49 ***General drafting considerations – Scope***

- 50 • The aim should be to keep this section very succinct, in clear and understandable
51 language, and worded as statements of fact.
- 52 • On the “purpose” and “scope” of the document:
53 -Divergent opinions have been expressed as to whether both purpose and scope be
54 addressed in this section
55 -It is proposed that the text of this section focus primarily on explaining the scope, and
56 that issues pertaining to purpose be addressed elsewhere; it is, however, recognised
57 that in addressing the scope some issues pertaining to purpose will be addressed.

58 ***Defining the subject of the guidance standard***

59 The following issues are proposed as a basis for drafting text on the *subject* of the standard:

- 60 • to assist organizations in addressing their social responsibilities while respecting cultural,
61 societal, environmental and legal differences and economic development conditions
- 62 • to provide practicable guidance to organisations on:
63 -the principles and core subjects/issues relating to social responsibility
64 -implementing and integrating social responsibility in the organisation and (where
65 applicable) through its supply chains
66 -identifying and engaging with stakeholders
67 -communicating commitments and performance relating to social responsibility
- 68 • to promote common terminology in the field of social responsibility by defining terms
69 relating to social responsibility

70 ***Defining the coverage of the standard***

71 The following issues are proposed as a basis for drafting text on the *coverage* of the standard:

- 72 • it applies to all types of organisations, regardless of their size, location, the nature of their
73 activities and products, and the culture, society and environment in which they carry out
74 their activities
- 75 • it includes an organisation’s supply chains operating in its domestic market and abroad

76 ***Defining the limits of its applicability***

77 The following issues are proposed as a basis for drafting text on the *limits of applicability*:

- 78 • it is not a management system standard
79 • it is not a specification document intended for conformity assessment



- 80 • it is not intended for certification purposes, or regulatory or contractual use
- 81 • it is not intended to be considered as a basis for a mandated SR regulation
- 82 • it is designed to be consistent with and not in conflict with existing international treaties,
83 codes and conventions and existing ISO standards
- 84 • it is not intended to replace the numerous voluntary initiatives on social responsibility that
85 currently exist
- 86 • it is not intended to alter government's authority to address the social responsibility of
87 organisations
- 88 • it recognises and respects the varying conditions related to customs and culture, physical
89 environment and economic development

90 ***Considerations relating to structure:***

- 91 The structure will be guided by the requirements of the ISO/IEC Directives, Part 2
- 92 • *“This International Guidance Standard*
93 *- gives guidance on ...*
94 *- defines terms relating to...*
95 *- is not...*
 - 96 • *“This International Guidance Standard is applicable to ...”*

97 4 The SR context in which organizations operate

98 This section will provide the historical and contemporary contexts for SR. The section
99 will also address questions arising out of the nature of the concept of SR. Relevant
100 stakeholder issues should be addressed in this section.

101 *Issues to be considered in drafting*

102 The following text should be read in conjunction with the TG4_N0013 which provides extracts
103 from supporting decisions and material.

104 **General drafting considerations – SR Context**

- 105 • For this section, the first task for TG4 is to clarify and reach agreement on the objectives
106 and scope of the section – some suggestions are provided below
- 107 • Clarity is then needed on the issues to be included to meet these objectives, and on the
108 level of detail (particularly bearing in mind that SMEs are a key intended audience)

109 **Objectives and scope of this section**

110 Drawing on the work of ITG5 and the comments on N31, it is proposed that this section has the
111 following objectives:

- 112 • Historical and contemporary context:
 - 113 - to place SR into context, noting historical and contemporary global SR trends and issues
 - 114 - to identify drivers for social responsibility (sometimes referred to as the “business case”)
- 115 • The nature of the concept of SR:
 - 116 - to distinguish SR from other concepts
 - 117 - to distinguish the concept of social responsibility from society’s expectations concerning
 - 118 socially responsible behaviour, and to make it clear that SR is not a suitable means for
 - 119 addressing certain issues that can only legitimately be answered through representative
 - 120 political processes
 - 121 - to provide guidance on the relationship between SR, the guidance contained in this
 - 122 standard, and national and international law, normative standards and domestic and
 - 123 inter-governmental political processes
 - 124 - to provide guidance on the relation between SR and regional and cultural differences on
 - 125 universal values and standards
 - 126 - to provide a listing and summary of the different kinds of SR instruments (private codes,
 - 127 standards, guidelines, framework agreements and other tools) with special emphasis on
 - 128 those initiatives developed through well recognised global multi-stakeholder processes,
 - 129 without endorsing or otherwise uncritically promoting any specific instruments (the
 - 130 distinction between authoritative intergovernmental instruments and private instruments
 - 131 should be made clear)
 - 132 - to provide guidance on different kinds of stakeholders, as well as on potential problems
 - 133 associated with “false”, “inappropriate” and “surrogate” stakeholders
 - 134 - to provide an overview of the different roles stakeholders have in the context of SR
 - 135 - to include a brief review of the rationale and benefits of an ISO Standard on SR

136 Pending agreement on the scope and objectives presented above, the following sections
137 present some initial proposals and identify critical questions to be addressed to guide drafting.

138 ***Historical and contemporary context***

139 There is an extensive range of issues relating to “the historical and contemporary contexts for
140 SR” that could be provided for in the ISO Standard. It is important for TG4 to identify the key
141 issues that should be included and to agree the level of detail for inclusion in the Standard.
142 Three broad sets of issues on historical and contemporary context are examined below:

143 *i) Historical context*

144 The aim of this set of issues is to provide a brief historical review of key developments relating
145 to the concept of SR, with the goal of thereby facilitating understanding of the concept. With this
146 in mind it is proposed that:

- 147 • A brief review be provided of the origins and evolution of the concept of SR, drawing on the
148 work contained in the SAG report
- 149 • Due to the nature of this evolution, the review unavoidably will have a predominant (though
150 not exclusive) focus on the experiences in implementing social responsibility in the
151 corporate context
- 152 • The review should seek to be as short as possible, highlighting milestone developments
153 that may be seen to characterise different types or levels of approach to SR

154 *ii) Contemporary global trends and developments*

155 The aim of this set of issues is to briefly identify key trends relating to SR. Drawing on the SAG
156 and ITG5 reports and subsequent comments, suggested examples of such trends include:

- 157 • The rise in significance of globalization, the increased trade in goods and services across
158 borders, the importance of multinational enterprises, and the prevalence of global supply
159 chains
- 160 • The growing number of international instruments of inter-governmental bodies such as the
161 UN, ILO and OECD that articulate at a global level basic societal norms of acceptable
162 conduct
- 163 • The increasingly significant role of multinational corporations in the exchanges of goods,
164 services and in investment
- 165 • Growing evidence of concerns relating to the possible negative impacts of globalisation
- 166 • Increasing public disclosure by corporations on economic, social and environmental
167 aspects of their behaviour
- 168 • Evidence of growing pressure on the maintenance of ecosystem services, including
169 concerns relating to climate change, the depletion of biodiversity, and unsustainable
170 consumption patterns
- 171 • The continuing need to address social concerns associated with poverty and inequality, as
172 epitomised for example by the United Nations Millennium Development Goals
- 173 • Recognition that government capacity to enforce laws is in many cases inadequate (even
174 though citizen expectations of good behaviour are high) so that organisations are taking it
175 on themselves to demonstrate that they are meeting high standards of social and
176 environmental care

177 *iii) Drivers for implementing SR*

178 It is proposed that a set of issues relating to potential drivers for implementing SR be provided.
179 These include for example:

- 180 • Growing pressure and increased sophistication from a wider group of stakeholders for
181 organisations to meet higher standards of social and environmental performance no matter
182 where they operate; this includes:
- 183 -the development of a socially responsible investment community, and with it, growing
184 shareholder proposals on social responsibility issues including shareholder activism
185 through pension funds and otherwise
 - 186 -the increased action of non-governmental organizations through a range of activities
187 including campaigns, certification initiatives and partnerships
 - 188 -growing consumer demand for more responsible consumption (as evidenced by fair
189 trade programs, sustainable forestry and fishery programs, and environmental labelling)
 - 190 -the creation of a “social responsibility industry” of consultants and enterprises offering
191 services to companies, including those involved in certifying compliance with
192 management system and other standards, and providing advice on how to comply with
193 such standards
- 194 • Increasing recognition by organisations that voluntary implementation of social and
195 environmental commitments developed with input from key stakeholders can result in
196 positive financial benefits associated for example with:
- 197 -improving risk management and operational efficiency
 - 198 -reducing the risk of commercial and other disruptions
 - 199 -enhancing the intangible reputation-based assets of the organisation
 - 200 -improved employee morale and enhanced ability to attract and retain qualified staff
 - 201 -realising new commercial opportunities and market recognition
 - 202 -decreasing the possible need for new regulations
- 203 • Strengthening regulatory and policy interventions by governments for organisations to
204 address environmental, social, economic and governance issues
- 205 • The significant increase in voluntary SR instruments , agreements, institutions and codes of
206 practice

207 ***The nature of the concept of SR***

208 There are a number of “questions arising out of the nature of the concept of SR” that will need to
209 be addressed in the section. Based on the work of ITG5 and the comments on N31, a number
210 of preliminary issues and options are presented below for consideration by TG4. These issues
211 and options will be further informed by the agreed objectives and scope for this section.

212 *i) Understanding the interface of the organisation and society*

- 213 • An important initial objective will be to distinguish social responsibility (which is about
214 organizations taking into account the impact of their activities on others) from the
215 expectations of society regarding the behaviour of organizations (or what society considers
216 to be socially responsible). Without making this distinction it will not be possible to put SR
217 in any meaningful context, and it will be difficult to meaningfully address some of the
218 important issues such as the relationship to law, cultural differences etc. This section will
219 also seek to make it clear that SR is not a suitable means for addressing certain issues that
220 can only legitimately be answered through representative political processes
- 221 • It is envisaged that this section will include consideration of the following issues (drawing
222 significantly on the work of the SAG, ITG5 and subsequent discussions):
 - 223 -Who can define social responsibilities of organizations?
 - 224 - To what extent can organizations define their social responsibilities?

- 225 - To what extent can/should governments define social responsibilities of
226 organizations?
227 - To what extent can non-state actors define social responsibilities of organizations?
228 - To what extent are social responsibilities defined locally, nationally, regionally?
229 - To what extent do universally applicable expectations or norms define the social
230 responsibilities of organizations?
231 -The relationship between SR and voluntary activities/ legal requirements – noting that
232 SR includes elements related to both legal obligations and voluntary actions
233 -Guidance on how to address the different contexts of different types of organisations in
234 different places in the supply chain and in different nations and socio-political contexts

235 *ii) Addressing stakeholder issues*

236 It is proposed that this section will:

- 237 • provide guidance on the different kinds of stakeholders
238 • provide an overview of the different roles stakeholders have in the context of SR
239 • provide guidance on the potential problems associated with “false stakeholders”,
240 “inappropriate stakeholders” and “surrogate stakeholders”
241 • provide guidance on identifying and engaging with stakeholders

242 On the issues of how to identify and engage with stakeholders – including setting reliable criteria
243 for defining false and inappropriate stakeholders – close co-ordination will be required with TG 5
244 and TG 6.

245 *iii) SR instruments, agreements and institutions*

246 It is proposed that this section include a listing and summary of inter-governmental and
247 international non-governmental instruments (codes, standards, guidelines, framework
248 agreements and other tools) relevant to SR, classified into appropriate categories. (Annex C of
249 the NWIP contains a list of examples of such instruments).

250 The following need to be considered in drafting this section:

- 251 • Agreement is needed on the basis for identifying which codes, standards, guidelines,
252 framework agreements and other tools should be included in the Standard:
253 -Does one only include “authoritative intergovernmental instruments”?
254 -If provision is made for private instruments, how does one choose which instruments
255 should be included – should they only be those initiatives that have been developed
256 through “well recognised global multi-stakeholder processes”? (If both types of
257 instruments are included, the distinction between these two should be made clear with
258 the “authoritative intergovernmental instruments” given priority).
259 -Does any particular provision need to be made for monitoring new codes and updating
260 the Standard accordingly?
- 261 • Once agreement has been reached on which instruments to include, the nature and level of
262 detail of text on these instruments needs to be agreed (one option may be to ask the
263 relevant organizations / secretariats for each instrument to deliver appropriate text)
- 264 • Agreement is also needed on the preferred approach for listing and sub-dividing these
265 instruments; possible approaches include:
266 i. By SR theme: (see e.g. below)

- 267 - General SR / sustainability
268 - Human rights, labour and other social
269 - Environmental
270 - Governance and anti-corruption
- 271 ii. By instrument type (a): (see e.g. below)
272 - Global principles and codes of practice
273 - Management system specifications and frameworks
274 - Guidelines on reporting and stakeholder engagement
275 - Sectoral-specific initiatives
276 - Theme-specific initiatives
- 277 iii. By instrument type (b):
278 - Public instruments, agreements, institutions
279 - Private instruments, agreements, institutions
- 280 iv. By instrument type (c):
281 - Instruments relating to organizations
282 - Instruments relating to society in general
- 283 • Finally, agreement is needed on whether or not provision should be made in this section for
284 guidance on how organisations can make appropriate choices concerning the existing SR
285 instruments, as well as on the advantages/disadvantages and practicalities of the
286 standards. (Alternatively such guidance might be provided in Clause 7 (Implementing SR)
287 or not at all).
- 288 *Possible approaches for listing and sub-dividing instruments:*
- 289 There are various options for presenting and sub-dividing the instruments. The following
290 example of options (i) and (ii) above, are presented for clarification purposes. Note: The
291 instruments presented under each category are presented for illustrative purposes only and are
292 not intended to prejudge the selection of these instruments, including the decision as to whether
293 only “authoritative intergovernmental instruments” be used.
- 294 *Option (i) – SR theme:*
- 295 • General SR / Sustainability
296 - UN Earth Summit Rio de Janeiro 1992
297 - UN Global Compact
298 - Sustainability Reporting: The Global Reporting Initiative (GRI)
299 - Johannesburg Declaration and Action Plan for Implementation 2002
- 300 • Labour and Social
301 - OECD Guidelines for multinational enterprises
302 - ILO Tripartite Declaration of Principles concerning Multinational Enterprises and Social
303 Policy
304 - ILO Declaration on fundamental principles and rights at work
- 305 • Human Rights
306 - UN Declaration on Human Rights
- 307 • Environment
308 - ISO 14000 series of environmental management standards



309 *Option (ii) – Instrument type:*

- 310 • Global Principles and Codes of Practice (the following are illustrative only)
- 311 - the UN Global Compact
- 312 - the OECD Guidelines for Multinational Enterprises
- 313 - the ICC Charter for Sustainable Development

- 314 • Management System Specifications / Frameworks (the following are illustrative only)
- 315 - ISO 14001
- 316 - EMAS
- 317 - SA 8000
- 318 - SIGMA

- 319 • Guidelines on Reporting and Engagement (the following are illustrative only)
- 320 - GRI
- 321 - AA1000S

- 322 • Sectoral-specific initiatives (the following are illustrative only)
- 323 - Forest Stewardship Council
- 324 - Marine Stewardship Council
- 325 - Responsible Care
- 326 - Equator Principles

- 327 • Theme-specific initiatives (the following are illustrative only)
- 328 - Ethical Trade Initiative
- 329 - Extractive Industries Transparency Initiative
- 330 - Greenhouse Gas Protocol Initiative

331 ***Considerations relating to structure:***

332 Proposals on the preferred structure of this section will follow once there is greater clarity and
333 agreement on the issues to be included in this section.

334 5 SR principles relevant to organizations

335 This section will identify a set of SR principles drawn from a variety of sources and
336 provide guidance on these principles. Relevant stakeholder issues should be addressed
337 in this section.

338 *Issues to be considered in drafting:*

339 The following text should be read in conjunction with the TG4_N0013 which provides extracts
340 from supporting decisions and material.

341 *Identifying a set of SR principles*

342 The first question to be addressed is to clarify what exactly is meant by principles. This in turn
343 raises a series of questions relating to the nature and scope of principles. While some valuable
344 guidance is provided by ITG5 and the subsequent commenting process (see TG4_N0013), it is
345 submitted that a number of key questions are not fully resolved. It is suggested that before any
346 drafting is undertaken, further clarity, advice and agreement is sought from the TG4 experts.

347 For the purposes of guiding the discussion, it is proposed that a *principle* be defined as:

348 “A general law or rule adopted or professed as a guide to action that should animate or inform
349 an organisation’s decision-making and conduct” (Oxford Dictionary and ITG5)

350 The following questions are intended to further inform the process of identifying the relevant
351 principles:

352 • Should this section identify / define different types of principle and possibly limit the scope
353 to a particular type only? Types that have been suggested thus far include:

354 - “*Substantive*” principles: these refer to principles as expressed, for example, in United
355 Nations conventions and declarations including the Global Compact principles, the
356 Universal Declaration of Human Rights, The International Labour Organization’s
357 Declarations on Fundamental Principles and Right at Work, The Rio Declaration on
358 Environment and Development and The United Nations Convention Against Corruption

359 - “*Process/attitude*” principles: these refer to the principles that an organisation should
360 apply when addressing SR – proposed examples of such “principles” include
361 transparency, accountability and stakeholder engagement (others have suggested
362 however that these are not principles, but may constitute “values” or “issues”, with the
363 latter falling within the scope of TG5) (see TG4_N0013 for some examples).

364 • In terms of *substantive principles*, additional questions include:

365 - Should the principles be limited to those principles contained in “authoritative
366 intergovernmental instruments” rather than “private voluntary instruments”? What about
367 those private voluntary instruments that have been developed through global multi-
368 stakeholder processes – should they be given special recognition?

369 - On the assumption that the principles should be derived from “authoritative
370 intergovernmental instruments” only, how does one reach agreement on which
371 authoritative sources should be used?

372 - Should one rely only on those principles that are seen to constitute principles of
373 customary international law? (Would this, for example, include the OECD
374 Guidelines for Multinational Enterprises?)



375 - Many of these principles (e.g. most of those contained in the Rio Declaration on
376 Environment and Development) are aimed primarily at the state – how transferable
377 are they to non-state organisations?

- 378 • In terms of *process/attitude principles*:
- 379 -Is it within ISO's scope to develop a set of process/attitude principles that should be
 - 380 applied by organisations when addressing SR?
 - 381 -If so, on what basis is agreement to be reached for identifying these principles?
- 382 • Should the principles (of whatever type) be limited to agreed “universal” principles that
- 383 apply to all regions? In this regard:
- 384 -To what extent are the SR principles subject to local cultural, religious, organisational or
 - 385 other such norms?
 - 386 -To what extent can the principles be stakeholder and/or context specific? Is there a
 - 387 hierarchy of stakeholders for deciding the applicability of principles?

388 ***Providing guidance on the principles***

389 Once the principles have been identified, agreement will then need to be reached on the extent
390 to which “guidance” is provided on these principles. Issues to be considered here include:

- 391 • How does one provide guidance without being seen to redefine or reinterpret the existing
392 standard? On this issue it is important to recall the wording of the AG in its
393 recommendations where it notes that “ISO does not have the authority or legitimacy to set
394 social obligations or expectations, which are properly defined by governments and
395 intergovernmental organisations.”
- 396 • In providing this guidance:

 - 397 -Does the guidance extend simply to identifying the source of the principles, with the
 - 398 more practical implications arising from these principles being outlined in the section on
 - 399 implementation?
 - 400 -Does provision need to be made on how organisations deal with possible conflicts
 - 401 between SR principles and national law?
 - 402 -Does provision need to be made on how organisations deal with conflicts between
 - 403 different SR principles and norms? Is there a hierarchy (or different weighting) of
 - 404 principles?

405 -----

406 As background to this discussion, it is useful to consider the sets of principles identified during
407 ITG5. The following principles – which are based on ITG member suggestions, international
408 conventions such as those listed earlier, other compatible instruments and tools, the ISO SR AG
409 deliberations, the NWIP, and submissions of ISO SR WG members in preparation for the Brazil
410 WG meeting – are seen to be examples of SR principles that could potentially be included within
411 the ISO standard:

- 412 - respect for human rights and dignity
- 413 - respect for law and the legal system
- 414 - respect for worker rights and labour standards
- 415 - respect for the environment

- 416 • *[Note by TG4: some have suggested that the principles be limited to the above top four sets*
- 417 *of principles only]*



- 418 - fairness
- 419 - equality or equity
- 420 - polluter pays principle
- 421 - precautionary principle
- 422 - ethical behaviour
- 423 - transparency (including recognizing the different information needs of all stakeholder
- 424 groups)
- 425 - accountability
- 426 - inclusiveness, dialogue and engagement of affected/interested stakeholders/parties
- 427 • *[Note by TG4: some have suggested that the following principles (excluding sustainable*
- 428 *development) are “virtues” or “issues” and not principles]*
- 429 - honesty
- 430 - integrity
- 431 - commitment
- 432 - keeping of promises
- 433 - avoidance of harm
- 434 - sustainable development
- 435 - continual improvement
- 436 - trustworthiness
- 437 - humility
- 438 - flexibility

439 A useful synopsis of comments and suggestions pertaining to the above principles is included in
440 TG4_N0013. These comments and suggestions may proved useful in informing TG4 experts'
441 inputs into the drafting of this section.

442 ***Considerations relating to structure:***

443 Proposals on the preferred structure of this section will follow once there is greater clarity and
444 agreement on the issues to be included in this section.

445 **SR Definition**

446 *Note: it is understood that the definition for SR will be contained in Section 3 of the Guidance*
447 *Standard (Terms and Definitions).*

448 Two contrasting opinions have been raised (including most recently in the discussions within
449 TG5) regarding the approach towards finalising the SR definition:

- 450 • One argument is that we need to “expedite the development... of a clear and agreed
451 definition of Social Responsibility”, as this will “provide the boundaries within which we can
452 propose content”;
- 453 • An alternative view is that “we must agree upon the SR content before we try to solve the
454 definition challenge”.

455 Both approaches have their merits.

456 For the purposes of taking the discussion forward, and pending agreement on which of the
457 above approaches to adopt, it is proposed that the final wording of the definition be left to later
458 in the process, and that current efforts focus on reaching agreement on a common set of
459 elements or components of a definition.

460 With this in mind, and drawing on the key background documents (see TG4_N0013), the
461 following key elements (taken largely from the Advisory Group document with some
462 amendments) are proposed as a basis for discussion:

- 463 • SR is about the role of organisations in society and the expectations of society concerning
464 organisations;
- 465 • SR is about activities that assume or include compliance with the law, as well as socially
466 beneficial activities that are voluntarily undertaken beyond compliance with the law;
- 467 • SR is concerned with the role of management and management initiatives, whereby
468 organisations integrate social and environmental issues within the organisation’s activities;
- 469 • SR includes a major focus on the impact of an organisation’s activities and the results of
470 those impacts, both positive and negative, on society
- 471 • SR is about measuring and improving performance on social, environmental and economic
472 dimensions and can contribute to furthering the goal of sustainable development;
- 473 • SR is about identifying, engaging and reporting performance to those who are impacted by
474 and/or have an impact on the activities of the organisation (its stakeholders);
- 475 • SR is not a suitable means for addressing certain questions that can only be legitimately
476 answered through democratic or representative political processes.

477 Provision may need to be made for distinguishing SR from very similar concepts such as
478 corporate citizenship, sustainable development, corporate social investment and so on? If so,
479 should this be done in the definition, scope or context?

480 It is proposed that once agreement is reached on the acceptability of the above elements, as
481 well as the possible identification of new elements, the drafting team then seek to provide a
482 single encompassing definition.