



Portaria n.º 275, de 24 de setembro de 2009

O PRESIDENTE DO INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, NORMALIZAÇÃO E QUALIDADE INDUSTRIAL - INMETRO, no uso de suas atribuições, conferidas no § 3º do artigo 4º da Lei n.º 5.966, de 11 de dezembro de 1973, no inciso I do artigo 3º da Lei n.º 9.933, de 20 de dezembro de 1999, e no inciso V do artigo 18 da Estrutura Regimental da Autarquia, aprovada pelo Decreto n.º 6.275, de 28 de novembro de 2007;

Considerando a alínea *f* do subitem 4.2 do Termo de Referência do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade, aprovado pela Resolução Conmetro n.º 04, de 02 de dezembro de 2002, que atribui ao Inmetro a competência para estabelecer as diretrizes e critérios para a atividade de avaliação da conformidade;

Considerando a necessidade de atualização do Programa de Avaliação da Conformidade para Sistema de Gestão da Responsabilidade Social, resolve baixar as seguintes disposições:

Art. 1º Aprovar a revisão dos Requisitos de Avaliação da Conformidade para Sistema de Gestão da Responsabilidade Social, disponibilizado no sítio [www.inmetro.gov.br](http://www.inmetro.gov.br) ou no endereço abaixo:

Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – Inmetro  
Divisão de Programas de Avaliação da Conformidade – Dipac  
Rua Santa Alexandrina n.º 416 - 8º andar – Rio Comprido  
20261-232 Rio de Janeiro/RJ

Art. 2º Cientificar que fica mantida, no âmbito do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade – SBAC, a certificação voluntária para os Sistemas de Gestão da Responsabilidade Social, a qual deverá ser realizada por Organismo de Certificação de Sistema de Gestão da Responsabilidade Social – OCR, acreditado pelo Inmetro, consoante o estabelecido nos Requisitos ora aprovados.

Art. 3º Revogar, após 6 (seis) meses da entrada em vigor desta portaria, a Portaria Inmetro n.º 27, de 09 de fevereiro de 2006, publicada no Diário Oficial da União – DOU de 13 de fevereiro de 2006, seção 01, página 67.

Art. 4º Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação no Diário Oficial da União.

JOÃO ALZIRO HERZ DA JORNADA



## REQUISITOS DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE PARA SISTEMA DE GESTÃO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

### 1 OBJETIVO

Estabelecer os critérios para o Programa de Avaliação da Conformidade para Sistema de Gestão da Responsabilidade Social, com foco na Responsabilidade Social, através do mecanismo de certificação, atendendo aos requisitos da norma ABNT NBR 16001:2004, visando que as organizações atendam às exigências legais, aos seus compromissos éticos e à sua preocupação com a promoção da cidadania e do desenvolvimento sustentável, além da transparência das suas atividades.

### 2 DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

ABNT NBR 16001:2004	Responsabilidade Social – Sistema de Gestão – Requisitos
ABNT NBR 16002:2005	Responsabilidade Social – Sistema de Gestão – Qualificação de auditores
ABNT NBR ISO 19011:2002	Diretrizes para auditoria de Sistema de Gestão da Qualidade e/ou Ambiental
ABNT NBR ISO/IEC 17000:2005	Avaliação da Conformidade – Vocabulário e princípios gerais
ABNT NBR ISO/IEC 17021:2007	Avaliação da Conformidade – Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão
Manual de Aplicação	Selo de Identificação da Conformidade
NIT-DICOR-046	Critérios para Acreditação de Organismo de Certificação de Sistemas da Gestão da Responsabilidade Social
Portaria Inmetro n.º 179/2009	Aprova o Regulamento para uso das Marcas, dos Símbolos de Acreditação, de Reconhecimento da Conformidade aos Princípios das Boas Práticas de Laboratório - BPL e, dos Selos de Identificação do Inmetro.
Resolução nº 4/2002	Termo de Referência do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade e do Regimento Interno do Comitê Brasileiro de Avaliação da Conformidade

### 3 SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
Cgcre	Coordenação Geral de Acreditação
CNPJ	Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica
Conmetro	Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial
IAF	International Accreditation Forum
IEC	International Electrotechnical Commission
Inmetro	Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial
ISO	International Organization for Standardization
NBR	Norma Brasileira
OAC	Organismo de Avaliação da Conformidade
OCR	Organismo de Certificação de Sistema de Gestão da Responsabilidade Social
RAC	Requisitos de Avaliação da Conformidade
SBAC	Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade
SGRS	Sistema de Gestão da Responsabilidade Social

## **4 DEFINIÇÕES**

Para fins deste RAC, são adotadas as definições a seguir, complementadas pelas definições apresentadas nas normas ABNT NBR 16001:2004 e ABNT NBR ISO/IEC 17000:2005 e na Resolução Conmetro nº 4/2002.

### **4.1 Força de Trabalho**

Todos os trabalhadores contratados diretamente ou por terceiros, com escala de trabalho em horário integral ou parcial, com atuação em qualquer turno de trabalho da organização.

### **4.2 Organismo de Certificação de Sistema de Gestão da Responsabilidade Social**

Organismo de terceira parte acreditado pela Cgcre/Inmetro, com base nos princípios e políticas adotadas no âmbito do SBAC, para executar o processo de avaliação da conformidade do Sistema de Gestão da Responsabilidade Social das organizações, baseado na norma ABNT NBR 16001:2004.

### **4.3 Partes Interessadas**

Qualquer pessoa ou grupo que tem interesse ou possa ser afetado pelas ações de uma organização. Exemplo: Público interno, fornecedor, consumidor, cliente, instituição pública, comunidade, proprietários, banqueiros, sindicatos, órgãos governamentais, entre outros.

## **5 MECANISMO DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE**

O mecanismo de avaliação da conformidade utilizado para Sistema de Gestão da Responsabilidade Social é o de Certificação Voluntária.

**5.1** Todas as etapas do processo de certificação devem ser conduzidas pelo OCR.

**5.2** A certificação do SGRS será concedida para uma organização que tenha sido avaliada como um todo e não somente parte dela.

## **6 ETAPAS DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE**

### **6.1 Avaliação Inicial**

#### **6.1.1 Solicitação de Início de Processo**

A organização candidata à certificação deve encaminhar uma solicitação formal ao OCR.

#### **6.1.2 Auditoria Inicial**

O processo para concessão da Certificação do SGRS a uma organização compreende as seguintes fases:

- **Auditoria fase 1** - Esta fase deve ser realizada de acordo com o item 9.2.3.1 da ABNT NBR ISO/IEC 17021:2007.
- **Consulta** – Esta fase compreende a consulta às partes interessadas.
- **Auditoria fase 2** – Esta fase compreende a auditoria do SGRS nas instalações da organização e quando necessário consulta às partes interessadas.

##### **6.1.2.1 Auditoria Fase 1**

O OCR deve analisar a viabilidade de atendimento da solicitação, bem como verificar a documentação enviada. Caso a solicitação de certificação seja considerada inviável, o OCR deve comunicar formalmente ao solicitante o motivo da inviabilidade do atendimento e devolver toda a documentação apresentada.

### **6.1.2.1.1 Análise dos documentos relevantes do Sistema de Gestão da Responsabilidade Social – SGRS da organização:**

**6.1.2.1.1.1** O OCR e a organização devem acordar quando e onde a análise crítica da documentação deve ser conduzida. Em todos os casos, a análise crítica da documentação deve ser completada antes do início da auditoria fase 2. Essa documentação deve fornecer, no mínimo, as seguintes informações:

- a) uma descrição do SGRS, incluindo procedimentos (e, preferencialmente, uma matriz de referência ligando a documentação aos requisitos relativos da norma);
- b) uma descrição da organização e de seus processos;
- c) uma indicação dos aspectos da responsabilidade social e seus impactos;
- d) os meios utilizados para implementação do conceito de melhoria contínua;
- e) uma visão geral da legislação aplicável (incluindo licenças/permissões) e acordos com autoridades; e
- f) os programas de auditorias internas, avaliação da conformidade legal e respectivos registros.

### **6.1.2.2 Consulta**

#### **6.1.2.2.1 Consulta às partes interessadas**

O OCR deverá estabelecer procedimento de priorização das partes interessadas a serem consultadas e o mecanismo de consulta.

**6.1.2.2.1.2** O OCR deverá até o final da fase 1 estabelecer os recursos necessários para a consulta às partes interessadas.

**6.1.2.2.1.3** O OCR deve estabelecer mecanismo de consulta às partes interessadas, devendo seguir o roteiro abaixo:

- a) elaborar em conjunto com a organização, uma lista das partes interessadas e definir os mecanismos de consulta apropriados, levando-se em conta a documentação analisada na auditoria fase 1. A lista das partes interessadas pode ser a qualquer momento incrementada a partir da identificação de outras partes interessadas. Nesses casos, a organização deve ser informada;
- b) realizar consulta às partes interessadas;
- c) o OCR deve analisar e inserir os comentários recebidos da consulta nos protocolos da auditoria fase 2; e
- d) estabelecer um procedimento para o esclarecimento e tratamento das demandas provenientes da consulta às partes interessadas.

**6.1.2.2.1.4** Recomenda-se que o OCR utilize o Anexo F para realização da consulta às partes interessadas.

**6.1.2.2.1.5** O OCR deve obter a visão das partes interessadas sobre as atividades da organização e os impactos decorrentes destas atividades. Deve ser buscado o entendimento e/ou informações das partes interessadas sobre, no mínimo, os seguintes assuntos:

- a) os aspectos da responsabilidade social aplicáveis e seus impactos;
- b) pendências legais;
- c) práticas leais de concorrência;
- d) práticas fraudulentas ou de corrupção;
- e) avaliação das ações sociais praticadas pela organização (adequabilidade à comunidade do entorno/sociedade; eficácia, etc);
- f) poluição ao meio ambiente.

### **6.1.2.3 Auditoria Fase 2**

**6.1.2.3.1** A auditoria fase 2 deverá ter início, no mínimo, após 30 dias do final da auditoria fase 1 visando assegurar tempo adequado para realização da consulta às partes interessadas bem como obtenção das informações resultantes do processo de consulta;

**6.1.2.3.2** O OCR deve encaminhar à organização o plano da auditoria, elaborado de acordo com o estabelecido na ABNT NBR ISO IEC 17021, e este deve ser aprovado pelo representante da organização.

**6.1.2.3.3** O OCR deve considerar a tabela definida no anexo A para a elaboração do Plano de Auditoria.

**6.1.2.3.4** Como um dos instrumentos para proporcionar transparência ao processo, o OCR pode disponibilizar às partes interessadas informações sobre a auditoria, desde que devidamente autorizadas pela organização, seguindo o modelo de sumário apresentado no anexo C.

**6.1.2.3.5** A auditoria fase 2 deve ser realizada nas instalações da organização pelo OCR, para que seja avaliada a implementação do SGRS.

**6.1.2.3.5.1** O OCR deve verificar inicialmente a implementação da Política de Responsabilidade Social da organização.

**6.1.2.3.6** Pode ser previsto, no máximo, 20% do tempo da auditoria fase 2 para consulta às partes interessadas, incluindo entrevistas com a força de trabalho.

**6.1.2.3.7** Recomenda-se que o OCR utilize o Anexo F para realização da consulta às partes interessadas.

### **6.1.3 Prazo de Validade da Certificação**

A certificação do SGRS tem um prazo de validade de 3 (três) anos, a contar da data da emissão do certificado.

## **6.2 Avaliação de Manutenção**

### **6.2.1 Auditoria de Manutenção**

**6.2.1.1** Para manutenção da certificação, o OCR deve realizar, no mínimo, uma auditoria por ano, contemplando, obrigatoriamente, os subitens 3.2, 3.3.3, 3.6.1, 3.6.2, 3.6.3, 3.6.4 e 3.3.6 da norma ABNT NBR 16001:2004, sendo que os demais itens devem ser auditados ao menos uma vez durante a vigência do contrato.

**6.2.1.2** Na auditoria referida no subitem 6.2.1.1, o OCR deve verificar se o SGRS certificado continua sendo implementado, analisando, quando houver, as implicações das alterações que deram origem à certificação e confirmar o contínuo atendimento aos requisitos da norma ABNT NBR 16001:2004, incrementando o número de itens da mesma a ser avaliado, sempre que achar necessário.

**6.2.1.3** O organismo de certificação deve incluir em seus procedimentos prescrições que alertem as organizações certificadas quanto à necessidade de serem comunicadas sobre quaisquer alterações nas condições que deram origem à certificação, para que o OCR avalie e aprove a manutenção, extensão, redução, suspensão ou cancelamento da certificação.

### **6.3 Recertificação**

**6.3.1** A auditoria de recertificação deve ser realizada de acordo com os itens 9.4.2 e 9.4.3 da ABNT NBR ISO/IEC 17021 e complementada com consulta às partes interessadas.

## **7 TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES**

**7.1** O organização deve possuir procedimentos documentados para o tratamento de reclamações relativas à certificação, recertificação, suspensão e cancelamento da certificação, contemplando, no mínimo, os seguintes requisitos:

- a) definição de responsabilidades quanto ao tratamento das reclamações;
- b) orientação para responder ao Inmetro qualquer reclamação que o mesmo tenha recebido e lhe repassado, no prazo por ele estabelecido;
- c) obrigatoriedade de cálculo estatístico que evidencie o número de reclamações formuladas nos últimos 18 (dezoito) meses e o tempo médio de resolução;
- d) obrigatoriedade da realização de análise crítica semestral das estatísticas das reclamações recebidas e evidências da implementação das correspondentes ações corretivas, bem como das oportunidades de melhorias;
- e) obrigatoriedade de devidos registros de cada uma das reclamações apresentadas e tratadas;
- f) obrigatoriedade do mapa que permita visualizar com facilidade a situação (exemplo: em análise, progresso, situação atual, resolvida, etc.) de cada uma das reclamações apresentadas pelos clientes nos últimos 18 (dezoito) meses;
- g) procedimento para apelação das organizações.

**7.2** Um procedimento documentado deve ser estabelecido para definir os controles necessários para identificação, armazenamento, proteção, recuperação, tempo de retenção e descarte dos registros de tratamento de reclamações. Estes registros devem contemplar o estabelecido no subitem 7.1, alíneas c, d, e, e f.

## **8 SELO DE IDENTIFICAÇÃO DA CONFORMIDADE**

A identificação da conformidade, no âmbito do SBAC, tem o objetivo de indicar que o SGRS da organização está em conformidade com este RAC.

### **8.1 Especificação**

**8.1.1** O Selo de Identificação da Conformidade deve estar impresso no certificado, de forma visível, conforme estabelecido no Anexo E, deste RAC.

**8.1.2** O Selo de Identificação da Conformidade deve estar em conformidade com a Portaria Inmetro n.º 179/2009 e com o Manual de Aplicação do Selo de Identificação da Conformidade.

**8.1.3** A identificação da conformidade é feita por meio do Selo de Identificação da Conformidade, que neste caso estará impresso em um certificado.

## **9 AUTORIZAÇÃO PARA USO DO SELO DE IDENTIFICAÇÃO DA CONFORMIDADE**

### **9.1 Concessão de Autorização**

**9.1.1** A concessão da autorização do Selo de Identificação da Conformidade será feita através de instrumento formal, assinado entre o OCR e a organização solicitante, e após a consolidação e aprovação de todo o processo de Avaliação Inicial.

**9.1.2** A autorização para o Uso do Selo de Identificação da Conformidade não transfere, em nenhum caso, a responsabilidade da organização certificada para o Inmetro e/ou OCR.

**9.1.3** O OCR deve emitir um certificado para a organização que obtiver o atendimento pleno aos critérios deste RAC, devendo conter, necessariamente, os seguintes dados:

- a) razão social, nome fantasia, endereço completo e CNPJ da organização. No caso de organizações estrangeiras, não será exigido o CNPJ das mesmas.
- b) razão social do OCR e seu número da acreditação
- c) datas de emissão e validade;
- d) identificação (logomarca) da acreditação;
- e) referência à norma técnica para a qual a organização foi certificada;
- f) assinatura do responsável pelo OCR;
- g) identificação unívoca do Certificado (número do Certificado).

## **9.2 Suspensão ou cancelamento da Autorização**

**9.2.1** A suspensão ou cancelamento ocorre quando não houver atendimento de quaisquer requisitos estabelecidos neste RAC.

**9.2.2** A organização certificada que fizer uso indevido do Selo de Identificação da Conformidade estará sujeita às penalidades, de acordo com o estabelecido na Portaria Inmetro nº 179/2009.

## **10 QUALIFICAÇÃO DE AUDITORES**

**10.1** A qualificação dos auditores deve atender ao disposto na norma ABNT NBR 16002:2005.

**10.2** O OCR é responsável pela verificação da adequação do treinamento recebido pelo auditor líder, de acordo com os padrões mínimos contidos no anexo B. Essa verificação será objeto de avaliação para acreditação pela Cgcre/Inmetro.

**10.3** O profissional deve atender, também, ao Código de Ética de Auditores de SGRS, disposto no Anexo D, deste RAC.

## **11 RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES**

### **11.1 Da Organização Certificada**

**11.1.1** Atender todas as condições estabelecidas na norma ABNT NBR 16001:2004, nas disposições legais e nas disposições contratuais referentes à obtenção e/ou manutenção da Certificação, independente de sua transcrição.

**11.1.2** Atender as decisões pertinentes à Certificação tomadas pelo OCR, recorrendo, em última instância, ao Inmetro, nos casos de reclamações e apelações.

**11.1.3** Facilitar ao OCR ou ao seu contratado, mediante comprovação desta condição, os trabalhos de auditoria e acompanhamento e de outras atividades de certificação previstas neste RAC.

**11.1.4** Manter as condições técnico-organizacionais que serviram de base para a obtenção da certificação, informando, previamente ao OCR, sobre qualquer modificação que possa afetar essas condições.

**11.1.5** Submeter previamente ao OCR todo o material de divulgação que faça referência à certificação do SGRS.

**11.1.6** A organização deve comunicar corretamente, tanto ao público interno quanto ao externo, o significado da certificação do SGRS.

A organização não pode, em nenhuma hipótese, associar a certificação do SGRS com:

- a qualidade do produto ou serviço fornecido;
- a conformidade do produto ou serviço com requisitos estabelecidos;
- a conformidade de outros sítios que não aqueles que foram certificados; e
- ser socialmente responsável.

**11.1.7** A organização não pode, em nenhuma hipótese, associar a certificação do Sistema de Gestão da Responsabilidade Social com a conformidade de outros sítios que não aqueles que foram certificados.

**11.1.8** A organização deve, ao fazer referência à certificação obtida, deixar claro o seu significado, isto é, que ela possui um SGRS em conformidade com a norma ABNT NBR 16001:2004.

**11.1.9** No caso de suspensão ou cancelamento da Autorização para o uso do Selo de Identificação da Conformidade, a organização deverá cessar o uso do selo e toda e qualquer publicidade que tenha relação com a mesma, de acordo com o estabelecido pela Portaria Inmetro n.º 179/2006.

## **11.2 Do OCR**

**11.2.1** Incluir em seus procedimentos prescrições determinando que, ao solicitar a certificação, as organizações devem ter uma declaração formal das pendências legais existentes, comprometendo-se a cumpri-las no prazo determinado com o órgão regulador pertinente.

**11.2.2** Implementar o Programa de Avaliação da Conformidade, previsto neste RAC, conforme os requisitos aqui estabelecidos, dirimindo obrigatoriamente as dúvidas com o Inmetro.

**11.2.3** Informar a Cgcre/Inmetro, no prazo de 05 (cinco) dias corridos, utilizando o banco de dados disponibilizado pelo Inmetro, a relação das certificações emitidas, bem como a suspensão e cancelamento das mesmas.

**11.2.4** Repassar à organização solicitante da certificação as exigências estabelecidas pelo Inmetro que possam impactá-la, principalmente quanto ao uso correto do Selo de Identificação da Conformidade.

**11.2.5** Responsabilizar-se pela implementação do Programa de Avaliação da Conformidade definido neste RAC.

## **12 PENALIDADES**

A organização certificada que deixar de atender aos requisitos deste RAC, está sujeita às penalidades de suspensão e cancelamento da certificação, definidas e operacionalizadas de acordo com o esquema de certificação do OCR.



### **13 ENCERRAMENTO DA CERTIFICAÇÃO**

**13.1** O encerramento da certificação deve ser solicitado pela organização autorizada.

**13.2** O OCR deve programar uma auditoria extraordinária para verificar se os requisitos previstos neste RAC foram cumpridos desde a última auditoria de acompanhamento.

**13.3** Uma vez concluída a etapa acima, o OCR notifica este encerramento ao Inmetro.

**ANEXO A - DIRETRIZ PARA DETERMINAÇÃO DO TEMPO DE AUDITOR**

Para determinação do tempo de auditor, devem ser considerados todos os atributos do sistema, processos e produtos/serviços da organização. Ajustes adequados devem ser feitos para aqueles fatores que justifiquem mais ou menos tempo de auditor para uma auditoria efetiva. Fatores aditivos podem ser anulados por fatores subtrativos. Em todos os casos em que o tempo provido na tabela de Tempo de Auditor for ajustado, devem ser mantidos evidências e registros suficientes para justificar a alteração.

Tamanho da força de trabalho	Número de dias de auditor para a auditoria de certificação (auditoria inicial)
1-10	2
11-25	3
26-45	4
46-65	5
66-85	6
86-125	7
126-175	8
176-275	9
276-425	10
426-625	11
626-875	12
876-1175	13
1176-1550	14
1551-2025	15
2026-2675	16
2676-3450	17
3451-4350	18
4351-5450	19
5451-6800	20
6801-8500	21
8501-10700	22
>10700	Seguir a progressão acima

a) Fatores a serem considerados para o aumento do número de dias de auditor:

- Logística complicada durante a realização da auditoria;
- Vários sítios envolvidos;
- Auditoria realizada em idioma que requer a atuação de intérprete;
- Alto grau de regulamentação;
- Alto número de partes interessadas envolvidas;
- Escopo envolvendo processos, produtos e serviços de alto potencial de danos para as partes interessadas;
- Conhecimento prévio de problemas no relacionamento com as partes interessadas.

b) Fatores a serem considerados para a diminuição do número de dias de auditor:

- Porcentagem alta de funcionários que realizam as mesmas atividades;

- Conhecimento prévio da gestão da organização;
- Processos, produtos e serviços sem ou com baixo nível de sensibilidade ou criticidade para as partes interessadas;
- Certificação em outras normas de sistema de gestão.

**NOTAS:**

- 1) A Auditoria deve cobrir todos os turnos de trabalho existentes na organização. (requisito)
- 2) O tempo de auditor definido na tabela refere-se ao tempo necessário para auditoria fase 1, Consulta e fase 2.
- 3) A fase 1 não deve ultrapassar 20% do tempo total de auditor necessário para execução de uma auditoria de certificação (fase 1, Consulta e fase 2).
- 4) É improvável que a soma total de todos os ajustes feitos para uma determinada organização, considerando todos os fatores, reduza o Tempo de Auditor requerido para a auditoria inicial além de 30% do tempo encontrado na Tabela de Tempo de Auditor.
- 5) Para o ciclo de avaliação inicial, convém que o tempo para supervisão de uma determinada organização seja proporcional ao tempo utilizado na Auditoria Inicial, sendo o total de tempo utilizado anualmente na supervisão aproximadamente 1/3 do tempo utilizado na Auditoria Inicial. A fim de considerar as mudanças na organização, maturidade do sistema, etc., convém realizar uma análise crítica periódica do tempo planejado para supervisão, no mínimo, na época da reavaliação.
- 6) O tempo de auditor para uma auditoria de recertificação, após um ciclo de certificação de 3 anos, será comparado ao equivalente do tempo de auditor para a fase 2, considerando a situação da organização no momento da recertificação.
- 7) Tempo de viagem do auditor não é considerado tempo de auditoria e deve ser considerado como tempo adicional ao da tabela.
- 8) Um dia de auditor é equivalente a oito horas de auditoria.

**ANEXO B - CONTEÚDO MÍNIMO PARA TREINAMENTO NA ABNT NBR 16001:2004**

- O papel do Estado e da Sociedade Civil
- Desenvolvimento Sustentável
- Dimensões e Valores para a Sustentabilidade
- Legislação e Requisitos Legais
- Evolução do Mercado e as Novas Estratégias Empresariais
- Acordos, tratados e convenções internacionais relacionados com o tema
- Ética e Responsabilidade Social
- Ferramentas para Gestão da Responsabilidade Social
- Diálogo e Engajamento das Partes Interessadas
- Harmonização de Conceitos – visão da ABNT NBR 16001:2004
- Apresentação Geral da Norma ABNT NBR 16001:2004
- Interpretação da ABNT NBR 16001:2004
- Aspectos e Impactos Relacionados à Responsabilidade Social
- Objetivos, Metas e Programas de Responsabilidade Social, abordando os assuntos relacionados no item 3.3.3 da norma ABNT NBR 16001:2004
- Melhoria Contínua

## ANEXO C - MODELO DE SUMÁRIO DE AUDITORIA DO SISTEMA DA GESTÃO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

1. O sumário do processo de auditoria do SGRS da organização deve conter, no mínimo, as informações abaixo:

a) Informações gerais sobre a organização:

- nome da organização, endereço do escritório central e pessoa de contato para o processo da certificação;
- nome(s) do(s) responsável(is) pelo SGRS da organização e informações para contato e histórico e caracterização da organização.

b) Definição dos locais incluídos no escopo da certificação;

c) Caracterização do(s) sítio(s) a ser(em) certificado(s);

d) Caracterização do contexto socioeconômico do(s) sítio(s) do SGRS.

e) Descrição geral do processo de avaliação da conformidade do(s) sítio(s):

- normas utilizadas para avaliação;
- identificação do OCR;
- identificação da equipe auditora do OCR;
- responsável pelo OCR;
- cronologia do processo de avaliação;
- descrição das etapas do processo de avaliação;
- partes interessadas contatadas;
- descrição do atendimento aos requisitos da Norma; e
- conclusões do processo de avaliação.

## ANEXO D - CÓDIGO DE ÉTICA DE AUDITORES DE SISTEMA DE GESTÃO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

1. Agir profissionalmente de maneira precisa e livre de tendências.
2. Empenhar-se para o aumento da competência e do prestígio da função de auditor de Sistema de Gestão da Responsabilidade Social.
3. Apoiar os colegas de trabalho que estiverem sob sua supervisão, no desenvolvimento de habilidades em Sistema de Gestão da Responsabilidade Social e Auditorias.
4. Não representar interesses conflitantes, bem como declarar para seus clientes ou empregadores quaisquer relacionamentos que possam influenciar os seus julgamentos.
5. Não divulgar qualquer informação relativa à auditoria, a menos que autorizado por escrito pelo auditado e pelo organismo de certificação em Sistema de Gestão da Responsabilidade Social.
6. Não aceitar qualquer incentivo, comissão, presente ou outros benefícios das organizações auditadas, de seus empregados ou de quaisquer grupos de interesse, ou ser conivente com colegas que os aceitem.
7. Não comunicar, intencionalmente, informação falsa ou enganosa que possa comprometer a integridade de qualquer auditoria ou do processo de certificação em Sistema de Gestão da Responsabilidade Social.
8. Não agir de maneira que possa vir a prejudicar a reputação do organismo de certificação em Sistema de Gestão da Responsabilidade Social do processo de certificação.
9. Prestar total cooperação nas investigações, na eventualidade de descumprimento deste código.

## ANEXO E – MODELO DE CERTIFICADO COM SELO DE IDENTIFICAÇÃO DA CONFORMIDADE

Figura 1 – Modelo de Certificado

# Razão Social do OCR

certifica que

razão social, nome fantasia, endereço completo e CNPJ da organização;  
referência à norma técnica para a qual a organização foi certificada ;

Certificado nº  
Data da certificação;  
Data da expiração do certificado

---

Nome do OCR



## ANEXO F - ORIENTAÇÕES PARA REALIZAÇÃO DE CONSULTA ÀS PARTES INTERESSADAS

### **a) Ajuda prática: Mecanismos de consulta a partes interessadas**

A consulta a partes interessadas pode ser realizada por meio da aplicação, por exemplo, de um dos mecanismos citados abaixo, ou uma combinação deles:

- carta;
- mensagem eletrônica;
- chamada telefônica;
- entrevista;
- consulta a base de dados de páginas na *internet*, por exemplo, consulta de processos judiciais em tramitação;
- informações publicadas em revistas, jornais e outros meios de comunicação;
- questionário;
- visita.

Convém que a escolha do mecanismo leve em consideração as particularidades da parte interessada que está sendo consultada. Por exemplo, o envio de mensagem eletrônica pode não ser o mecanismo mais apropriado para consultar representante(s) de uma comunidade.

Independentemente do(s) mecanismo(s) escolhido(s) para realização da consulta, convém que os objetivos desta sejam esclarecidos ao representante da parte interessada.

### **b) Ajuda prática – Entrevista com a força de trabalho como etapa da consulta a partes interessadas**

#### **- Objetivo**

O objetivo das entrevistas é levantar a percepção da força de trabalho quanto a temas pertinentes a responsabilidade social.

#### **- Amostragem**

A amostragem de entrevistas pode ser definida em termos percentuais, considerando o total de pessoas que integram a força de trabalho. Convém considerar os seguintes parâmetros na seleção dos entrevistados, buscando o equilíbrio, sempre que exequível:

- gênero;
- etnia;
- idade;
- localização geográfica;
- nível de qualificação;
- função ou nível hierárquico;
- tempo de experiência na organização;
- pessoas com deficiência.

#### **- Métodos**

Conforme definição da equipe auditora, as entrevistas podem ser feitas em grupo ou individualmente.

Antes do início das entrevistas, convém que a equipe auditora esclareça questões pertinentes, tais como:

- a organização decidiu se submeter a esta auditoria visando avaliar o seu Sistema da Gestão da Responsabilidade Social e foi informada previamente sobre o processo de entrevistas;
- há o compromisso de sigilo, ou seja, em nenhuma hipótese serão divulgados os nomes que fornecerem as informações;
- a entrevista não é um canal para que os funcionários façam reivindicações, tais como aumento salarial.