

Norma Portuguesa

NP
ISO 26000
2011

Linhas de orientação da responsabilidade social

Lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale

Guidance on social responsibility

ICS

03.020; 03.100.99; 13.020.10

DESCRITORES

Responsabilidade social; sistemas de gestão da qualidade; gestão ambiental; organizações; responsabilidade legal; economia; política de gestão; planeamento; auditoria da qualidade; conformidade; documentos

CORRESPONDÊNCIA

Versão portuguesa da ISO 26000:2010

HOMOLOGAÇÃO

Termo de Homologação n.º 185/2011 de 2011-09-27

ELABORAÇÃO

APEE

EDIÇÃO

Outubro de 2011

CÓDIGO DE PREÇO

X032

© IPQ reprodução proibida

Instituto Português da  Qualidade

Rua António Gião, 2
2829-513 CAPARICA PORTUGAL

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

em branco

Sumário	Página
Introdução	6
Preâmbulo	13
1 Objectivo e campo de aplicação	14
2 Termos e definições	14
3 Compreender a responsabilidade social	18
3.1 A responsabilidade social das organizações: contexto histórico	18
3.2 Tendências recentes da responsabilidade social.....	18
3.3 Características da responsabilidade social.....	19
3.4 O Estado e a responsabilidade social.....	23
4 Princípios da responsabilidade social	24
4.1 Generalidades	24
4.2 Responsabilização	24
4.3 Transparência	24
4.4 Conduta ética.....	25
4.5 Respeito pelos interesses das partes interessadas	26
4.6 Respeito pelo estado de direito.....	26
4.7 Respeito pelas normas internacionais de conduta	27
4.8 Respeito pelos direitos humanos	27
5 Reconhecimento da responsabilidade social e envolvimento das partes interessadas	28
5.1 Generalidades	28
5.2 Reconhecimento da responsabilidade social	28
5.3 Identificação e envolvimento das partes interessadas	31
6 Linhas orientadoras dos temas fundamentais da responsabilidade social	34
6.1 Generalidades	34
6.2 Governança organizacional	36
6.3 Direitos humanos.....	38
6.4 Práticas laborais.....	50
6.5 Ambiente	58
6.6 Práticas operacionais justas	66
6.7 Questões relativas ao consumidor	70
6.8 Envolvimento e desenvolvimento da comunidade	79
7 Linhas orientadoras da integração da responsabilidade social na organização	89
7.1 Generalidades	89

NP
ISO 26000
2011

p. 4 de 128

7.2 A relação das características da organização com a responsabilidade social	90
7.3 Compreender a responsabilidade social da organização.....	90
7.4 Práticas de integração da responsabilidade social na organização	94
7.5 Comunicação sobre a responsabilidade social.....	96
7.6 Reforçar a credibilidade relativamente à responsabilidade social	99
7.7 Rever e melhorar acções e práticas de uma organização relacionadas com a responsabilidade social	101
7.8 Iniciativas voluntárias de responsabilidade social	104
Anexo A (informativo) Exemplos de iniciativas voluntárias e ferramentas para a responsabilidade social.....	107
Anexo B (informativo) Abreviaturas.....	120
Bibliografia.....	121

Figuras

Figura 1 – Descrição geral esquemática da ISO 26000.....	10
Figura 2 – Relação entre uma organização, as suas partes interessadas e a sociedade	29
Figura 3 – Os sete temas fundamentais	35
Figura 4 – Integrar a responsabilidade social na organização	89

Caixas

Caixa 1 – Síntese informativa para auxiliar os utilizadores da presente Norma	12
Caixa 2 – Igualdade de género e responsabilidade social	21
Caixa 3 – NP ISO 26000 e pequenas e médias organizações (PMOs).....	21
Caixa 4 – Compreender a cumplicidade.....	27
Caixa 5 – Vantagens da responsabilidade social para uma organização	35
Caixa 6 – A Carta Internacional dos Direitos Humanos e os instrumentos fundamentais dos direitos humanos	38
Caixa 7 – Trabalho infantil.....	49
Caixa 8 – A Organização Internacional do Trabalho	50
Caixa 9 – Comissões mistas de trabalho/gestão da saúde e segurança	57
Caixa 10 – Exemplos de acções de adaptação às alterações climáticas	64
Caixa 11 – Directrizes da ONU para protecção dos consumidores.....	70
Caixa 12 – Resolução de conflitos de consumidores	77
Caixa 13 – Objectivos de Desenvolvimento do Milénio.....	81
Caixa 14 – Contribuir para o desenvolvimento da comunidade através das actividades fundamentais de uma organização	82
Caixa 15 – Comunicar sobre a responsabilidade social	98
Caixa 16 – Iniciativas certificáveis e iniciativas relacionadas com interesses económicos e comerciais..	106
Caixa 17 – Não endosso das iniciativas pela ISO ou pelo IPQ	108

Introdução

Organizações de todo o mundo, e respectivas partes interessadas, estão cada vez mais conscientes da necessidade e das vantagens de uma conduta socialmente responsável. O objectivo da responsabilidade social é contribuir para o desenvolvimento sustentável.

O desempenho de uma organização em relação à sociedade na qual opera e ao seu impacto no ambiente tornou-se uma parte fundamental da avaliação do seu desempenho global e da sua capacidade para continuar a operar de forma eficaz. Isto é, em parte, um reflexo do crescente reconhecimento da necessidade de assegurar ecossistemas saudáveis, igualdade social e boa governação organizacional. A longo prazo, todas as actividades das organizações irão depender da saúde dos ecossistemas mundiais. As organizações estão sujeitas a um maior escrutínio por parte das suas várias partes interessadas. A percepção e a realidade do desempenho da organização sobre a responsabilidade social poderão influenciar, entre outras coisas:

- a sua vantagem competitiva;
- a sua reputação;
- a sua capacidade para atrair e manter trabalhadores ou membros, compradores, clientes ou utilizadores;
- a manutenção do moral, do empenho e da produtividade dos trabalhadores;
- a opinião de investidores, donos, dadores, patrocinadores e da comunidade financeira; e
- a sua relação com empresas, governos, os *media*, fornecedores, pares, clientes e a comunidade na qual opera.

A presente Norma disponibiliza linhas de orientação quanto aos princípios fundamentais da responsabilidade social, ao reconhecimento da responsabilidade social e envolvimento das partes interessadas, aos temas fundamentais e às questões que dizem respeito à responsabilidade social (ver Quadro 2), bem como quanto às formas de integrar uma conduta socialmente responsável na organização (ver Figura 1). A presente Norma dá ênfase à importância dos resultados e das melhorias no desempenho em responsabilidade social.

A presente Norma destina-se a todos os tipos de organizações do sector privado, público e não lucrativo, quer sejam grandes ou pequenas, e quer estejam a operar em países desenvolvidos ou em desenvolvimento. Ainda que nem todas as secções da presente Norma tenham aplicação igual em todos os tipos de organizações, todos os temas fundamentais são relevantes para todas as organizações. Todos os temas fundamentais abrangem um número de questões, sendo a responsabilidade de cada organização identificar individualmente que questões são relevantes e significativas para a organização abordar, mediante as suas próprias considerações e o diálogo com as partes interessadas.

As organizações governamentais, como qualquer outra organização, poderão querer aplicar a presente Norma. No entanto, esta não se destina a substituir, alterar ou, de alguma forma, modificar as obrigações do Estado.

Cada organização é encorajada a tornar-se socialmente mais responsável aplicando a presente Norma.

Reconhecendo que as organizações se encontram em diferentes etapas na compreensão e integração da responsabilidade social, a presente Norma destina-se a ser aplicada por quem começa a abordar a responsabilidade social, assim como por aqueles que são mais experientes na sua implementação. O utilizador principiante poderá considerar útil a leitura e a aplicação da presente Norma como um manual de base da responsabilidade social, enquanto o utilizador mais experiente poderá querer usá-la para melhorar as práticas existentes e integrar ainda mais a responsabilidade social na organização. Embora a presente Norma se destine a ser lida e aplicada como um todo, os leitores que procurem informações específicas sobre responsabilidade social poderão considerar úteis as linhas gerais do Quadro 1. A Caixa 1 apresenta uma síntese informativa para auxiliar os utilizadores da presente Norma.

A presente Norma fornece linhas de orientação aos utilizadores e não se destina nem é adequada a fins de certificação. Qualquer oferta para certificar a NP ISO 26000 ou qualquer reivindicação de ser certificado pela ISO 26000 será uma interpretação incorrecta da intenção e da finalidade da presente Norma.

A referência a qualquer iniciativa voluntária ou ferramenta no Anexo A da presente Norma não implica que a ISO ou o IPQ recomendem ou concedam um estatuto especial a essa iniciativa ou ferramenta.

Quadro 1 - Linhas gerais da NP ISO 26000

Título da secção	Número da secção	Descrição do conteúdo da secção
Âmbito	secção 1	Define o âmbito da presente Norma e identifica determinadas limitações e exclusões.
Termos e definições	secção 2	Identifica e estabelece a definição dos principais termos que são de importância fundamental para a compreensão da responsabilidade social e para a aplicação da presente Norma.
Compreender a responsabilidade social	secção 3	Descreve os factores importantes e as condições que influenciaram o desenvolvimento da responsabilidade social e que continuam a afectar a sua natureza e prática. Também descreve o próprio conceito de responsabilidade social – o que significa e como se aplica às organizações. A secção inclui linhas de orientação para as pequenas e médias organizações sobre a aplicação da presente Norma.
Princípios da responsabilidade social	secção 4	Apresenta e explica os princípios da responsabilidade social.
Reconhecimento da responsabilidade social e envolvimento das partes interessadas	secção 5	Aborda duas práticas da responsabilidade social: o reconhecimento por parte de uma organização da sua responsabilidade social assim como a identificação e o envolvimento das suas partes interessadas. Fornece linhas de orientação na relação entre a organização, as suas partes interessadas e a sociedade, quanto ao reconhecimento dos temas fundamentais e questões de responsabilidade social e quanto à esfera de influência de uma organização.
Linhas orientadoras dos temas fundamentais da responsabilidade social	secção 6	Explica os temas fundamentais e questões associadas relacionados com a responsabilidade social (ver Quadro 2). Para cada tema fundamental são disponibilizadas informações sobre o seu âmbito, a sua relação com a responsabilidade social, os princípios e considerações relacionados e as acções e expectativas relacionadas.
Linhas orientadoras da integração da responsabilidade social na organização	secção 7	Dá linhas de orientação referentes à implementação da responsabilidade social numa organização. Isto inclui linhas de orientação relacionadas com: a compreensão da responsabilidade social de uma organização, a integração da responsabilidade social numa organização, a comunicação relacionada com a responsabilidade social, a melhoria da credibilidade de uma organização relativamente à responsabilidade social, a avaliação do progresso e respectiva melhoria do desempenho e a avaliação de iniciativas voluntárias da responsabilidade social.
Exemplos de iniciativas voluntárias e ferramentas para a responsabilidade social	Anexo A	Apresenta uma lista não exaustiva de iniciativas voluntárias e ferramentas relacionadas com a responsabilidade social que abordam aspectos de um ou mais temas fundamentais ou a integração da responsabilidade social na organização.
Abreviaturas	Anexo B	Contém as abreviaturas utilizadas na presente Norma.
Bibliografia		Inclui referências a reconhecidos instrumentos internacionais e às Normas ISO que são referidos no corpo da presente Norma como fonte.

Quadro 2 – Temas fundamentais e questões de responsabilidade social

Temas fundamentais e questões da responsabilidade social	Abordado na secção
Tema fundamental: Governação organizacional	6.2
Tema fundamental: Direitos humanos	6.3
Questão 1: Diligência devida	6.3.3
Questão 2: Situações de risco dos direitos humanos	6.3.4
Questão 3: Evitar a cumplicidade	6.3.5
Questão 4: Resolução de queixas	6.3.6
Questão 5: Discriminação e grupos vulneráveis	6.3.7
Questão 6: Direitos civis e políticos	6.3.8
Questão 7: Direitos económicos, sociais e culturais	6.3.9
Questão 8: Princípios e direitos fundamentais no trabalho	6.3.10
Tema fundamental: Práticas laborais	6.4
Questão 1: Emprego e relações de trabalho	6.4.3
Questão 2: Condições de trabalho e protecção social	6.4.4
Questão 3: Diálogo social	6.4.5
Questão 4: Saúde e segurança no trabalho	6.4.6
Questão 5: Desenvolvimento humano e formação no local de trabalho	6.4.7
Tema fundamental: Ambiente	6.5
Questão 1: Prevenção da poluição	6.5.3
Questão 2: Utilização sustentável dos recursos	6.5.4
Questão 3: Mitigação e adaptação às alterações climáticas	6.5.5
Questão 4: Protecção do ambiente, da biodiversidade e recuperação de habitats naturais	6.5.6
Tema fundamental: Práticas operacionais justas	6.6
Questão 1: Anti-corrupção	6.6.3
Questão 2: Envolvimento político responsável	6.6.4
Questão 3: Concorrência justa	6.6.5
Questão 4: Promoção da responsabilidade social na cadeia de valor	6.6.6
Questão 5: Respeito pelos direitos de propriedade	6.6.7
Tema fundamental: Questões relativas ao consumidor	6.7
Questão 1: Marketing justo, informação factual e imparcial e práticas contratuais justas	6.7.3
Questão 2: Proteger a saúde e a segurança dos consumidores	6.7.4
Questão 3: Consumo sustentável	6.7.5
Questão 4: Serviço e apoio ao consumidor e resolução de queixas e conflitos	6.7.6
Questão 5: Privacidade e protecção de dados do consumidor	6.7.7

(continua)

Quadro 2 – Temas fundamentais e questões de responsabilidade social (conclusão)

Temas fundamentais e questões da responsabilidade social	Abordado na sessão
Questão 6: Acesso a serviços essenciais	6.7.8
Questão 7: Formação e sensibilização	6.7.9
Tema fundamental: Envolvimento e desenvolvimento da comunidade	6.8
Questão 1: Envolvimento da comunidade	6.8.3
Questão 2: Educação e cultura	6.8.4
Questão 3: Criação de emprego e desenvolvimento de competências	6.8.5
Questão 4: Desenvolvimento e acesso à tecnologia	6.8.6
Questão 5: Riqueza e criação de rendimento	6.8.7
Questão 6: Saúde	6.8.8
Questão 7: Investimento social	6.8.9

NP ISO 26000 2011

p. 10 de 128

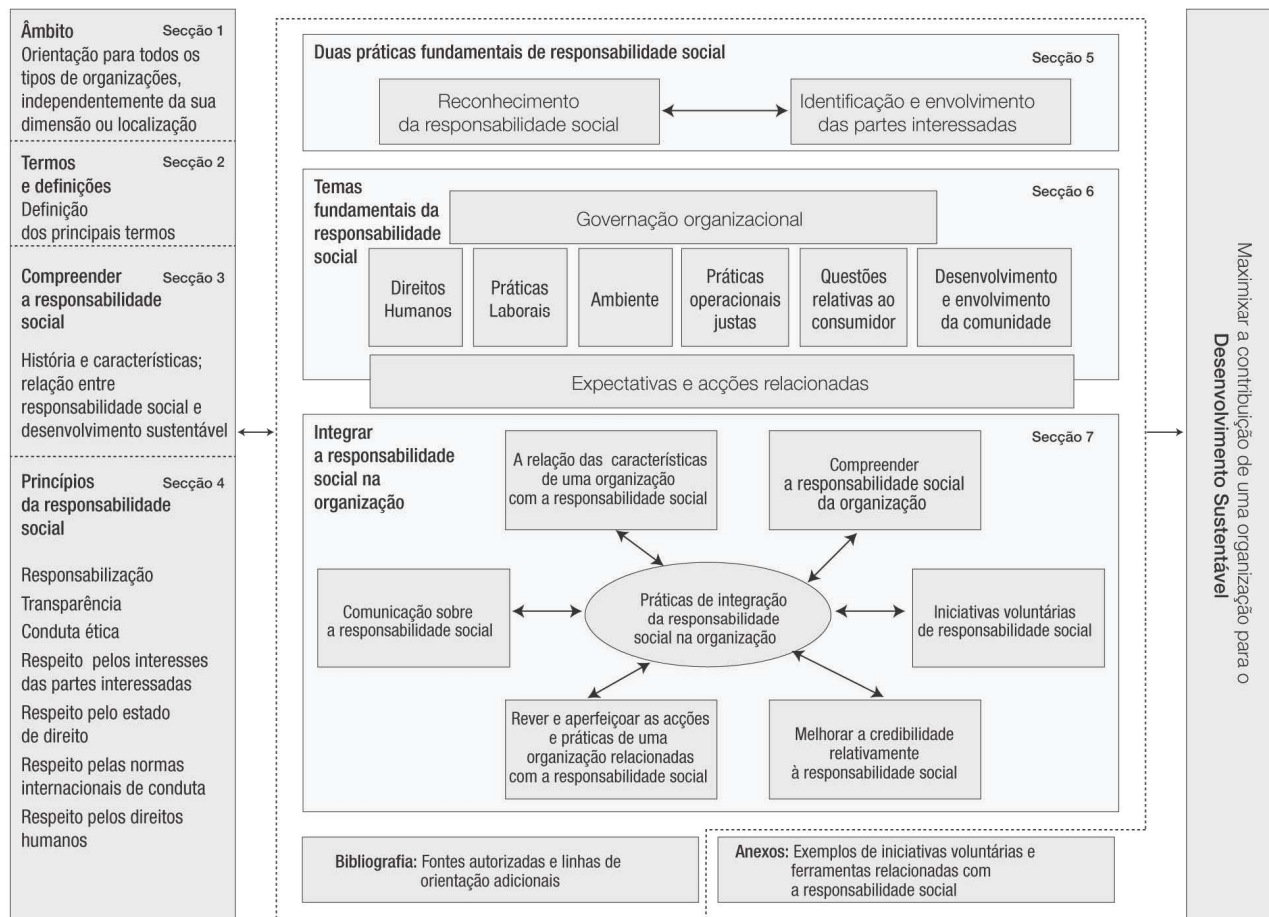


Figura 1 – Descrição geral esquemática da NP ISO 26000

A Figura 1 apresenta uma visão geral da NP ISO 26000 e destina-se a auxiliar as organizações na compreensão da aplicação desta Norma. Os pontos seguintes apresentam linhas de orientação quanto à aplicação desta norma.

- Após serem consideradas as características da responsabilidade social e da sua relação com o desenvolvimento sustentável (secção 3), sugere-se que a organização reveja os princípios de responsabilidade social descritos na secção 4. Ao exercer a responsabilidade social, as organizações deverão respeitar e abordar estes princípios, a par dos princípios específicos para cada tema fundamental (secção 6).
- Antes de se analisarem os temas fundamentais e as questões de responsabilidade social, bem como cada uma das expectativas e acções relacionadas (secção 6), uma organização deverá ponderar sobre duas práticas fundamentais de responsabilidade social: o reconhecimento da sua responsabilidade social na sua esfera de influência e a identificação e o envolvimento das suas partes interessadas (secção 5).
- Assim que os princípios tiverem sido compreendidos, os temas fundamentais e as questões relevantes e significativas da responsabilidade social tiverem sido identificadas, uma organização deverá procurar integrar a responsabilidade social através das suas decisões e actividades, recorrendo às linhas de orientação disponibilizadas na secção 7. Isto envolve práticas como: tornar a responsabilidade social parte

integrante das suas políticas, da sua cultura organizacional, das suas estratégias e operações; desenvolver competências internas para a responsabilidade social; empreender comunicação interna e externa sobre a responsabilidade social; e rever regularmente estas acções e práticas relacionadas com a responsabilidade social.

- Mais linhas orientadoras quanto aos temas fundamentais e às práticas de integração da responsabilidade social estão disponíveis a partir de autorizadas fontes (Bibliografia), de várias iniciativas voluntárias e de ferramentas (alguns exemplos globais das mesmas são apresentados no Anexo A).

Quando se aborda e exerce a responsabilidade social, o objectivo global de uma organização é o de maximizar a sua contribuição para o desenvolvimento sustentável.

Caixa 1 – Síntese informativa para auxiliar os utilizadores da presente Norma

A ISO define uma norma como um documento estabelecido por consenso e aprovado por um organismo reconhecido que disponibiliza regras, linhas de orientação ou características para actividades ou os seus resultados, destinadas à aplicação comum e repetida, visando atingir um grau óptimo de ordem num dado contexto (ISO/IEC Guia 2:2004 ^[39], definição 3.2).

Terminologia ISO (com base nas Directivas ISO/IEC, Parte 2, 2004, Anexo H)

A presente Norma não contém requisitos e, por conseguinte, a palavra “deve”, que indica um requisito na linguagem ISO, não é utilizada. As recomendações utilizam a palavra “deverá”. Em alguns países, determinadas recomendações da ISO 26000 estão incorporadas na lei e, conseqüentemente, são exigidas por lei.

A palavra “poderá” é utilizada tanto para indicar que algo é permitido. A palavra “deve” é utilizada para indicar que algo é possível, por exemplo, que uma organização ou um indivíduo tem capacidade para fazer algo.

Uma Norma Internacional que seja um guia não contém requisitos, mas pode conter recomendações.

Nas Directivas ISO/IEC, Parte 2, uma recomendação é definida como “a expressão no conteúdo de um documento que comunica que de entre várias possibilidades uma é recomendada como particularmente adequada, sem mencionar ou excluir outras, ou que uma determinada acção é preferida, mas não é necessariamente exigida ou que (na forma negativa) uma determinada possibilidade ou acção é desaprovada, mas não é proibida”.

Termos que não estejam definidos na secção 2 são utilizados na acepção comum da palavra, assumindo o significado contido no dicionário.

Finalidade do anexo informativo (com base nas Directivas ISO/IEC, Parte 2, 2004, 6.4.1)

O anexo A, informativo da presente Norma, fornece informações adicionais que se destinam a facilitar a compreensão e a aplicação do documento; não constitui por si só, parte da orientação, nem é referido no texto da presente Norma. O Anexo A apresenta uma lista não exaustiva de iniciativas voluntárias e ferramentas existentes relacionadas com a responsabilidade social. Mostra exemplos das mesmas e chama a atenção para linhas de orientadoras adicionais que possam estar disponíveis, ajudando os utilizadores a comparar as suas práticas com as de outras organizações. O facto de uma iniciativa ou ferramenta estar listada no Anexo A não significa que essa iniciativa ou ferramenta tenha o aval da ISO.

Bibliografia

A Bibliografia, que é parte integrante da presente Norma, disponibiliza informações que permitem identificar e localizar os documentos referidos no texto. Esta consiste em referências a instrumentos internacionais que são considerados fontes autorizadas para as recomendações da presente Norma. Estes instrumentos poderão conter linhas de orientadoras e informações adicionais úteis. Encoraja-se os utilizadores da NP ISO 26000 a consultá-los para melhor se compreender e implementar a responsabilidade social. As referências são apresentadas no texto em números, entre parêntesis rectos, e colocados superiormente à linha.

NOTA: Os números de referência não são atribuídos pela ordem dos documentos no texto. Os documentos ISO são listados em primeiro lugar; depois os restantes documentos são listados por ordem alfabética da organização editora.

Caixas de texto

As caixas de texto contêm orientação adicional ou exemplos ilustrativos. O texto das caixas não deverá ser considerado menos importante do que outro texto.

Preâmbulo

A ISO (Organização Internacional de Normalização) é uma federação mundial de organismos de normalização nacionais (organismos membros ISO). O trabalho de preparação de Normas Internacionais é, geralmente, efectuado através das comissões técnicas ISO. Cada organismo membro interessado num assunto para o qual foi criada uma comissão técnica tem o direito de estar representado nessa comissão. Organizações internacionais, governamentais e não-governamentais ligadas à ISO também participam no trabalho. A ISO colabora estreitamente com a Comissão Electrotécnica Internacional (IEC) em todos os assuntos relacionados com normas electrotécnicas.

As Normas Internacionais são redigidas de acordo com as regras indicadas pelas Directivas ISO/IEC, Parte 2.

A principal função da comissão técnica consiste em preparar as Normas Internacionais. O anteprojecto de Normas Internacionais adoptadas pela comissão técnica circula entre os organismos membros para votação. A publicação enquanto Norma Internacional exige a aprovação de, pelo menos, 75% dos organismos membros que votem.

Chama-se a atenção para a possibilidade de alguns dos elementos deste documento poderem estar sujeitos a direitos de patentes. A ISO não será responsável pela identificação de qualquer um ou de todos esses direitos.

A ISO 26000 foi preparada pelo Grupo de trabalho da ISO/TMB sobre responsabilidade social.

Esta Norma internacional foi desenvolvida recorrendo a uma abordagem multi-parte interessada, envolvendo peritos de mais de 90 países e 40 organizações internacionais ou regionais envolvidas em diferentes aspectos da responsabilidade social. Estes peritos pertenciam a seis diferentes grupos de partes interessadas: consumidores; governo; economia; trabalho; organizações não-governamentais (ONGs); e serviço, suporte, investigação, académicos e outros. Para além disto, foram tomadas providências específicas no sentido de se conseguir um equilíbrio entre países desenvolvidos e em desenvolvimento, assim como um equilíbrio de género nos grupos do anteprojecto. Embora tivessem sido desenvolvidos todos os esforços para assegurar uma participação equilibrada de todos os grupos de partes interessadas, o equilíbrio total de parte interessada foi condicionado por vários factores, incluindo a disponibilidade de recursos e a necessidade de conhecimentos de língua inglesa.

1 Objectivo e campo de aplicação

A presente Norma disponibiliza linhas orientadoras para todos os tipos de organizações, independentemente da sua dimensão ou localização, sobre:

- a) os conceitos, termos e definições relacionados com a responsabilidade social;
- b) o contexto, as tendências e as características da responsabilidade social;
- c) os princípios e práticas relacionadas com a responsabilidade social;
- d) os temas fundamentais e as questões da responsabilidade social;
- e) a integração, implementação e promoção da conduta socialmente responsável em toda a organização e, através das suas políticas e práticas, dentro da sua esfera de influência;
- f) a identificação e envolvimento com as partes interessadas; e
- g) a comunicação de compromissos, desempenho e outras informações relacionadas com a responsabilidade social.

A presente Norma pretende auxiliar as organizações a contribuírem para o desenvolvimento sustentável. Visa encorajá-las a ir além das obrigações legais, reconhecendo que a conformidade com a lei é um dever fundamental de qualquer organização e uma parte essencial da sua responsabilidade social. Destina-se a promover uma compreensão comum no campo da responsabilidade social e a complementar outros instrumentos e iniciativas para a responsabilidade social, não a substituí-los.

Na aplicação da presente Norma, é aconselhável que uma organização tenha em consideração a diversidade social, ambiental, legal, cultural, política e organizacional, bem como as diferenças nas condições económicas, mantendo-se consistente com as normas internacionais de conduta.

A presente Norma não é uma norma de um sistema de gestão. Não se destina nem é adequada a fins de certificação ou utilização reguladora ou contratual. Qualquer oferta para certificar, ou qualquer reivindicação de certificação de acordo com a NP ISO 26000 seria uma deturpação da sua intenção e finalidade e uma má aplicação da presente Norma. Como a presente Norma não contém requisitos, tal certificação não seria uma demonstração da conformidade com a presente Norma.

A presente Norma tem como finalidade fornecer às organizações linhas orientadoras relativamente à responsabilidade social e poderá ser aplicada como parte das actividades de políticas públicas. No entanto, para a finalidade do Acordo de Marraquexe que define a Organização Mundial do Comércio (OMC), não se destina a ser interpretada como uma “norma internacional”, “linha de orientação” ou “recomendação”, nem se destina a disponibilizar uma base para qualquer presunção ou descoberta de que uma medida é consistente com as obrigações da OMC. Para além disso, não se destina a fornecer uma base para acções legais, queixas, defesas ou outras pretensões em qualquer acção internacional, interna ou outra, nem se destina a ser citada como prova da evolução do direito internacional consuetudinário.

A presente Norma não tem como objectivo evitar o desenvolvimento de normas nacionais que sejam mais específicas, mais exigentes ou de um tipo diferente.

2 Termos e definições

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

2.1 responsabilização (*accountability*)

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