

# Sistema de Gestão Ambiental e Social

## Kit Geral de Ferramentas

### **GENERALIDADES**

Embora o sistema de gestão ambiental e social descrito nesta publicação seja baseado no Padrão de Desempenho 1 da IFC, o processo descrito aqui talvez não permita atender a todos os requisitos do Padrão de Desempenho 1 ou a qualquer outro Padrão de Desempenho da IFC. O objetivo desta publicação é demonstrar uma maneira técnica de integrar as preocupações ambientais e sociais à gestão da empresa, de modo que um negócio possa tornar-se mais eficaz na redução do seu impacto sobre o meio ambiente, seus funcionários e as comunidades vizinhas. A publicação é apresentada “TAL COMO ESTÁ” e sem garantia de qualquer espécie, expressa ou implícita, inclusive, entre outras, garantias implícitas de comercialização, adequação a uma finalidade específica ou não violação. O desenvolvimento de um sistema de gestão ambiental e social baseado nesta publicação não sugere nenhum tipo de certificação ou conformidade com qualquer Padrão de Desempenho da IFC, nem implica o endosso pela IFC nem afiliação ou patrocínio da mesma.

A publicação é distribuída com o entendimento de que nem os autores, nem as organizações e países que eles representam, nem o editor, estão envolvidos em prestar consultoria técnica. A publicação destina-se a servir de referência e para fins de informação apenas, e não deve ser usada para fins operacionais ou quaisquer outros. A implementação da publicação é de exclusiva responsabilidade e risco dos usuários finais. O material da publicação é apresentado de boa-fé para orientação geral, não sendo aceita nenhuma responsabilidade por possível prejuízo ou despesa incorrida em resultado do uso das informações contidas neste documento. Nem a IFC nem qualquer outro membro do Grupo Banco Mundial será responsabilizado por qualquer dano direto, indireto, especial, incidental, imprevisto, punitivo ou exemplar, incluindo, entre outros, danos por perda de lucros, fundo de comércio, uso, dados ou outras perdas intangíveis (mesmo que a IFC tenha sido avisada da possibilidade de tais danos) que de alguma forma forem resultantes do uso ou da dependência da publicação ou alguma outra conclusão ou determinação. A publicação é distribuída com a condição de que não será vendida ou divulgada de alguma outra forma para fins comerciais sem o consentimento prévio e por escrito da IFC.

A IFC não garante nem oferece quaisquer garantias quanto à exatidão, conveniência, integridade, confiabilidade ou utilidade do conteúdo desta publicação e não é responsável pelo conteúdo nem uso da mesma. As opiniões, recomendações e outras declarações constantes deste documento não foram revisadas ou endossadas, nem necessariamente representam a opinião da IFC ou de sua Diretoria Executiva, do Banco Mundial ou de seus Diretores Executivos ou dos países que eles representam.

# Sumário

Boas Vidas e como usar este kit de ferramentas do SGAS.....	4
<b>POLÍTICAS</b> .....	<b>6</b>
Introdução.....	6
Lista de verificação para a criação de uma declaração de política da empresa.....	7
Modelo de carta do Diretor Executivo anunciando o Sistema de Gestão Ambiental e Social (SGAS) interno ..	10
<b>IDENTIFICAÇÃO DE RISCOS E IMPACTOS</b> .....	<b>11</b>
Introdução.....	11
Planilha de identificação de riscos .....	12
Ferramenta de Mapeamento do Processo .....	17
Ferramenta de Mapeamento Físico .....	19
Ferramenta de Avaliação de Riscos.....	21
<b>PROGRAMAS DE GESTÃO</b> .....	<b>23</b>
Introdução.....	23
Análise da Causa Principal.....	24
Gráfico do Plano de Ação .....	26
Descrição do Procedimento .....	28
Gestão da Cadeia de Suprimento e Empreiteiros.....	29
<b>CAPACIDADE E COMPETÊNCIA ORGANIZACIONAL</b> .....	<b>30</b>
Introdução.....	30
Planilha de Plano de Treinamento .....	31
Roteiro e Estimativa de Tempo para Desenvolvimento e Implementação de um SGAS.....	32
<b>PREPARAÇÃO E RESPOSTA A SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA</b> .....	<b>36</b>
Introdução.....	36
Mapeamento de Situações de Emergência .....	37
Exemplo de Procedimento de Resposta a Incêndios .....	38
Procedimento de Resposta a Vazamentos de Produtos Químicos .....	42
Procedimento de Prontidão e Resposta a Inundações.....	46
<b>ENVOLVIMENTO DAS PARTES INTERESSADAS</b> .....	<b>51</b>
Introdução.....	51
Ferramenta de Mapeamento dos Interessados – identificação e análise .....	52
Ferramenta de Zoneamento de Impactos para Identificar Comunidades Afetadas; e.....	54
Planilha do Plano de Participação de Interessados. ....	55
<b>COMUNICAÇÕES EXTERNAS E MECANISMOS DE RECLAMAÇÕES</b> .....	<b>56</b>
Introdução.....	56
Lista de verificação de um Mecanismo de Reclamação eficaz.....	57
Registro de reclamações .....	58
<b>RELATÓRIOS CONTÍNUOS ÀS COMUNIDADES AFETADAS</b> .....	<b>60</b>
Introdução.....	60
Formatos e locais de comunicação constante.....	61
<b>MONITORAMENTO E REVISÃO</b> .....	<b>62</b>
Introdução.....	62
Plano de Monitoramento.....	63
Orientação para a Auditoria.....	64

# Boas Vidas e como usar este kit de ferramentas do SGAS

A responsabilidade ambiental e social está se tornando cada vez mais importante na economia global de hoje. Existem milhares de códigos e padrões ambientais e sociais no mundo atual. Os códigos e padrões definem as regras e os objetivos, mas o desafio está na implementação. Um sistema de gestão ambiental e social ajuda as empresas a integrarem as regras e objetivos às operações de negócios essenciais por meio de um conjunto de processos claramente definidos e reproduzíveis.

Nas páginas a seguir, fornecemos ferramentas para criar ou aprimorar o sistema de gestão ambiental e social (SGAS) da sua empresa, como documentos de amostra, formulários em branco, fluxogramas, listas de verificação e modelos. Existem ferramentas para cada um dos nove elementos do seu SGAS.

Ao utilizar o Kit de Ferramentas, o usuário deve consultar a publicação complementar, *Manual de Implementação do SGAS*, que fornece mais informações sobre cada um dos nove elementos do SGAS.

É importante lembrar que a simples criação de um livro de políticas e procedimentos não é o final do processo – é apenas o início. As políticas e procedimentos precisam ser implementadas e transformadas em processos coerentes. A melhoria contínua requer pessoas que estejam comprometidas com a iniciativa. Requer pessoas treinadas que tenham a atitude, as aptidões e o conhecimento corretos. Requer liderança. Esperamos que, com isso em mente, sua empresa possa utilizar nossas ferramentas do SGAS para ajudar a acelerar a trajetória para a melhoria contínua, para benefício da empresa, seus funcionários e partes interessadas.

Referência Rápida para Usar o Kit de Ferramentas do SGAS	
<b>Kit de ferramentas gerais do SGAS</b>	Este <i>kit de ferramentas</i> proporciona ferramentas, incluindo formulários, modelos, lista de verificação e outros documentos úteis para ajudar os usuários a desenvolver e implementar um SGAS.
<b>Manual Geral de Implementação do SGAS</b>	Esta publicação concomitante oferece antecedentes sobre sistemas de gestão ambiental e social e instruções pormenorizadas sobre o desenvolvimento e implementação de um SGAS.
<b>Guia de Autoavaliação e Melhoria</b>	Esta publicação concomitante contém um questionário, matriz de maturidade e dicas de melhoria para ajudar o usuário a medir a maturidade de seu SGAS e formular um plano de melhoria.

## Agradecimentos

O kit de ferramentas gerais do SGAS foi preparado pelo Departamento de Assessoramento em Negócios Sustentáveis (SBA) com contribuições essenciais de Irene Angeletti, Robert Horner e Larissa Luy.

O kit de ferramentas baseia-se em contribuições primordiais e conhecimento técnico da equipe da *Responsabilidade Social Internacional* (SAI) formada por Craig Moss, Rachel Kanter Kepnes e Jane Hwang, com contribuições importantes de Edwin Koster, D.K.S. Moorthy, Eileen Kaufman, Doug DeRuisseau, Caroline Lewis e Yogendra Chaudhry. Os serviços de desenho gráfico foram prestados por Pam Henry.



## 1. Políticas



# Políticas

## Introdução

As políticas são os alicerces de seu Sistema de Gestão Ambiental e Social (SGAS). São as normas que espera que seu pessoal siga e a declaração pública que faz com relação ao que sua empresa acredita e como você se empenha para realizar seu negócio.

O processo de adoção de políticas ambientais e sociais fornece à empresa a oportunidade de refletir e discutir o que é importante. Por fim, também lhe possibilita obter o compromisso e o apoio da gestão de alto nível quando aprovarem e comunicarem as políticas.

Apresentamos duas ferramentas relacionadas a este elemento:

- Lista de verificação para a criação de uma declaração de política da empresa
- Modelo de carta do Diretor Executivo anunciando o Sistema de Gestão Ambiental e Social (SGAS).



## Lista de verificação para a criação de uma declaração de política da empresa

### Instruções:

Usar esta lista de verificação para assegurar-se de considerar as questões relevantes em sua política ambiental e social.

### Meio ambiente

- *Leis e regulamentações ambientais*
- *Eficiência na utilização dos recursos (energia, água, matérias-primas importantes, etc.)*
- *Emissões de gases de efeito estufa*
- *Liberação de poluentes no ar, água e no solo*
- *Manuseio, armazenagem e descarte de produtos químicos perigosos*
- *Resíduos perigosos e não perigosos*
- *Recuperação, reutilização, tratamento e descarte apropriado de resíduos*
- *Consideração de meios não químicos para controlar economicamente pragas e vetores significativos*
- *Transformação de terras florestais ou terras úmidas*

### Condições de Emprego e Trabalho

#### Políticas e procedimentos de recursos humanos

- *Políticas e procedimentos trabalhistas documentados*
- *Comunicações claras em toda a empresa*

#### Condições de trabalho e de emprego

- *Respeito pelo acordo de negociação coletiva, se aplicável*
- *Condições de trabalho e de emprego razoáveis (p.ex., remuneração, benefícios)*
- *Proteção de trabalhadores migrantes, contratados ou temporários*
- *Acomodações limpas e apropriadas, se aplicável*

#### Sindicatos de trabalhadores

- *Direitos dos trabalhadores de formar e se filiar a sindicatos*
- *Não discriminação contra os que se organizam*

#### Não discriminação e igualdade de oportunidades

- *Não discriminação nas práticas de contratação, promoção e remuneração*
- *Treinamento, ferramentas e oportunidades de promoção*
- *Livre de assédio de gerentes ou outros trabalhadores*
- *Corrigir a discriminação passada*



# 1. Políticas

## Redução de Pessoal

- *Consideração de alternativas e mitigação no caso de redução de pessoal*
- *Pagamentos e benefícios em conformidade com a legislação nacional*

## Mecanismo de reclamações

- *Processo transparente para receber e resolver reclamações dos trabalhadores*
- *Sem retaliação ou discriminação*

## Trabalho Infantil

- *Idade mínima para trabalhar*
- *Condições de participação de jovens trabalhadores*

## Trabalho forçado

- *Liberdade de movimento, liberdade para demitir-se*
- *Não retenção de documentos de identificação ou dinheiro para reter trabalhadores*

## Saúde e segurança ocupacional

- *Ambiente de trabalho e dormitórios seguros, se aplicável*
- *Prevenção de emergência e sistema de respostas*
- *Equipamento de proteção pessoal e treinamento apropriado*
- *Documentação e relatórios de acidentes, quase acidentes e doenças*
- *Uso apropriado de produtos químicos potencialmente perigosos de acordo com as Planilhas de Dados de Segurança Material (MSDS) e Cartões Internacionais de Segurança Química (ICSC).*

## Trabalhadores contratados por terceiros

- *Extensão de políticas trabalhistas para empreiteiros, agências de recrutamento e outros terceiros*
- *Mecanismo de reclamações para trabalhadores contratados*

## Cadeia de suprimentos

- *Extensão de políticas e monitoramento da cadeia de suprimentos com respeito ao trabalho infantil, trabalho forçado e segurança do trabalhador na cadeia de suprimentos*

## Saúde e Segurança da Comunidade

### Saúde e Segurança da Comunidade

- *Segurança dos produtos ao consumidor*
- *Saúde e segurança do público relacionadas a atividades da empresa*
- *Saúde e segurança do público relacionadas à construção, operação e desativação do equipamento e infraestrutura*
- *Impactos a jusante relacionados ao descarte de águas residuais*
- *Exposição potencial da comunidade a materiais e substâncias perigosas*



## 1. Políticas

- *Transporte e descarte de resíduos perigosos*
- *Impacto sobre serviços de ecossistema com os quais a comunidade conta*
- *Impacto sobre a propriedade de terras por meio de aquisição e reassentamento*
- *Exposição da comunidade a doenças transmitidas pela água ou por vetores e a outras doenças transmissíveis decorrentes das atividades da empresa*
- *Doenças transmissíveis decorrentes do fluxo de mão de obra temporária ou permanente contratada para o projeto.*
- *Situações de emergência causadas por atividades da empresa, equipamento e infraestrutura*
- *Tráfego excessivo ou não regulamentado perto das instalações e nas comunidades*

### Pessoal de segurança

- *Seleção, treinamento, equipamentos e monitoramento adequados de trabalhadores diretos ou contratados que prestam serviços de segurança*
- *O mecanismo de reclamações para trabalhadores e a comunidade expressarem preocupações a respeito do pessoal e do sistema da segurança*
- *Investigação de alegações de abuso anterior*



### Modelo de carta do Diretor Executivo anunciando o Sistema de Gestão Ambiental e Social (SGAS) interno

Para todos os funcionários da nossa empresa:

Nossa visão é sermos uma das empresas mais respeitadas e admiradas em nossa área. Desejamos ter um comportamento ético e responsável. A responsabilidade social corporativa, que inclui problemas ambientais, direitos trabalhistas e questões da comunidade, é uma constante preocupação para investidores, consumidores e para todos nós.

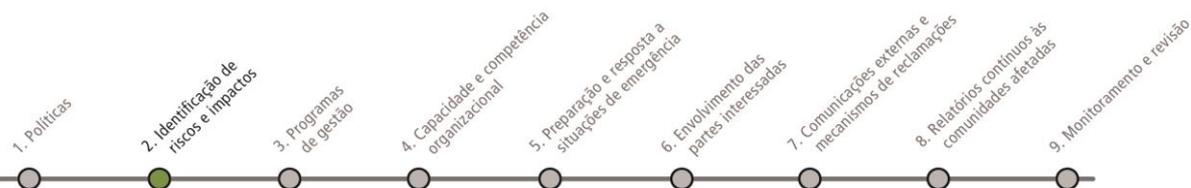
Para integrar a responsabilidade social corporativa em nossas atividades de negócios diárias, estamos desenvolvendo e implementando um sistema de gestão ambiental e social (SGAS). O sistema de gestão consiste em pessoal treinado e comprometido que seguem os procedimentos rotineiramente e melhoram continuamente.

Peço sua total cooperação nesta importante iniciativa. Acreditamos que a responsabilidade social corporativa deve ser a base do nosso crescimento e rentabilidade de longo prazo. Não é somente uma parte integral da nossa estratégia geral de negócio, mas é também a coisa certa a fazer. É a coisa certa para nossos clientes, fornecedores, interessados, comunidades e para você, como parte essencial desta empresa.

Enquanto nos empenhamos para implementar nosso SGAS com sucesso, serão envolvidos e receberão treinamento durante todo o processo. **[Nome e cargo da pessoa]** é encarregado da iniciativa de responsabilidade social corporativa e eu vou garantir pessoalmente a efetividade do sistema. Cada um tem uma linha direta de comunicação **[pessoa]** para quaisquer sugestões ou preocupações. Agradeço pelos seus esforços e sua contínua dedicação ao nosso sucesso.



## 2. Identificação de Riscos e Impactos



# Identificação de Riscos e Impactos

## Introdução

Identificar seus riscos pode parecer uma tarefa intimidante, mas não se deixe dominar. É possível ampliar seu programa para ajustar-se ao tamanho e à complexidade de sua empresa. Mas lembre-se, empresas pequenas podem ter os mesmos riscos e impactos sociais e ambientais potencialmente graves de uma empresa grande.

Considere a identificação e avaliação de riscos como uma atividade de valor agregado, uma oportunidade de reunir informações que o ajudarão a melhorar efetivamente suas operações. Identificação e avaliação de riscos é um processo contínuo; as situações mudam com o tempo, portanto, a avaliação deve ser repetida regularmente.

Ao identificar os riscos de sua empresa, considere os diferentes riscos que mulheres e homens podem encontrar. Deve também considerar os riscos às pessoas que estão fora de sua empresa – as partes interessadas externas.

Apresentamos quatro ferramentas relacionadas a este elemento:

- Planilha de identificação de riscos
- Ferramenta de mapeamento dos processo
- Ferramenta de mapeamento físico
- Formulário de dados de avaliação de riscos



## 2. Identificação de Riscos e Impactos

### Planilha de identificação de riscos

#### Instruções:

A planilha pode ajudá-lo a identificar as principais áreas de risco de sua empresa para que possa concentrar os seus esforços em questões mais importantes. Isso não lhe dirá se o risco gerou ou não um impacto negativo para sua empresa; em vez disso, chamará a atenção para as áreas de risco específicas que têm mais probabilidade de tornarem-se um problema. Poderá então usar essas informações para concentrar sua atenção nesses riscos e decidir que outras ações são necessárias para evitar ou responder a quaisquer impactos negativos potenciais. Deve também consultar pessoas dentro e fora de sua empresa que tenham conhecimento sobre essas questões para completar a planilha. Para cada caixa, circular a resposta apropriada.

RISCOS DE CONDIÇÕES DE EMPREGO E TRABALHO		
FATORES DE RISCO	Minha empresa tem as seguintes condições (circule a resposta apropriada)	Impacto negativo potencial (Uma resposta "sim" significa que há um impacto negativo potencial)
Há diferença de nacionalidade, raça ou religião entre os trabalhadores e gerentes.	Sim/Não	Discriminação. Abuso e assédio disciplinar. Tráfico humano e/ou trabalho forçado.
Nossos gerentes e supervisores não estão cientes dos direitos dos trabalhadores sob a leis trabalhistas nacionais ou acordos coletivos.	Sim/Não	Salários, benefícios e contratos inadequados. Hora extra excessiva. Discriminação. Abuso e assédio disciplinar.
Temos um programa de aprendiz que fornece aos jovens trabalhadores treinamento e experiência de trabalho.	Sim/Não	Trabalho forçado. Trabalho Infantil.
As crianças acompanham seus pais durante o horário de expediente e de lazer.	Sim/Não	Trabalho Infantil. Exposição das crianças a perigos no local de trabalho.
Os trabalhadores do sexo feminino constituem a maioria da força de trabalho, enquanto a maioria dos gerentes e/ou pessoal da segurança é de trabalhadores do sexo masculino.	Sim/Não	Discriminação. Abuso disciplinar e assédio (sexual).
Não temos um sistema para registrar o horário de entrada e saída dos trabalhadores.	Sim/Não	Horas de trabalho excessivas. Falta de pagamento de horas extras.
Alguns trabalhadores são pagos com base nas tarefas realizadas (cota) e não pelas horas trabalhadas.	Sim/Não	Riscos de segurança e saúde. Pagamento salarial inadequado. Horas de trabalho excessivas.
O salários pagos nem sempre atingem o valor do salário mínimo ou um nível que atenda às necessidades básicas de uma família.	Sim/Não	Desnutrição. Trabalho Infantil. Hora extra excessiva. Exaustão.
Usamos rotineiramente agências e trabalhadores contratados.	Sim/Não	Salários, benefícios e contratos inadequados. Trabalho forçado.
Usamos rotineiramente pessoas para trabalhar em casa ou empreiteiras que agenciam esses trabalhadores.	Sim/Não	Salários, benefícios e contratos inadequados. Trabalho forçado. Trabalho Infantil.
Usamos rotineiramente trabalhadores sazonais e temporários.	Sim/Não	Salários, benefícios e contratos inadequados. Hora extra excessiva.
Alguns trabalhadores são migrantes de outra área.	Sim/Não	Trabalho forçado. Discriminação.
Os trabalhadores migrantes ou sazonais são empregados em funções mais perigosas.	Sim/Não	Discriminação.



## 2. Identificação de Riscos e Impactos

RISCOS DE CONDIÇÕES DE EMPREGO E TRABALHO		
FATORES DE RISCO	Minha empresa tem as seguintes condições (circule a resposta apropriada)	Impacto negativo potencial (Uma resposta “sim” significa que há um impacto negativo potencial)
Fornecemos dormitório para alguns ou todos os nossos trabalhadores.	Sim/Não	Falta de liberdade de movimento. Falta de espaço limpo adequado. Custo excessivo para o uso do dormitório.
Os dormitórios não são inspecionados regularmente para verificar limpeza, condições higiênicas, disponibilidade de espaço adequado ou água potável segura e saneamento.	Sim/Não	Falta de espaço limpo adequado. Doenças ou perigos à saúde em decorrência da falta de saneamento ou acesso à água potável limpa.
Os trabalhadores não são livres para se mudarem dos dormitórios	Sim/Não	Falta de liberdade de movimento. Trabalho forçado.
Há guardas de segurança em nossa empresa.	Sim/Não	Falta de liberdade de movimento. Assédio.
Estamos localizados em uma zona de livre comércio.	Sim/Não	Salários, benefícios e contratos inadequados.
Há grandes flutuações na quantidade de horas de trabalho que é baseada na demanda de trabalho.	Sim/Não	Hora extra excessiva. Nenhum pagamento de horas extras devido à média de horas. Demissões.
Há escassez de mão de obra	Sim/Não	Trabalho Infantil.
Nossa região não tem uma estrutura sindical fortemente estabelecida	Sim/Não	Discriminação. Restrição à liberdade de associação e negociação coletiva.
Não há histórico de negociações coletivas, sindicatos ou outras formas de representação do trabalhador em sua empresa.	Sim/Não	Falta de liberdade de associação.
Os membros do sindicato e os representantes dos trabalhadores não têm os mesmos benefícios de outros trabalhadores.	Sim/Não	Falta de liberdade de associação. Discriminação.
A contratação, remuneração e promoção dos trabalhadores não é baseada nas exigências do trabalho e nas aptidões dos trabalhadores.	Sim/Não	Discriminação.
Não existe um procedimento para os trabalhadores expressarem suas reclamações (mecanismo de reclamações).	Sim/Não	Discriminação. Abuso e assédio disciplinar. Lesões e condições crônicas do trabalhador.
A organização realizou uma demissão coletiva no passado ou pode estar vulnerável à demissão coletiva devido a frágeis condições financeiras ou motivos técnicos.	Sim/Não	Discriminação.
Não verificamos a idade dos trabalhadores na hora da contratação.	Sim/Não	Trabalho Infantil. Contratação de trabalhadores jovens. Exposição dos jovens trabalhadores aos trabalhos perigosos.
Os trabalhadores são obrigados a depositar dinheiro ou deixar documentos originais (p.ex., certificados, declaração de desembarque, passaportes, etc.) como condição de seu emprego.	Sim/Não	Trabalho forçado. Assédio.
Nós retemos um mês de salário dos trabalhadores como depósito em garantia.	Sim/Não	Trabalho forçado.
Nossos trabalhadores não têm acesso a áreas separadas e limpas para fazer as refeições e trocar de roupas.	Sim/Não	Enfermidades dos trabalhadores.
Saneamento e instalações sanitárias não são inspecionadas regularmente.	Sim/Não	Enfermidades dos trabalhadores devido a doenças infecciosas.
Nossas atividades de produção incluem essencialmente levantar, carregar ou fazer movimentos repetidos.	Sim/Não	Lesões e condições crônicas do trabalhador.



## 2. Identificação de Riscos e Impactos

RISCOS DE CONDIÇÕES DE EMPREGO E TRABALHO		
FATORES DE RISCO	Minha empresa tem as seguintes condições (circule a resposta apropriada)	Impacto negativo potencial (Uma resposta “sim” significa que há um impacto negativo potencial)
São usados equipamentos de grande porte em nossas operações.	Sim/Não	Lesões e condições crônicas do trabalhador.
Equipamento, maquinaria e ferramentas não passam por inspeção e manutenção regularmente.	Sim/Não	Trabalhadores com lesões como lacerações, perda de membros ou dedos.
Nossas atividades de produção envolvem trabalhadores que interagem rotineiramente com a maquinaria.	Sim/Não	Lesões e condições crônicas do trabalhador.
Há emissões de poeira/altos níveis de barulho devido a determinadas atividades.	Sim/Não	Perigos respiratórios. Ruído levou à perda da audição.
Nossos trabalhadores trabalham longas horas em áreas com exposição à luz do sol, radiação ultravioleta e/ou calor excessivo.	Sim/Não	Dermatite causada pelo calor e pelo sol. Melanoma. Câncer nos lábios. Desidratação.
Os trabalhadores são obrigados a trabalhar em níveis precários e altas elevações.	Sim/Não	Lesões causadas por quedas. Lesões na cabeça causadas por queda de objetos
Nossas ferramentas não são bem mantidas ou são mal projetadas para o trabalho.	Sim/Não	Cansaço. Lesão física, como cortes e lacerações.
Rodovias e caminhos estreitos, restringindo movimentos de veículos ou de pessoas.	Sim/Não	Lesão ou morte do trabalhador devido a perigos relacionados a colisões frontais entre veículos ou capotagens fora da estrada.
Equipamento elétrico usado não é inspecionado e reparado regularmente.	Sim/Não	Exposição dos trabalhadores a choques, queimaduras ou eletrocussão graves.
Espaços confinados ainda não identificados e trabalhadores não inteiramente treinados em práticas operacionais seguras.	Sim/Não	Exposição dos trabalhadores a gases tóxicos (sulfeto de hidrogênio, metano, amônia, monóxido de carbono, dióxido de carbono). Deficiência de oxigênio e asfixia.
Usamos caminhões abertos para transportar trabalhadores de um local ao outro.	Sim/Não	Lesões físicas. Fatalidades devido a colisões veículo-trabalhador ou outros acidentes.
Nossas atividades de produção envolvem materiais perigosos ou processos que poderiam causar incêndios ou explosões.	Sim/Não	Lesões ou fatalidades envolvendo trabalhadores.
Alguns materiais perigosos não são identificados ou etiquetados e alguns dos trabalhadores podem não ser treinados para manusear produtos químicos ou outras substâncias perigosas	Sim/Não	Enfermidades dos trabalhadores. Exposição a produtos químicos perigosos.
Não identificamos todas as operações onde o equipamento de proteção pessoal (EPI) é necessário.	Sim/Não	Lesões de trabalhadores. Exposição a materiais perigosos e condições crônicas.
Nem todos os trabalhadores estão cientes dos perigos do local de trabalho e de como usar o EPI apropriado.	Sim/Não	Lesões de trabalhadores. Exposição a materiais perigosos e condições crônicas.
Nossos trabalhadores não sabem o que fazer no caso de uma emergência. Vias e saídas de emergência estão geralmente bloqueadas e trancadas.	Sim/Não	Lesões e mortes.
As empresas em nossa cadeia de fornecimento responderiam provavelmente “Sim” para a maior parte das questões acima.	Sim/Não	Todos os itens acima



## 2. Identificação de Riscos e Impactos

RISCOS AMBIENTAIS		
FATORES DE RISCO	Minha empresa tem as seguintes condições (circule a resposta apropriada)	Impacto negativo potencial (Uma resposta “sim” significa que há um impacto negativo potencial)
Nossas operações requerem grandes quantidades de água potável.	Sim/Não	Esgotamento de recursos hídricos na região. Contaminação das fontes de água subterrâneas e de superfície na região devido à descarga de escoamento de superfície.
Nossas operações requerem um nível elevado de fornecimento de energia.	Sim/Não	Alto consumo de energia.
Precisamos de grandes quantidades de combustível (gasolina/diesel/etc.) para nossas operações.	Sim/Não	Emissões atmosféricas.
Temos vários processos e equipamentos utilitários, que podem gerar emissões atmosféricas (p.ex., caldeira, geradores a diesel, incineradores, moedores, etc.)	Sim/Não	Emissões atmosféricas. Os resíduos sólidos (p.ex., resíduos da manutenção de um equipamento, cinza volante e de fundo de caldeiras à base de carvão). Resíduos perigosos (p.ex., óleo residual, filtros e trapos embebidos em óleo). Resíduos líquidos (p.ex., descarga do boiler, óleo residual). Geração de resíduos.
Geramos grandes (ou significativas) quantidades de resíduos líquidos ou sólidos de nossos processos de fabricação ou produção.	Sim/Não	Resíduo sólidos. Resíduos líquidos. Contaminação da terra, águas subterrâneas e/ou água de superfície devido ao descarte impróprio de resíduos sólidos e líquidos.
Descartamos resíduos sólidos em nosso aterro sanitário ou na unidade de aterro da cidade.	Sim/Não	Contaminação da terra, águas subterrâneas (decorrente de lixiviados) e/ou água de superfície (decorrente de escoamento).
Geramos resíduos sólidos ou líquidos perigosos ou tóxicos, como resíduos químicos e efluentes de usinas de tratamentos de águas residuais.	Sim/Não	Contaminação da terra, águas subterrâneas e/ou água de superfície (decorrente de escoamento) se descartadas de forma inapropriada.
Descarregamos nossas águas residuais (efluentes do processo) em um rio, lago ou outra massa de água próximos.	Sim/Não	Contaminação da massa de água receptora e de sua vida aquática. Eutroficação devido ao alto nível de BOD <sub>5</sub> ou COD.
Tratamos água residual e esgoto (de sanitários, banheiros, etc.) antes de ser descartada.	Sim/Não	Consumo de energia. A geração de resíduo sólido (p.ex., efluentes do processo de tratamento, produtos químicos de tratamento). Contaminação da terra e/ou água decorrente do descarte impróprio de resíduo sólido (p.ex., efluentes).
Não reutilizamos (parte de) nossa água residual tratada (efluente do processo) para fins de processamento.	Sim/Não	Consumo de água.
Usamos produtos e materiais químicos restritos ou proibidos em nossos processos.	Sim/Não	Não cumprimento de requisitos regulatórios. Poluição do ar, da terra ou da água dependendo do uso atual. Exposição de trabalhadores ou consumidores aos produtos químicos proibidos.
Enfrentamos problemas relacionados a pragas/vetores.	Sim/Não	Uso de produtos químicos. Exposição dos trabalhadores a produtos químicos. Contaminação do solo e da água devido ao descarte de material infestado.
Precisamos de grandes extensões de terra.	Sim/Não	Perda da biodiversidade. Degradação do solo. Emissões de gás de efeito estufa.



## 2. Identificação de Riscos e Impactos

SAÚDE, SEGURANÇA E PROTEÇÃO DA COMUNIDADE		
FATORES DE RISCO	Minha empresa tem as seguintes condições (circule a resposta apropriada)	Impacto negativo potencial (Uma resposta “sim” significa que há um impacto negativo potencial)
Nossas operações envolvem emissões atmosféricas, descargas de água, descarte de resíduos sólidos, vazamento de produtos químicos ou gases, etc., que podem atingir a comunidade vizinha.	Sim/Não	Contaminação do ar, água ou solo, que podem afetar a saúde e a subsistência das comunidades locais.
Usamos alguns produtos e materiais químicos restritos ou proibidos em nossas operações.	Sim/Não	Exposição da comunidade a substâncias químicas/perigosas diretamente ou por meio de água e solo contaminados. Impacto na vida selvagem.
Planejamos desenvolver nova infraestrutura, prédios, equipamento e outras instalações.	Sim/Não	Exposição das comunidades a emissões atmosféricas, ruído e acidentes devido a equipamento e movimento veicular. Impacto na vida selvagem, biodiversidade e subsistências locais decorrente da conversão do hábitat natural.
Planejamos a desativação e o descarte da infraestrutura antiga, como prédios, equipamentos e outras instalações.	Sim/Não	Riscos à saúde para a comunidade como resultado da exposição a substâncias tóxicas (p. ex., produtos químicos, metais pesados, amianto, etc.) e emissões atmosféricas e ruído decorrente ao equipamento e ao movimento de veículos.
Há um movimento significativo de veículos dentro e em torno de nossas instalações decorrente de nossas operações.	Sim/Não	Exposição das comunidades a emissões atmosféricas, ruído e acidentes decorrente do equipamento e do movimento de veículos.
Armazenamos produtos químicos ou resíduos perigosos em nossa instalação.	Sim/Não	Riscos de saúde às comunidades e impactos negativos na vida selvagem e biodiversidade decorrente da liberação (derramamentos) intencionais ou não intencionais de substâncias perigosas ou tóxicas que contaminam o ar, o solo ou a água.
Descartamos água de nossas operações, que podem ter um impacto sobre as massas de água vizinhas (p.ex., águas residuais das instalações residenciais dos trabalhadores, outras instalações de produção, etc.).	Sim/Não	Impactos negativos sobre a geração de renda e segurança alimentar local decorrentes da contaminação da vida aquática. Doenças e enfermidades entre as comunidades locais decorrentes do uso de água contaminada.
Contratamos trabalhadores temporários e migrantes.	Sim/Não	Doenças transmissíveis trazidas ou disseminadas pelo influxo de trabalhadores.
Contratamos pessoal da segurança privada.	Sim/Não	Conflitos com as comunidades.
Às vezes temos queixas da comunidade local.	Sim/Não	Conflitos com as comunidades.
Nossas operações usam grandes quantidades de água potável.	Sim/Não	Efeitos negativos potenciais na pesca. Falta de água para irrigação para agricultores vizinhos, efeito negativo sobre a disponibilidade de água potável.
Nossas operações envolvem um alto risco de incêndios e explosões. Nosso prédio não é apropriado ou não tem alvará para a execução das operações.	Sim/Não	Queda do prédio. Incêndios e explosões podem afetar os prédios vizinhos. Lesões e mortes.



## 2. Identificação de Riscos e Impactos

### Ferramenta de Mapeamento do Processo

#### Instruções:

O mapa do processo é um fluxograma que ilustra visualmente o fluxo de atividades de algum processo específico do início ao fim. A seguir encontra-se um exemplo de um mapa de processo em branco. No intuito de desenvolver um mapa do processo, é preciso primeiro identificar todos os processos da sua empresa. Depois, é preciso identificar os insumos (o que é necessário para realizar essa atividade - p. ex., água, energia, matérias-primas ou produtos químicos) e os produtos (o que é deixado dessa atividade - por exemplo: resíduos, emissões ou subprodutos) para cada etapa do processo.

Os mapas de processo são especialmente úteis na identificação dos riscos ambientais, perigos para a segurança e saúde ocupacional e áreas de melhoria do processo. Esses mapas podem ajudar a identificar as ineficiências dentro do seu fluxo de trabalho e assim simplificar os processos e maximizar a produtividade, o que pode beneficiar seu negócio e seus trabalhadores.

Depois de concluir o mapa do processo, é preciso considerar cada atividade e identificar:

- Perigos da segurança e saúde ocupacional;
- Riscos ao meio ambiente e comunidades; e
- Oportunidades para redução do desperdício e eficiência de recursos

É essencial incluir pessoas de todos os níveis da sua empresa nesse processo. Supervisores e trabalhadores, principalmente, podem oferecer perspectivas valiosas ao modo como as coisas são realmente feitas na sua instalação, uma vez que estão fazendo o trabalho do dia a dia. Se não for possível reunir todas as pessoas para preencher o mapa do processo, é preciso solicitar aos supervisores que consultem os trabalhadores por eles supervisionados para obter seus dados e assim incorporar essas informações ao mapa do processo.

Após ter identificado os riscos, é preciso começar a pensar sobre as possíveis soluções. Existem muitos tipos diferentes de soluções que podem ser consideradas; pode ser preciso revisar suas práticas de produção por completo ou simplesmente aumentar o uso dos equipamentos de proteção individual por parte de seus trabalhadores. As soluções selecionadas formarão a base dos Planos de Ação a serem preparados como parte do seu Programa de Gestão (Capítulo 3).



## 2. Identificação de Riscos e Impactos

Insumos	Etapas do processo	Produtos	Perigos de Saúde e Segurança Ocupacional (SSO) e possíveis impactos negativos sobre trabalhadores	Riscos e possíveis impactos negativos sobre o meio ambiente e a comunidade	Oportunidade para Redução do Desperdício/Economia de Energia e Água
Água, energia, matérias-primas, produtos químicos, mão de obra, etc.	Atividade operacional	Resíduos, emissões, subprodutos	Lesões, doenças de longo prazo	Poluição ambiental, escassez de recursos	Melhoria do processo, reutilização e reciclagem
<i>Que insumos são necessários para realizar a atividade?</i>	<i>Qual é a atividade? (Deve ser <b>uma</b> etapa em um processo operacional.)</i>	<i>Que resíduos a atividade produz?</i>	<i>Que tipo de impacto negativo essa atividade poderia ter sobre os trabalhadores?</i>	<i>Que tipo de impacto negativo essa atividade poderia ter sobre o meio ambiente e a comunidade ao redor?</i>	<i>Como a atividade pode ser melhorada para impedir a ocorrência desses impactos negativos?</i>
	↓				
	↓				
	↓				
	↓				
	↓				
	↓				
	↓				
	↓				

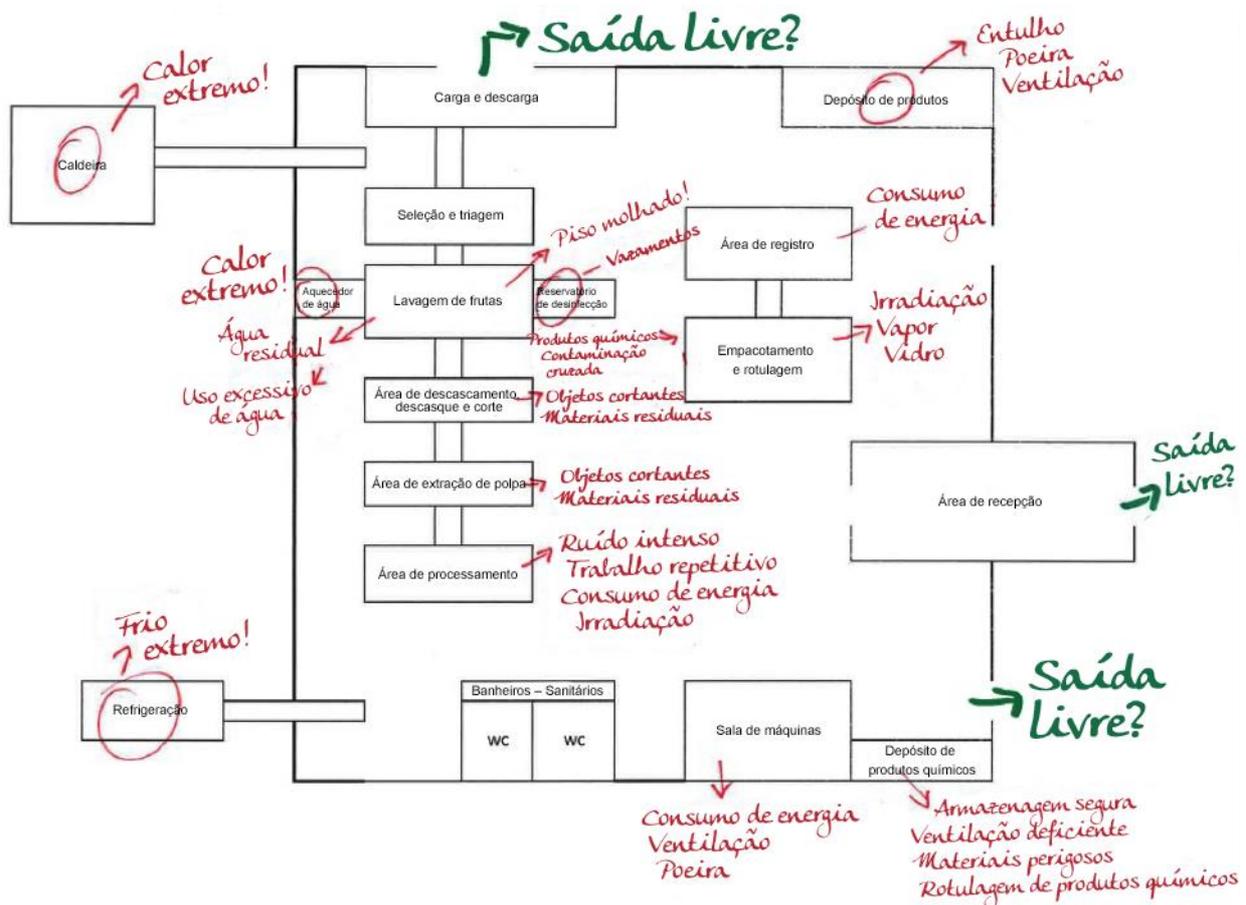


## 2. Identificação de Riscos e Impactos

### Ferramenta de Mapeamento Físico

#### Instrução

Um mapa físico é outra ferramenta útil para identificar riscos na sua empresa. Primeiro, prepare um mapa do leiaute da sua instalação (abaixo encontra-se um exemplo de uma instalação de processamento de frutas). O mapa deve incluir todas as áreas onde as atividades de produção e as diversas operações de negócios ocorrem e ilustrar como estão conectadas entre si. Também é possível usar esse mapa ao elaborar seu plano de prontidão a situações de emergência. Uma vez pronto o mapa físico, é preciso fazer uma inspeção da instalação para identificar problemas existentes ou possíveis problemas. É preciso realizar a inspeção durante as horas de trabalho, com uma equipe de supervisores e trabalhadores, uma vez que eles geralmente sabem quais são os problemas e têm ideias sobre as melhorias necessárias. Sempre que observar um problema ou possível problema, é preciso anotá-lo e marcá-lo no mapa.





## 2. Identificação de Riscos e Impactos

### ALGUNS ITENS PARA PROCURAR DURANTE A INSPEÇÃO:

- *Onde as pessoas têm mais probabilidade de sofrerem lesões? Identifique riscos de tropeços, escorregões e quedas (queda de objetos ou uma queda de uma área elevada), bem como áreas onde alguém possa sofrer lesões por veículos.*
- *Os equipamentos, as ferramentas e a maquinaria são projetados corretamente e é feita uma manutenção eficaz para reduzir a tensão dos trabalhadores? Podem ser operados com segurança?*
- *Onde os trabalhadores podem ser expostos a produtos químicos perigosos, agentes patogênicos, excesso de poeira, ruído e sol e temperaturas extremas? Os trabalhadores têm equipamentos de proteção individual (EPI) adequados? Estão sendo usados corretamente?*
- *A iluminação da área de trabalho é suficiente?*
- *Os produtos químicos são rotulados e armazenados com segurança com materiais compatíveis? Existe algum vazamento ou possíveis vazamentos dos contêineres?*
- *Onde poderia ocorrer incêndios, explosões ou a liberação acidental de materiais perigosos? Existem equipamentos de resposta adequados próximos a essas áreas?*
- *As portas de saída estão desobstruídas e bem sinalizadas? Estão sem correntes e equipadas com barras antipânico?*
- *Existe alguma passagem bloqueada devido ao leiaute da instalação ou a materiais armazenados inadequadamente?*
- *Que áreas têm altos níveis de consumo ou descarga de água? Identifique todas as possíveis fontes de consumo e descarga de água.*
- *Os insumos estão sendo usados de modo eficiente? O material é desperdiçado em algum momento?*
- *Onde a maior parte do desperdício é produzida na instalação? Como o desperdício é gerido?*
- *O uso da terra da sua empresa tem afetado negativamente os moradores vizinhos (por exemplo, com a emissão de poluentes ou com a invasão da terra)?*
- *Em geral, existem lugares ou processos de trabalho com maus hábitos evidentes?*

Após a inspeção, reúna-se com a equipe e discuta suas observações. Também é possível discutir incidentes ou acidentes anteriores e suas consequências e assim poder adotar medidas para evitar situações semelhantes no futuro.

As informações obtidas na inspeção formarão a base dos Planos de Ação a serem preparados como parte do seu Programa de Gestão no Capítulo 3.



## 2. Identificação de Riscos e Impactos

### Ferramenta de Avaliação de Riscos

#### Instruções

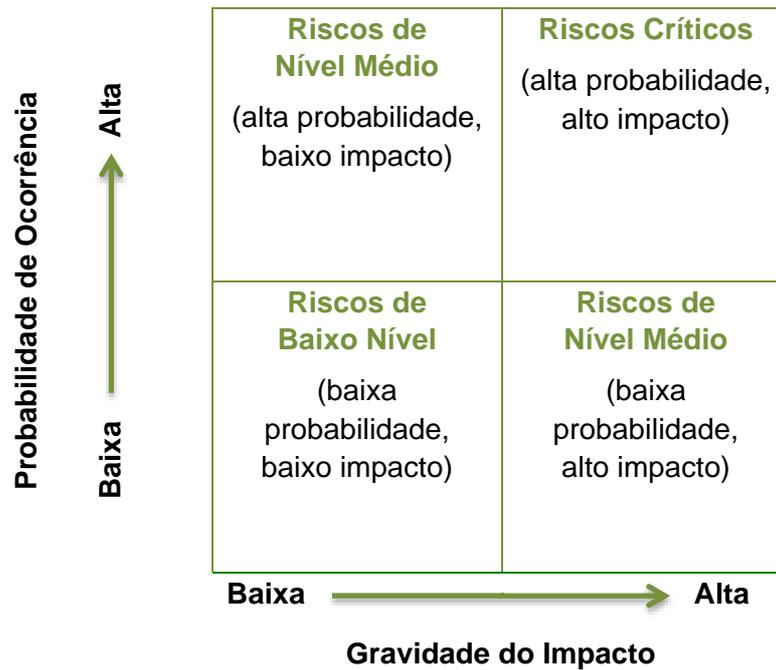
Uma vez identificados os riscos na sua empresa, o número de questões pode parecer assustador. Mas não se sinta sobrecarregado(a). O formulário de avaliação de riscos ajudará a avaliar a importância de cada risco, de modo a priorizar os riscos que mais precisam de atenção e dedicar os recursos necessários para abordá-los. É preciso priorizar os riscos que têm a **maior probabilidade** de ocorrência e os que teriam os **impactos mais graves**, se ocorressem. Uma vez priorizados determinados riscos, pode-se criar um Plano de Ação. É preciso primeiro procurar *evitar* os riscos por completo e impedir que o risco passe a ser um problema. Se isso não for possível, será preciso adotar medidas para *minimizar* quaisquer possíveis impactos negativos dos riscos.

Complete o formulário abaixo de avaliação de riscos preenchendo primeiro os riscos identificados usando as ferramentas acima. Avalie então a probabilidade (baixa, média, alta, extrema) de ocorrência de cada risco e a possível gravidade (baixa, média, alta, extrema) dos impactos. Por exemplo, pode ser pouco provável que ocorra uma grande inundação ou um grande terremoto (baixa probabilidade), mas os danos em relação ao seu pessoal e à sua instalação poderiam ser extremamente altos (alto impacto).

- À medida que **avaliar a probabilidade de cada risco**, será preciso considerar as circunstâncias da sua instalação e seu contexto local. Pode fazer perguntas a si mesmo(a) do tipo:
  - (1) Quantas vezes esse risco levou a um impacto negativo recentemente? Por exemplo, se geralmente tem um vazamento de produto químico todos os anos, é provável que essa tendência continue.
  - (2) Sua localização é bastante arriscada por algum motivo? Por exemplo, em uma falha sísmica ou dentro do percurso característico de tempestades tropicais?
  - (3) Houve alguma mudança recente na sua situação que possa aumentar sua vulnerabilidade ao risco? Por exemplo, houve um novo fluxo trabalhadores que não foram plenamente treinados em procedimentos de segurança e que tenham mais probabilidade de cometer erros?
- No intuito de **avaliar a gravidade dos possíveis impactos negativos** de cada risco, é preciso considerar o possível escopo do impacto. Quantas pessoas seriam impactadas, se o risco viesse a ocorrer? Isso resultaria em lesões extremas ou na morte dos trabalhadores? Destruiria sua infraestrutura? Impactaria o meio ambiente e a comunidade local também? Perderia seus alvarás de funcionamento? Por exemplo, um incêndio poderia impactar negativamente todos os seus trabalhadores, destruir sua instalação e até propagar-se para o meio ambiente e a comunidade local.
- À medida que os riscos a serem abordados são priorizados, deve também considerar as oportunidades para aumentar a eficiência e economizar reduzindo o consumo de água e energia, a geração de resíduos e outras considerações semelhantes.



## 2. Identificação de Riscos e Impactos



RISCO	PROBABILIDADE DE OCORRÊNCIA (baixa=1, média=2, alta=3, extrema=4)	GRAVIDADE SE TIVER OCORRIDO (baixa=1, média=2, alta=3, extrema=4)	PRIORIZAÇÃO DE RISCO (baixa, média, crítica)	OBS.
<i>Qual é o risco que foi identificado? (Use ferramentas anteriores para identificar riscos.)</i>	<i>Qual é a probabilidade desse risco ocorrer e criar impactos negativos?</i>	<i>Qual seria o nível de gravidade dos possíveis impactos, se o risco ocorresse?</i>	<i>Quais são os riscos de mais alta prioridade, com base na probabilidade de ocorrência e na gravidade do impacto?</i>	<i>Quaisquer comentários adicionais.</i>



## 3. Programas de Gestão



# Programas de Gestão

## Introdução

Seu Programa de Gestão deve incluir procedimentos e Planos de Ação para ajudá-lo a abordar os riscos já identificados e priorizados por meio das ferramentas no Capítulo 2. Primeiro, deve procurar *evitar* quaisquer possíveis impactos negativos dos riscos; se isso não for possível, será preciso adotar medidas para *minimizar* o impacto dos riscos; finalmente, se não for bem-sucedido(a) nesses esforços, poderá *contrabalançar* ou *compensar* os impactos negativos logo após suas ocorrências.

Apresentamos quatro ferramentas relacionadas a esse elemento:

- Análise da Causa Principal
- Gráfico do Plano de Ação
- Resumo do Procedimento
- Ferramenta de Gestão da Cadeia de Suprimento



## 3. Programas de Gestão

### Análise da Causa Principal

Uma vez identificados e priorizados seus riscos, deve tentar identificar suas causas principais subjacentes. As causas principais são geralmente deficiências em seu sistema de gestão, tais como procedimentos ou treinamento inadequados.

Se quiser, pode usar o diagrama de árvore das causas principais para discutir ideias e mapear os fatores subjacentes que podem levar a impactos negativos para cada risco priorizado.

#### Instruções:

O risco ou o problema priorizado por meio da sua avaliação de riscos é a *copa da árvore*.

As causas principais são as *raízes* da árvore. As causas principais são lacunas na implementação do seu sistema de gestão. Agrupe as causas principais semelhantes no elemento apropriado do SGAS: Políticas; Identificação de Riscos e Impactos; Programas de Gestão; Capacidade e Competência Organizacional; Envolvimento das Partes; e Monitoramento e Revisão.

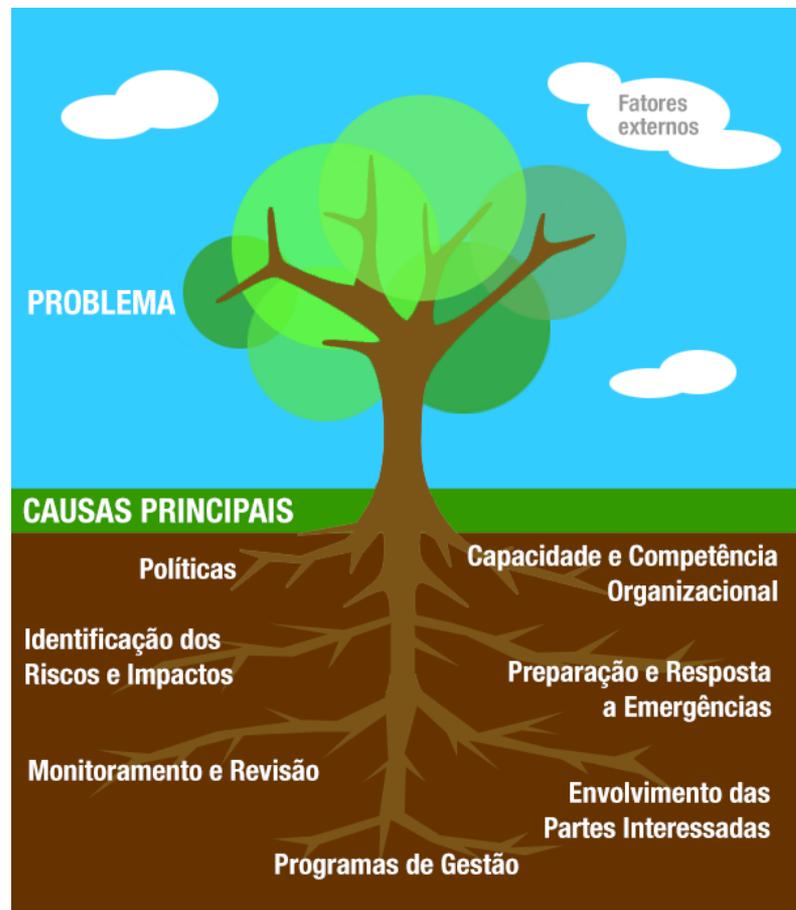
Na área externa da árvore, podem ser incluídas informações sobre fatores externos que podem influenciar seu negócio, mas que estão além do controle direto da sua empresa. Essas informações podem incluir seu ambiente externo, tal como condições meteorológicas ou um

desastre natural, e outros fatores, tais como políticas de governo, tendências econômicas ou forças de mercado.

Como ocorre com os outros exercícios, é preciso realizar essa atividade com um grupo diverso de funcionários para garantir a captação de diferentes perspectivas dentro da empresa.

O diagrama de árvore das causas principais é uma ferramenta útil para ajudá-lo a ultrapassar os desafios no nível da superfície e ir mais a fundo para identificar as causas principais.

Pode-se também usar a técnica dos **“5 Por quês”** para facilitar a conversa sobre as causas principais.





### 3. Programas de Gestão

Exemplo: Existe um vazamento de produto químico na sua instalação. (O Problema)

1. *Por quê?* – O contêiner que contém o produto químico vazou. (Primeiro Por quê)
2. *Por quê?* – Havia um buraco no contêiner. (Segundo Por quê)
3. *Por quê?* – O contêiner é antigo e não foi substituído. (Terceiro Por quê)
4. *Por quê?* – Os trabalhadores não sabiam que precisava ser substituído. (Quarto Por quê)
5. *Por quê?* – O trabalhador não foi treinado nos procedimentos de manuseio de produtos químicos. (Quinto Por quê - a causa principal identificada é uma lacuna em termos de Capacidade e Competência Organizacional.)

Essas ferramentas permitem a criação de um sistema de gestão que aborde as questões subjacentes que contribuem para problemas a fim de desenvolver soluções preventivas mais duradouras e mais sistemáticas.



## 3. Programas de Gestão

### Gráfico do Plano de Ação

#### Instruções

Use este gráfico para identificar as ações a serem tomadas para abordar os riscos priorizados e para determinar o modo de gestão dessas ações.

No gráfico abaixo, liste os riscos já identificados e priorizados na seção anterior. Sendo assim, determine que ações serão tomadas para evitar, minimizar ou contrabalançar/compensar os impactos negativos de cada risco. Designe um membro responsável da equipe para cada ação e defina um prazo para garantir que ele ou ela implementará a ação. Deve também identificar os recursos necessários para a realização da ação e os procedimentos operacionais necessários a serem adotados para garantir a sustentabilidade de longo prazo da ação.

**Risco:** Insira os riscos já priorizados aqui. Por exemplo, exposição dos trabalhadores a altas concentrações de poeira.

**Objetivo:** O que deseja alcançar de modo mais abrangente? Quais são suas metas de desempenho?  
Por exemplo, reduzir a exposição dos trabalhadores à poeira.

HIERARQUIA DE MITIGAÇÃO	AÇÃO	INDICADORES DE DESEMPENHO	PRAZO	PESSOAL RESPONSÁVEL	RECURSOS OBRIGATÓRIOS	PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS
<b>Evitar o risco</b>	<i>O que é preciso fazer para evitar esse risco?</i> Por exemplo, instalar um sistema de coleta de poeira.	<i>Que parâmetros irá monitorar para determinar seu sucesso?</i>	<i>Quando isso será implementado?</i>	<i>Quem é responsável por garantir que isso ocorra?</i> (Deve incluir todos os níveis de gestão, inclusive supervisores e gerentes de primeira linha.)	<i>Que recursos humanos e financeiros são necessários?</i>	<i>Que procedimentos devem ser implementados para garantir que essa ação passe a fazer parte de seus processos diários?</i> Por exemplo, um procedimento para a operação e a manutenção do sistema de coleta de poeira.



### 3. Programas de Gestão

HIERARQUIA DE MITIGAÇÃO	AÇÃO	INDICADORES DE DESEMPENHO	PRAZO	PESSOAL RESPONSÁVEL	RECURSOS OBRIGATÓRIOS	PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS
<b>Minimizar o risco</b>	<i>O que é preciso fazer para minimizar esse risco?</i> Por exemplo, fornecer aos trabalhadores equipamentos respiratórios de proteção individual (EPI).					Por exemplo, um procedimento para a designação, manutenção e substituição de equipamentos respiratórios EPI.
<b>Contrabalançar/ Compensar impactos negativos do risco</b>	<i>O que é preciso fazer para compensar quaisquer impactos negativos desse risco?</i> Por exemplo, estabelecer uma política de reparação para compensar e realocar os trabalhadores cuja saúde seja afetada pela exposição à poeira.					Por exemplo, um procedimento para realizar com frequência exames físicos dos trabalhadores expostos à poeira.



## 3. Programas de Gestão

### Descrição do Procedimento

Ao implementar o plano de ação, é preciso definir os procedimentos a serem seguidos. Os procedimentos claramente sistematizam ações, de modo que se tornem práticas e processos diários de rotina. Os procedimentos e as instruções de trabalho podem ser comunicados em diferentes formatos, tais como texto, fluxogramas ou pictogramas. O formato a ser usado deve ser o mais eficaz para o pessoal da sua empresa. A descrição abaixo inclui os componentes importantes de um procedimento por escrito bem definido.

**Título:** Procedimento X

**Número de identificação do procedimento:**

**Número de páginas:**

**1.0 Finalidade:** *Qual é o objetivo do procedimento?*

Por exemplo: Este procedimento destina-se a abordar o risco X identificado durante o processo de avaliação de riscos.

**2.0 Âmbito:** *Qual é o alcance desse procedimento para a empresa? O que/quem está incluído no procedimento e o que/quem não está?*

Por exemplo: Este procedimento abrange todas as operações e processos de negócios da nossa empresa, bem como nossos empreiteiros.

**3.0 Definições:** *Como a empresa entende os termos usados nesse procedimento?*

**4.0 Responsabilidades:** *Quem revisará e atualizará com frequência esse procedimento? Quem informará e treinará o pessoal sobre suas responsabilidades conforme esse procedimento? Quem é responsável por seguir as instruções de trabalho descritas nesse procedimento?*

**5.0 Instruções de trabalho:** *Quais são as etapas específicas a serem adotadas para implementar esse procedimento?*

**6.0 Documentos de referência:** *Que documentos apoiam esse procedimento? Em que esse procedimento é baseado? Onde é possível aprender mais?*

Por exemplo: Isto pode incluir políticas de empresas relacionadas, legislações nacionais ou locais relevantes e padrões industriais.

**7.0 Registros:** *Onde os resultados dos procedimentos estão documentados?*

Por exemplo: As lesões dos trabalhadores podem ser anotadas em um registro de acidentes, enquanto as questões dos trabalhadores podem ser registradas em arquivos de pessoal.

**8.0 Autoridade competente:** *Quem é responsável pela aprovação desses procedimentos?*

Por exemplo: O Gerente-Geral é responsável pela aprovação desse procedimento.

**9.0 Data da emissão:** *Quando o procedimento foi emitido?*

**10.0 Data da revisão:** *Quando o procedimento foi analisado e revisado?*

*(Os procedimentos devem ser continuamente atualizados e melhorados).*



## 3. Programas de Gestão

### Gestão da Cadeia de Suprimento e Empreiteiros

Além de gerir riscos dentro da sua empresa, seu sistema de gestão deve abranger seus empreiteiros e fornecedores primários. A tabela abaixo pode ajudar a garantir que a incorporação desse pessoal ao seu sistema SGAS esteja sendo feita de modo apropriado. Ao ler a tabela, pense nas formas essenciais que possibilitam gerir riscos.

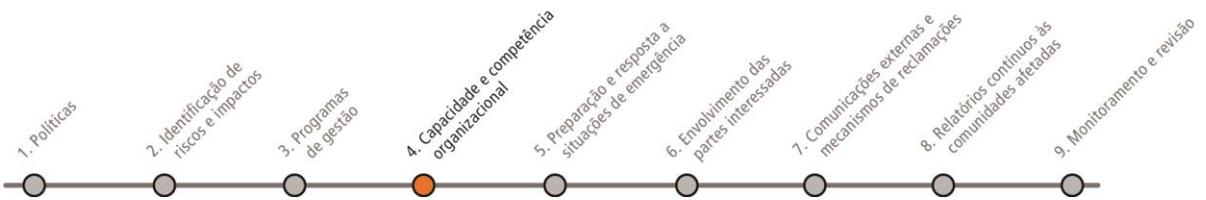
Os fornecedores e empreiteiros devem ter o seu próprio sistema de gestão, além de serem responsáveis por ele, mas é possível ajudá-los na formulação de sua capacidade interna para isso. É possível ajudá-los a adaptar os conceitos e às ferramentas fornecidos no Manual e no Kit de Ferramentas do SGAS para desenvolver seu próprio Sistema de Gestão Ambiental e Social (SGAS).

ELEMENTO DO SGAS	GESTÃO DE CADEIA DE SUPRIMENTO E EMPREITEIROS
<b>Políticas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Certifique-se de que sua declaração de política ambiental e social inclua suas expectativas com relação aos fornecedores e empreiteiros.</li></ul>
<b>Identificação de Riscos e Impactos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Certifique-se de que sua avaliação de riscos identifique os riscos na sua cadeia de suprimento e de seus empreiteiros.</li><li>• Crie uma lista de verificação/um sistema de classificação para avaliar o desempenho ambiental e social dos novos fornecedores e empreiteiros e dos já existentes.</li></ul>
<b>Programa de Gestão</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Defina planos de ação para abordar os riscos identificados dentro da sua cadeia de suprimento. Se não tiver capacidade ou poder para influenciar melhorias no desempenho ambiental e social de seus fornecedores e empreiteiros, pode ser melhor substituí-los gradualmente.</li><li>• Incorpore a classificação de fornecedores e empreiteiros no planejamento de negócios.</li></ul>
<b>Capacidade e Competência Organizacional</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Treine o pessoal pertinente (incluindo departamentos de aquisições, provisionamento e conformidade) para identificar riscos ambientais e sociais entre seus fornecedores e empreiteiros.</li></ul>
<b>Preparação e Resposta a Situações de Emergência</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Avalie a preparação para situações de emergência entre seus fornecedores e empreiteiros e ajude-os a desenvolver a capacidade de planejamento para situações de emergência.</li></ul>
<b>Envolvimento das partes interessadas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Interaja com interessados externos para identificar riscos na sua cadeia de suprimento ou riscos causados por seus fornecedores e empreiteiros.</li></ul>
<b>Comunicações Externas e Mecanismos de Reclamações</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Implemente mecanismos acessíveis de reclamações para poder receber e abordar queixas sobre seus fornecedores e empreiteiros.</li></ul>
<b>Relatórios Contínuos às Comunidades Afetadas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comunique-se com as comunidades afetadas por atividades realizadas por seus fornecedores ou empreiteiros primários em seu nome.</li><li>• Informe essas comunidades sobre os resultados das ações adotadas.</li></ul>
<b>Monitoramento e Revisão</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Revise os sistemas de gestão de seus fornecedores e empreiteiros periodicamente e as mudanças de mandato quando necessário.</li></ul>

*Para obter mais informações, consulte o Padrão de Desempenho da IFC do Manual de Condições de Emprego e Trabalho (item 2): “Measure and Improve your Labor Standards Performance” (Medição e Melhoria do seu Desempenho das Normas de Trabalho) e o Manual de Boas Práticas da IFC “Assessing and Managing Environmental and Social Risks in an Agro-Commodity Supply Chain” (Avaliação e Gestão de Riscos Ambientais e Sociais em uma Cadeia de Suprimento de Agroprodutos).*



## 4. Capacidade e Competência Organizacional



# Capacidade e Competência Organizacional

## Introdução

Seu SGAS vai além das políticas e dos procedimentos documentados. É preciso ter pessoas treinadas, comprometidas em todos os níveis da sua empresa para implementar com eficácia seu SGAS. Isso não significa que a implementação do SGAS deva ser a função de todos o tempo inteiro, ao contrário, as novas responsabilidades devem ser incorporadas efetivamente na descrição de trabalho, e o desempenho deve ser avaliado com base na implementação consistente das obrigações designadas, conforme definido em procedimentos.

No intuito de desenvolver sua capacidade organizacional, é preciso treinar seu pessoal de modo apropriado. É preciso utilizar técnicas de treinamento progressivo: inicialmente, o treinamento deve aumentar a conscientização dos participantes sobre o SGAS; depois, o treinamento deve desenvolver o compromisso dos participantes em relação ao SGAS; e finalmente, deve ensinar aos participantes como implementar o SGAS. Cada módulo de treinamento deve ter uma meta específica relacionada a essa progressão: (1) aumentar a conscientização; (2) obter compromisso; e (3) ensinar às pessoas o conhecimento e as aptidões de que precisam para implementar o SGAS.

Apresentamos duas ferramentas relacionadas a esse elemento:

- Planilha do Plano de Treinamento
- Roteiro e Estimativa do Tempo para Desenvolvimento e Implementação de um SGAS



## 4. Capacidade e Competência Organizacional

### Planilha de Plano de Treinamento

#### Instruções

Identifique o tipo de treinamento que os gerentes e funcionários precisam para implementar com eficácia seus planos de ação e procedimentos aprimorados. É necessário também distinguir entre os que precisam apenas do treinamento básico do Sistema de Gestão Ambiental e Social (SGAS) e os que precisam de treinamento SGAS mais avançado para desempenhar suas responsabilidades.

#### Modelo de Planilha de Plano de Treinamento

DEPARTAMENTO	MÓDULO 1	MÓDULO 2	MÓDULO 3	MÓDULO 4

Uma lista de exemplos de alguns dos tópicos relevantes para grupos específicos é apresentada na tabela a seguir. Selecione os módulos de treinamento específicos para cada um dos grupos-alvo com base nos riscos relevantes e nas oportunidades de aprimoramento potenciais.

DEPARTAMENTO	TÓPICOS RELEVANTES PARA TREINAMENTO
<b>Gerência de alto nível</b>	Introdução aos Padrões de Desempenho da IFC e do SGAS; Melhores práticas setoriais.
<b>Equipe do SGAS</b>	Introdução aos Padrões de Desempenho da IFC e aos nove elementos do SGAS; Exigências ambientais legais; Identificação e avaliação de riscos e impactos ambientais e sociais; Análise das causas principais; Envolvimento das partes interessadas; Monitoramento dos indicadores de desempenho; Auditoria interna; Relatórios ambientais e sociais.
<b>Departamento de RH</b>	Introdução aos Padrões de Desempenho da IFC e do SGAS 2 – Condições de Emprego e Trabalho; Políticas de contratação, não discriminação, antiassédio, remuneração e outras políticas trabalhistas; Procedimentos eficazes de gestão de queixas e resoluções dos trabalhadores; Interação trabalhador-gerência.
<b>Funcionários e Gerentes</b>	Introdução ao SGAS; Políticas de SGAS; Instruções sobre procedimentos operacionais, novos ou modificados, relevantes para as tarefas realizadas (ex., procedimento de gestão de resíduos; armazenamento e tratamento de produtos químicos perigosos; uso e manutenção de EPIs); Procedimentos de resposta de emergência; Instrução sobre o sistema de gestão de queixas; Interação funcionário-gerência.
<b>Aquisições</b>	Avaliação das cadeias de suprimento com base nas exigências ambientais e sociais; Auditorias das cadeias de suprimento.





## 4. Capacidade e Competência Organizacional

2. Identificação de Riscos e Impactos		Tempo da gerência de alto nível	Tempo da ger. intermediária	Tempo dos supervisores	Tempo dos trabalhadores	MÊS														
						1	2	3	4	5	6									
DESENV.	Mapear os processos e principais interessados, incluindo fornecedores e empreiteiros																			
	Compilar os requisitos normativos e outros requisitos, incluindo as expectativas das partes interessadas																			
	Identificar e priorizar os riscos ambientais e sociais (inclusive a cadeia de suprimento e os empreiteiros)																			

3. Programas de Gestão		Tempo da gerência de alto nível	Tempo da ger. intermediária	Tempo dos supervisores	Tempo dos trabalhadores	MÊS														
						1	2	3	4	5	6									
DESENV.	Formular metas de desempenho ambiental e social																			
	Formular planos de ação ambientais e sociais																			
	Formular o manual do SGAS (documentar os procedimentos)																			
IMPLEM.	Comunicar as metas de desempenho ambiental e social aos empregados																			
	Implementar os planos de ação ambientais e sociais (atribuir responsabilidades e recursos)																			

4. Capacidade e Competência Organizacional		Tempo da gerência de alto nível	Tempo da ger. intermediária	Tempo dos supervisores	Tempo dos trabalhadores	MÊS														
						1	2	3	4	5	6									
DESENV.	Selecionar a equipe do SGAS e o líder da equipe																			
	Definir um programa de competências para a equipe central do SGAS																			
	Definir o programa de treinamento para garantir a implementação dos procedimentos novos/aprimorados																			
IMPLEM.	Realizar programas de conscientização e treinamento sobre questões ambientais, trabalhistas e relativas à Segurança e Saúde Ocupacional																			
	Realizar treinamento em auditoria interna para os assessores/auditores de SGAS da organização																			



## 4. Capacidade e Competência Organizacional

5. Preparação e Resposta a Situações de Emergência		Tempo da gerência de alto nível	Tempo da ger. intermediária	Tempo dos supervisores	Tempo dos trabalhadores	MÊS					
						1	2	3	4	5	6
DESENV.	Priorizar as situações de emergência										
	Atualizar/preparar um plano de preparação para situações emergências										
IMPLEM.	Executar exercícios simulados de evacuação										
	Treinar as brigadas de emergência										
	Instalar e fazer a manutenção dos equipamentos de resposta a emergências										

6. Envolvimento das partes interessadas		Tempo da gerência de alto nível	Tempo da ger. intermediária	Tempo dos supervisores	Tempo dos trabalhadores	MÊS					
						1	2	3	4	5	6
DESENV.	Identificar e priorizar as partes interessadas										
	Desenvolver o plano de participação das partes interessadas										
IMPLEM.	Iniciar o processo de comunicação/ consulta com os interessados priorizados conforme definido no plano de participação das partes interessadas										

7. Comunicações Externas e Mecanismos de Reclamações		Tempo da gerência de alto nível	Tempo da ger. intermediária	Tempo dos supervisores	Tempo dos trabalhadores	MÊS					
						1	2	3	4	5	6
DESENV.	Desenvolver/atualizar o sistema para receber, documentar e responder a <i>feedback</i> e reclamações										
IMPLEM.	Implementar canais de comunicação e divulgar a sua existência										
	Registrar as queixas e resoluções tomadas										



## 4. Capacidade e Competência Organizacional

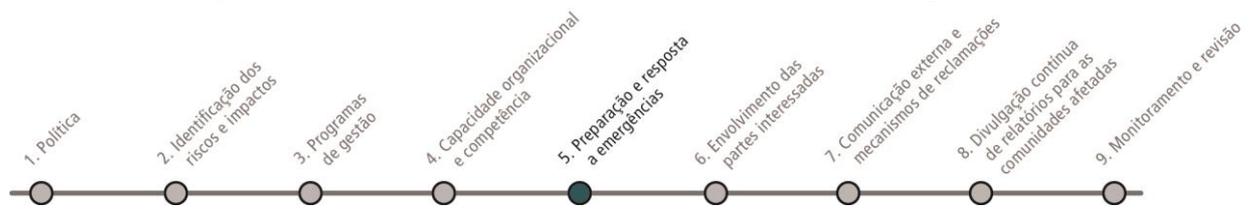
8. Relatórios Contínuos às Comunidades Afetadas		Tempo da gerência de alto nível	Tempo da ger. intermediária	Tempo dos supervisores	Tempo dos trabalhadores	MÊS													
						1	2	3	4	5	6								
DESENV.	Desenvolver/atualizar o sistema de comunicação e divulgação de informações às comunidades afetadas																		
	Comunicar e divulgar informações às comunidades afetadas de acordo com o plano de participação das partes interessadas																		
IMPLEM.																			

9. Monitoramento e Revisão		Tempo da gerência de alto nível	Tempo da ger. intermediária	Tempo dos supervisores	Tempo dos trabalhadores	MÊS													
						1	2	3	4	5	6								
DESENV.	Definir o plano de monitoramento do SGAS e estabelecer marcos para avaliar o desempenho ambiental e social																		
	Definir os procedimentos e critérios de avaliação para a auditoria interna do SGAS																		
IMPLEM.	Coletar e analisar os dados de monitoramento																		
	Realizar auditorias internas																		
	Fazer reuniões de revisão com a gerência de alto nível para avaliar o desempenho da empresa																		
	Comunicar os resultados da revisão do desempenho do SGAS por parte da gerência de alto nível e as principais decisões tomadas																		
	<b>TOTAL</b>																		



## 5. Preparação e Resposta a Situações de Emergência



# Preparação e Resposta a Situações de Emergência

## Introdução

Mesmo com bons sistemas em vigor, situações de emergência podem acontecer e realmente acontecem. Portanto, é essencial planejar com antecedência. Deve-se tentar evitar que ocorram emergências, mas também é necessário treinar os empregados de modo que eles saibam o que fazer caso ocorra algum problema. Não é preciso planejar cada acidente ou emergência possível. Use a sua avaliação de riscos para concentrar-se nas emergências que são mais prováveis de acontecer ou que causariam mais danos. Depois disso é possível desenvolver e implementar um plano adequado de preparação e gestão de emergências para cada situação de emergência priorizada.

Como parte do plano, devem ser criados procedimentos detalhados que descrevam as etapas a serem seguidas para preparar-se e responder a uma emergência.

Fornecemos exemplos de procedimentos de resposta para algumas emergências comuns: incêndios, inundações e vazamentos de produtos químicos.

Apresentamos quatro ferramentas relacionadas a esse elemento:

- Mapeamento de Situações de Emergência
- Exemplo de Procedimento de Resposta a Incêndios
- Exemplo de Procedimento de Preparação e Resposta a Inundações
- Exemplo de Procedimento de Preparação e Resposta a Vazamentos de Produtos Químicos



## 5. Preparação e Resposta a Situações de Emergência

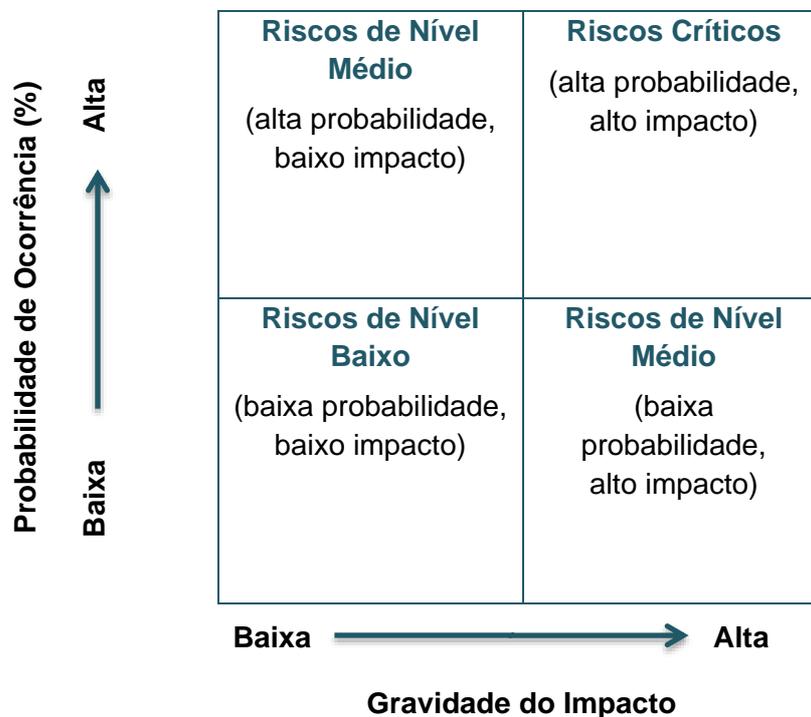
### Mapeamento de Situações de Emergência

Por meio da avaliação de riscos, avalie e priorize as situações de emergência que são mais prováveis de ocorrer na sua área ou que teriam os impactos mais graves e, em seguida, crie um plano abrangente de preparação para emergências de modo a minimizar os danos à sua empresa e aos trabalhadores em caso de emergência. Esta lista de exemplos inclui os tipos de emergências mais comuns, que podem todas resultar em um número significativo de lesões ou mortes de trabalhadores, bem como interrupções das operações e destruição de propriedades.

Situações possíveis de emergências naturais ou provocadas pelo homem incluem:

- *Tempestades, incluindo tornados, tufões e furacões (muitos podem resultar em inundações)*
- *Outros desastres naturais, tais como inundações, terremotos e tsunamis associados, bem como erupções vulcânicas*
- *Incêndios*
- *Explosões (acidentais ou provocadas pelo homem)*
- *Distúrbios civis*
- *Vazamentos químicos ou liberações de substâncias perigosas*

Use o gráfico de avaliação de riscos para mapear a probabilidade e a gravidade dessas possíveis situações de emergência.





## 5. Preparação e Resposta a Situações de Emergência

### Exemplo de Procedimento de Resposta a Incêndios

#### Título: Procedimento de Resposta a Incêndios

Número do procedimento: EM001

Número de páginas: 3 páginas

#### 1.0 **Finalidade e Abrangência:**

- 1.1. **Finalidade:** definir as responsabilidades e atividades a fim de responder a uma emergência provocada por fogo. Identificar as funções, responsabilidades e autoridades para facilitar com eficácia a preparação e a resposta à emergência no local.
- 1.2. **Abrangência:** este procedimento aplica-se a todas as atividades e processos da **[Nome da empresa]**.

#### 2.0 **Definições:**

- 2.1. **EMERGÊNCIA:** situação que representa ameaça imediata de:
  - a. Lesões e danos à saúde
  - b. Fatalidades
  - c. Danos à propriedade
  - d. Danos ao meio ambiente
- 2.2. **EMERGÊNCIA DE INCÊNDIO:** situação que apresenta ou dá sinais de ameaça imediata na forma de:
  - a. Fogo descontrolado ou ameaça iminente de fogo descontrolado
  - b. Fumaça ou combustão
  - c. Liberação descontrolada ou vazamento de substâncias inflamáveis ou combustíveis
  - d. Ativação do alarme de incêndio

3.0 **Responsabilidade e Autoridade:** este procedimento é de responsabilidade do gerente de operações ou pessoa designada. O gerente de operações deverá reportar-se ao Gerente Geral em assuntos relacionadas à preparação para situações de emergência e deverá ter autoridade total durante as situações de emergência. O gerente de operações deverá ter autoridade para declarar um estado de emergência. Na ausência do gerente de operações, essas autoridades deverão ser repassadas ao Gerente Geral.

- 3.1. O Gerente de Meio Ambiente, Saúde e Segurança deverá:
  - a. Analisar e revisar este procedimento pelo menos uma vez ao ano;
  - b. Garantir que todos estejam cientes de suas responsabilidades conforme definido neste procedimento;
  - c. Garantir que os equipamentos necessários de detecção, alarme e resposta a incêndios estejam presentes em todas as áreas designadas;
  - d. Montar brigadas de incêndio em cada área de trabalho de acordo com os supervisores das áreas;
  - e. Programar e fornecer regularmente treinamento às brigadas de incêndio;
  - f. Programar e organizar regularmente exercícios de evacuação em todas as áreas de trabalho;
  - g. Analisar os resultados dos exercícios (p. ex., tempo de evacuação) e adotar as medidas apropriadas.
- 3.2. O Gerente de Recursos Humanos (RH) deverá:
  - a. Garantir que as responsabilidades definidas neste procedimento sejam incluídas nas descrições dos cargos.



## 5. Preparação e Resposta a Situações de Emergência

### 3.3. O Gerente de Manutenção deverá:

- a. Testar regularmente todos os equipamentos de emergência para garantir que estejam em boas condições de uso;
- b. Programar a manutenção dos equipamentos de emergência por um empreiteiro aprovado;
- c. Tomar medidas imediatas quando os equipamentos precisarem ser reparados ou substituídos.

### 3.4. Os Supervisores das Áreas de Trabalho deverão:

- a. Garantir que as brigadas de incêndio participem do treinamento;
- b. Lembrar regularmente os trabalhadores de suas responsabilidades em caso de incêndio;
- c. Fazer uma contagem dos trabalhadores reunidos nos pontos de encontro.

### 3.5. As brigadas de incêndio deverão:

- a. Participar dos treinamentos organizados pelo Gerente de EHS;
- b. Responder ao incêndio e fornecer ajuda médica conforme explicado nas instruções de trabalho deste procedimento e nos treinamentos.

### 3.6. Todos os trabalhadores deverão:

- a. Participar dos exercícios de evacuação;
- b. Informar imediatamente a um membro da brigada de incêndio ou a um supervisor de área de trabalho no caso de incêndio;
- c. Sair do prédio pela saída mais próxima quando soar o alarme de incêndio;
- d. Reunir-se nos pontos de encontro determinados.

### 3.7. Outras responsabilidades definidas nas instruções de trabalho.

## 4.0 Instruções de Trabalho:

### 4.1. INSTRUÇÕES DE COMBATE A INCÊNDIOS

- a. A regra básica do combate a incêndios é preservar a vida e, em seguida, a propriedade.
- b. A **pessoa que descobrir o incêndio** deverá chamar a assistência interna imediatamente após a descoberta. Não entre em uma sala ou um prédio que esteja pegando fogo sem outra pessoa qualificada para ajudar. Avise os outros empregados imediatamente.
- c. Determine se o fogo pode ser apagado dentro de um prazo adequado com os equipamentos portáteis do prédio. Se o equipamento for suficiente, use-o para apagar o fogo. Caso contrário, chame o corpo de bombeiros, ative o alarme de incêndio e evacue o prédio.
- d. A **pessoa que descobrir o incêndio** deve notificar o telefonista e fornecer a localização exata e a natureza do fogo.
- e. O **telefonista**, por sua vez, deverá notificar as seguintes pessoas:
  - i. Sala de controle de engenharia;
  - ii. Escritório virtual;
  - iii. Gerente de Operações;
  - iv. Departamento de Manutenção;
  - v. Gerente de Meio Ambiente, Saúde e Segurança
  - vi. Todos os outros chefes de departamentos e
  - vii. Médico da empresa.



## 5. Preparação e Resposta a Situações de Emergência

- f. O **telefonista** deverá continuar trabalhando e servir como centro de informações e controle a menos que as instruções ou condições indiquem o contrário.
  - g. Assim que o **departamento de eletricidade** for notificado, os eletricitistas deverão cortar o fornecimento de energia elétrica da área afetada, levar os elevadores (se houver) para o andar térreo e fornecer uma iluminação adequada (com iluminação de emergência se for necessária iluminação adicional) para o combate do incêndio ou evacuação.
  - h. O **departamento de manutenção** deverá acessar a sala das bombas dos hidrantes (se for seguro) para garantir a operação de bombeamento.
  - i. O **supervisor da área de trabalho** (ou o encarregado do turno) tomará as decisões adequadas para a evacuação do prédio e o combate ao incêndio com a ajuda de uma equipe interna treinada e/ou para a notificação do corpo de bombeiros da cidade.
- 4.2. **EVACUAÇÃO DO PRÉDIO:** É essencial tomar decisões rapidamente e evacuar as dependências para evitar a perda de vidas. O procedimento de evacuação deve ser conduzido de forma especializada e sem demora. Quando a evacuação do prédio for necessária, todos deverão deixar o local pela saída mais próxima ou conforme as instruções. Em indústrias com uso intensivo de mão de obra, muitas pessoas terão que ser evacuadas em um tempo bem curto. No passado, muitos trabalhadores da indústria têxtil, por exemplo, perderam suas vidas devido a saídas trancadas ou bloqueadas, ou a um número insuficiente de saídas. Certifique-se de que as saídas possam ser usadas em caso de emergência.
- a. Feche mas não tranque as portas ao sair do prédio.
  - b. Os empregados e visitantes deverão reunir-se perto do ponto de encontro designado em uma área segura que esteja contra o vento, fora do alcance de fumaça e gases tóxicos, e que não atrapalhe o trânsito dos veículos e serviços de emergência quando chegarem.
  - c. Para assegurar que todos sejam contabilizados, faça uma contagem de todos os empregados e visitantes.
  - d. Os empregados não devem tornar a entrar no prédio evacuado até que sejam avisados pelo funcionário designado (gerente de operações ou gerente de segurança).
  - e. Somente o pessoal competente e treinado, equipado com os EPIs adequados, pode realizar as operações de resgate necessárias (de um empregado/visitante preso, por exemplo).
- 4.3. **ASSISTÊNCIA MÉDICA:** Trate todos os ferimentos leves com os primeiros socorros, mas lembre-se de que eles são apenas temporários. Os primeiros socorros proporcionam o tratamento imediato que é necessário antes que o médico possa ter acesso à vítima no local ou antes que a vítima possa ser transportada. O que é feito nos momentos críticos quando ocorre uma lesão pode salvar uma vida, portanto é importante conhecer os procedimentos básicos de primeiros socorros. Faça uma revisão desses procedimentos com frequência de modo a estar preparado caso se encontre repentinamente em uma situação de emergência. O mais importante a fazer quando há alguém ferido é verificar o entorno para determinar se o local é seguro ou se a vítima deve ser removida para um lugar seguro. Chame a emergência médica imediatamente em todas as situações que envolvam perigo de vida e envie pessoas para guiar a equipe de emergência até a vítima.
- 4.4. **PRIMEIROS SOCORROS PARA LESÕES E QUEIMADURAS CAUSADAS PELO FOGO**
- a. Remova o paciente para um local aberto.
  - b. Afaste o paciente do calor do fogo.
  - c. Não permita aglomerações em torno do paciente.



## 5. Preparação e Resposta a Situações de Emergência

- d. Corte ou tire roupas que estiverem em contato com as partes do corpo que foram afetadas.
- e. Abra os botões e afrouxe as roupas.
- f. Derrame água fria nas partes afetadas.
- g. Aplique um creme antisséptico.
- h. Chame um médico.

4.5. **ASFIXIA:** Se o paciente tiver dificuldade para respirar ou se houver sintomas de desmaio:

- a. Faça uma respiração artificial boca a boca ou com um respirador.
- b. Forneça oxigênio.
- c. Leve o paciente para o hospital ou para receber assistência médica.

4.6. **CHOQUE:** Se o paciente estiver transpirando, com o pulso fraco e o corpo estiver frio:

- a. Cubra a vítima com um cobertor. (Não toque nas partes queimadas.)
- b. Mantenha a vítima deitada.
- c. Eleve os pés da vítima se não houver suspeita de lesões na cabeça ou no pescoço nem de fratura na perna.
- d. Chame auxílio médico.
- e. Monitore os sinais vitais.
- f. Evite perda de temperatura do corpo.
- g. Leve o paciente imediatamente para o hospital.

5.0 **Equipe de Resposta a Emergências:** A finalidade da Equipe de Resposta a Emergências é lidar com acidentes catastróficos na empresa. As responsabilidades da equipe incluem se reunir quando for comunicada uma situação de emergência e determinar o curso de ação.

### Membros da Equipe de Resposta a Emergências

NOME	CARGO	TELEFONE RESIDENCIAL	TELEFONE CELULAR
	Gerente-Geral		
	Gerente de Operações		
	Encarregado do Turno		
	Gerente de Meio Ambiente, Saúde e Segurança		
	Membro 1 da equipe de combate ao fogo		
	Membro 2 da equipe de combate ao fogo		

**Os membros da Equipe de Resposta a Emergências podem ser chamados sem aviso prévio**

6.0 **Documentos de Referência:** Plano de evacuação, plano de busca e resgate, plano do leiaute da instalação com saídas de emergência, equipamento de combate a incêndio e estações de primeiros socorros.

7.0 **Registros:** Registros de treinamento, registros de exercícios, registros inspeção e manutenção de equipamentos médicos e de combate a incêndio; registro de inspeção da pressão e medidores de água.

8.0 **Autoridade Competente:** Gerente de Operações

9.0 **Data de Emissão/Revisão:** 27 de novembro de 2013



## 5. Preparação e Resposta a Situações de Emergência

### Procedimento de Resposta a Vazamentos de Produtos Químicos

#### Título: Procedimento de Resposta a Vazamentos de Produtos Químicos

Número do procedimento: EM002

Número de páginas: 4 páginas

#### 1.0 **Finalidade e Abrangência:**

- 1.1. **Finalidade:** Este procedimento descreve as etapas para administrar um vazamento químico com o objetivo de minimizar o potencial de lesões e danos ao meio ambiente.
- 1.2. **Abrangência:** O procedimento aplica-se a qualquer evento resultante de um vazamento descontrolado de substância perigosa no âmbito das atividades e processos da **[Nome da Empresa]**.

#### 2.0 **Definições:**

- 2.1. **Natureza do Vazamento:** Determinada pelo nível de risco da substância perigosa e do nível de contenção do vazamento. É possível distinguir entre vazamentos de pequeno e grande porte
- 2.2. **Vazamento de Pequeno Porte:** Risco limitado para os trabalhadores e o meio ambiente. Um exemplo de vazamento de pequeno porte é um vazamento de 5 ml de ácido sulfúrico concentrado, que é um volume pequeno que pode facilmente ser neutralizado e removido.
- 2.3. **Vazamento de Grande Porte:** Grande risco para os trabalhadores e o meio ambiente. Um exemplo de vazamento de grande porte é a liberação descontrolada de amônia em uma área fechada e sem ventilação. Se o volume for grande, poderá representar alto risco para as pessoas que estiverem na área.

3.0 **Responsabilidade e Autoridade:** Este procedimento é de responsabilidade do gerente de operações ou pessoa designada. O gerente de operações deverá reportar-se ao Gerente Geral em assuntos relacionados à preparação para situações de emergência e deverá ter autoridade total durante as situações de emergência. O gerente de operações deverá ter autoridade para declarar um estado de emergência. Na ausência do gerente de operações, essas autoridades deverão ser repassadas ao Gerente-Geral.

- 3.1. O Gerente de Meio Ambiente, Saúde e Segurança (EHS) deverá:
  - a. Analisar e revisar este procedimento pelo menos uma vez ao ano;
  - b. Garantir que todos estejam cientes de suas responsabilidades conforme definido neste procedimento;
  - c. Garantir que os equipamentos para a contenção e limpeza de vazamentos e derramamentos e EPI apropriado estejam presentes em todas as áreas designadas;
  - d. Garantir que MSDS e ICSC estejam disponíveis em todos os locais onde as substâncias químicas estão armazenadas ou em uso;
  - e. Identificar os trabalhadores responsáveis pelo manuseio ou armazenamento de substâncias químicas perigosas de acordo com os supervisores da área de trabalho;
  - f. Reunir a Equipe de Resposta a Emergências;
  - g. Programar e fornecer regularmente treinamento (i) sobre a resposta a vazamentos/derramamentos de pequeno porte a trabalhadores responsáveis pelo manuseio e armazenamento de substâncias químicas perigosas e (ii) sobre a resposta a vazamentos/derramamentos de grande porte para a Equipe de Resposta a Emergências;



## 5. Preparação e Resposta a Situações de Emergência

- h. Programar e organizar regularmente exercícios de evacuação em todas as áreas de trabalho;
  - i. Analisar os resultados dos exercícios (p. ex., tempo de evacuação) e adotar as medidas apropriadas.
- 3.2. O Gerente de Recursos Humanos (RH) deverá:
- a. Garantir que as responsabilidades definidas neste procedimento sejam incluídas nas descrições dos cargos.
- 3.3. O Gerente de Operações deverá:
- a. Garantir que os trabalhadores responsáveis pelo manuseio e armazenamento de substâncias químicas perigosas e a Equipe de Resposta a Emergências participem de treinamento;
- 3.4. Os trabalhadores responsáveis pelo manuseio e armazenamento de substâncias químicas perigosas deverão:
- a. Participar dos treinamentos organizados pelo Gerente de EHS;
  - b. Responder aos vazamentos/derramamentos de pequeno porte e fornecer ajuda médica conforme explicado nas instruções de trabalho deste procedimento e nos treinamentos.
  - c. Contatar imediatamente a Equipe de Resposta a Emergências no caso de vazamentos/derramamentos de grande porte.
- 3.5. A Equipe de Resposta a Emergências deverá:
- a. Participar dos treinamentos organizados pelo Gerente de EHS;
  - b. Responder aos vazamentos/derramamentos de grande porte e fornecer ajuda médica conforme explicado nas instruções de trabalho deste procedimento e nos treinamentos.
- 3.6. Todos os trabalhadores deverão:
- a. Participar dos exercícios de evacuação;
  - b. Sair do prédio pela saída mais próxima ao ouvirem o alarme;
  - c. Reunir-se nos pontos de encontro designado, realizar contagem das pessoas e informar seu supervisor se está faltando alguém.
- 3.7. Outras responsabilidades definidas nas instruções de trabalho.

### 4.0 **Instruções de Trabalho:**

#### 4.1. **VAZAMENTO DE PEQUENO PORTE:**

- a. Os vazamentos devem ser limpos pronta e completamente.
- b. Aproximar-se com cuidado - muitas substâncias químicas não têm cor nem cheiro desagradável. Nunca partir do pressuposto de que as substâncias químicas derramadas são inofensivas.
- c. Identificar a(s) substância(s) química(s) e os perigos envolvidos – consultar a Folha de Dados de Segurança Material (MSDS) ou o Cartão Internacional de Segurança Química (ICSC).
- d. Usar as informações sobre as propriedades físicas e químicas do material para decidir sobre a resposta e/ou procedimentos de evacuação.
- e. Descontaminar os equipamentos, vestuário e o pessoal, inclusive quaisquer vítimas, no local se necessário.
- f. Descartar os equipamentos e materiais contaminados somente após receber recomendação especializada.
- g. Certificar-se de que existam procedimentos de emergência e estes estejam sendo usados.



## 5. Preparação e Resposta a Situações de Emergência

### 4.2. VAZAMENTO DE GRANDE PORTE:

- a. Contatar a **Equipe de Resposta a Emergências**.
- b. Notificar o **telefonista** que continuará trabalhando e servirá como centro de informações e controle a menos que as instruções ou condições indiquem o contrário.
- c. O **telefonista** entrará em contato com as autoridades públicas quando for apropriado. Fornecer as seguintes informações:
  - i. Declarar que se trata de uma situação de emergência.
  - ii. Fornecer o nome, número de telefone e localização.
  - iii. Fornecer o local do incidente.
  - iv. Fornecer a hora e o tipo do incidente.
  - v. Fornecer o nome e a quantidade do material envolvido.
  - vi. Ressaltar a extensão das lesões, se houver.
- d. Retirar o pessoal da área de vazamento.
- e. Desligar os equipamentos ao deixar a área.
- f. Direcionar o pessoal para a saída de incêndio mais próxima. Não usar os elevadores.
- g. Não tocar em nenhuma substância nociva. Tomar precauções para proteger-se se necessário.
- h. **NÃO** retornar a uma área na qual tenha ocorrido um vazamento de substância química. Pessoal de resgate não treinado que não estiverem usando equipamentos de proteção adequado podem ser prejudicados por fumaça tóxica ou asfixiante. Contatar o gerente de Operações e o Gerente do Laboratório.
- i. Fechar as portas para evitar mais contaminação. Proteger a área para manter o pessoal de resposta que não seja de emergência longe do perigo.
- j. A **Equipe de Resposta a Emergências** isolará as pessoas contaminadas e as tratará segundo o MSDS ou ICSC.
- k. Juntamente com a assistência de peritos, a **Equipe de Resposta a Emergências** minimizará a disseminação de contaminação e dará início aos procedimentos de descontaminação/limpeza.

4.3. **ASSISTÊNCIA MÉDICA:** Trate todos os ferimentos leves com os primeiros socorros, mas lembre-se de que eles são apenas temporários. Os primeiros socorros proporcionam o tratamento imediato que é necessário antes que o médico possa ter acesso à vítima no local ou antes que a vítima possa ser transportada. O que é feito nos momentos críticos quando ocorre uma lesão pode salvar uma vida, portanto é importante conhecer os procedimentos básicos de primeiros socorros. Faça uma revisão desses procedimentos com frequência de modo a estar preparado caso se encontre repentinamente em uma situação de emergência. Siga as instruções do MSDS ou ICSC.

- a. Remova as vítimas da área do vazamento para um local aberto (mas não coloque sua própria vida em risco entrando em áreas com gases tóxicos).
- b. Retire imediatamente as vestimentas contaminadas.
- c. Lave a pele ou os olhos com água corrente durante 15 minutos.
- d. Obtenha atendimento médico para as vítimas.

5.0 **Equipe de Resposta a Emergências:** A finalidade da Equipe de Resposta a Emergências é lidar com acidentes catastróficos na empresa. As responsabilidades da equipe incluem se reunir quando for comunicada uma situação de emergência e determinar o curso de ação.



## 5. Preparação e Resposta a Situações de Emergência

### Líder da Equipe de Resposta a Emergências

NOME	CARGO	TELEFONE RESIDENCIAL	TELEFONE CELULAR
	Gerente-Geral		
	Gerente de Operações		
	Gerente de Meio Ambiente, Saúde e Segurança (EHS)		
	Membro 1 da Equipe de Resposta a Emergências		
	Membro 2 da Equipe de Resposta a Emergências		

***Os membros da Equipe de Resposta a Emergências podem ser chamados sem aviso prévio***

6.0 **Documentos de Referência:** Plano de evacuação, mapa da planta com localização das saídas de emergência, MSDS, ICSC e estações de primeiros socorros.

7.0 **Registros:** Registros de treinamento, registros de exercícios, MSDS, ICSC, contenção de vazamentos e registros de manutenção e inspeção de equipamentos médicos.

8.0 **Autoridade Competente:** Gerente de Operações

9.0 **Data de Emissão/Revisão:** 5 de dezembro de 2013



## 5. Preparação e Resposta a Situações de Emergência

### Procedimento de Preparação e Resposta a Inundações

#### Título: Procedimento de Resposta a Inundações

Número do procedimento: EM001

Número de páginas: 5 páginas

#### 1.0 **Finalidade e Abrangência:**

- 1.1. **Finalidade:** Definir as responsabilidades e atividades a fim de responder a uma emergência provocada por inundação. Identificar as funções, responsabilidades e autoridades para facilitar efetivamente a preparação e resposta a emergências na empresa.
- 1.2. **Abrangência:** Este procedimento aplica-se a todas as atividades da **[Nome da empresa]**.

#### 2.0 **Definições:**

- 2.1. **Emergência:** Situação que representa ameaça imediata de:
  - a. Lesões e danos à saúde
  - b. Fatalidades
  - c. Danos à propriedade
  - d. Danos ao meio ambiente

#### 3.0 **Responsabilidade e Autoridade**

- 3.1. O Coordenador da Equipe de Resposta a Emergências irá:
  - a. Analisar e revisar este procedimento pelo menos uma vez ao ano;
  - b. Garantir que todos estejam cientes de suas responsabilidades conforme definido neste procedimento.
  - c. Assegurar que os equipamentos necessários (p. ex.: sistema de alerta em tempo real, rádios, abrigos) e suprimentos (água potável, alimentos não perecíveis, lanternas) estejam presentes em todas as áreas designadas.
  - d. Reunir a Equipe de Resposta a Emergências
  - e. Programar e fornecer regularmente treinamento à Equipe de Resposta a Emergências acerca das responsabilidades quanto a este procedimento.
  - f. Programar e organizar regularmente exercícios em todas as áreas de trabalho;
  - g. Analisar os resultados dos exercícios e adotar as medidas apropriadas.
- 3.2. O Gerente de Recursos Humanos (RH) deverá:
  - a. Garantir que as responsabilidades definidas neste procedimento sejam incluídas nas descrições dos cargos.
- 3.3. O Gerente de Operações deverá:
  - a. Assegurar que os membros da Equipe de Resposta a Emergências participem do treinamento.
- 3.4. A Equipe de Resposta a Emergências deverá:
  - a. Participar dos treinamentos organizados pelo Coordenador da ERT.
  - b. Responder às emergências conforme explicado nas instruções de trabalho deste procedimento e nos treinamentos.
- 3.5. Todos os trabalhadores deverão:
  - a. Participar dos exercícios;
- 3.6. Outras responsabilidades definidas nas instruções de trabalho.



## 5. Preparação e Resposta a Situações de Emergência

4.0 **Instruções de Trabalho:** O Centro de Resposta de Emergência (ERC) monitorará as condições climáticas quanto a possíveis inundações. O ERC acompanhará as condições climáticas capazes de causar inundações (p. ex.: aproximação de um furacão ou outra tempestade natural) e alertará os membros do ERT quando necessário. O ERC divulgará publicamente via sistema P/A quando um sinal de alerta de inundação tiver sido confirmado (durante e após o horário comercial). Quando da notificação de um alerta de inundação, todo o pessoal deverá ser aconselhado a voltar para dentro, assim que possível.

### 4.1. Procedimento de Resposta a Inundações

- a. Planejamento anterior à inundação
  - i. Recrutar e treinar uma **Equipe de Resposta a Emergências** (ERT) cujos membros estejam dispostos a permanecer no local durante a inundação (se for seguro fazê-lo). Pedir voluntários. Providenciar apoio/assistência durante a inundação para as famílias daqueles que permanecerão nas instalações. Além disso, notificar as autoridades locais de prontidão para emergências sobre seus planos para ter pessoal no local.
  - ii. Designar um **monitor do clima**, que reportará as condições climáticas e manterá o Coordenador da ERT atualizado sobre as condições antes, durante e depois da inundação. Envolver o governo local e estabelecer contato com outras empresas.
  - iii. Dar ao **Coordenador da ERT** autoridade para implementar o plano com base em pontos de verificação predeterminados (p. ex.: quando a água que se aproxima estiver a uma determinada distância da instalação). Essa responsabilidade inclui desativar as operações e mandar o pessoal para casa.
  - iv. O **Coordenador da ERT** garantirá que o(s) gerente(s) executem tarefas predeterminadas em cada etapa de alerta de uma tempestade. Para assegurar isso, as listas de verificação de tarefas devem ser distribuídas a todos os envolvidos, preenchidas e devolvidas ao Coordenador da ERT.
  - v. Avaliar os níveis de cobertura do seguro para danos por inundação.
  - vi. Instalar sistema adequado para alertar os empregados em tempo real.
  - vii. Fornecer abrigos seguros ou estruturas que possam proteger os empregados e designar uma rota de evacuação segura para eles.
  - viii. Fornecer sistemas de rádio e comunicação e PPE apropriada.
- b. Promover etapas de prontidão
  - i. Identificar todas as áreas críticas de uma instalação e certificar-se de que em todos os turnos haja alguém que conheça os procedimentos de desativação e esteja autorizado a implementá-los.
  - ii. Manter uma lista atualizada com números de telefone e contatos de órgãos de resposta a emergência locais e da empresa de seguros das instalações industriais. Entrar em contato com as autoridades locais para planejar e coordenar as atividades antes da necessidade de ação de emergência. Dessa forma, todos estarão mais bem preparados
  - iii. Providenciar comunicações de apoio, como rádios de duas vias ou telefones celulares e ter baterias de reserva e um gerador a diesel de emergência no local.
  - iv. Providenciar uma central de controle de comunicações de emergência, como uma sala de reuniões em um hotel, caso fique demasiadamente perigoso permanecer no local.
  - v. Determinar quais registros da empresa são vitais e fazer planos para protegê-los/realocá-los.



## 5. Preparação e Resposta a Situações de Emergência

- vi. Identificar um *hot site* (um ambiente de processamento de dados secundário, distanciado do principal, onde será possível dar continuidade ao trabalho imediatamente).
  - vii. Manter acordos contínuos com empreiteiros para suprimentos e reparos que possam ser necessários após a inundação. Se possível, usar empreiteiros que estejam fora das áreas com probabilidade de serem inundadas. Os empreiteiros locais podem estar com excesso de compromissos.
  - viii. Encomendar suprimentos e guardá-los durante todo o período de possibilidade de inundação.
  - ix. Ter faixas ou outros meios a mão para prender o material armazenado no pátio, placas, veículos usados na plantação e equipamentos instalados no telhado, protegendo-os contra a inundação.
  - x. Proteger/relocar registros vitais.
  - xi. Inspeccionar todos os equipamentos de proteção contra incêndio, tais como válvulas de controle de *sprinklers* e bombas de incêndio.
  - xii. Assegurar que os membros da ERT que se oferecerem para permanecer no local tenham os suprimentos e equipamentos adequados (água potável, alimentos não perecíveis, equipamentos médicos, lanternas e transmissores-receptores tipo *walkie-talkie*).
  - xiii. Ter dinheiro disponível para as necessidades pós-inundação, tais como para comprar comida e suprimentos ou pagar empregados e empreiteiros.
  - xiv. Reparar e encher com água os tanques localizados acima da superfície.
  - xv. Encher os tanques de combustível dos geradores, bombas de incêndio e todos os veículos de propriedade da empresa.
  - xvi. Proteger computadores e máquinas com lona impermeabilizada e tampas a prova d'água.
  - xvii. Isolar, neutralizar ou remover do local quaisquer produtos químicos que possam reagir violentamente uns com os outros.
  - xviii. Desligar o gás para minimizar os prejuízos do incêndio.
  - xix. Desativar todos os equipamentos elétricos que não sejam críticos ou essenciais.
- c. Durante a inundação: O pessoal de resposta a emergências deve ficar na instalação somente se for seguro fazê-lo.
- i. Patrulhar a propriedade constantemente e verificar se há vazamentos no telhado, canos rompidos, fogo ou danos à estrutura.
  - ii. O pessoal deve ficar em um local que tenha sido identificado como seguro durante a inundação.
  - iii. Durante a falta de energia, desligar os interruptores de luz para evitar a reativação antes da conclusão das verificações necessárias.
- d. Após a Inundação
- i. Proteger o local.
  - ii. Investigar os danos
  - iii. Procurar se há perigos para a segurança, como fios desencapados, vazamento de gás ou líquidos inflamáveis e danos às fundações ou encanamento subterrâneo.
  - iv. Ligar para o pessoal-chave e avisar os empreiteiros para iniciarem os reparos. Certificar-se de que os sistemas de segurança estejam totalmente implementados antes que o trabalho possa ser iniciado.



## 5. Preparação e Resposta a Situações de Emergência

- v. Iniciar os processos de recuperação o mais rápido possível para evitar outros danos: cobrir janelas quebradas e coberturas de telhado rasgadas, tirar árvores caídas.
- vi. Limpar as calhas do telhados e retirar entulho e permitir o escoamento.
- vii. Verificar visualmente qualquer condutor elétrico e isolantes expostos antes de religar os principais sistemas de distribuição de eletricidade.

### 5.0 **Primeiros Socorros e Operações de Resgate**

- a. No caso de lesões, ligar para o ERC. Solicitar diretamente os Serviços de Emergência do Governo local se a situação for urgente ou grave e informar o ERC em seguida, assim que possível.
- b. Não realizar operações de resgate a menos que tenha tido treinamento para realizar um resgate adequado ou que a situação seja segura para a realização da operação de resgate.
- c. Não movimente uma pessoa lesionada, especialmente quando há sinais de lesão na coluna vertebral ou de fraturas, a menos que seja absolutamente necessário fazê-lo por questão de segurança.
- d. Manter a pessoa lesionada confortável, aquecida e deitada.
- e. O tratamento de primeiros socorros deve ser administrado preferencialmente por pessoas treinadas.

6.0 **Equipe de Resposta a Emergências:** A finalidade da Equipe de Resposta a Emergências é lidar com quaisquer acidentes catastróficos. A equipe deve reunir-se imediatamente quando for comunicada uma situação de emergência para determinar o curso de ação.



## 5. Preparação e Resposta a Situações de Emergência

### Membros da Equipe de Resposta a Emergências

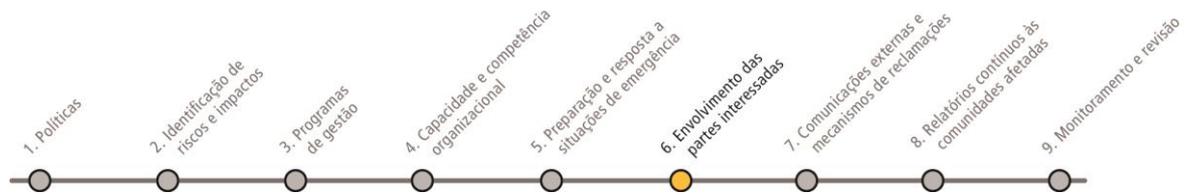
NOME	CARGO	TELEFONE RESIDENCIAL	TELEFONE CELULAR
	Gerente-Geral		
	Gerente de Operações		
	Encarregado do Turno		
	Gerente de Meio Ambiente, Saúde e Segurança (EHS)		
	Médico/Superintendente Médico do Local		
	Coordenador da Equipe de Resposta a Emergências (ERT)		
	Membro 1 da ERT		
	Membro 2 da ERT		
	Membro 3 da ERT		
	Vizinhos		
	Oficial de Segurança contra Incêndios		
	Recursos de Transportes		
	Organizações locais de voluntários		

***Os membros da Equipe de Resposta a Emergências podem ser chamados sem aviso prévio***

- 7.0 **Documentos de Referência:** Evacuação, plano de busca e resgate, plano de layout da instalação com locais de instalações de emergência.
- 8.0 **Registros:** Registros de treinamento, registros de exercícios, combate a incêndios, operações de resgate e registros de manutenção e inspeção de equipamentos médicos.
- 9.0 **Autoridade Competente:** Gerente de Operações
- 10.0 **Data de Emissão/Revisão:** 9 de outubro de 2013



## 6. Envolvimento das Partes Interessadas



# Envolvimento das Partes Interessadas

## Introdução

Muitos grupos de interessados diferentes interagem com sua empresa na condução de seus negócios. Um interessado é qualquer pessoa ou organização com interesse em sua empresa, que é afetado por ela ou que perceba ser afetado por ela.

É necessário interagir com os interessados para compreender os impactos de seus negócios sobre eles e reduzir riscos à reputação provenientes da animosidade ou campanhas negativas contra a empresa. Interações regulares e sistemáticas com as partes interessadas podem conquistar a confiança e criar uma imagem positiva de sua empresa. Além disso, os interessados podem proporcionar *feedback* valioso para ajudá-lo a evitar ou minimizar impactos negativos possíveis oriundos de suas operações.

Apresentamos três ferramentas relacionadas a este elemento:

- Ferramenta de Mapeamento dos Interessados;
- Ferramenta de Zoneamento de Impactos para Identificar Comunidades Afetadas; e
- Planilha do Plano de Envolvimento das Partes Interessadas.



## 6. Envolvimento das Partes Interessadas

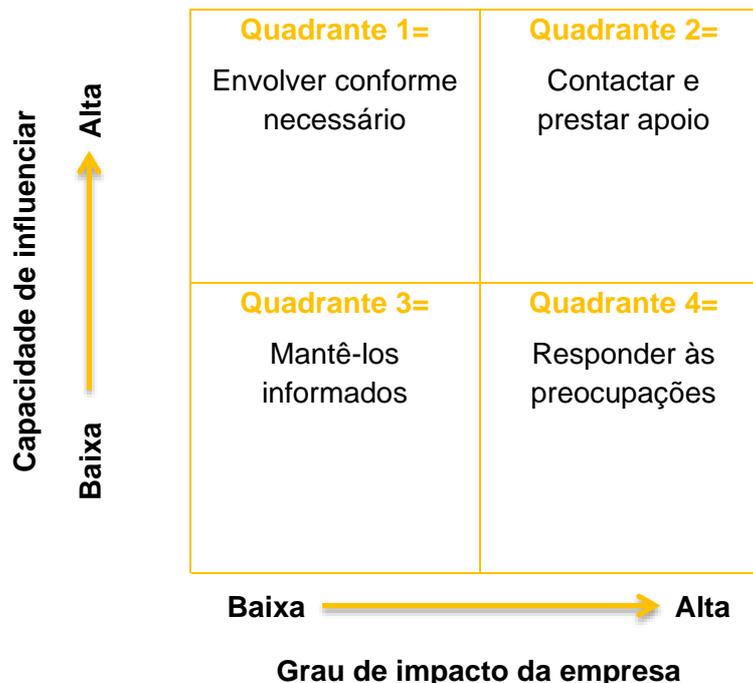
### Ferramenta de Mapeamento das partes interessadas – identificação e análise

#### Instruções

1. Realizar este exercício com uma equipe multifuncional/departamental
2. Criar uma lista de todos os interessados pertinentes para sua empresa. Entre as partes interessadas figuram: interessados direta ou indiretamente **afetados** por sua empresa; interessados nas operações de sua empresa; interessados que possam ter queixas contra sua empresa ou preocupações relacionadas com as operações da mesma; interessados com relação contínua com a empresa; e interessados que possam influenciar as operações de sua empresa. Seja o mais específico possível em sua lista. Deve, por exemplo, listar separadamente seus principais clientes e fornecedores e desagregar comunidades mediante a identificação de líderes locais legítimos e outros atores relevantes.
3. Discutir com cada grupo de interessados e registrar as principais preocupações de cada um, bem como questões e interesses relacionados com sua empresa.

INTERESSADOS	QUESTÕES/PREOCUPAÇÕES/INTERESSES

4. Colocar essas partes interessadas no respectivo mapa de acordo com o grau em que são impactados por suas operações e sua capacidade de influenciar as operações de sua empresa.





## 6. Envolvimento das Partes Interessadas

5. Categorizar as partes interessadas de acordo com a sua relação atual com a sua empresa: **apoiador, apoiador com condições, neutro, negativo**. A participação dos interessados deve servir para manter relacionamentos positivos com os interessados apoiadores e ajudar a abordar as preocupações de interessados com menor grau de apoio. Lembre-se de que as relações dos interessados com a empresa podem mudar ao longo do tempo. Recomendamos que faça este tipo de análise periodicamente, a fim de assegurar o envolvimento adequado com as partes interessadas.
6. Priorizar interessados a serem envolvidos.
7. Criar estratégias para o relacionamento com os interessados prioritários. Ao determinar suas estratégias de participação tenha em mente as iniciativas da empresa. É preciso também criar estratégias escalonadas de envolvimento dos interessados em cada um dos quatro quadrantes do mapa de interessados.
  - *Quadrante 1: Envolver conforme necessário*
  - *Quadrante 2: Contactar e apoiar*
  - *Quadrante 3: Mantê-los informados*
  - *Quadrante 4: Responder às preocupações*
8. Revisar periodicamente o mapa dos interessados e quando houver mudanças importantes na sua empresa ou no contexto local. É preciso também revisar o mapa dos interessados com grupos externos para obter *feedback*.

*Fonte: Investimento Comunitário Estratégico: Manual de Boas Práticas para Empresas que Fazem Negócios em Mercados Emergentes – IFC (2010).*



## 6. Envolvimento das Partes Interessadas

### Ferramenta de Zoneamento de Impactos para Identificar Comunidades Afetadas

#### Instruções

A expressão “comunidades afetadas” inclui quaisquer indivíduos ou comunidades situados nas proximidades das instalações da empresa e que estejam diretamente expostos a impactos adversos reais ou potenciais no meio ambiente, saúde e subsistência causados por atividades da empresa.

Uma técnica rápida e prática de identificação de comunidades afetadas é a utilização de um “Mapa de Zoneamento do Impacto” (ver box abaixo). Ao mapear a esfera de influência de sua empresa para diferentes tipos de impactos ambientais e sociais, é possível começar a identificar grupos distintos por área de impacto. Pode-se então utilizar essas informações para priorizar os principais interessados para fins de consulta.

É preciso atribuir prioridade a indivíduos e grupos que são diretamente afetados de forma adversa por atividades de sua empresa. No entanto, pode ser difícil distinguir entre quem é e quem não é afetado diretamente. As comunidades que vivem nos arredores de sua área designada de impacto talvez ainda se sintam afetadas por sua empresa e se considerem arbitrariamente excluídos do processo de envolvimento.

#### COMO IDENTIFICAR AS PARTES INTERESSADAS MEDIANTE ZONEAMENTO DO IMPACTO

1. Desenhe um mapa dos principais componentes do projeto, tanto dentro como fora das instalações, que possam ter causado impactos ambientais e sociais locais (p. ex., área do terreno usada/afetada; receptores de poluição do ar e da água, etc.). Esse exercício pode ser realizado com mais eficiência com o uso de fotografias aéreas ou imagens de satélite.
2. Identifique as zonas de impacto amplas de cada um desses componentes (p. ex: a área de ocupação do solo, receptores da poluição do ar e da água, etc.).
3. Após a identificação e o mapeamento de grupos de interessados amplos, sobreponha esses grupos com as zonas de impacto.
4. Por meio de consulta a representantes legítimos das partes interessadas, verifique que grupos são potencialmente afetados por quais impactos.

*Fonte: Doing Better Business through Effective Public Consultation and Disclosure (Fazer Melhores Negócios por meio de Consulta e Divulgação Eficazes). IFC (1998).*



## 6. Envolvimento das Partes Interessadas

### Planilha do Plano de Envolvimento das Partes Interessadas

#### Instruções

Após identificar as partes interessadas mais importantes, seria bom elaborar um plano para interagir com eles. É preciso ter um nível mais alto de envolvimento com os grupos mais afetados e com os grupos que exercem mais influência em seus negócios (ou têm potencial para isso).

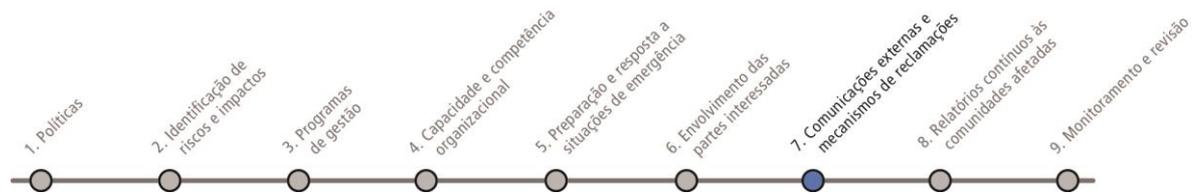
No mínimo, deve sempre implementar um procedimento de **comunicação externa** para receber comunicações do público e, por conseguinte, ajustar seu programa de gestão. No caso de interessados prejudicados, é preciso também implementar um **mecanismo de reclamações** para tratar de queixas que possam surgir. Também é necessário envolver ativamente os interessados prejudicados **por meio de consultas** que lhes ofereça informações claras e significativas. Estes dois métodos de envolvimento possibilitarão essas comunidades a expressarem continuamente suas preocupações e sugestões. Finalmente, **volte a contactar** as partes interessadas para explicar os resultados das ações que a sua empresa poderá tomar para abordar as questões identificadas no processo de consulta.

O quadro abaixo oferece exemplos de interessados que podem sofrer impacto ou influenciar suas operações. Depois de criar um mapa dos interessados e identificar as preocupações, é preciso criar um plano de participação e determinar o método de envolvimento, a informação que deverá ser divulgada ou comunicada às partes interessadas, bem como a informação-chave que deseja obter deles.

PLANO DE PARTICIPAÇÃO DE INTERESSADOS.				
Partes Interessadas	Preocupações	Método de envolvimento	Informações a serem divulgadas e comunicadas	A informação mais valiosa a ser obtida
	<i>Qual é a preocupação do interessado a respeito de sua empresa? O que faz perder o sono?</i>	<i>Como a sua empresa pode envolver este interessado? Qual é método mais eficaz de comunicação bilateral? Com que frequência precisa interagir com este grupo?</i>	<i>O que este interessado precisa saber?</i>	<i>O que a sua empresa precisa saber sobre este interessado ou dele?</i>
Empregados				
Trabalhadores contratados				
Comunidade local				
Consumidores				
Fornecedores				
Empreiteiros				
Reguladores				
ONGs				
Organizações da mídia				
Etc.				



## 7. Comunicações Externas e Mecanismos de Reclamações



# Comunicações Externas e Mecanismos de Reclamação

## Introdução

### Mecanismo de Reclamação

Um mecanismo de reclamação estabelece um canal para membros da comunidade afetados entrarem em contato com você – aberta, confidencial ou anonimamente – com indagações, preocupações ou queixas formais. Cria um método alternativo para os membros da comunidade comunicarem-se com a sua empresa como parte de seu processo formal de envolvimento das partes interessadas.

### Comunicações externas

Mesmo se a sua empresa não identificar nenhuma comunidade afetada durante o seu processo de envolvimento das partes interessadas, é necessário estabelecer e manter um canal publicamente disponível e facilmente acessível para os membros do público entrarem em contato (p.ex., por telefone, site ou e-mail). Os interessados externos podem proporcionar informações valiosas por meio deste canal, tais como sugestões sobre melhoria de produtos; *feedback* sobre interação com seus empregados; e comentários de reguladores, ONGs e indivíduos sobre o desempenho ambiental e social de sua empresa.

Apresentamos duas ferramentas relacionadas a este elemento:

- Lista de verificação de um Mecanismo de Reclamação eficaz
- Registro de reclamações



## 7. Comunicações Externas e Mecanismos de Reclamações

### Lista de verificação de um Mecanismo de Reclamação eficaz

#### Instruções

A lista de verificação seguinte servirá de orientação quanto aos aspectos principais de um mecanismo de reclamação eficaz. Esta lista inclui alguns exemplos ilustrativos; considere adaptá-los ao tamanho, complexidade e contexto local de sua empresa.

ASPECTOS PRINCIPAIS DOS MECANISMOS DE RECLAMAÇÃO EFICAZES	MÉTODO DA EMPRESA
<b>Facilitar o acesso para comunicar ou interpor queixas confidencialmente, inclusive as anônimas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Formulários e instruções sobre o site que as pessoas podem preencher e apresentar on-line.</li><li>• E-mail.</li><li>• Linha direta.</li><li>• Caixas de sugestões situadas fora dos portões da empresa em lugares estratégicos (p.ex., em igrejas, prefeituras e centros cívicos).</li><li>• Visitas semanais de uma pessoa de ligação designada pela comunidade afetada ou outros interessados para registrar queixas ou preocupações.</li></ul>
<b>Divulgar os sistemas para os interessados saberem que existe e como acessá-lo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Distribuir folhetos nas igrejas, escolas e centros cívicos, destacando o perfil e as operações da empresa. Os folhetos devem incluir instruções para interessados externos comunicarem ou registrarem queixas e explicar os procedimentos da empresa no tratamento de queixas.</li><li>• Realizar uma reunião com os líderes comunitários e outros interessados para a pessoa de ligação designada pelo gerente-geral/comunidade explicar por escrito seus procedimentos.</li></ul>
<b>Promover o sentido de legitimidade e confiança; incentivar o diálogo e a responsabilidade compartilhada pelos resultados</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Casos importantes revistos por um órgão de supervisão de multi-interessados (que inclui, por exemplo, a empresa, representantes das comunidades afetadas, ONGs, centros acadêmicos e/ou representante do município).</li><li>• Proporcionar financiamento transparente para pesquisas de peritos, de forma que qualquer coleta de provas seja independente e imparcial.</li><li>• Resolver as reivindicações mais graves por meio de mediação independente.</li></ul>
<b>Ser transparente no tocante ao processo e resultados</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Resumir todos os casos detalhadamente – incluir informações se a queixa for aceita e sobre o processo e cronograma de investigação e solução do caso.</li><li>• Resumos pós-caso no site da empresa e/ou comunicação sobre a queixa por meio de carta/e-mail/ligação com a comunidade.</li></ul>
<b>Implementar um processo previsível e definido que inclua designação de responsabilidade, limites de tempo e monitoramento de resultados</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Designar um funcionário ou equipe para registrar queixas e trabalhar com o pessoal pertinente e interessados externos para investigar queixas, determinar as ações necessárias como resposta e comunicar os resultados.</li></ul>
<b>Faça do sistema uma fonte de aprendizagem contínua</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• A equipe de gestão revê periodicamente as queixas e o sistema de queixas para monitorar a eficácia do sistema e integrar resultados nos sistemas da empresa.</li><li>• A empresa realiza pesquisas sobre percepções entre os interessados para tomar conhecimento de sua conscientização a respeito do mecanismo e avaliar a confiabilidade percebida do mecanismo de reclamação e a facilidade de acesso ao mesmo, bem como seus resultados.</li></ul>



## 7. Comunicações Externas e Mecanismos de Reclamações

### Registro de reclamações

#### Instruções:

Deve ser mantido um livro de registro de reclamações ou banco de dados, a fim de monitorar o progresso da solução. Esta ferramenta também lhe permitirá analisar as informações sobre a reclamação e utilizá-la para melhorar suas operações e evitar proativamente preocupações futuras. Esse registro ilustra o tipo de informação útil para registrar cada reclamação.

<b>1. NÚMERO DE IDENTIFICAÇÃO DA RECLAMAÇÃO</b>	
<b>2. DETALHES DA QUEIXA</b>	
2.1 Quando ocorreu	
2.2 Onde ocorreu	
2.3 Como ocorreu e quem estava envolvido	
2.4 Relato e expectativa do(s) reclamante(s)	
2.5 Data de registro da queixa	
2.5 Local/método de recebimento da queixa	
<b>3. PERFIL DO(S) RECLAMANTE(S)</b>	
3.1 Gênero	
3.2 Idade	
<b>4. INFORMAÇÕES DE CONTATO DO(S) RECLAMANTE(S)</b>	
4.1 Anônimo (Sim/Não)	
4.2 Telefone	
4.3 E-mail	
4.4 Endereço	
<b>5. QUEIXA ACEITA (SIM/NÃO)</b>	
<b>5.1 QUEIXA NÃO ACEITA</b>	
5.1.1 Ação tomada	Claramente não tem relação com as operações da organização – rejeitada <input type="checkbox"/>
	Reclamações relacionadas com o trabalho – transferência para Recursos Humanos <input type="checkbox"/>
	Controvérsias comerciais – transferência para mecanismos de solução de controvérsias comerciais ou para tribunal civil <input type="checkbox"/>
	Relacionada com política e instituições públicas – transferência às autoridades <input type="checkbox"/>
	Outro <input type="checkbox"/>
5.1.2 Reclamante notificado (Sim/Não)	
5.1.3 Método de notificação	
5.1.4 Data de encerramento	

#### 5.2 QUEIXA ACEITA

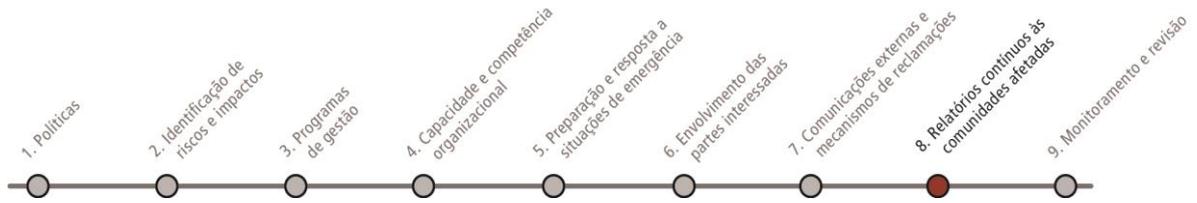


## 7. Comunicações Externas e Mecanismos de Reclamações

5.2.1 Categoria de queixa	Emissões de partículas no ar <input type="checkbox"/>
	Odor <input type="checkbox"/>
	Ruído <input type="checkbox"/>
	Efluentes <input type="checkbox"/>
	Veículos da empresa <input type="checkbox"/>
	Fluxo de trabalhadores migrantes <input type="checkbox"/>
	Pessoal de segurança <input type="checkbox"/>
	Outro <input type="checkbox"/>
5.2.2 Fotos e documentação de comprovação da legitimidade	
5.2.3 Resolução	Primeiro: Interno <input type="checkbox"/> – Pessoa/divisão responsável:
	Segundo: Órgão de supervisão de multi-interessados <input type="checkbox"/>
	Terceiro: Mediação independente <input type="checkbox"/>
5.2.4 Resolução/ação corretiva tomada	
5.2.5 Reclamante notificado (Sim/Não)	
5.2.6 Método de notificação	
5.2.7 Reclamante(s) satisfeito(s) ou apelou/apelaram	
5.2.8 Fotos e documentação de comprovação do encerramento	
5.2.9 Recursos gastos	
5.2.10 Data de encerramento	
5.2.11 Número de dias contados desde a apresentação ao encerramento da queixa	
<b>6. MONITORAMENTO APÓS O ENCERRAMENTO REQUERIDO (SIM/NÃO)</b>	
6.1 Método e frequência do monitoramento requerido	
<b>7. MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EVITAR RECORRÊNCIA DE RECLAMAÇÕES SEMELHANTES</b>	
7.1 Ações preventivas sugeridas	



## 8. Relatórios Contínuos às Comunidades Afetadas



# Relatórios Contínuos às Comunidades Afetadas

## Introdução

A fase final e crítica para construir e ter um bom relacionamento com os interessados é mantê-los informados da resposta de sua empresa às preocupações ou queixas. Portanto, será necessário **voltar a contactar** as comunidades afetadas e explicar as ações tomadas por sua empresa para abordar as questões identificadas durante o processo de participação e os resultados dessas ações.

Apresentamos uma ferramenta relacionada a este elemento:

- Formatos e locais de comunicação constante



## 8. Relatórios Contínuos às Comunidades Afetadas

### Formatos e locais de comunicação constante

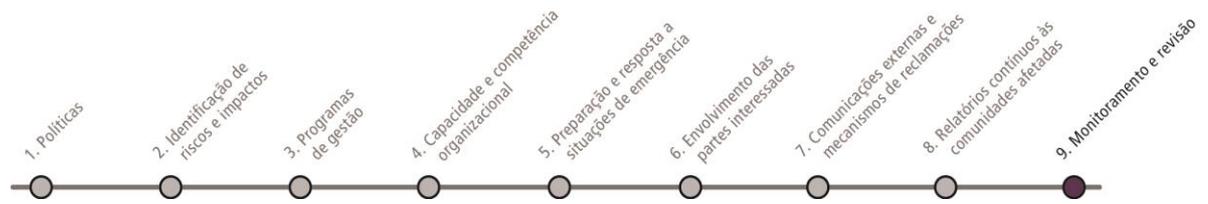
#### Instruções

Esta lista pode ajudá-lo a debater maneiras diferentes de relatar as ações tomadas aos interessados afetados e de monitorar os resultados nas áreas de interesse.

- Sessão aberta
- Cartazes fora dos portões da empresa
- Folhetos distribuídos em igrejas, escolas e centros cívicos
- Site
- Reuniões com representantes da comunidade na prefeitura ou centro cívico
- Reuniões com representantes dos interessados afetados
- Cartas a representantes dos interessados afetados e a reclamantes
- E-mails
- Telefonemas
- Relatório de sustentabilidade [p.ex., Iniciativa de Relatório Global (GRI)]



## 9. Monitoramento e Revisão



# Monitoramento e Revisão

## Introdução

O monitoramento e a revisão são componentes críticos do Sistema de Gestão Ambiental e Social (SGAS), porque estas duas atividades permitem-lhe verificar e ajustar seu sistema. É necessário monitorar seus planos de ação para assegurar que sejam implementados e que seus procedimentos estejam sendo seguidos. Precisa também assegurar que seu SGAS esteja abordando os riscos mais relevantes e promovendo melhorias duradouras na sua empresa. A meta do SGAS é inspirar uma mudança fundamental na sua empresa. O SGAS pode ajudar sua transição de um enfoque reativo para um enfoque preventivo. Em vez de abordar problemas depois de terem ocorrido (ações corretivas), o SGAS possibilita impedir que as questões se transformem em problemas (ações preventivas). O monitoramento e a revisão da gestão proporcionam-lhe a informação necessária para fazer a transição.

Apresentamos duas ferramentas para este elemento:

- Plano de Monitoramento
- Orientação para a Auditoria



## 9. Monitoramento e Revisão

### Plano de Monitoramento

#### Instruções

O plano de monitoramento ajudará a determinar se seus planos de ação e procedimentos aprimorados estão alcançando os objetivos estabelecidos. Apresentamos abaixo uma amostra de modelo para elaborar um plano de monitoramento.

INDICADORES DE DESEMPENHO		
Indicadores de Desempenho	Protocolo de Monitoramento	Registros de monitoramento
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Que parâmetros serão monitorados para determinar seu sucesso?</i></li></ul> <p>Por exemplo, os níveis de colinesterase de trabalhadores expostos a pesticidas.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Com que frequência são colhidas as amostras?</i></li><li>• <i>Que métodos, ferramentas e equipamentos serão usados para coletar e analisar amostras?</i></li><li>• <i>Que padrões ou referências serão usados para estabelecer valores aceitáveis?</i></li><li>• <i>Quem será responsável pela coleta e análise de dados e ações baseadas neles?</i></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Como saberá se está trabalhando rumo a esse indicador?</i></li><li>• <i>Que registros serão mantidos e revisados?</i></li></ul>

INDICADORES DE PROCESSOS	
Indicadores de Processos	Registros de monitoramento
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>O que o será monitorado para avaliar o progresso do seu plano de ação?</i></li></ul> <p>Por exemplo, a porcentagem de aplicadores de pesticidas que sabe explicar as instruções de trabalho sobre como manuseá-los.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Como saberá se está trabalhando rumo a esse indicador?</i></li><li>• <i>Que registros serão mantidos e revisados?</i></li></ul>



## 9. Monitoramento e Revisão

### Orientação para a Auditoria

#### Instruções

Este guia de auditoria oferece uma visão geral abrangente das etapas que um auditor empreenderia para avaliar diversos aspectos de sua empresa. Seria bom rever este guia de auditoria para ter uma perspectiva dos temas e questões que os auditores consideram. Isso ampliará sua visão das áreas de risco potencial e dos elementos do SGAS além dos que já foram determinados em sua avaliação inicial dos riscos.

✓	A. PREPARAÇÃO
	Reúna os relatórios de auditoria e de inspeção sobre o desempenho ambiental e trabalhista da empresa referentes aos dois últimos anos.
	Reúna os planos de ação corretiva elaborados com base nas auditorias ou inspeções anteriores e analise a situação de cada item de ação acordado. Já estão todos encerrados? Focalize sua revisão nos itens abertos e nos fatores subjacentes que impedem a conclusão do plano de ação corretiva.
	Determine o nível geral do uso de equipamento de proteção individual (EPI) na organização. Assegure-se de que os auditores usem o mesmo EPI que os funcionários devem usar: protetores de cabeça, ouvidos, olhos e pele; botas; roupas, etc. Não permita que nenhum auditor entre nas áreas de trabalho sem a roupa/equipamento requerido para as atividades das operações e que os funcionários precisam usar.
	Obtenha plantas locais de todas as áreas operacionais relevantes. Assegure-se de que a equipe tenha conhecimento profissional das operações a serem avaliadas.
	Pesquise as atuais leis e regulamentações locais tanto ambientais como trabalhistas. Questões básicas do código trabalhista: (i) número de horas de trabalho regulares por semana; (ii) disposições contratuais trabalhistas; (iii) períodos de descanso, almoço, etc.; (iv) requisitos, limites e exceções de horas extras; (v) média de horas e horário de expediente; (vi) salário mínimo; (vii) responsabilidade de pagamento da previdência social; (viii) férias anuais; (ix) leis para proteger trabalhadores desfavorecidos; e (x) indenização. Questões básicas do código ambiental: (i) águas residuais; (ii) águas pluviais; (iii) prevenção de derramamentos e resposta aos mesmos; (iv) construção/demolição/remodelação; (v) materiais perigosos; (vi) resíduos perigosos; (vii) liberação de produtos químicos tóxicos; (viii) emissões no ar; e (ix) dejetos sólidos.
	Revisar as condições e requisitos específicos de alvarás regulatórios, juntamente com a revisão mais recente e relatórios sobre medidas corretivas.
	Revisar relatórios de auditoria(s) (p.ex., ISO 14001, OSHAS 18001, BSCI ou SA8000) para verificação de não cumprimento, ações corretivas obrigatórias, recomendações, etc. Resumir a situação dos itens (abertos ou fechados).
	Revisar todo relatório de inspeção governamental, relatórios de auditoria de terceiros, etc.
	Revisar o plano de envolvimento das partes interessadas e os registros de reclamações apresentadas pelos interessados externos. Dispensar atenção ao seguinte: preparação e resposta a situações de emergência e capacidade de resposta para incluir a comunidade, se necessário; uso de produtos químicos e liberações acidentais de materiais perigosos que afetam a comunidade, p.ex., corantes e cloro; descargas de águas residuais ou outros dejetos em áreas que afetam as comunidades locais; intensificação de enchentes; limites do uso e acesso físico da disponibilidade de água; e diminuição da qualidade de vida por causa da operação.
	Dispensar atenção especial na observação/revisão de documentos/entrevistas a questões identificadas em relatórios anteriores.
	Pesquisar e compreender o contexto nacional e local dos direitos e atividades sindicais, grupos ambientais locais e organizações de ativistas comunitários.
	Programar tempo suficiente para realizar toda a auditoria. Anunciar a disponibilidade de programações de reuniões confidenciais com funcionários; programar, dispor e realizar, protegendo ao mesmo tempo a confidencialidade dos funcionários.



## 9. Monitoramento e Revisão



### B. REUNIÃO INTRODUTÓRIA COM A ADMINISTRAÇÃO

	Reunir-se com a gerência de alto nível e gerentes de departamentos antes de realizar atividades de auditoria para examinar questões relacionadas com o Sistema de Gestão Ambiental e Social (SGAS) e o propósito da auditoria.
	Compartilhar uma agenda e itinerário da reunião com a gerência de alto nível e supervisores locais.
	Revisar com os gerentes de departamentos os relatórios de auditoria anteriores e o desempenho até esta data no cumprimento de ações corretivas.
	Discutir a não retaliação aos trabalhadores que colaboram; informar a gerência que as próximas auditorias incluirão revisões da continuidade do emprego dos trabalhadores entrevistados.



### C. INSPEÇÃO OPERACIONAL

	Fazer uma inspeção operacional seguindo os processos de produção. Referir-se a avaliações de inspeções físicas relevantes da instalação, realizadas anteriormente. Determinar se todos os itens anteriores referentes a não cumprimento/ação estão encerrados – caso contrário, por que não?
	Minimizar o número de gerentes e supervisores que o acompanharão na inspeção. Geralmente são suficientes um ou dois acompanhantes do pessoal não relacionado com supervisão, com base em conhecimentos/responsabilidades.
	Durante a inspeção, estar ciente de sua linguagem corporal e da mensagem que transmite aos trabalhadores. Certificar-se de estar usando o mesmo EPI exigido dos funcionários.
	Tomar nota de todas as coisas observadas que requeiram atenção: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Água usada indiscriminadamente para regar, lavar e limpar</li><li>2. Desperdício de água/ineficiências</li><li>3. Desperdício de energia</li><li>4. Evidência de derramamento</li><li>5. Limpeza a seco e coleta de sólidos orgânicos</li><li>6. Refugo ou armazenagem desorganizada de materiais</li><li>7. Dejetos e descartes</li><li>8. A disponibilidade no local de trabalho de dados sobre produtos químicos perigosos ou proibidos ou de uso restrito (MSDS/ICSC)</li><li>9. Movimento de materiais: carrinhos de mão, empilhadeiras, etc. Os corredores e as rotas de trânsito estão claramente marcados; usa-se a codificação de cores para movimentação não relacionada com pedestres?</li><li>10. Perigos óbvios para a cabeça, audição, visão, integridade física: perigos atenuados no local de trabalho; conscientização dos funcionários?</li><li>11. Equipamento de proteção individual (EPI) usado como recomendado, disponível, substituído sem nenhum custo; conscientização dos funcionários</li><li>12. Os funcionários sabem explicar os trabalhos e as responsabilidades?</li><li>13. Evidência de atividade da equipe de controle de qualidade</li></ol>
	Verificar se há saídas de incêndio nos prédios (p. ex. áreas de armazenamento ou manutenção, prédios administrativos, etc.) e se abrem mediante solicitação; nada que impeça a saída; barras de pânico em bom funcionamento; passagem liberada quando a saída é aberta; abrigos equipados com mangueiras, esguichos, etc.; áreas proibidas claramente marcadas; caixas de força fechadas e lacradas; procedimentos e ferramentas para bloquear/etiquetar (etiquetas, travas, rótulos de advertência e sinais) claramente disponíveis perto das caixas de força; equipamento e estojos de primeiros socorros; iluminação de emergência; planos apropriados de preparação e evacuação de emergência; e se os funcionários são treinados para usar esses equipamentos.
	Pedir a um funcionário para demonstrar como sair, se houvesse um incêndio neste momento; seguir o funcionário; pedir a outro para dizer/demonstrar o que acontece se ele/ela estiver ferido.



## 9. Monitoramento e Revisão



### C. INSPEÇÃO OPERACIONAL

	A adequação das condições de trabalho interno devem ser verificadas se houver potencial de riscos como calor, luz, ruído e poeira. Usar aparelhos de medição para determinar a qualidade do ar, o nível de ruído e a temperatura.
	Depois de andar pelo local, realizar uma inspeção das instalações de dormitórios, cantinas, banheiros e vestiários (se relevante). Observar as condições e adequação dessas áreas.
	Sugerir melhores práticas aos supervisores e gerentes durante a vistoria do local; certificar-se de que a sugestão seja filtrada pelos aspectos práticos de processos/operações.
	Dar atenção suficiente a todos os elementos do SGAS durante a visita aos dormitórios/operação. Conhecimento dos procedimentos, treinamento usando os procedimentos, a conscientização do procedimento de gestão e resolução de reclamações, direito ao emprego, política e disposições de recursos humanos, etc.
	Dar atenção especial a áreas identificadas nas solicitações prévias de ações corretivas. Focar nas não conformidades pendentes das auditorias anteriores: por que ocorreram? Elucidar a causa subjacente e fazer um esforço para diagnosticar e prescrever medidas preventivas e melhorias. O indivíduo responsável pelo item não é tão importante quanto o motivo do evento ter ocorrido e como a empresa pode evitar não conformidades e eventos imprevistos no futuro.



### D. ENTREVISTAS DE TRABALHADORES

	Selecionar pelo menos 5% dos trabalhadores, no máximo 100 trabalhadores. Realizar entrevistas individuais e em grupos para obter uma resposta equilibrada.
	Selecionar trabalhadores que sejam representativos da força de trabalho (gênero, raça, idade, religião, departamentos funcionais, etc.)
	Se a fábrica contratou trabalhadores migrantes, não esquecer de inclui-los.
	Não permitir que supervisores ou gerentes influenciem a seleção das entrevistas ou dos trabalhadores que serão entrevistados.
	Realizar entrevistas no local em áreas que preservem a confidencialidade do trabalhador e onde ele se sinta à vontade. Certificar-se de que os supervisores ou gerentes não estejam no espaço ou próximo do espaço onde serão realizadas as entrevistas. Eles não devem participar do processo de seleção e entrevista.
	Realizar entrevistas no início da auditoria para permitir o acompanhamento.
	Certificar-se de dizer aos trabalhadores que tudo que disserem é confidencial e que a gestão foi alertada sobre retaliação.
	Ser sensível a questões culturais e gêneros.
	Planejar uma média de quinze minutos por entrevista; contudo, usar o bom senso ao encerrar entrevistas que estão se tornando improdutivas e também ao estender entrevistas com pessoas que estão abordando questões críticas de forma espontânea e sincera.
	Formular perguntas antes das entrevistas para garantir que todas as áreas específicas da análise do Sistema de Gestão Ambiental e Social (SGAS) sejam abordadas por meio de entrevistas agregadas. Perguntar sempre aos funcionários como os processos podem ser melhorados, o uso da água reduzido, a energia economizada, o desperdício reduzido, etc.
	Se decidir tomar notas, perguntar aos trabalhadores se concordam e explicar claramente o motivo para tanto. Tentar anotar o menos possível durante a entrevista. Acabar de escrever suas notas imediatamente depois da entrevista, assim terá uma documentação precisa.
	Os representantes dos trabalhadores recomendam a abordagem preferencial para criar uma conexão com os trabalhadores.



## 9. Monitoramento e Revisão

	<p>Perguntar aos trabalhadores especificamente sobre o acompanhamento de planos de ação corretiva anteriores. Quais são as não conformidades que permanecem em aberto; quais são as questões apresentadas na gestão de reclamações e mecanismo de solução que permanecem em aberto?</p>
	<p>Certificar-se de que suas perguntas abordem o seguinte:</p> <p><b>QUESTÕES TRABALHISTAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Os trabalhadores sabem e entendem as políticas da empresa relacionadas às condições de trabalho e trabalhistas?</li><li><input type="checkbox"/> Os trabalhadores conhecem seus direitos garantidos pela lei relacionados à liberdade de associação e negociação coletiva?</li><li><input type="checkbox"/> Os trabalhadores sabem como seus salários são calculados conforme o horário de trabalho, desempenho e horas extras?</li><li><input type="checkbox"/> Os trabalhadores têm conhecimento de alguma demissão, transferência, rebaixamento de função ou outra ação punitiva contra trabalhadores por fazer valer seus direitos estabelecidos em contratos ou legislação local ou nacional?</li><li><input type="checkbox"/> Perguntar aos trabalhadores sobre o estatuto de seus sindicatos, comitês de trabalhadores ou outros grupos de trabalhadores e se há interferência da gestão.</li><li><input type="checkbox"/> Fazer perguntas para determinar a conformidade com políticas de discriminação e assédio sexual.</li><li><input type="checkbox"/> Os trabalhadores conhecem o mecanismo de reclamações e acham que esse mecanismo é operacional e livre de retaliação?</li></ul> <p><b>QUESTÕES DE SEGURANÇA E SAÚDE OCUPACIONAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Os trabalhadores sentem-se seguros e protegidos em seus trabalhos? Por exemplo, eles recebem equipamento de proteção individual (EPI) que seja apropriado e funcional? O ambiente físico é livre de perigos? Espera-se que eles reduzam os perigos físicos ou são implementados controles de engenharia? São feitas avaliações de risco regularmente no trabalho? Ou só quando os processos ou materiais mudam? Foram abordadas as questões enviadas pela gestão de reclamações e mecanismo de solução?</li><li><input type="checkbox"/> Eles acham que há equipamentos de segurança adequados, como extintores/hidrantes e conjuntos de primeiros socorros? Há exercícios de simulação de segurança suficientes para o caso de ocorrer uma emergência, como um incêndio, furacão, enchente ou tempestade de vento) e ser necessário evacuar os prédios? Assistir a exercícios de preparação de emergência e tomar nota de deficiências; pedir a um funcionário para fingir que foi ferido e explicar o que fazer em seguida.</li><li><input type="checkbox"/> Eles são instruídos e treinados sobre esses riscos regularmente?</li><li><input type="checkbox"/> Algum trabalhador se envolveu em acidentes na instalação? Em caso afirmativo, o que aconteceu depois?</li><li><input type="checkbox"/> O ambiente é confortável para trabalhar em termos de exposição a temperaturas extremas, calor e sol?</li><li><input type="checkbox"/> Eles acham que os produtos químicos, resíduos e outras substâncias são armazenados ou descartados de modo seguro e apropriado na instalação? Há acesso suficiente às Folhas de Dados de Segurança Material (MSDSs) e/ou Cartões Internacionais de Segurança Química (ICSC) e treinamento apropriado para aprender a usá-los? Qual é a resposta da gerência a problemas expressos por meio da gestão de reclamações e do mecanismo de solução?</li></ul>
	<p>Se a organização emprega trabalhadores contratados, certificar-se de fazer perguntas que tratem de possíveis violações e áreas de abuso. Sente-se diferente de um funcionário permanente? Por que?</p>
	<p>Realizar algumas entrevistas com os trabalhadores fora do local de trabalho, se possível.</p>



## 9. Monitoramento e Revisão

✓ E. ENTREVISTAR COMUNIDADES AFETADAS E OUTROS INTERESSADOS	
	Os exercícios de mapeamento das partes interessadas e as reuniões de consultoria das partes interessadas devem ajudar a identificar a população relevante afetada pela instalação e suas atividades.
	Selecionar uma amostra de indivíduos que representem as visões desta comunidade afetada. Este grupo pode incluir membros do público e ONGs, grupos de campanha, sindicatos, negócios locais e autoridades do governo. Se possível, escolher ONGs específicas da indústria. Se possível, procurar ex-funcionários, mas filtrar ex-funcionários descontentes ou com uma agenda pessoal contra a empresa.
	Avaliar o conhecimento do mecanismo de reclamações. Foi testado? Como funciona? A empresa o utiliza na prática ou o ignora? É levado a sério?
	Certificar-se de incluir representantes de indígenas ou grupos marginalizados nessas entrevistas.
	<p>Certificar-se de que suas perguntas abordem o seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Como as operações da instalação afetaram o ambiente físico (ar, água, terra) no entorno?</li><li><input type="checkbox"/> Isso resultou em contaminação do ar, da terra ou da água?</li><li><input type="checkbox"/> A vida selvagem foi afetada pelas atividades da instalação?</li><li><input type="checkbox"/> Os negócios da instalação impactaram os meios de subsistência locais ou o acesso às tradicionais áreas religiosas, de caça, pesca, criação de animais ou outras em decorrência de mudanças no hábitat natural?</li><li><input type="checkbox"/> Algum risco de saúde ou deterioração ao bem-estar foi associado à instalação pela exposição a produtos químicos tóxicos, emissões atmosféricas ou poluição sonora? Observar vizinhos ou funcionários que adoeceram ou tenham filhos doentes.</li><li><input type="checkbox"/> Houve surto de alguma doença contagiosa transmitida por vetor em decorrência do fluxo de trabalhadores na área ou o aumento de vetores locais (p. ex.: mosquitos, moscas)? A comunidade percebe um aumento na população de ratos e ratazanas ou outros parasitas?</li><li><input type="checkbox"/> Os grupos afetados tiveram algum confronto com a segurança contratada na instalação?</li><li><input type="checkbox"/> Algum desses grupos foi abordado ou convidado pela empresa que opera a instalação para discutir suas preocupações em reuniões? Alguma de suas queixas foi tratada ou investigada? A empresa respondeu a essas questões?</li></ul>



## 9. Monitoramento e Revisão

✓ F. ANÁLISE DE DOCUMENTOS NO LOCAL	
	<b>QUESTÕES TRABALHISTAS:</b>
	<p>Certificar-se de analisar os documentos relevantes para as seguintes áreas:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Recursos humanos: Minutas das reuniões da comissão formada por gestores e trabalhadores, memorandos e cartas, orçamentos relacionados à implementação de política trabalhista, material de treinamento, registros e currículos ou comunicações por escrito para trabalhadores que tratam de todas as questões, registros de treinamento e qualificações de instrutores.</li><li>2. Condições de trabalho: Contratos de todos os trabalhadores; políticas e procedimentos relacionados a salários, benefícios, horas e licenças; evidências de comunicação e treinamento sobre cálculo do salário; arquivos pessoais; cartões de ponto; registros da folha de pagamento e contracheques (selecionados sem a interferência da gestão); critérios usados para definir os bônus pagos pelo desempenho e registros de admissão e rescisão.</li><li>3. Os métodos de pagamento dos funcionários estão protegidos? Os funcionários podem optar por pagamentos depositados em conta? Os funcionários são pagos em dinheiro na instalação (que pode resultar em riscos significativos em seu trajeto do trabalho para casa)?</li><li>4. Negociação coletiva: A política de negociação coletiva, acordo e documentação (tais como minutas e registros de sessões de negociações coletivas).</li><li>5. Discriminação: Política de discriminação; procedimentos relacionados; documentação sobre problemas de discriminação; treinamento sobre diversidade e lista de presenças; contratação, registros de promoção e rescisão; aspectos demográficos de gênero na instalação nos níveis do trabalhador e do gerente.</li><li>6. Redução de pessoal: Políticas e procedimentos de indenização, transição e redução da força de trabalho; documentação de reduções anteriores da força de trabalho; minutas das reuniões de gestão e comunicados aos trabalhadores sobre essa questão.</li><li>7. Mecanismo de gestão e solução de queixas: Procedimento, comunicados, registros do tratamento de reclamações.</li><li>8. Trabalho Infantil: Procedimento para verificação de idades, documentação de programa de aprendiz, registros de nascimento e médicos e históricos escolares dos trabalhadores.</li><li>9. Trabalho forçado: Contratos de trabalho (também para os trabalhadores contratados através de agências de recrutamento), registros da folha de pagamento, folhas de presença e descontos em folha, passaportes e identidades do trabalhador.</li><li>10. Saúde e segurança: Registros de tratamento médico e de acidentes, registros de segurança dos equipamentos, registros dos exercícios de simulação de incêndio e segurança, análises de risco de saúde e segurança, relatórios de inspeção sanitária do governo, certificados de segurança e registros e currículos de treinamento e evidências de mudanças em tudo isso quando os processos, métodos, produtos químicos e materiais da empresa são modificados, reorganizados, etc.</li></ol>
	Selecionar arquivos e/ou registros aleatórios para gerar uma amostra representativa da força de trabalho e distribuição funcional na fábrica. Buscar arquivos para corroborar entrevistas realizadas anteriormente.
	Equilibrar seu tempo e esforço investigando todas as áreas de normas trabalhistas no local de trabalho. A análise de documentos é especialmente importante para salários, horas de trabalho, saúde e segurança, uso de subcontratantes, contratação e rescisão.
	Se a operação emprega trabalhadores contratados, abordar na análise de documentos áreas com potencial para violação. Analisar especificamente o contrato com os trabalhadores.
	Identificar todas as incidências significativas de não conformidade na preparação de sua reunião de gestão.



## 9. Monitoramento e Revisão

### QUESTÕES AMBIENTAIS E RELATIVAS À SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL (SSO):

Certificar-se de analisar os documentos relevantes das seguintes áreas:

1. Preparação e resposta a situações de emergência: Examinar os procedimentos de resposta a situações de emergência da instalação, bem como documentos indicando que os trabalhadores foram treinados para lidar com essas situações.
2. Gestão ambiental: Examinar quaisquer políticas ambientais da empresa e relatórios e políticas do sistema de gestão ambiental, incluindo relatórios de sustentabilidade, registros de consumo de energia, diretrizes e monitoramento, uso de recursos e geração de resíduos. Observar a situação das não conformidades previamente identificadas.
3. Seguro: Identificar se os documentos indicam que alvarás legais foram obtidos, as apólices de seguro estão implementadas e as autoridades jurídicas pertinentes foram notificadas das atividades da instalação.
4. Técnico: Documentos sobre processos de produção e armazenamento, compra e manutenção do equipamento da instalação. Disponibilidade de MSDS/ICSCs e treinamento e orientação de funcionários sobre o risco específico que os materiais usados representam; resposta a reclamações enviadas para a gestão de reclamações e mecanismo de solução.
5. Descarte de resíduos: Políticas, procedimentos e orientações sobre eliminação e reciclagem de emissões de efluentes de resíduos no ar, água e terra, incluindo monitoramento da quantidade e qualidade, tratamento e descarte de todo o resíduo, incluindo água e sólidos residuais; pedem aos funcionários/supervisores da área opiniões sobre melhorias?
6. Materiais perigosos: O inventário de produtos químicos e dados toxicológicos (MSDS/ICSCs da OIT/OMS/UE/PNUMA, etc.). Evitar a dependência total das declarações dos fabricantes. O departamento de compras exige o fornecimento desses materiais?
7. Saúde e segurança: Verificar se há registros de acidentes e índices de fatalidade e análise dessas estatísticas, diretrizes ou manuais de saúde e segurança para os trabalhadores, análises dos perigos no trabalho e correções de engenharia para eliminar os perigos na origem, em vez de exigir que os funcionários minimizem os perigos ambientais; provisão de equipamento de proteção individual apropriado que proteja de perigos reais, definidos técnicos, químicos, físicos, biológicos no local de trabalho; registros de reuniões da Comissão de Saúde e Segurança Ocupacionais, treinamento, reuniões sobre segurança da Caixa de Ferramentas, etc.
8. Ambiente de trabalho: Procurar diretrizes, relatórios, registros e “mapas ecológicos” do ambiente de trabalho da instalação que monitoram emissões de poeira, odores, fontes de ruído e vibrações e exposição do trabalhador ao calor e ao frio. Medidores LEL e alarmes sonoros e visuais são obrigatórios onde quer que haja acúmulo de poeira ou poeira no ar.



## 9. Monitoramento e Revisão

✓ G. REUNIÃO DE ENCERRAMENTO COM A GERÊNCIA	
	Realizar uma reunião de encerramento com gerentes de departamento e gerência de alto nível.
	Apresentar suas conclusões preliminares com especial ênfase nos pontos positivos e também nas áreas que precisam de melhoria e as razões para isso. Todas as não conformidades existentes anteriormente devem ser abordadas. Buscar esclarecimento sobre quaisquer conclusões ou questões levantadas durante a auditoria.
	Trabalhar com os gerentes e supervisores de departamentos em um plano de ação corretiva que descreva ações específicas a serem realizadas e prazos para sua conclusão.
	Revisar quaisquer solicitações de ação corretiva pendente de relatórios de auditorias anteriores.
	Assegurar-se de que a gerência de alto nível aprove o plano de ação corretiva.

**Endereço:**

2121 Pennsylvania Avenue, NW  
Washington, DC 20433 USA  
Tel. 1-202-473-3800  
[www.ifc.org/sustainability](http://www.ifc.org/sustainability)



**Copyright**

O material incluído nesta publicação é protegido por direitos autorais. A IFC incentiva a disseminação do conteúdo para fins educacionais. O conteúdo desta publicação pode ser usado livremente sem autorização prévia, desde que seja atribuído claramente à IFC e não seja usado para fins comerciais.

Novembro de 2015