

NORMA  
BRASILEIRA

ABNT NBR  
ISO  
20121

Primeira edição  
25.07.2012

Válida a partir de  
25.08.2012

---

**Sistemas de gestão para sustentabilidade de eventos — Requisitos com orientações de uso**

*Event sustainability management systems — Requirements with guidance for use*



ICS 03.100.01; 13.020.01

ISBN 978-85-07-03590-9



ASSOCIAÇÃO  
BRASILEIRA  
DE NORMAS  
TÉCNICAS

Número de referência  
ABNT NBR ISO 20121:2012  
49 páginas

© ISO 2012 - © ABNT 2012



© ISO 2012

Todos os direitos reservados. A menos que especificado de outro modo, nenhuma parte desta publicação pode ser reproduzida ou utilizada por qualquer meio, eletrônico ou mecânico, incluindo fotocópia e microfilme, sem permissão por escrito da ABNT, único representante da ISO no território brasileiro.

© ABNT 2012

Todos os direitos reservados. A menos que especificado de outro modo, nenhuma parte desta publicação pode ser reproduzida ou utilizada por qualquer meio, eletrônico ou mecânico, incluindo fotocópia e microfilme, sem permissão por escrito da ABNT.

ABNT

Av. Treze de Maio, 13 - 28º andar

20031-901 - Rio de Janeiro - RJ

Tel.: + 55 21 3974-2300

Fax: + 55 21 3974-2346

abnt@abnt.org.br

www.abnt.org.br

**Sumário**

Página

<b>Prefácio Nacional .....</b>	<b>vi</b>
<b>Introdução .....</b>	<b>vii</b>
<b>1 Escopo .....</b>	<b>1</b>
<b>2 Referências normativas .....</b>	<b>1</b>
<b>3 Termos e definições .....</b>	<b>1</b>
<b>4 Contexto da organização .....</b>	<b>8</b>
<b>4.1 Entendendo a organização e seu contexto .....</b>	<b>8</b>
<b>4.2 Entendendo as necessidades e expectativas das partes interessadas .....</b>	<b>8</b>
<b>4.3 Determinação do escopo do sistema de gestão para sustentabilidade de eventos ...</b>	<b>8</b>
<b>4.4 Sistema de gestão para sustentabilidade de eventos .....</b>	<b>9</b>
<b>4.5 Princípios de desenvolvimento sustentável, declaração de propósito e valores .....</b>	<b>9</b>
<b>5 Liderança .....</b>	<b>9</b>
<b>5.1 Liderança e compromisso .....</b>	<b>9</b>
<b>5.2 Política .....</b>	<b>10</b>
<b>5.3 Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais .....</b>	<b>11</b>
<b>6 Planejamento .....</b>	<b>11</b>
<b>6.1 Ações para tratar os riscos e oportunidades .....</b>	<b>11</b>
<b>6.1.1 Generalidades .....</b>	<b>11</b>
<b>6.1.2 Identificação e avaliação de questões .....</b>	<b>11</b>
<b>6.1.3 Requisitos legais e outros requisitos .....</b>	<b>12</b>
<b>6.2 Objetivos de sustentabilidade de eventos e como alcançá-los .....</b>	<b>12</b>
<b>7 Suporte .....</b>	<b>13</b>
<b>7.1 Recursos .....</b>	<b>13</b>
<b>7.2 Competência .....</b>	<b>13</b>
<b>7.3 Conscientização .....</b>	<b>14</b>
<b>7.4 Comunicação .....</b>	<b>14</b>
<b>7.5 Informação documentada .....</b>	<b>15</b>
<b>7.5.1 Generalidades .....</b>	<b>15</b>
<b>7.5.2 Criar e atualizar .....</b>	<b>15</b>
<b>7.5.3 Controle da informação documentada .....</b>	<b>15</b>
<b>8 Operação .....</b>	<b>16</b>
<b>8.1 Planejamento e controle operacional .....</b>	<b>16</b>
<b>8.2 Tratando das atividades, produtos ou serviços modificados .....</b>	<b>16</b>
<b>8.3 Gestão da cadeia produtiva .....</b>	<b>17</b>
<b>9 Avaliação de desempenho .....</b>	<b>17</b>
<b>9.1 Desempenho em função dos princípios administrativos do desenvolvimento sustentável .....</b>	<b>17</b>
<b>9.2 Monitoramento, medição, análise e avaliação .....</b>	<b>17</b>
<b>9.3 Auditoria interna .....</b>	<b>18</b>
<b>9.4 Análise crítica pela direção .....</b>	<b>18</b>
<b>10 Melhoria .....</b>	<b>19</b>

10.1	Não conformidade e ação corretiva.....	19
10.2	Melhoria contínua.....	20
	Bibliografia.....	49

**Anexos**

<b>Anexo A</b>	(informativo) <b>Orientação sobre o planejamento e implementação desta Norma</b> .....	<b>21</b>
<b>A.1</b>	<b>Generalidades</b> .....	<b>21</b>
<b>A.2</b>	<b>Escopo</b> (ver Seção 1).....	<b>21</b>
<b>A.3</b>	<b>Entendendo a organização e seu contexto</b> (ver 4.1) .....	<b>21</b>
<b>A.4</b>	<b>Identificação e engajamento das partes interessadas</b> (ver 4.2).....	<b>22</b>
<b>A.5</b>	<b>Determinação do escopo do sistema de gestão</b> (ver 4.3).....	<b>25</b>
<b>A.6</b>	<b>Princípios de desenvolvimento sustentável, declaração de propósito e valores</b> (ver 4.5) .....	<b>25</b>
<b>A.7</b>	<b>Liderança</b> (ver Seção 5).....	<b>27</b>
<b>A.8</b>	<b>Política</b> (ver 5.2) .....	<b>27</b>
<b>A.9</b>	<b>Ações para tratar os riscos e as oportunidades</b> (ver 6.1).....	<b>28</b>
<b>A.10</b>	<b>Identificação e avaliação de questões</b> (ver 6.1.2) .....	<b>28</b>
<b>A.11</b>	<b>Requisitos legais e outros requisitos</b> (ver 6.1.3) .....	<b>29</b>
<b>A.12</b>	<b>Objetivos de sustentabilidade de eventos e como alcançá-los</b> (ver 6.2) .....	<b>30</b>
<b>A.13</b>	<b>Recursos</b> (ver 7.1).....	<b>31</b>
<b>A.14</b>	<b>Competência</b> (ver 7.2) .....	<b>32</b>
<b>A.15</b>	<b>Comunicação</b> (ver 7.4).....	<b>32</b>
<b>A.16</b>	<b>Informação documentada</b> (ver 7.5) .....	<b>33</b>
<b>A.17</b>	<b>Planejamento e controle operacional</b> (ver 8.1) .....	<b>34</b>
<b>A.18</b>	<b>Gestão da cadeia produtiva</b> (ver 8.3) .....	<b>35</b>
<b>A.19</b>	<b>Desempenho em função dos princípios administrativos de desenvolvimento sustentável</b> (ver 9.1) .....	<b>35</b>
<b>A.20</b>	<b>Monitoramento e medição</b> (ver 9.2).....	<b>38</b>
<b>A.21</b>	<b>Auditoria interna</b> (ver 9.3) .....	<b>38</b>
<b>A.22</b>	<b>Análise crítica pela direção</b> (ver 9.4).....	<b>39</b>
<b>A.23</b>	<b>Não conformidade e ação corretiva</b> (ver 10.1) .....	<b>39</b>
<b>A.24</b>	<b>Declaração da conformidade</b> .....	<b>39</b>
<b>Anexo B</b>	(informativo) <b>Gestão da cadeia produtiva</b> .....	<b>40</b>
<b>B.1</b>	<b>Generalidades</b> .....	<b>40</b>
<b>B.2</b>	<b>O que é aquisição sustentável e por que ela é requerida?</b> .....	<b>40</b>
<b>B.3</b>	<b>Quando é recomendado que as questões de aquisição sustentável sejam consideradas?</b> .....	<b>41</b>
<b>B.4</b>	<b>O que envolve a aquisição sustentável?</b> .....	<b>41</b>
<b>B.5</b>	<b>Política de aquisição sustentável e planejamento estratégico</b> .....	<b>41</b>
<b>B.6</b>	<b>Técnicas de avaliação e gerenciamento de questões de desenvolvimento sustentável em aquisição</b> .....	<b>42</b>
<b>B.7</b>	<b>Desenvolvendo um diálogo com os fornecedores</b> .....	<b>43</b>

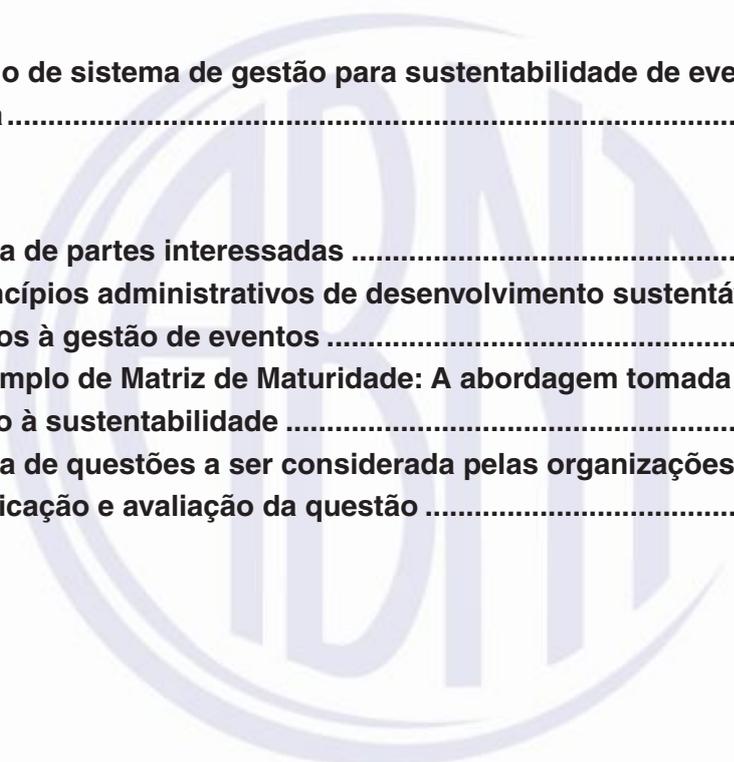
<b>B.8</b>	<b>Avaliação das submissões propostas .....</b>	<b>43</b>
<b>B.9</b>	<b>Aquisição sustentável – Monitoramento e relatórios .....</b>	<b>43</b>
<b>Anexo C</b>	<b>(informativo) Avaliação.....</b>	<b>44</b>
<b>C.1</b>	<b>Diretrizes para a identificação de questões .....</b>	<b>44</b>
<b>C.2</b>	<b>Determinação da relevância e significância das questões .....</b>	<b>47</b>
<b>C.2.1</b>	<b>Generalidades.....</b>	<b>47</b>
<b>C.2.2</b>	<b>Determinação da significância.....</b>	<b>47</b>
<b>C.2.3</b>	<b>Conformidade com regulamentos .....</b>	<b>47</b>

**Figuras**

<b>Figura 1 – Modelo de sistema de gestão para sustentabilidade de eventos para esta Norma .....</b>	<b>viii</b>
--	-------------

**Tabelas**

<b>Tabela A.1 – Lista de partes interessadas .....</b>	<b>24</b>
<b>Tabela A.2 – Princípios administrativos de desenvolvimento sustentável relativos à gestão de eventos .....</b>	<b>26</b>
<b>Tabela A.3 – Exemplo de Matriz de Maturidade: A abordagem tomada pela organização em relação à sustentabilidade .....</b>	<b>36</b>
<b>Tabela C.1 – Lista de questões a ser considerada pelas organizações no atendimento da identificação e avaliação da questão .....</b>	<b>45</b>



## Prefácio Nacional

A Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) é o Foro Nacional de Normalização. As Normas Brasileiras, cujo conteúdo é de responsabilidade dos Comitês Brasileiros (ABNT/CB), dos Organismos de Normalização Setorial (ABNT/ONS) e das Comissões de Estudo Especiais (ABNT/CEE), são elaboradas por Comissões de Estudo (CE), formadas por representantes dos setores envolvidos, delas fazendo parte: produtores, consumidores e neutros (universidades, laboratórios e outros).

Os Documentos Técnicos ABNT são elaborados conforme as regras da Diretiva ABNT, Parte 2.

A Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) chama atenção para a possibilidade de que alguns dos elementos deste documento podem ser objeto de direito de patente. A ABNT não deve ser considerada responsável pela identificação de quaisquer direitos de patentes.

A ABNT NBR ISO 20121 foi elaborada pela Comissão de Estudo Especial de Sustentabilidade na Gestão de Eventos (ABNT/CEE-142). O Projeto circulou em Consulta Nacional conforme Edital nº 06, de 14.06.2012 a 13.07.2012, com o número de Projeto 142:000.00-001.

Esta Norma é uma adoção idêntica, em conteúdo técnico, estrutura e redação, à ISO 20121:2012, que foi elaborada pelo *Project Committee Sustainability in Event Management* (ISO/PC 250), conforme ISO/IEC Guide 21-1:2005.

O Escopo desta Norma Brasileira em inglês é o seguinte:

### Scope

*This Standard specifies requirements for an event sustainability management system for any type of event or event-related activity, and provides guidance on conforming to those requirements.*

*This International Standard is applicable to any organization that wishes to:*

- *establish, implement, maintain and improve an event sustainability management system;*
- *ensure that it is in conformity with its stated sustainable development policy;*
- *demonstrate voluntary conformity with this International Standard by*
  - *first party (self-determination and self-declaration),*
  - *second party (confirmation of conformance by parties having an interest in the organization, such as clients, or by other persons on their behalf), or*
  - *an independent third party (e.g. a certification body).*

*This Standard has been designed to address the management of improved sustainability throughout the entire event management cycle.*

*Additional guidance and information is provided in the annexes to support its implementation.*

## Introdução

Eventos são algumas vezes, por sua natureza, de grande visibilidade e passageiros, com impactos sociais, econômicos e ambientais positivos e negativos. Esta Norma foi elaborada para auxiliar as organizações e os indivíduos a melhorar a sustentabilidade de suas atividades relacionadas a eventos.

Esta Norma especifica os requisitos de um sistema de gestão para sustentabilidade de eventos, a fim de melhorar a sustentabilidade de eventos. É aplicável a todos os tipos e tamanhos de organizações envolvidas no projeto e execução de eventos e acomoda diferentes condições geográficas, culturais e sociais. Ao mesmo tempo, ela requer que as organizações reconheçam a sua relação e o impacto sobre a sociedade, e as expectativas da sociedade com os eventos.

Uma norma de sistema de gestão desafia uma organização a melhorar seu processo e a considerar a melhoria contínua no seu desempenho, bem como permite à organização a flexibilidade de ser mais criativa sobre a execução de atividades relacionadas a eventos sem prejudicar a finalidade do evento. Uma norma de sistema de gestão não é uma lista de verificação ou uma estrutura de relatório ou um método de avaliação do desempenho de sustentabilidade de eventos.

Esta Norma é para ser aplicada de forma flexível e permitirá que as organizações que não trabalhem formalmente em prol do desenvolvimento sustentável comecem a implementar um sistema de gestão para sustentabilidade de eventos. Organizações com sistemas de gestão implementados serão capazes de integrar os requisitos desta Norma em seus sistemas existentes. Todas as organizações se beneficiarão do processo de melhoria contínua ao longo do tempo.

A complexidade do sistema e a extensão da documentação e os recursos destinados a ela serão proporcionais ao seu escopo definido, ao tamanho da organização e da natureza das atividades, produtos e serviços da organização. Este é particularmente o caso das pequenas e médias empresas.

O sucesso desse sistema depende do comprometimento de todos os níveis e funções, especialmente da alta direção. Além disso, para que um determinado sistema de gestão seja bem-sucedido, ele precisa ser flexível e integrado dentro do processo de gestão de eventos e não apenas considerado um componente a ser adicionado. Para maior eficácia, a sua influência precisa-se estender por toda a cadeia produtiva, bem como pelas partes interessadas identificadas. A Figura 1 fornece uma visão geral do modelo desta Norma para um sistema de gestão para sustentabilidade de eventos.

Esta Norma pode ser utilizada para demonstrar conformidade, como detalhado no Escopo.

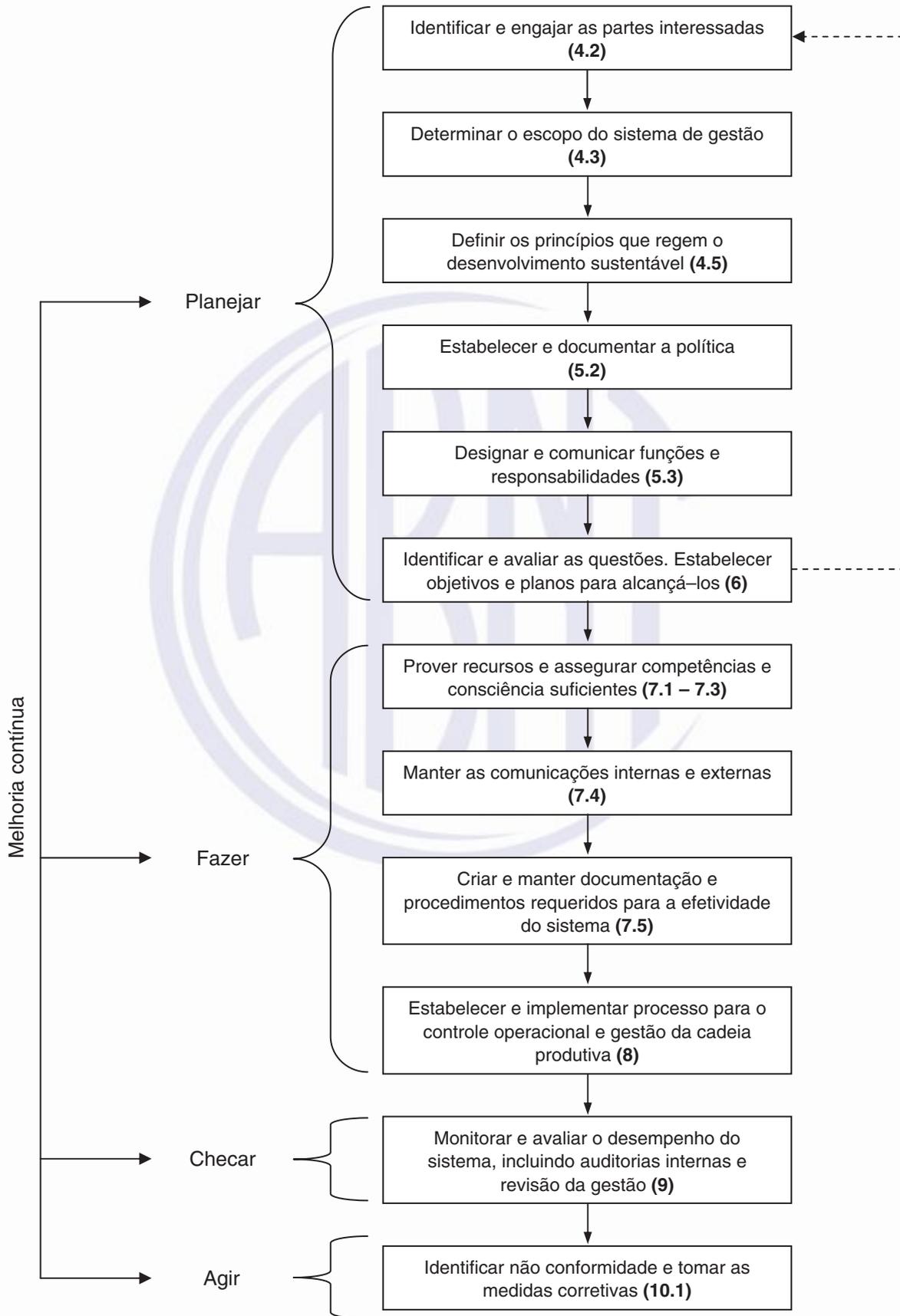


Figura 1 – Modelo de sistema de gestão para sustentabilidade de eventos para esta Norma

# Sistemas de gestão para sustentabilidade de eventos — Requisitos com orientações de uso

## 1 Escopo

Esta Norma especifica os requisitos de um sistema de gestão para sustentabilidade de eventos para qualquer tipo de evento ou atividades relacionadas a eventos, bem como fornece orientações sobre a conformidade com esses requisitos.

Esta Norma é aplicável a qualquer organização que deseje:

- estabelecer, implementar, manter e melhorar um sistema de gestão para sustentabilidade de eventos;
- garantir que esteja em conformidade com sua política de desenvolvimento sustentável estabelecida;
- demonstrar conformidade voluntária com esta Norma por
  - primeira parte (autodeterminação e autodeclaração),
  - segunda parte (ratificação da conformidade por partes que tenha um interesse na organização, como clientes ou por outras pessoas em seu nome), ou
  - terceira parte independente (por exemplo, organismo de certificação).

Esta Norma foi projetada para tratar da melhoria da gestão sustentabilidade em todo o ciclo da gestão de eventos.

Guias e informações adicionais estão disponíveis nos anexos para apoiar sua implementação.

## 2 Referências normativas

Não há referências normativas.

## 3 Termos e definições

Para os efeitos deste documento, aplicam-se os seguintes termos e definições.

### 3.1

#### organização

pessoa ou grupo de pessoas que tem suas próprias funções, com responsabilidades, autoridades e relações para alcançar seus **objetivos** (3.6)

NOTA 1 O conceito de organização inclui, porém não se limita a, um único comerciante, companhia, corporação, firma, empresa, autoridade, sociedade, instituição de caridade ou asilo, ou parte ou combinação destas, se incorporada ou não, pública ou privada.

NOTA 2 Para organizações com mais de uma unidade operacional, uma única unidade operacional pode ser definida como uma organização.

### 3.2

#### sustentabilidade

grau de **desenvolvimento sustentável** (3.3) no contexto da **organização** (3.1) ou **evento** (3.8)

### 3.3

#### desenvolvimento sustentável

desenvolvimento que satisfaz as necessidades do presente sem comprometer a capacidade das futuras gerações de suprir suas próprias necessidades

NOTA 1 O processo fornece uma abordagem duradoura e equilibrada para a atividade econômica, responsabilidade ambiental e progresso social.

NOTA 2 O desenvolvimento sustentável refere-se à integração de objetivos de alta qualidade de vida, saúde e prosperidade com justiça social e manutenção da capacidade da Terra de suportar a vida em toda a sua diversidade. Esses objetivos sociais, econômicos e ambientais são interdependentes e reforçam-se mutuamente. O desenvolvimento sustentável pode ser tratado como uma forma de expressar as expectativas mais amplas da sociedade como um todo.

[Adaptada da ABNT NBR ISO 26000:2010, 2.23 – Nota 1 foi adicionada.]

### 3.4

#### risco

efeito da incerteza

NOTA 1 Um efeito é um resultado esperado – positivo ou negativo.

NOTA 2 Incerteza é o estado, mesmo que parcial, da deficiência de informação relacionada ao entendimento ou conhecimento de um evento, sua consequência ou probabilidade.

NOTA 3 Risco é muitas vezes caracterizado pela referência a “eventos” potenciais (como definido no ABNT ISO Guia 73:2009, 3.5.1.3) e “consequências” (como definido no ABNT ISO Guia 73:2009, 3.6.1.3), ou uma combinação dos eventos e consequências.

NOTA 4 Risco é muitas vezes expresso em termos de uma combinação das consequências de um evento (incluindo mudanças nas circunstâncias) e a “probabilidade” associada (como definido no ABNT ISO Guia 73:2009, 3.6.1.1) de ocorrência.

NOTA 5 Nas notas 3 e 4 o termo “evento” não se refere ao termo “evento” como definido em 3.8.

### 3.5

#### política

intenções e direcionamento de uma **organização** (3.1), formalmente expressos por sua **alta direção** (3.25)

### 3.6

#### objetivo

resultado a ser alcançado

NOTA 1 Um objetivo pode ser estratégico, tático ou operacional.

NOTA 2 Objetivos podem relacionar com diferentes disciplinas (como financeira, saúde e segurança e objetivos ambientais) e podem ser aplicados em diferentes níveis (como estratégicos, organizacional como um todo, por projeto, produto e processo (3.27)).

NOTA 3 Um objetivo pode ser expresso de outras formas, por exemplo, como um resultado pretendido, um propósito, um critério operacional, como um objetivo para a sustentabilidade de um evento ou pelo uso de outras palavras com significado similar (por exemplo, propósito, meta ou alvo).

NOTA 4 No contexto das Normas de sistemas de gestão para sustentabilidade de eventos, os objetivos dos eventos sustentáveis são definidos pela organização, consistentes com a política de sustentabilidade do evento, para alcançar resultados específicos.

### 3.7

#### meta

requisito de desempenho detalhado, aplicável à organização, resultante dos **objetivos** (3.6) e que necessita ser estabelecido e atendido para que tais objetivos sejam atingidos

NOTA As metas podem aplicar-se às atividades, produtos ou serviços da organização. Elas também podem aplicar-se a **eventos** (3.8) como um todo ou em parte.

[Adaptada da ABNT NBR ISO 14001:2004, 3.12 – Termo foi encurtado de “meta ambiental”, Nota 1 foi adicionada.]

### 3.8

#### evento

encontro planejado em relação a um período de tempo e um local onde uma experiência é criada e/ou uma mensagem é transmitida

### 3.9

#### ciclo de gestão de eventos

estágios e atividades de um **evento** (3.8) (incluindo produtos e serviços envolvidos), desde a pesquisa, concepção e planejamento até as atividades de implementação, análise crítica e pós-evento

### 3.10

#### organizador de evento

entidade que produz e/ou gerencia todos ou alguns aspectos de um **evento** (3.8)

NOTA 1 Um organizador de evento pode ser uma companhia, um órgão ou uma **organização** (3.1).

NOTA 2 O organizador de evento não é necessariamente o **proprietário do evento** (3.11).

### 3.11

#### proprietário do evento

entidade que se encarrega do **evento** (3.8)

NOTA Para os efeitos desta Norma, o proprietário do evento pode ser o **organizador de evento** (3.10).

### 3.12

#### usuário final

usuário que faz o papel de consumidor

EXEMPLO Estando no final de uma cadeia de valor ou execução.

### 3.13

#### audiência

organização e/ou indivíduo que participa de um **evento** (3.8) com a finalidade principal de receber serviços ou conteúdo

**NOTA BRASILEIRA** No Brasil o termo audiência pode também ser entendido como espectador, público, visitante ou ouvinte.

### 3.14

#### **participante**

**organização** (3.1) e/ou indivíduo que participa ativamente nos conteúdos de um **evento** (3.8)

### 3.15

#### **acessibilidade**

usabilidade de um produto, serviço, ambiente ou instalação por pessoas com a mais ampla gama de capacidades

NOTA 1 Esta definição está relacionada ao princípio fundamental da acessibilidade universal na Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência [13], que descreve os requisitos ambientais a serem cumpridos, processos, bens, produtos e serviços, objetos, instrumentos, ferramentas e dispositivos, a fim de ser compreensível, usável e viável para todas as pessoas em condições seguras e confortáveis, e da forma mais independente e natural possível.

NOTA 2 Esta definição também se refere à ISO 26800, que estabelece a extensão em que produtos, sistemas, serviços, ambientes e equipamentos podem ser usados por pessoas de uma população com a mais ampla gama de características e capacidades para alcançar um objetivo específico em um contexto de uso especificado.

### 3.16

#### **parte interessada**

pessoa ou **organização** (3.1) que pode afetar, ser afetada ou se perceber afetada por uma decisão ou atividade

NOTA Pode ser um indivíduo ou grupo com interesse em qualquer decisão ou atividade de uma organização.

### 3.17

#### **inclusão**

prática de tratamento justo e envolvimento significativo de todas as **partes interessadas** (3.16)

NOTA Inclusão refere-se a todas as partes interessadas, independentemente da raça, idade, sexo, cor, religião, orientação sexual, cultura, origem nacional, renda, deficiência (mental, intelectual, sensorial e física) ou qualquer outra forma de discriminação.

### 3.18

#### **integridade**

adesão aos princípios éticos

NOTA Comportamento que está de acordo com princípios aceitos de direito ou boa conduta no contexto de uma situação particular e é compatível com padrões de comportamento.

### 3.19

#### **legado**

resultado deixado por um **evento** (3.8)

NOTA 1 Legado inclui os impactos físicos, econômicos, sociais e ambientais duradouros de um evento ou eventos.

NOTA 2 Legado também inclui elementos não materiais, incluindo novas capacidades adquiridas como uma consequência de eventos, por exemplo, novos conhecimentos, treinamento, normas, melhores práticas, habilidades, **organizações** (3.1), sistemas, relacionamentos, sociedades e inovações.

**3.20****administração**

responsabilidade pelo **desenvolvimento sustentável** (3.3) compartilhada por todos aqueles cujas ações afetem o desempenho ambiental, a atividade econômica e o progresso social, refletida como um valor e uma prática por indivíduos, **organização** (3.1), comunidades e autoridades competentes

**3.21****transparência**

franqueza sobre decisões e atividades que afetem a sociedade, a economia e o meio ambiente, e a disposição de comunicá-las de forma clara, precisa, tempestiva, honesta e completa

NOTA 1 A transparência também inclui a abertura sobre os resultados de decisões e atividades.

[Adaptada da ABNT NBR ISO 26000:2010, 2.24, – Nota 1 foi adicionada.]

**3.22****fornecedor**

**organização** (3.1) que fornece produtos, serviços ou instalações

**3.23****cadeia produtiva**

seqüência de atividades ou partes que fornece produtos ou serviços para a **organização** (3.1)

[Adaptada da ABNT NBR ISO 26000:2010, 2.22, modificada – Nota foi deletada.]

**3.24****sistema de gestão**

conjunto de elementos inter-relacionados ou interativos de uma **organização** (3.1) para estabelecer **políticas** (3.5), **objetivos** (3.6) e **processos** (3.27) para alcançar esses objetivos

NOTA 1 Um sistema de gestão pode tratar de uma única disciplina ou diversas disciplinas.

NOTA 2 Os elementos do sistema incluem a estrutura, funções e responsabilidades, planejamento, operação etc. da organização.

NOTA 3 O escopo de um sistema de gestão pode incluir toda a organização, funções específicas e identificadas da organização, seções específicas e identificadas da organização, ou uma ou mais funções através de um grupo de organizações.

**3.25****alta direção**

pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma **organização** (3.1) no nível mais alto

NOTA 1 A alta direção tem o poder de delegar autoridade e fornecer recursos dentro da organização.

NOTA 2 Se o escopo do **sistema de gestão** (3.24) cobrir apenas uma parte da organização, a alta direção será aquela que dirige e controla essa parte da organização.

**3.26****requisito**

necessidade ou expectativa que é estabelecida, geralmente implícita ou obrigatória

NOTA 1 “Geralmente implícito” significa que é prática habitual ou comum para a organização e partes interessadas que a necessidade ou expectativa sob consideração está subentendida.

NOTA 2 Um requisito especificado é um que é indicado, por exemplo, na informação documentada.

### 3.27

#### **processo**

conjunto de atividades inter-relacionadas ou interativas que transforma entradas em saídas

### 3.28

#### **procedimento**

forma especificada de executar uma atividade ou um **processo** (3.27)

NOTA Um procedimento pode nem sempre ser formalmente documentado.

[Adaptada da ABNT NBR ISO 9000:2005, 3.4.5 – A Nota 1 substitui as duas notas originais.]

### 3.29

#### **melhores práticas**

processo documentado ou produto desenvolvido pela comunidade de usuários, consistindo em fornecedores e clientes, em parceria, com a finalidade de estabelecer diretrizes da indústria

[ISO 14621-1:2003, 2.1.1]

### 3.30

#### **competência**

capacidade de aplicar conhecimentos e habilidades para alcançar os resultados desejados

### 3.31

#### **informação documentada**

informação requerida a ser controlada e mantida por uma **organização** (3.1) e o meio no qual está contido

NOTA 1 A informação documentada pode ser em qualquer formato e mídia e de qualquer fonte.

NOTA 2 A informação documentada pode referir-se:

- ao **sistema de gestão** (3.24), incluindo **processos** (3.27) relacionados;
- à informação criada para que a organização opere (documentação);
- à evidência de resultados alcançados (registros).

### 3.32

#### **desempenho**

resultado mensurável

NOTA 1 O desempenho pode relacionar-se a resultados quantitativos ou qualitativos.

NOTA 2 O desempenho pode relacionar-se à gestão de atividades, **processos** (3.27), produtos (incluindo serviços), sistemas ou **organizações** (3.1).

### 3.33

#### **terceirizar** (verbo)

fazer um acordo em que uma **organização** externa (3.1) executa parte de uma função ou **processo** (3.27) da organização

NOTA Uma organização externa está fora do escopo do **sistema de gestão** (3.24), embora a função ou processo terceirizado esteja dentro do escopo.

**3.34****monitoramento**

determinar a condição de um sistema, um **processo** (3.27) ou uma atividade

NOTA Para determinar a condição, pode haver a necessidade de checar, supervisionar ou observar criticamente.

**3.35****medição**

**processo** (3.27) para determinar um valor

NOTA Para os efeitos desta Norma, “valor” pode ser entendido como valores numéricos ou éticos.

**3.36****auditoria**

**processo** (3.27) sistemático, independente e documentado, para obter evidência de auditoria e avaliá-la objetivamente para determinar a extensão em que os critérios de auditoria são atendidos

NOTA 1 Uma auditoria pode ser uma auditoria interna (de primeira parte) ou uma auditoria externa (de segunda parte ou de terceira parte), e ela pode ser uma auditoria combinada (combinação de duas ou mais disciplinas).

NOTA 2 A “evidência de auditoria” e os “critérios de auditoria” são definidos na ABNT NBR ISO 19011.

**3.37****eficácia**

extensão em que as atividades planejadas são realizadas e os resultados planejados são alcançados

**3.38****conformidade**

atendimento de um **requisito** (3.26)

**3.39****não conformidade**

não atendimento de um **requisito** (3.26)

**3.40****ação corretiva**

ação para eliminar a causa de uma **não conformidade** (3.39) e evitar sua reincidência

NOTA No caso de outros resultados indesejáveis, uma ação é necessária para minimizar ou eliminar as causas e reduzir o impacto ou evitar a reincidência. Tais ações estão fora do conceito de “ação corretiva” no sentido desta definição.

**3.41****melhoria contínua**

atividade recorrente para melhorar o **desempenho** (3.32)

**3.42****contexto**

ambiente em que a **organização** (3.1) busca alcançar seus **objetivos** (3.6)

[Adaptada do ABNT ISO Guia 73:2009, 3.3.1.1 e 3.3.1.2]

NOTA O contexto pode ser interno ou externo. Ver Seção A.3.

### 3.43

#### **ação preventiva**

ação para eliminar a causa de uma **não conformidade** potencial (3.39)

### 3.44

#### **impacto**

mudança positiva ou negativa para a sociedade, economia ou meio ambiente, total ou parcialmente resultante das decisões e atividades passadas e presentes

## 4 Contexto da organização

### 4.1 Entendendo a organização e seu contexto

A organização deve determinar as questões internas e externas que sejam relevantes para o seu propósito e que afetem sua capacidade de alcançar o(s) resultado(s) pretendido(s) de seu sistema de gestão para sustentabilidade de eventos.

NOTA 1 O termo “questão” nesta subseção é sinônimo de “contexto”, como definido em 3.42.

NOTA 2 A organização está conforme descrito em 4.3 e 4.4.

### 4.2 Entendendo as necessidades e expectativas das partes interessadas

A organização deve determinar:

- as partes interessadas que são relevantes ao sistema de gestão para sustentabilidade de eventos;
- os requisitos dessas partes interessadas (ou seja, suas necessidades e expectativas, se estabelecidas, implícitas ou obrigatórias).

A organização deve estabelecer, implementar e manter um procedimento para identificação e engajamento com as partes interessadas sobre as questões identificadas e emergentes do desenvolvimento sustentável, relativas ao seu papel na cadeia de valor dos eventos. A organização deve documentar as saídas de seu engajamento com as partes interessadas.

A identificação das partes interessadas deve, quando aplicável, abranger o seguinte:

- a) organizador de evento;
- b) proprietário do evento;
- c) força de trabalho;
- d) cadeia produtiva;
- e) participantes;
- f) público do evento; órgãos reguladores;
- g) comunidade.

### 4.3 Determinação do escopo do sistema de gestão para sustentabilidade de eventos

A organização deve determinar os limites e a aplicabilidade do sistema de gestão para sustentabilidade de eventos, a fim de estabelecer o seu escopo.

Ao determinar este escopo, a organização deve considerar

- as questões externas e internas referidas em 4.1; e
- os requisitos referidos em 4.2.

O escopo deve estar disponível como informação documentada.

#### **4.4 Sistema de gestão para sustentabilidade de eventos**

A organização deve estabelecer, implementar, manter e melhorar continuamente um sistema de gestão para sustentabilidade de eventos, incluindo os processos necessários e suas interações, de acordo com os requisitos desta Norma.

#### **4.5 Princípios de desenvolvimento sustentável, declaração de propósito e valores**

A organização deve definir seus princípios administrativos do desenvolvimento sustentável na forma de uma declaração de propósito e valores. Os princípios do desenvolvimento sustentável que regem a organização, relativos à gestão de eventos, devem incluir no mínimo considerações para a administração, inclusão, integridade e transparência. A organização deve definir e documentar seu propósito principal e valores com relação às suas atividades, produtos e serviços que dizem respeito especificamente a eventos.

Os princípios, propósito e valores da organização devem fornecer uma estrutura para a definição de suas políticas, objetivos e metas, conforme definido no escopo de seu sistema de gestão para sustentabilidade de eventos.

### **5 Liderança**

#### **5.1 Liderança e compromisso**

A alta direção deve demonstrar liderança e compromisso com relação ao sistema de gestão para sustentabilidade de eventos para:

- assegurar que as políticas e os objetivos sejam estabelecidos para o sistema de gestão para sustentabilidade de eventos e que sejam compatíveis com a direção estratégica da organização;
- assegurar a integração dos requisitos do sistema de gestão para sustentabilidade de eventos nos processos de negócios da organização;
- assegurar que os recursos necessários para o sistema de gestão para sustentabilidade de eventos estão disponíveis;
- comunicar a importância da gestão efetiva da sustentabilidade de eventos e de acordo com os requisitos do sistema de gestão para sustentabilidade de eventos;
- assegurar que o sistema de gestão para sustentabilidade de eventos alcance seu(s) resultado(s) pretendido(s);
- direcionar e apoiar as pessoas a contribuírem para a eficácia do sistema de gestão para sustentabilidade de eventos;

- promover a melhoria contínua;
- apoiar outras funções de gestão relevantes para demonstrar sua liderança quando aplicar-se às suas áreas de responsabilidade.

NOTA A referência ao “negócio” nesta Norma é para ser interpretada de modo geral para designar aquelas atividades que são fundamentais para o propósito existencial da organização.

## **5.2 Política**

**5.2.1** A alta direção deve estabelecer uma política de desenvolvimento sustentável que:

- a) seja apropriada à finalidade da organização;
- b) forneça uma estrutura para o estabelecimento de objetivos de desenvolvimento sustentável;
- c) inclua um compromisso que atenda aos requisitos aplicáveis; e
- d) inclua um compromisso para melhoria contínua do sistema de gestão para sustentabilidade de eventos.

A política de desenvolvimento sustentável deve:

- estar disponível como informação documentada;
- ser comunicada dentro da organização;
- estar disponível às partes interessadas, conforme apropriado;
- incluir um compromisso com a liderança dentro do campo da gestão para sustentabilidade de eventos;
- referenciar a sua declaração de propósito e valores; e
- incluir o compromisso da organização com seus princípios administrativos de desenvolvimento sustentável dentro de seu escopo definido.

**5.2.2** A organização deve reter informação documentada sobre a política.

A política de desenvolvimento sustentável deve representar a base para todas as atividades relacionadas a eventos, produtos e serviços. A política de desenvolvimento sustentável deve levar em consideração requisitos que se relacionem com:

- a) organizações da cadeia produtiva (fornecedores de produto, instalação e serviços);
- b) o ciclo de gestão de eventos, desde a concepção e planejamento até as atividades de implementação, análise crítica e pós-evento;
- c) a saída do engajamento com as partes interessadas (ver 4.2);
- d) as necessidades dos usuários finais;
- e) as questões de legado.

### 5.3 Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais

A alta direção deve assegurar que as responsabilidades e autoridades para funções relevantes sejam atribuídas e comunicadas dentro da organização.

A alta direção deve atribuir a responsabilidade e autoridade para:

- assegurar que o sistema de gestão para sustentabilidade de eventos esteja em conformidade com os requisitos desta Norma;
- reportar sobre o desempenho do sistema de gestão para sustentabilidade de eventos à alta direção.

## 6 Planejamento

### 6.1 Ações para tratar os riscos e oportunidades

#### 6.1.1 Generalidades

Ao planejar o sistema de gestão para sustentabilidade de eventos, a organização deve considerar as questões referidas em 4.1 e os requisitos referidos em 4.2 e determinar os riscos e as oportunidades que precisam ser tratadas para:

- assegurar que o sistema de gestão para sustentabilidade de eventos possa alcançar o(s) resultado(s) pretendido(s);
- prevenir ou reduzir efeitos indesejáveis;
- alcançar a melhoria contínua.

A organização deve planejar:

- a) ações para tratar os riscos e oportunidades; e
- b) como:
  - integrar e implementar as ações em seus processos do sistema de gestão para sustentabilidade de eventos (ver 8.1);
  - avaliar a eficácia dessas ações (ver 9.2).

Ao realizar as atividades de planejamento, a organização deve assegurar a adesão operacional e a melhoria dos princípios administrativos de desenvolvimento sustentável relacionados à gestão de eventos.

#### 6.1.2 Identificação e avaliação de questões

A organização deve estabelecer, implementar e manter um procedimento para identificar suas questões de desenvolvimento sustentável e avaliar sua significância associada com suas atividades relativas a eventos, produtos e serviços dentro do escopo definido do sistema de gestão.

A identificação de questões deve, quando aplicável, abranger o seguinte:

- a) aspectos ambientais – utilização de recursos, escolha de materiais, conservação de recursos, redução das emissões, preservação da biodiversidade e da natureza, emissão de poluentes no solo, na água e no ar;

- b) aspectos sociais – normas de trabalho, saúde e segurança, liberdades civis, justiça social, comunidade local, direitos indígenas, questões culturais, acessibilidade, equidade, patrimônio e sensibilidades religiosas;
- c) aspectos econômicos – retorno sobre o investimento, economia local, capacidade do mercado, valor das partes interessadas, inovação, impacto econômico direto e indireto, presença de mercado, desempenho econômico, risco, comércio justo e participação nos lucros.

Além dessas questões de desenvolvimento sustentável que uma organização pode controlar diretamente, uma organização deve considerar também questões que ela pode influenciar.

Os critérios utilizados para a avaliação da importância devem ser documentados e devem incluir uma consideração de resposta das partes interessadas e a identificação de novas questões emergentes. As saídas do procedimento devem ser documentadas, mantidas atualizadas e compartilhadas com as partes interessadas relevantes.

NOTA Muitas questões permeiam as categorias econômicas, sociais e ambientais. Estas poderiam incluir alimentos e bebidas, governança, transporte, seleção do local de um evento, seleção do fornecedor, acessibilidade, bem-estar animal, corrupção, responsabilidade do produto etc.

### 6.1.3 Requisitos legais e outros requisitos

A organização deve estabelecer, implementar, manter e revisar periodicamente um procedimento para identificar e ter acesso a requisitos atuais e emergentes legais e outros requisitos, aos quais a organização subscreve.

Em países onde a lei ou a sua implementação não fornece proteções ambientais, sociais ou econômicas mínimas, convém que uma organização aspire alcançar as melhores práticas internacionais, quando estas não conflitam com a legislação nacional.

A organização deve assegurar que os requisitos legais aplicáveis e outros requisitos por ela subscritos sejam levados em consideração e atendidos no estabelecimento, implementação e manutenção de seu sistema de gestão.

## 6.2 Objetivos de sustentabilidade de eventos e como alcançá-los

A organização deve estabelecer objetivos de sustentabilidade de eventos em funções e níveis relevantes. A organização deve assegurar que as metas de apoio sejam estabelecidas.

Os objetivos de sustentabilidade de eventos devem:

- a) ser compatíveis com a política de desenvolvimento sustentável;
- b) ser mensuráveis (se praticável);
- c) levar em consideração os requisitos aplicáveis;
- d) ser monitorados;
- e) ser comunicados;
- f) ser atualizados conforme apropriado;

- g) ser baseados em
- 1) declaração de propósito e valores,
  - 2) requisitos legais e outros requisitos,
  - 3) opções tecnológicas,
  - 4) requisitos financeiros, operacionais e de negócios,
  - 5) questões de legado,
  - 6) consideração de opções alternativas para a melhoria da sustentabilidade de eventos para encontrar a(s) melhor(es) solução(ões) disponível(is),
  - 7) melhor possível a ser feito, dentro do cronograma do objetivo e da capacidade da organização de tratar o assunto,
  - 8) resposta das partes interessadas, e
  - 9) questões relevantes da cadeia produtiva.

A organização deve reter informação documentada sobre os objetivos de sustentabilidade de eventos.

Ao planejar como alcançar seus objetivos de sustentabilidade de eventos, a organização deve determinar:

- o que será feito;
- que recursos serão necessários;
- quem será responsável;
- quando será concluído;
- como os resultados serão avaliados.

## 7 Suporte

### 7.1 Recursos

A organização deve determinar e fornecer os recursos necessários para o estabelecimento, implementação, manutenção e melhoria contínua do sistema de gestão para sustentabilidade de eventos.

Os recursos devem incluir pessoal, competência, treinamento, infraestrutura, tecnologia e finanças.

### 7.2 Competência

A organização deve:

- determinar a competência necessária de pessoa(s) que executa(m) o trabalho sob seu controle que afeta o desempenho de sustentabilidade do evento;

- assegurar que essas pessoas são competentes com base em educação, treinamento e experiências apropriadas;
- onde aplicável, tomar medidas para adquirir a competência necessária e avaliar a eficácia das ações tomadas;
- reter a informação documentada apropriada como evidência de competência; e
- analisar criticamente e atualizar periodicamente os programas de treinamento e desenvolvimento para assegurar que as competências essenciais e as necessidades do respectivo treinamento sejam identificadas e fornecidas.

NOTA Ações aplicáveis podem incluir, por exemplo o fornecimento de treinamento, orientação ou realocação de pessoas atualmente empregadas, ou a contratação de pessoas capacitadas.

### **7.3 Conscientização**

As pessoas que executam o trabalho sob o controle da organização devem estar cientes:

- da política de desenvolvimento sustentável;
- de sua contribuição para a eficácia do sistema de gestão para sustentabilidade de eventos, incluindo os benefícios da melhoria do desempenho da sustentabilidade do evento;
- das implicações de não estarem em conformidade com os requisitos do sistema de gestão para sustentabilidade de eventos.

### **7.4 Comunicação**

A organização deve determinar a necessidade para comunicações internas e externas relevantes ao sistema de gestão para sustentabilidade de eventos, incluindo:

- o que irá comunicar;
- quando comunicar;
- a quem comunicar;
- como comunicar.

A organização deve estabelecer, manter e implementar procedimentos para a comunicação externa com fornecedores relevantes e outras partes interessadas.

A organização deve identificar, com suas partes interessadas, o meio mais eficaz de comunicação e deve levar em consideração os interesses desses diferentes grupos.

As comunicações devem incluir, quando apropriado, o seguinte:

- a) princípios administrativos da organização de desenvolvimento sustentável;
- b) o propósito do evento;
- c) um sistema para gerenciamento da melhoria da sustentabilidade do evento;

- d) questões, objetivos e metas;
- e) orientação, melhores práticas para alcançar os objetivos e metas;
- f) relevância para as partes interessadas;
- g) progresso em relação ao desempenho;
- h) resposta das partes interessadas.

## 7.5 Informação documentada

### 7.5.1 Generalidades

O sistema de gestão para sustentabilidade de eventos da organização deve incluir:

- informação documentada requerida por esta Norma;
- informação documentada definida pela organização, necessária para a eficácia do sistema de gestão para sustentabilidade de eventos; e
- documentos definidos pela organização, necessários para assegurar o planejamento, operação e controle efetivos dos processos relativos às suas questões relevantes de desenvolvimento sustentável.

A organização deve assegurar, quando apropriado, que seus fornecedores contribuam para a sua documentação.

**NOTA** O alcance da informação documentada de um sistema de gestão para sustentabilidade de eventos pode diferir de uma organização para outra devido

- ao tamanho da organização e seus tipos de atividades, processos, produtos e serviços,
- à complexidade de processos e suas interações, e
- à competência das pessoas.

### 7.5.2 Criar e atualizar

Ao criar e atualizar a informação documentada, a organização deve assegurar:

- identificação e descrição apropriadas (por exemplo, um título, data, autor ou número de referência);
- formato apropriado (por exemplo, linguagem, versão do *software*, gráficos) e mídia (por exemplo, papel, meio eletrônico); e
- análise crítica e aprovação apropriadas para adequação e suficiência.

### 7.5.3 Controle da informação documentada

A informação documentada requerida pelo sistema de gestão para sustentabilidade de eventos e por esta Norma deve ser controlada para assegurar:

- que ela esteja disponível e adequada para uso, onde e quando ela for necessária;

— que ela esteja adequadamente protegida (por exemplo, da perda de confidencialidade, uso indevido ou perda da integridade).

Para o controle da informação documentada, a organização deve tratar as seguintes atividades, conforme aplicável:

- a) distribuição, acesso, recuperação e uso;
- b) armazenamento e preservação, incluindo a preservação de legibilidade;
- c) controle de alterações (por exemplo, controle de versão);
- d) guarda e descarte;
- e) prevenção do uso involuntário de informação obsoleta.

A informação documentada de origem externa, determinada pela organização como necessária para o planejamento e operação do sistema de gestão para sustentabilidade de eventos, deve ser identificada, como apropriado, e controlada.

NOTA O acesso à informação implica uma decisão sobre a permissão para somente visualização, ou a permissão e autorização para visualização e alteração.

## **8 Operação**

### **8.1 Planejamento e controle operacional**

A organização deve planejar, implementar e controlar os processos necessários para atender aos requisitos e implementar as ações determinadas em 6.1, através:

- do estabelecimento de critérios para os processos;
- de implementação de controle dos processos de acordo com os critérios;
- da informação documentada na medida do necessário para ter a confiança de que os processos foram realizados conforme o planejado.

A organização deve controlar as alterações planejadas e analisar criticamente as consequências de alterações involuntárias, tomando medidas para mitigar quaisquer efeitos adversos, conforme necessário.

A organização deve assegurar que os processos terceirizados são controlados.

A organização deve manter procedimentos para as atividades críticas à implementação bem-sucedida do sistema de gestão para sustentabilidade de eventos, onde sua ausência poderia levar a um distanciamento dos princípios administrativos de desenvolvimento sustentável, propósito, valores, política, objetivos e metas. Tais procedimentos devem, quando apropriado, abranger situações de emergência e fornecedores.

### **8.2 Tratando das atividades, produtos ou serviços modificados**

Quando forem identificadas alteração ou inserção de atividades, produtos, serviços, ou mudanças operacionais circunstanciais, as questões, objetivos, metas e plano(s) devem ser analisados criticamente e aperfeiçoados, quando relevante para assegurar que a melhor solução seja aplicada aderindo à declaração de propósito e valores e a política de desenvolvimento sustentável da organização.

### 8.3 Gestão da cadeia produtiva

A organização deve estabelecer a relevância de cada um dos objetivos, metas e plano(s) em relação a cada fornecedor, e deve incluir informações suficientes e relevantes nas propostas comerciais ou outra documentação, para permitir que seus fornecedores demonstrem sua capacidade de apoiar os objetivos.

Ao solicitar propostas ou documentos equivalentes, uma organização deve efetuar avaliações com base na capacidade do fornecedor de atender ou contribuir com os objetivos, metas, eficácia nos custos e qualidade.

Se as organizações não passarem por um processo de consulta de propostas, elas devem justificar seu processo e demonstrar como elas consideram questões de desenvolvimento sustentável ao escolher os fornecedores.

## 9 Avaliação de desempenho

### 9.1 Desempenho em função dos princípios administrativos do desenvolvimento sustentável

A organização deve estabelecer sua abordagem para avaliar o desempenho atual e meta em função da sua declaração de propósito e valores e os princípios administrativos do desenvolvimento sustentável relacionados com a gestão de eventos (ver 4.5).

### 9.2 Monitoramento, medição, análise e avaliação

A organização deve determinar:

- o que precisa ser monitorado e medido;
- os métodos de monitoramento, medição, análise e avaliação, conforme aplicável, para assegurar resultados válidos;
- quando o monitoramento e a medição devem ser realizados;
- quando os resultados do monitoramento e medição devem ser analisados e avaliados.

A organização deve reter a informação documentada apropriada como evidência dos resultados.

A organização deve avaliar o desempenho da sustentabilidade do evento e a eficácia do sistema de gestão para sustentabilidade de eventos.

Além disso, a organização deve:

- a) tomar medidas, quando necessário, para tratar das tendências ou resultados adversos antes que uma não conformidade ocorra;
- b) incluir a documentação da informação para rastrear o desempenho, controles operacionais relevantes, conformidade com os objetivos e metas da organização e a avaliação da conformidade;
- c) identificar as lições aprendidas de cada evento e alimentar os conhecimentos adquiridos no planejamento e execução de futuros eventos/atividades relacionadas a eventos para melhorar o seu desempenho de sustentabilidade de eventos: convém que esta informação esteja disponível para as partes interessadas.

Quanto for requerido ou prático, o equipamento, que é provido pela organização e utilizado para a coleta de dados para o sistema de gestão para sustentabilidade de eventos, deve ser calibrado e mantido. Documentos deste processo devem ser retidos de acordo com os procedimentos da organização.

### 9.3 Auditoria interna

A organização deve realizar auditorias internas em intervalos planejados para fornecer informações se o sistema de gestão para sustentabilidade de eventos:

- a) estiver de acordo com:
  - os requisitos próprios da organização para seu sistema de gestão para sustentabilidade de eventos;
  - os requisitos desta Norma;
- b) for efetivamente implementado e mantido;
- c) estiver sendo efetivo no alcance da política, objetivos e metas de desenvolvimento sustentável.

A organização deve:

- planejar, estabelecer, implementar e manter programa(s) de auditoria, incluindo a frequência, métodos, responsabilidades, requisitos de planejamento e relatórios. O(s) programa(s) de auditoria deve(m) levar em consideração a importância dos processos afins e os resultados de auditorias anteriores;
- definir os critérios de auditoria e o escopo de cada auditoria;
- selecionar auditores e realizar auditorias para assegurar a objetividade e a imparcialidade do processo de auditoria;
- assegurar que os resultados das auditorias sejam reportados à administração relevante;
- reter a informação documentada como evidência da implementação do programa de auditoria e os resultados da auditoria.

### 9.4 Análise crítica pela direção

A alta direção deve analisar criticamente o sistema de gestão para sustentabilidade de eventos da organização, em intervalos planejados, para assegurar sua contínua adequação e eficácia.

A análise crítica pela direção deve incluir consideração:

- a) dos resultados de ações provenientes de análises críticas anteriores pela direção;
- b) das alterações em questões internas e externas que são relevantes ao sistema de gestão para sustentabilidade de eventos;
- c) das informações sobre o desempenho de sustentabilidade do evento, incluindo tendências
  - em não conformidades e ações corretivas,
  - nos resultados de avaliação no monitoramento e medição, e
  - nos resultados da auditoria;

- d) das oportunidades para melhoria contínua;
- e) das avaliações da conformidade;
- f) das comunicações com as partes interessadas e mudanças nas expectativas das partes interessadas;
- g) sobre a extensão em que objetivos e metas foram atendidos;
- h) dos resultados das ações corretivas e preventivas;
- i) da modificação das circunstâncias, incluindo desenvolvimentos em requisitos legais e outros requisitos relativos à sua política de desenvolvimento sustentável;
- j) sobre o progresso em função dos princípios administrativos de desenvolvimento sustentável.

As saídas da análise crítica pela direção devem incluir decisões relativas às oportunidades de melhoria contínua e à possível necessidade de alterações no sistema de gestão para sustentabilidade de eventos.

A organização deve reter informação documentada como evidência dos resultados das análises críticas pela direção.

As análises críticas devem ser contínuas e realizadas em intervalos que maximizem as oportunidades de aprendizagem a partir de diferentes eventos e devem ser apropriadas à escala e frequência de execução do evento.

As análises críticas pela direção devem avaliar a necessidade de mudanças no sistema de gestão, incluindo a declaração de propósito e valores, política de desenvolvimento sustentável e os objetivos e metas.

Para que o sistema de gestão para sustentabilidade de eventos continue em conformidade com esta Norma, a organização deve assegurar, através da análise crítica pela direção, que ela permaneça alinhada com seus princípios administrativos de desenvolvimento sustentável relativos à gestão de eventos.

## 10 Melhoria

### 10.1 Não conformidade e ação corretiva

Quando ocorrer uma não conformidade, a organização deve:

- a) identificar a não conformidade;
- b) reagir às não conformidades, quando aplicável,
  - tomar medidas para controlá-las e corrigi-las, e
  - tratar das consequências;
- c) avaliar a necessidade de ações para eliminar as causas da não conformidade, a fim de que ela não se repita ou ocorra em qualquer outro lugar, através
  - da análise crítica das não conformidades,
  - da determinação das causas das não conformidades, e
  - da determinação se não conformidades similares existem, ou podem potencialmente vir a ocorrer;

- d) implementar qualquer ação necessária;
- e) analisar criticamente a eficácia de qualquer ação corretiva tomada;
- f) efetuar alterações no sistema de gestão para sustentabilidade de eventos, se necessário;
- g) recomendar ações preventivas;
- h) assegurar, onde apropriado, que os fornecedores contribuam para a avaliação da conformidade e tratam da não conformidade.

As ações corretivas devem ser apropriadas aos efeitos das não conformidades encontradas.

A organização deve reter informação documentada como evidência:

- da natureza das não conformidades e quaisquer ações subsequentes tomadas; e
- dos resultados de qualquer ação corretiva.

A organização deve estabelecer, manter e implementar procedimentos que definam a responsabilidade e a autoridade para tratamento e investigação das não conformidades, tomando medidas para mitigar quaisquer impactos causados, e para iniciar e concluir as ações corretivas e preventivas.

## **10.2 Melhoria contínua**

A organização deve melhorar continuamente a adequação e eficácia do sistema de gestão para sustentabilidade de eventos.

## Anexo A (informativo)

### Orientação sobre o planejamento e implementação desta Norma

#### A.1 Generalidades

As informações contidas neste Anexo são apenas para orientação e podem não ser relevantes para todos os usuários desta Norma.

Cada Seção deste Anexo inclui uma referência à Seção/Subseção no corpo principal do texto normativo.

#### A.2 Escopo (ver Seção 1)

Um evento não pode se declarar em conformidade com esta Norma. Isto é somente um sistema de gestão, ou seja, a forma como o evento foi planejado e executado é que pode declarar a conformidade com esta Norma.

Uma produtora ou agência de eventos pode decidir gerenciar alguns, porém não todos os seus eventos em conformidade com esta Norma. Neste cenário elas não podem declarar a conformidade para o sistema de gestão da organização, ou para todos os eventos que elas organizam, mas simplesmente o sistema de gestão para os quais estão em conformidade com esta Norma.

Os fornecedores definirão no escopo de seu sistema quais etapas de seus produtos e serviços são relacionadas a eventos e estas serão incluídas no sistema de gestão. Somente essas áreas podem declarar que são gerenciadas em conformidade com esta Norma.

#### A.3 Entendendo a organização e seu contexto (ver 4.1)

Para entender uma organização e seu contexto, analisa o negócio principal da organização e como isto impacta nas questões sustentáveis do meio ambiente, sociais e econômicas (para mais orientações, ver Anexo C), e os impactos gerados por essas questões. Um exemplo de uma questão externa pode ser os impactos no negócio sobre o meio ambiente local, enquanto uma questão interna pode ser o treinamento de pessoal.

As definições abaixo, retiradas do ABNT ISO Guia 73:2009, fornecem orientações sobre o contexto externo e interno.

— **contexto externo:** ambiente externo em que a organização busca alcançar seus objetivos.

NOTA O contexto externo pode incluir:

- o ambiente cultural, social, político, legal, regulatório, financeiro, tecnológico, econômico, natural e competitivo, seja internacional, nacional, regional ou local;
- fatores-chave e tendências que tenham impacto sobre os objetivos da organização; e
- relacionamentos, percepções e valores das partes interessadas externas.

— **contexto interno:** ambiente interno em que a organização busca alcançar seus objetivos.

NOTA O contexto interno pode incluir:

- governança, estrutura organizacional, funções e responsabilidades;
- políticas, objetivos e as estratégias que são estabelecidas para alcançá-los;
- as capacidades, entendidas em termos de recursos e conhecimento (por exemplo, capital, tempo, pessoas, processos, sistemas e tecnologias);
- sistemas de informação, fluxos de informação e processos de tomada de decisão (formais e informais);
- relacionamentos, percepções e valores das partes interessadas internas;
- cultura da organização;
- padrões, diretrizes e modelos adotados pela organização; e
- forma e extensão das relações contratuais.

#### A.4 Identificação e engajamento das partes interessadas (ver 4.2)

A identificação e o engajamento das partes interessadas é também referido como “engajamento de *stakeholders*”.

Para identificar o grupo de partes interessadas, é importante considerar quem é afetado ou envolvido em atividade relativa aos eventos. Isto pode incluir visitantes, expositores, artistas, moradores locais, polícia, autoridade local, fornecedores e subcontratados para o evento.

Depois de estabelecer uma lista das partes interessadas, convém que todas sejam informadas de que esta Norma está sendo implementada e que uma cópia da política de desenvolvimento sustentável seja fornecida, com uma solicitação de resposta, incluindo quaisquer ideias de como melhorar o seu desempenho de sustentabilidade e as formas com que os objetivos impactarão sobre elas. Convém que a comunicação com as partes interessadas seja um processo contínuo, em vez de uma comunicação pontual.

O engajamento das partes interessadas é realizado para melhorar o entendimento dos impactos econômicos, sociais e ambientais das atividades do evento. Isto inclui atividades associadas com os estágios completos do ciclo de vida de eventos, bem como os impactos indiretos.

Considerando a natureza única do setor de eventos (frequência de eventos, tipologia etc.), o engajamento com as partes interessadas será proporcional ao nível de colaboração. Convém que a lista de partes interessadas seja reconsiderada para cada evento.

A seguir estão exemplos de grupos genéricos de partes interessadas que podem ser consultadas:

NOTA Determinadas partes interessadas podem incidir em diferentes categorias, por exemplo incêndio e polícia poderiam ser colocados na cadeia produtiva e/ou no órgão regulador.

- a) organizadoras de evento, por exemplo, gerentes do evento, sócios;
- b) proprietários do evento, por exemplo, encarregados, patrocinadores, provedores de fundos e investidores;

- c) força de trabalho, por exemplo, empregados, sindicatos, funcionários e voluntários;
- d) cadeia produtiva, por exemplo, local do evento, fornecedores de produtos e serviços (incluindo os patrocinadores); esta categoria pode também incluir serviços de emergência, bombeiros, ambulância etc.;
- e) participantes, por exemplo, locutores, artistas, atletas, expositores, concorrentes etc.; esta categoria pode incluir usuários finais (as necessidades dos usuários finais variam: para as minorias, por exemplo, os idosos e pessoas com incapacidades requerem considerações particulares a serem levadas em consideração);
- f) assistentes, por exemplo, clientes, público, fãs, espectadores, visitantes, representantes (também incluídos os usuários finais);
- g) órgãos reguladores, por exemplo, autoridades locais/municipais e autoridades de licenciamento, polícia; esta categoria pode incluir o governo central e consultores estatutários;
- h) comunidade, por exemplo, comunidade local e vizinhança, incluindo a sociedade civil, povos indígenas e minorias, Organizações Não Governamentais (ONG), meios de comunicação, manifestantes; esta categoria pode incluir organizações interessadas do setor (organismos e associações da indústria) e redes; grupos de consumidores e/ou ambientalistas ou organizações representantes das pessoas com incapacidades. Ao considerar as preocupações das diferentes partes interessadas, convém que as necessidades das pessoas com incapacidades sejam levadas em consideração.

As partes interessadas podem também incluir patrocinadores, proprietários e provedores de fundos.

Algumas partes interessadas podem não pertencer a um grupo organizado. Muitas partes interessadas podem não ser organizadas de forma geral e por esta razão podem ser omitidas e ignoradas. Isto pode ser especialmente importante com relação a grupos vulneráveis e gerações futuras.

As possíveis saídas do engajamento com as partes interessadas podem incluir o seguinte:

- reuniões e atas de reunião;
- pesquisas;
- mídia social;
- pedidos de compra;
- contratos;
- *feedback* de clientes/participantes;
- informe técnico;
- relatório técnico;
- comunicados de imprensa, artigos;
- boletins informativos;

- seções de perguntas e respostas;
- treinamento;
- mediação;
- arbitragem;
- diálogo social.

Ver Tabela A.1 para orientações adicionais.

**Tabela A.1 – Lista de partes interessadas**

<b>Parte interessada</b>	<b>Função</b>
Alta direção	Pessoa ou entidade que tem a responsabilidade final para a tomada de decisão.
Organizadora de evento	Pessoa ou entidade que produz e/ou gerencia todos ou alguns aspectos de um evento.
Proprietário do evento	Pessoa ou entidade que se encarrega do evento.
Gerente do evento	Pessoa ou entidade que produz e/ou gerencia todos os aspectos do evento. O gerente do evento não é necessariamente o proprietário do evento.
Parceiro e patrocinador	Uma organização ou indivíduo que fornece fundos ao evento ou fornece produtos ou serviços no lugar dos fundos.
Provedor de fundos e investidor	Uma organização ou indivíduo que fornece fundos ao evento, de acordo com as intenções de tal evento.
Força de trabalho	Corpo de pessoas que trabalham para a organização ou evento.
Empregado	Pessoa que é paga para trabalhar em um evento.
Funcionário	Pessoa que trabalha em cada evento.
Voluntário	Pessoa que faz um trabalho de boa vontade, sem ser paga por isto.
Cadeia produtiva	Sequência de atividades ou partes que fornecem produtos ou serviços à organização.
Fornecedor	Entidade que fornece produtos e/ou serviços relacionados ao evento.
Local do evento	O local onde o evento é realizado.
Serviços de emergência	Instituições de cooperação referentes às solicitações de chamada durante o evento, ou seja, bombeiros, ambulância etc.
Participantes	Uma organização ou indivíduo que participa ativamente nos conteúdos de um evento.
Assistente	Uma organização ou indivíduo que participa de um evento para a finalidade principal de receber serviços ou conteúdos.

Tabela A.1 (continuação)

Parte interessada	Função
Órgão regulador	Organizações que têm o poder de regular uma área de negócios e/ou indústria.
Governo central	O governo de um país inteiro.
Autoridade local (por exemplo, Estado, prefeitura, cidade)	Organização que é responsável pelo governo de uma área local.
Comunidade	Um grupo de organizações e/ou indivíduos que compartilham a mesma religião, trabalho etc.
Comunidade local	Aqueles que residem próximos ao local do evento.
Organismo de interesse do setor (organismos do comércio/indústria)	Indústria/organismos da indústria em que a organização pertence.
Organização não governamental relevante (por exemplo, grupos ambientalistas)	Organismo não governamental, organismo sem fins lucrativos, relevante ao objetivo do evento/organização.
Mídia	Uma organização ou indivíduo que fornece notícias e informações para o público.

### A.5 Determinação do escopo do sistema de gestão (ver 4.3)

Para determinar o escopo do sistema de gestão, decidir para qual(ais) parte(s) do evento, série de eventos e/ou organização para as quais você está implementando esta Norma. Uma organizadora de evento que organiza muitos eventos diferentes pode decidir implementar esta Norma para um único evento, um grupo de eventos ou simplesmente utilizar o sistema de gestão para todos os eventos que ela organiza. Uma organização que trabalha como um fornecedor para a indústria de eventos pode decidir implementar esta Norma na parte de seu negócio que apoia a indústria de eventos. Estabelecer em quais partes do negócio esta Norma será implementada significará que elas serão as únicas partes do negócio para o qual qualquer forma de conformidade pode ser confirmada.

### A.6 Princípios de desenvolvimento sustentável, declaração de propósito e valores (ver 4.5)

Convém que a organização declare seu propósito principal no contexto dos eventos. Por exemplo, ela é uma organizadora de evento organizando muitos eventos diferentes anualmente ou é uma fornecedora que oferece tapete para a indústria de eventos? A organização também precisa estabelecer quais valores da sua empresa são relativos ao desenvolvimento sustentável e seu trabalho dentro da indústria de eventos. Para fazer isso, você pode fazer referência a diretrizes da Tabela A.2, com base nos princípios de desenvolvimento sustentável da ABNT NBR ISO 26000. Por exemplo, uma organização pode estabelecer que um dos seus valores é a “inclusão” (assegurando que todos os seus serviços ou eventos são abertos a todos, evitando todas as formas de discriminação).

Convém que os princípios administrativos de desenvolvimento sustentável da organização incluam no mínimo a administração, a inclusão, a integridade e a transparência. Orientações adicionais sobre responsabilidade social podem ser encontradas na ABNT NBR ISO 26000.

A fim de evitar a discriminação, convém que a organização leve em consideração o princípio fundamental da Acessibilidade Universal, como entendido pela Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Incapacidades, Artigo 3º Princípios Gerais [13].

Convém que a declaração de propósito e valores forme a base para as atividades do desenvolvimento sustentável da organização. Convém que ela auxilie no alinhamento do propósito principal com as atividades de desenvolvimento sustentável afins, aumentando assim a transparência da governança.

Convém que a liderança da organização promova os valores que expressam os tipos de comportamento que uma organização tem ou quer tornar-se conhecida por ter.

Convém que não haja contradição entre princípios, propósito e valores.

**Tabela A.2 – Princípios administrativos de desenvolvimento sustentável relativos à gestão de eventos**

Princípios	Questões
<b>Inclusão</b>	<p>Como identificar aqueles que podem afetar ou ser afetados (partes interessadas) por suas decisões e ações?</p> <p>Como as partes interessadas contribuem com suas opiniões, e como elas fazem isso de forma contínua?</p> <p>Como auxiliar as partes interessadas a entender as razões para as decisões da organização e as implicações de suas ações?</p> <p>Como ter certeza de que nenhum grupo ou indivíduo está em desvantagem ou “mantido desinformado”?</p> <p>Há interesses além das partes interessadas imediatas que devem ser considerados?</p> <p>Como levar em consideração os direitos e interesses das partes interessadas?</p>
<b>Integridade</b>	<p>Como tentar tratar os outros com integridade?</p> <p>Como a diversidade é incentivada e desenvolvida?</p> <p>Como assegurar que o suborno, a opressão, o abuso, a corrupção e a cumplicidade sejam evitados?</p> <p>Como demonstrar que as decisões e ações são imparciais e que elas atendem aos direitos, obrigações legais e regulamentos relevantes?</p> <p>Como demonstrar responsabilidade por ação(ões) de uma maneira que seja compatível com os demais princípios administrativos?</p> <p>Como levar em consideração as considerações éticas do processo de tomada de decisão?</p> <p>Como assegurar que a violência em decorrência do álcool e das drogas seja evitada?</p>

Tabela A.1 (continuação)

Princípios	Questões
<b>Administração</b>	<p>As decisões organizacionais levarão à mudança ou perda (incluindo a biodiversidade) significativa ao meio ambiente ou à sociedade? Se sim, alternativas foram avaliadas?</p> <p>Em qualquer atividade, o uso de recursos e o seu conseqüente impacto são considerados e monitorados?</p> <p>Como as habilidades de gestão de desenvolvimento sustentável são desenvolvidas, compartilhadas, aplicadas e reconhecidas?</p> <p>Como explicar decisões e atividades em situações onde o Estado de Direito não fornece proteções ambientais, sociais e econômicas suficientes?</p>
<b>Transparência</b>	<p>Como se certificar de quais informações relevantes e confiáveis estão disponíveis de forma acessível, com baixo custo e comparáveis?</p> <p>Como os pontos de vista ou solicitações razoáveis para informações adicionais são considerados e respondidos em tempo hábil?</p> <p>Como os interesses, influências ou beneficiários significativos são documentados, comunicados e gerenciados?</p> <p>Como são identificados os tomadores de decisão e as razões pelas decisões são documentadas e comunicadas? E para quem?</p> <p>Como assegurar que a informação seja transmitida com exatidão às partes interessadas?</p>

## A.7 Liderança (ver Seção 5)

Liderança pode ser demonstrada, por exemplo, pela motivação e capacitação das pessoas para contribuírem com a eficácia do sistema de gestão para sustentabilidade de eventos, pelas decisões tomadas para tratar das questões, pela comunicação com funcionários e parceiros ou com a imprensa.

## A.8 Política (ver 5.2)

A seguinte lista estabelece o que convém que seja incluído na política de desenvolvimento sustentável:

- questões do desenvolvimento sustentável relativas ao escopo;
- um compromisso de liderança pelo exemplo nas questões do desenvolvimento sustentável de eventos;
- uma declaração de propósito e valores;
- um compromisso de atender a todos os regulamentos legais que se aplicam ao evento e/ou à organização, por exemplo, saúde e segurança, regulamentos de ruído, regulamentos de resíduos, legislação para pessoas com incapacidades e não discriminação;
- um compromisso para a melhoria contínua e para melhorar seu desempenho a cada ano ou a cada evento.

Convém que a política de desenvolvimento sustentável seja assinada pela Alta Direção.

Pode ser que as organizações já tenham documentação existente desenvolvida para outras Normas que elas possam utilizar como ponto de partida para sua política de desenvolvimento sustentável. Exemplos e mais orientação sobre elementos de uma política de desenvolvimento sustentável podem ser encontrados nas ABNT NBR ISO 14001, ABNT NBR ISO 26000 e outros documentos relevantes relativos à sustentabilidade de eventos.

Convém que requisitos legais e outros requisitos não sejam limitados àqueles que são diretamente aplicáveis à gestão de eventos. Por exemplo, os organizadores/proprietários do evento coletam, comunicam e/ou manipulam informações pessoais, e convém que eles demonstrem um compromisso para proteger a segurança de tais informações e a privacidade dos participantes, funcionários e/ou parceiros/fornecedores.

As organizações que implementam esta Norma irão precisar que seus fornecedores contribuam com o sistema de gestão para sustentabilidade de eventos. Convém que a política de desenvolvimento sustentável seja útil na identificação dos requisitos prováveis (ou seja, produto, instalação, fornecedores de serviços, especificações de proposta e condições de contrato).

Convém que um compromisso com a liderança no campo da gestão para sustentabilidade de eventos seja proporcional ao tamanho e a influência potencial da organização. A liderança pode envolver a implementação de novas práticas de sustentabilidade ou a promoção do desenvolvimento sustentável através de comunicações relevantes.

As questões de legado podem incluir instalações, infraestrutura, força de trabalho, conhecimento, acessibilidade universal, conceito, espírito do evento, uso da terra após o evento, mudança de consciência etc.

## **A.9 Ações para tratar os riscos e as oportunidades (ver 6.1)**

Para tratar os riscos e as oportunidades, considerar as questões externas e internas relativas à organização e suas , e identificar efeitos potenciais positivos ou negativos que poderiam ocorrer antes, durante ou após a atividade planejada. Exemplos incluem a segurança dos assistentes, poluição da água ou impacto na economia local (ver Anexo C para orientações adicionais).

## **A.10 Identificação e avaliação de questões (ver 6.1.2)**

Para identificar e avaliar as questões, é necessário encontrar uma metodologia para avaliação do quão significativas são as questões diretas e indiretas, e auxiliar a determinar em quais se concentrar.

Diretrizes adicionais da ABNT NBR ISO 26000 estão disponíveis sobre o tipo de questões a serem consideradas e como avaliá-las, por exemplo, reunindo chefes de departamento para discutir os principais impactos de um evento ou uma parte de um evento.

Faz sentido decidir a severidade do impacto e selecionar quais questões devem ser tratadas. Para finalizar as questões e os objetivos, as partes interessadas precisam ser consultadas e suas respostas precisam retornar. Uma vez que as questões tenham sido finalizadas, os objetivos e metas para a melhoria podem ser definidos.

Por exemplo, a maior questão pode ser identificada como poluição do ar devido às emissões de dióxido e monóxido de carbono, óxidos de nitrogênio e dióxido de enxofre dos veículos de entrega e viagem dos participantes.

Este é o ponto em que convém que a organização tome medidas para entender quais podem ser as suas questões de desenvolvimento sustentável positivas e negativas.

NOTA Ver Anexo C para orientações adicionais sobre a identificação de questões.

Uma vez que uma organização pode ter muitas questões de desenvolvimento sustentável, convém que ela estabeleça critérios e um método para determinar aquilo que ela considera significativo. Não existe um método único para determinar questões significativas de desenvolvimento sustentável. Entretanto, convém que o método utilizado forneça resultados consistentes e estabeleça e aplique critérios de avaliação.

Convém que a organização avalie questões para determinar aquelas sobre as quais ela tem o controle e aquelas sobre as quais ela tem influência. Convém que a avaliação também identifique questões que resultem em impactos significativos, mas sobre as quais a organização não exerça controle ou influência.

Ao identificar e avaliar suas questões significativas de desenvolvimento sustentável, convém que a organização considere a necessidade de reter as informações para fins de históricos, bem como a forma de usá-las no projeto e a implementação de seu sistema de gestão para sustentabilidade de eventos.

### **A.11 Requisitos legais e outros requisitos (ver 6.1.3)**

Estes podem incluir os atuais e emergentes:

- a) requisitos legais nacionais;
- b) requisitos legais de estado/província/departamental;
- c) requisitos legais do governo local.

Exemplos de outros requisitos aos quais a organização pode subscrever incluem:

- acordos com autoridades públicas;
- acordos com clientes;
- diretrizes não regulamentares;
- princípios voluntários ou códigos de prática;
- rotulagem ambiental voluntária ou compromissos de administração de produtos;
- requisitos de associações comerciais;
- acordos com grupos da comunidade ou organizações não governamentais;
- compromissos públicos da organização ou sua organização de origem;
- requisitos corporativos/da Companhia; e
- convenções, tratados e acordos internacionais, por exemplo, acordos internacionais promovidos por organizações como as Nações Unidas ou a Organização Internacional do Trabalho.

A determinação de como os requisitos legais e outros requisitos aplicam-se às questões de desenvolvimento sustentável da organização é realizada geralmente no processo de identificar esses requisitos. Pode não ser necessário, portanto, ter um procedimento separado ou adicional para fazer essa determinação.

Além disso, quando a legislação nacional ou sua implementação não fornece um mínimo de proteção ambiental, social ou econômica, convém que uma organização aceite que o respeito pelo estado de Direito é mandatório, enquanto estiver aderindo ao princípio de respeitar as Normas Internacionais de comportamento (ver ABNT NBR ISO 26000).

## **A.12 Objetivos de sustentabilidade de eventos e como alcançá-los (ver 6.2)**

Convém que seja considerado como os objetivos estão relacionados às questões do desenvolvimento sustentável.

Para finalizar os objetivos e metas em busca da melhoria, as partes interessadas precisam ser consultadas e suas respostas precisam retornar.

Por exemplo, conforme observado na Seção A.10, a maior questão identificada pode ser a poluição do ar devido às emissões de dióxido e monóxido de carbono, óxidos de nitrogênio e dióxido de enxofre dos veículos de entrega e viagem dos participantes. O objetivo poderia ser reduzir as emissões dos veículos de entrega em 25 % e as emissões relativas à viagem dos participantes em 25 %. Para fazer isso, poderia ser necessário medir quilometragens para avaliar o impacto e seria aconselhável considerar o uso de uma empresa de transporte para consolidar a carga em poucos veículos, e ainda promovendo o transporte público para visitantes, negociando preços combinados dos bilhetes ou facilitando um esquema de carona.

De um ponto de vista prático, convém que o esforço requerido para gerenciar questões de desenvolvimento sustentável seja proporcional à natureza e à importância das questões identificadas.

Convém que os objetivos sejam específicos, mensuráveis, alcançáveis, razoáveis e limitados pelo tempo. Ao estabelecer os objetivos, convém que você considere todos os métodos possíveis de tratar as questões. Convém que seja considerado o uso de tecnologias novas e/ou inovadoras (por exemplo, compostagem no local de resíduos de alimentos ou engajamento com as partes interessadas, utilizando novas ferramentas baseadas na web). No planejamento e construção de novos locais de eventos, convém que seja dada consideração a questões de legado, como os impactos sobre as comunidades locais, a acessibilidade universal e meio ambiente global, bem como o uso potencial de longo prazo das novas instalações. Convém, também, que seja dada consideração para aumentar a conscientização dos usuários sobre questões de desenvolvimento sustentável.

Estabelecer metas de desempenho desafiadoras, particularmente quando existe uma maior capacidade de tratar os objetivos. Convém que as metas sejam mensuráveis quando praticável e convém que elas levem em consideração as opções tecnológicas das organizações, seus requisitos financeiros, operacionais e de negócios e seu potencial de legado.

Há muitas vezes mais do que uma abordagem que pode ser implementada para fornecer a solução, e estas abordagens são referidas como os planos alternativos. O plano final é a abordagem que é adotada para executar o evento.

Pode não ser possível alcançar todas as metas de desempenho; conseqüentemente, o plano final pode representar a alternância ideal de desempenho através de uma faixa de objetivos/metast. Por exemplo, um local do evento pode ser mais apropriado do que outros com base nas instalações

(por exemplo, acesso para deficientes), entretanto, um outro local do evento poderia ter melhores conexões de transporte, oferecendo oportunidades para reduzir os impactos relativos ao transporte. A decisão de qual local do evento usar poderia ser tomada com base na capacidade de tratar das questões importantes nos anos subsequentes.

Convém que as metas sejam quantificadas com indicadores-chave de desempenho (KPI) sempre que for praticável. As organizações são incentivadas a identificar os prováveis indicadores para auxiliar a estabelecer uma avaliação comparativa e coerente de eventos; convém que todas as informações sejam registradas em um plano final.

NOTA As metas representam o nível mínimo aceitável de desempenho.

Convém observar que não há nenhum requisito que exija o mesmo nível de desempenho para cada objetivo.

As organizações são incentivadas a identificar indicadores que podem contribuir com um padrão comparativo entre eventos.

### A.13 Recursos (ver 7.1)

Convém que recursos sejam fornecidos para implementar com sucesso um sistema de gestão para sustentabilidade de eventos. Avaliar os requisitos no estágio de planejamento do evento e documentar a provisão de recursos necessários.

Convém que a natureza e a escala das atividades dos eventos, a frequência de ocorrência e a duração do evento ao alocar os recursos sejam consideradas.

#### a) Pessoal, competência, treinamento

Convém que a organização adquira as habilidades e o conhecimento requeridos para implementar o sistema de gestão para sustentabilidade de eventos. Isto pode ser através do recrutamento de pessoal qualificado, através de treinamento e desenvolvimento profissional do pessoal atual, através de voluntários, através da utilização de fornecedores experientes e conhecedores, ou através da contratação de consultores ou conselheiros especialistas.

Convém que uma avaliação seja efetuada, referente ao pessoal qualificado requerido a atender aos objetivos, o custo versus o benefício de alocação de pessoal qualificado e o conhecimento que a organização deixará no legado da força de trabalho, cadeia produtiva e a comunidade anfitriã e destino do evento.

#### b) Infraestrutura e tecnologia

Convém que sejam avaliados os requisitos e que se faça uma alocação adequada de equipamentos, materiais, produtos, suprimentos e serviços, para apoiar a implementação bem-sucedida de um sistema de gestão para sustentabilidade de eventos e atender a seus objetivos.

O nível de investimento em infraestrutura e tecnologia precisa ser ponderado em função dos benefícios do atendimento dos objetivos de desenvolvimento sustentável. Convém que o fornecimento e o investimento em infraestrutura e tecnologia sejam compatíveis com a natureza e a escala do evento. Convém, também, que seja dada consideração às oportunidades de legado de recursos de infraestrutura e tecnologia adquiridos pela organização.

c) Finanças

A provisão de recursos adequados para implementar com sucesso um sistema de gestão para sustentabilidade de eventos terá, muitas vezes, um impacto orçamentário. Avaliar a implicação financeira para fornecer os recursos necessários, realizar uma análise de custo/benefício e considerar quaisquer implicações de planejamento financeiro e de fluxo de caixa desta alocação de recursos.

## A.14 Competência (ver 7.2)

A gestão determinará o nível de experiência, competência e treinamento necessários para assegurar a capacidade do pessoal na implementação do sistema de gestão para sustentabilidade de eventos.

Identificar a consciência, o conhecimento, o entendimento e as habilidades necessárias para qualquer pessoa com responsabilidade e autoridade para executar tarefas em nome da organização. Isto pode ser documentado em uma descrição de cargo a ser acompanhada por planos de treinamento ou contrato de serviço. Isto pode incluir estar ciente dos riscos criados por aquelas atividades da pessoa e as atividades de outras pessoas relevantes para o seu trabalho.

A consciência, o conhecimento, o entendimento e a competência podem ser obtidos ou melhorados através de treinamento, educação ou experiência no trabalho.

Convém que sua organização requeira que os contratados que trabalham em seu nome sejam capazes de demonstrar que seus funcionários têm a competência requerida e/ou treinamento adequado.

Programas de treinamento e desenvolvimento podem ser analisados criticamente e atualizados periodicamente para assegurar que competências essenciais da organização, que o efeito que suas políticas recém-implementadas tiveram em suas partes interessadas e as necessidades de treinamento associadas sejam identificados e fornecidos.

O treinamento pode incluir o seguinte:

- a) política, processos e requisitos de desenvolvimento sustentável;
- b) questões significativas de desenvolvimento sustentável; abordagens e resultados desejados;
- c) questões de conformidade legal;
- d) consequências da não conformidade com a política, processos e requisitos de desenvolvimento sustentável;
- e) habilidades práticas e técnicas para operações de produção de eventos sustentáveis;
- f) abordagem do sistema de gestão.

## A.15 Comunicação (ver 7.4)

A comunicação é importante para assegurar a implementação efetiva do sistema de gestão para sustentabilidade de eventos. Os métodos de comunicação interna podem incluir reuniões regulares com o grupo de trabalho, boletins informativos, quadro de avisos e *sites* na *intranet*, bem como vários formatos de mídia, por exemplo, Braille, dispositivo de telecomunicação para surdos e linguagem de sinais.

Implementar um procedimento para comunicações externas com fornecedores relevantes e outras partes interessadas. Este procedimento pode incluir um diálogo com as partes interessadas e a consideração de suas preocupações relevantes. Convém que as organizações levem em consideração as opiniões e necessidades de informação de todas as partes interessadas, em particular no que diz respeito à comunicação externa.

Ao considerar a comunicação externa, levar em consideração as opiniões e a informação necessárias para todas as partes interessadas.

Comunicação externa pode incluir o uso ou o cumprimento com relevantes programas de certificação, produtos, serviços, normas e certificações.

Quando relatórios externos forem elaborados, convém que um formato reconhecido seja utilizado para permitir que as partes interessadas comparem o desempenho entre eventos similares. Um formato reconhecido pode incluir o estabelecido pela legislação, normas contábeis e de outras organizações, como a *Global Reporting Initiative and Association of Chartered Certified Accountants*.

As diretrizes sobre comunicações ambientais podem ser encontradas na ABNT NBR ISO 14063.

As diretrizes sobre comunicações podem ser encontradas na ABNT NBR ISO 26000.

## A.16 Informação documentada (ver 7.5)

Esta Norma requer documentação. Convém que esta documentação seja analisada criticamente e atualizada regularmente.

A documentação do sistema de gestão para sustentabilidade de eventos, bem como questões decorrentes da sua implementação para um evento, são essenciais para demonstrar transparência e responsabilidade, bem como para permitir a possibilidade de verificação por terceiros.

Convém que a documentação seja proporcional e apropriada ao sistema de gestão para sustentabilidade de eventos e às questões envolvidas. Minutas, *e-mails* e outras comunicações menos formais ou menos focadas ao sistema de gestão muitas vezes fornecem documentação suficiente.

As organizações que coletam dados sobre as partes interessadas podem estar sujeitas a requisitos legais nacionais.

As subseções desta Norma que requerem documentação são as seguintes:

- a) Identificação e engajamento das partes interessadas (4.2);
- b) Determinação do escopo do sistema de gestão da sustentabilidade de eventos (4.3);
- c) Princípios de desenvolvimento sustentável, declaração do propósito e valores (4.5);
- d) Política (5.2);
- e) Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais (5.3);
- f) Identificação e avaliação da questão (6.1.2);
- g) Objetivos de sustentabilidade de eventos e como alcançá-los (6.2);

- h) Gestão da cadeia produtiva (8.3);
- i) Monitoramento, medição, análise e avaliação (9.2);
- j) Não conformidade e ações corretivas (10.1).

É recomendado estabelecer e documentar os procedimentos para armazenamento, processamento, distribuição e destruição final de qualquer documento, incluindo registros confidenciais para garantir a segurança de tais informações e a privacidade dos participantes, funcionários e/ou parceiros/fornecedores.

A expressão “controle de informação documentada” refere-se à ideia de registrar informações conforme descritas na ABNT NBR ISO 9001.

É necessário fornecer alguma consideração à acessibilidade da documentação (ver ISO/IEC Guide 71).

### **A.17 Planejamento e controle operacional (ver 8.1)**

Para o planejamento e controle operacional é importante assegurar que:

- a) as funções e responsabilidades da equipe sejam esclarecidas;
- b) as equipes sejam treinadas para realizar suas respectivas tarefas;
- c) os mecanismos adequados sejam prontos para cumprir as metas;
- d) os contratos sejam negociados corretamente com os fornecedores e a entrega tem uma gestão eficaz;
- e) as linhas de comunicação com as partes interessadas sejam mantidas abertas;
- f) exista uma documentação adequada para demonstrar que o sistema foi gerenciado efetivamente.

Avaliar as operações que estão associadas com suas questões significativas identificadas e assegurar que elas sejam conduzidas de forma a controlar ou reduzir os impactos adversos associados com elas, a fim de atender aos requisitos da política de desenvolvimento sustentável e seus objetivos e metas. Convém que isto inclua todas as partes da operação, incluindo contratados externos ou terceirizados.

Esta Norma é baseada em processo. Como definido na ABNT NBR ISO 9000:2005, 3.4, um processo é um “conjunto de atividades inter-relacionadas ou interativas que transformam entradas em saídas”. Conforme definido na ABNT NBR ISO 9000:2005, 3.4.5, um procedimento é uma “forma específica para realizar uma atividade ou um processo.” Processos podem incluir procedimentos. Nem os processos nem os procedimentos precisam ser documentados, a menos que a ausência de documentação resulte em não implementar efetivamente o sistema de gestão.

Em algumas situações, procedimentos formalizados e/ou processos documentados são importantes porque a ausência deles poderia levar a um afastamento do propósito, valores, política de desenvolvimento sustentável, objetivos e metas da organização.

O valor de documentar um procedimento é que ele captura e armazena conhecimento e fornece um processo de execução comum. Isto assegura que o procedimento será executado da mesma maneira, independentemente das pessoas que fazem o procedimento. Procedimentos prescritivos

excessivamente podem limitar a criatividade e o pensamento inovador na gestão de eventos.

Quando apropriado, sistemas de gestão para sustentabilidade de eventos desenvolvidos para um evento podem ser compartilhados, modificados, adaptados e melhorados para aplicação em outros eventos, a fim de evitar a duplicação de esforços no início de cada ciclo de gestão de eventos.

Quando apropriado, convém que tais procedimentos abranjam situações de emergência e fornecedores. Estabelecer, implementar e manter procedimento(s) para identificar situações potenciais de emergência e acidentes potenciais que possam impactar sobre a sustentabilidade e como responder a isto. Analisar periodicamente e, quando necessário, revisar a preparação para emergências e procedimentos de resposta específicos, principalmente após acidentes ou situações de emergência terem ocorrido.

A implementação de ações para gerenciar os riscos e as oportunidades irá envolver as habilidades e competências daqueles membros com necessidade de treinamento e aqueles da cadeia produtiva (contratantes, consultores e conselheiros).

### **A.18 Gestão da cadeia produtiva (ver 8.3)**

Para informações adicionais sobre a gestão da cadeia produtiva, ver Anexo B.

### **A.19 Desempenho em função dos princípios administrativos de desenvolvimento sustentável (ver 9.1)**

Ao estabelecer a abordagem para avaliação do desempenho atual e metas em função da declaração de propósito e valores, existem muitos conceitos teóricos e metodologias práticas que poderiam ser adotados, por exemplo, o uso de uma matriz de maturidade da sustentabilidade (ver BS 8900:2006). Nesta abordagem, questões individuais conforme identificado em 6.1.2, são categorizadas e alinhadas com os princípios administrativos de desenvolvimento sustentável relativos à gestão de eventos.

Rotineiramente, rastrear e analisar criticamente o progresso com o desejo de melhorar continuamente. Um exemplo disto é uma matriz de maturidade, um modelo com base no grau de desempenho desejado ou implementado para estabelecer nível de desempenho atual (ver Tabela A.3).

Preparar uma própria matriz de maturidade ou uma ferramenta de gestão similar com base no exemplo dado na Tabela A.3 e levar em consideração os princípios (ver orientações na Tabela A.2) e práticas que são relevantes para a organização. Para resumir, o termo “matriz de maturidade” indica qualquer abordagem.

Determinar a posição atual na matriz de maturidade, através da identificação dos critérios mais aplicáveis. Convém que atenção especial seja dada às áreas que foram identificadas como fracas ou áreas de crescimento potencial.

Convém que a matriz seja mantida atualizada para refletir circunstâncias de mudanças. Convém que a posição da organização representada pela matriz seja utilizada no processo de análise crítica e/ou para demonstrar o progresso do desenvolvimento sustentável às partes interessadas.

A fim de melhor implementar seus princípios, considerar o uso da alta tecnologia (informática, internet) para estabelecer um acesso mais fácil à informação para as partes interessadas.

Qualquer que seja a abordagem de avaliação estratégica de desempenho adotada, demonstrar o

progresso com relação ao desenvolvimento sustentável para permanecer em conformidade com esta Norma.

**Tabela A.3 – Exemplo de Matriz de Maturidade: A abordagem tomada pela organização em relação à sustentabilidade**

Princípio	Mínimo	Melhoria	Engajado
Inclusão Como as partes interessadas estão envolvidas e como as questões são identificadas e tratadas	Número limitado de partes interessadas consultadas. Quantidade limitada de informações compartilhadas. Opções limitadas dadas às partes interessadas sobre como elas podem estar envolvidas. Tempo e recurso limitados fornecidos para identificar as questões.	Lista abrangente de partes interessadas criadas. Todas as partes interessadas dão a oportunidade de resposta de uma forma estruturada e justa. Questões-chave tratadas. Lições de aprendizagem no tratamento de questões-chave compartilhadas com o grupo, incluindo o uso deste conhecimento adquirido como parte do <i>marketing</i> com a meta de criar uma vantagem competitiva.	Engajamento constante com as partes interessadas. Educação constante das partes interessadas. Consideração das questões de forma estruturada. Tomada de medidas para tratar todas as questões. Consideração das respostas das partes interessadas ao tratar questões.
Integridade Como a abordagem é aberta, honesta e transparente	Lucro a curto prazo. Ganhos financeiros e de reputação imediatos. Reação na resposta aos acionistas/partes interessadas/pressão dos grupos. Reação às tendências do mercado com resposta mínima.	Consideração de como o desenvolvimento adequado pode afetar a reputação da organização ou pode ser um risco. Reação em resposta ao comportamento de outras empresas para a sustentabilidade.	Desenvolvimento e lucro em negócios de longo prazo. Implementação da sustentabilidade, como um processo estratégico e vantagem alinhados com a estratégia organizacional mais ampla, incluindo missão, visão e metas.
	Aplicação de normas somente quando legalmente requeridas. Aplicação de iniciativas sustentáveis somente quando legalmente requeridas.	Aplicação de normas que possam afetar a reputação da organização. Aplicação de normas que se alinham com a visão de negócio e missão. Aplicação de iniciativas de sustentabilidade sob pressão das partes interessadas (por exemplo, programas de envolvimento da comunidade).	Aplicação de todas as novas normas relevantes da indústria. Política de desenvolvimento sustentável claramente escrita e comunicada. Pessoal, suprimentos e partes interessadas estão cientes, compreendem e se comportam de acordo com a política de desenvolvimento sustentável.

Tabela A.3 (continuação)

Princípio	Mínimo	Melhoria	Engajado
<p>Administração</p> <p>Como este tópico tem sido gerenciado pelos fornecedores, partes interessadas, equipes internas</p>	<p>Atendimento somente dos requisitos legais. Nenhum foco dado à sustentabilidade.</p>	<p>A sustentabilidade é uma iniciativa demarketing/relações publicas. Programa interno básico para sustentabilidade existe, envolvendo um número limitado de pessoal.</p>	<p>Todo o pessoal bem treinado e capaz de mudar suas formas de trabalho e implementar o aumento da sustentabilidade com esquema de recompensa/ incentivo. As lições de aprendizado da Companhia sobre sustentabilidade são compartilhadas externamente com os grupos.</p>
	<p>Treinamento mínimo provido. Nenhuma educação, especificamente na sustentabilidade verde.</p>	<p>Provida educação sobre sustentabilidade para novos funcionários. Plano de educação limitado disponível.</p>	<p>Todo o pessoal treinado e capaz de adaptar suas formas de trabalho e implementar o aumento da sustentabilidade com esquema de recompensa/ incentivo. As lições aprendidas por meio da sustentabilidade são comunicadas externamente aos grupos.</p>
	<p>Fornecedores são escolhidos somente em função do preço. O pagamento ao fornecedor está atrasado pelo período mais longo possível.</p>	<p>O pagamento ao fornecedor está dentro do cronograma estabelecido pelo fornecedor. Alguns fatores de sustentabilidade são considerados, incluindo localização do fornecedor e tipos de materiais utilizados.</p>	<p>O pagamento ao fornecedor é imediato. Estratégia de aquisição sustentável implementada. Os fornecedores são solicitados a compartilhar a sua política de desenvolvimento sustentável e demonstrar seu compromisso com a sustentabilidade. Os fornecedores são considerados em todos os fatores, incluindo local, transporte utilizado, materiais utilizados, custo, emprego com igualdade de oportunidades, emprego para pessoas com deficiência e vida útil posterior do material. Assistência educacional e incentivo dado a pequenos fornecedores ou novos fornecedores quanto à sustentabilidade.</p>
	<p>Nenhuma avaliação foi realizada. Falta de conscientização quanto às avaliações ambientais.</p>	<p>Normas e políticas ambientais básicas aplicadas. Treinamento básico interno fornecido em avaliações ambientais.</p>	<p>Impactos potenciais ambientais e riscos considerados e decisões de negócios tomadas com base nestas considerações.</p>

**Tabela A.3** (continuação)

Princípio	Mínimo	Melhoria	Engajado
Transparência Como é clara a abordagem	Ninguém atua sobre a resposta ou considera a resposta como lição de aprendizado para adotar no futuro.	Resposta analisada criticamente somente pela média dreção. Resposta analisada criticamente, porém com ação limitada.	Todos os níveis da Companhia são expostos, prestam atenção e implementam a lição de aprendizado a partir da resposta.
Como isto afeta o futuro	Não é considerado, ninguém reporta sobre sustentabilidade.	Elementos seletivos são considerados.	Todos os elementos são considerados. Relatórios são elaborados e compartilhados com todas as partes interessadas.

## A.20 Monitoramento e medição (ver 9.2)

Neste estágio é importante assegurar que existe um procedimento para medir em função das metas e alertar se existe algum risco de não atingi-las. Também é importante checar como o sistema de gestão está trabalhando e assegurar que quaisquer lições aprendidas alimentam o próximo evento, melhorando o seu desempenho. Monitorar a conformidade não precisa ser um processo oneroso. Ação corretiva quando a peça errada do equipamento é fornecida ou quando os níveis de ruído são muito altos, por exemplo, costuma ser tomada imediatamente e não requer um alto grau de formalidade. Alguns requisitos e metas, entretanto, podem necessitar de um cronograma de monitoramento por operadores qualificados e/ou uma ação corretiva pode precisar ser considerada por diversas pessoas em consulta.

Convém que objetivos relacionados a questões específicas, metas ou outros indicadores de desempenho sejam quantificáveis e estabelecidos para rastrear o progresso rumo à melhoria contínua. Convém que os indicadores de desempenho sejam selecionados levando em consideração e escala e os valores, bem como o escopo e a natureza das atividades relativas ao evento, por exemplo, a quantidade de resíduos ou a proporção da participação de pessoas com deficiência.

Quando apropriado e aplicável, convém que uma medição de base inicial seja estabelecida para cada indicador de desempenho de modo que a melhoria contínua possa ser demonstrada. Quando as metas estabelecidas necessitarem de instrumentação para monitorar KPIs (por exemplo, pesando a quantidade de resíduos gerados), os instrumentos utilizados precisam ser mantidos de modo que eles forneçam dados adequadamente precisos.

Quando os requisitos que afetam questões de desenvolvimento sustentável forem elaborados para fornecedores, convém que a organização inclua esses requisitos dentro do escopo do sistema de gestão.

## A.21 Auditoria interna (ver 9.3)

A auditoria do sistema de gestão precisa estar dentro do escopo do sistema de gestão para sustentabilidade de eventos. Auditorias internas de um sistema de gestão com base nesta Norma podem ser realizadas por pessoal de dentro da organização ou por pessoas externas selecionadas pela organização que trabalham em seu nome. Em ambos os casos, convém que as pessoas que realizam a auditoria sejam competentes e em condições de realizar auditorias de forma imparcial e objetiva. Em pequenas organizações, a independência do auditor pode ser demonstrada por um auditor que esteja livre de responsabilidade para a atividade a ser auditada.

## A.22 Análise crítica pela direção (ver 9.4)

É importante assegurar que seja conduzida a análise crítica completa pela direção do sistema de gestão de eventos sustentáveis que esteja sendo implementado. Isto é, para assegurar que ele ainda está trabalhando efetivamente, continua relevante e quaisquer melhorias requeridas são efetuadas. Convém que a análise crítica rastreie o progresso em função dos princípios de desenvolvimento sustentável que podem ser alcançados utilizando várias ferramentas de medição, como a matriz de maturidade incluída no Anexo. Convém que a análise crítica faça recomendações quanto à melhoria e verifique o desempenho em função de metas e objetivos.

Convém que a análise crítica pela direção englobe o escopo do sistema de gestão para sustentabilidade de eventos, embora nem todos os elementos precisem ser analisados criticamente na sua totalidade e o processo de análise crítica possa ocorrer durante um período de tempo. Uma organização não necessariamente precisa aguardar até que um evento tenha realmente ocorrido antes de realizar uma análise crítica.

## A.23 Não conformidade e ação corretiva (ver 10.1)

Não conformidades ocorrem devido a um não atendimento dos requisitos, e convém que elas sejam avaliadas em termos de importância do problema e seu impacto potencial. Convém que a organização identifique as fontes do problema e elimine as causas da não conformidade.

Existem muitas formas de determinar as causas de uma não conformidade. Convém que a organização equilibre o investimento na ação corretiva em função do impacto do problema a ser considerado. Convém que a organização assegure que as pessoas envolvidas na investigação e na resolução das não conformidades sejam competentes, experientes e conhecedoras. A implementação efetiva de ações corretivas deve assegurar que as não conformidades não ocorram novamente.

## A.24 Declaração da conformidade

Uma vez que o sistema de gestão tenha sido implementado, existem diversas formas de declarar a conformidade:

- a) simplesmente declarando conformidade com esta Norma (ABNT NBR ISO 20121),
- b) sendo auditado por uma segunda parte, isto é por um dos fornecedores ou pelas partes interessadas e efetuando uma declaração de conformidade, ou
- c) sendo certificado por uma terceira parte, isto é, pagando uma empresa de certificação para auditar e certificar o sistema.

## **Anexo B** (informativo)

### **Gestão da cadeia produtiva**

#### **B.1 Generalidades**

Em muitos casos, a maioria das atividades de produção de eventos é realizada pela provisão da cadeia produtiva de produtos, materiais e serviços contratados (incluindo a força de trabalho). A aquisição, portanto, é uma área-chave na qual o desempenho da sustentabilidade pode ser melhorado. Este Anexo fornece informações sobre a aquisição sustentável.

A gestão da cadeia produtiva é a prática de melhorar a forma como uma empresa encontra os produtos ou serviços que ela necessita para seus clientes. O sucesso de uma empresa se confunde com as ações, práticas e produtos de seus fornecedores. A melhor prática é desenvolver e aperfeiçoar políticas de aquisição sustentável e manter uma comunicação clara e aberta com os fornecedores.

As práticas de aquisição sustentável podem resultar em um desempenho ambiental melhorado (menor eliminação de resíduos e menores custos de treinamento, menos taxas de licenciamento ambiental e, frequentemente, redução de custos dos materiais), aumento da consciência social (preocupações com o trabalho infantil, emprego das pessoas com deficiência, fornecimento local) e retornos econômicos (comércio justo).

#### **B.2 O que é aquisição sustentável e por que ela é requerida?**

A aquisição sustentável requer engajamento com uma ampla gama de fornecedores, de especialistas a não especialistas.

A aquisição sustentável é a integração das questões de desenvolvimento sustentável em todos os aspectos do ciclo de aquisição, incluindo:

- definição da necessidade para a aquisição sustentável;
- avaliação de opções possíveis;
- projeto e especificação;
- seleção de fornecedores;
- proposta ou avaliação equivalente;
- gestão de pós-contrato;
- desenvolvimento de fornecedores;
- análise crítica de desempenho.

Convém que quatro objetivos-chave sejam tratados ao integrar a gestão de desenvolvimento sustentável o processo de aquisição:

- a) minimizar os impactos negativos de produtos e/ou serviços (por exemplo, impactos sobre a saúde, qualidade do ar, geração de resíduos perigosos, impactos sociais devido ao álcool e outras drogas);
- b) minimizar a demanda por recursos (por exemplo, utilizando produtos com recursos eficientes, como aparelhos com energia mais eficiente, veículos com combustível mais eficiente e produtos que incorporam conteúdo reciclado);
- c) minimizar os impactos negativos da própria cadeia produtiva, em particular os aspectos sociais [por exemplo, dando preferência a fornecedores locais e “projetos de inclusão” (onde a força de trabalho inclua uma quota para pessoas com deficiência) e organizações que atendam a padrões mínimos éticos, de direitos humanos e de emprego, incluindo as oportunidades iguais];
- d) assegurar que os termos do contrato justo sejam aplicados e respeitados.

### **B.3 Quando é recomendado que as questões de aquisição sustentável sejam consideradas?**

Convém que as questões de desenvolvimento sustentável sejam consideradas no primeiro estágio do processo de aquisição através da construção de critérios relevantes em especificações de produto/serviço. Isto permite opções a serem selecionadas que atendam à especificação, porém que também forneçam o melhor valor para o dinheiro. Essa abordagem evita potenciais conflitos entre as questões ambientais, sociais e econômicas que surgem posteriormente ao processo de aquisição.

### **B.4 O que envolve a aquisição sustentável?**

Convém que as etapas-chave a serem realizadas (em nenhuma ordem específica) sejam:

- a) estabelecer uma política para a aquisição sustentável;
- b) produzir especificações da proposta que incorporam critérios de desempenho de desenvolvimento sustentável;
- c) o exercício do diálogo com fornecedores simples ou potenciais;
- d) avaliar as submissões das propostas e avaliar o desempenho de desenvolvimento sustentável em todo o ciclo de aquisição.

### **B.5 Política de aquisição sustentável e planejamento estratégico**

Uma política de aquisição pode ser estabelecida e documentada, alinhada com a política de gestão para sustentabilidade de eventos, que elabora (no contexto da aquisição sustentável) as questões, objetivos, KPIs e metas estabelecidos para o evento como um todo. Convém que a política de aquisição sustentável:

- a) defina o escopo (ou seja, a extensão) da aquisição sustentável, por exemplo, recursos econômicos, sociais, ambientais e naturais, abordagem do ciclo de vida, temas de eventos-chave etc.;

- b) declare o nível de desempenho desejado, por exemplo, conformidade básica legal ou estender “além das melhores práticas atuais”, incluindo a construção de valores de sustentabilidade nas estratégias do fornecedor;
- c) defina a abordagem/critérios de avaliação de fornecedores durante a avaliação da proposta;
- d) avalie a consistência e o alinhamento dos requisitos de desempenho para os fornecedores com as expectativas da própria organização.

## B.6 Técnicas de avaliação e gerenciamento de questões de desenvolvimento sustentável em aquisição

Convém que as seguintes considerações sejam levadas em consideração na definição da abordagem para avaliação/gestão de fornecedores e fornecedores potenciais:

- a extensão em que os produtos/serviços dos fornecedores são fundamentais para o setor de compras da organização;
- o nível das despesas com relação ao tamanho do fornecedor, a fim de estabelecer o grau de influência que pode ser exercido;
- as questões importantes sobre recursos sociais, econômicos, ambientais e naturais e os riscos associados relativos ao produto/serviço; e
- separar os fornecedores por tipo de indústria, serviço ou produto, a fim de desenvolver meios adequados de comunicação/engajamento com eles.

Convém que a organização selecione, a partir de abordagens apropriadas, ferramentas e técnicas para avaliar e gerenciar a aquisição sustentável. Estas incluem as seguintes:

- a) sistemas de ponderação/pontuação: formas quantitativas/qualitativas de avaliar os méritos das soluções propostas aplicadas aos KPIs;
- b) avaliação do ciclo de vida e de todo o custo de vida: os impactos reais de produtos e/ou serviços com base em uma abordagem “*cradle-to-cradle*” ou seja, uma abordagem holística que avalie os aspectos ambientais e impactos potenciais associados com a manufatura, uso e descarte de um produto;
- c) a hierarquia de aquisições sustentáveis: “repensar, eliminar, reduzir, reutilizar, reciclar, descartar”, uma abordagem para minimizar os impactos dos recursos naturais, que é similar à hierarquia de gestão de resíduos;
- d) código de conduta do fornecedor: pode ser utilizado pela organização contratante, a fim de assegurar que seus fornecedores estejam em conformidade com os elementos ambientais, sociais e éticos de aquisição sustentável;
- e) melhores práticas da indústria: normas de gestão de desenvolvimento sustentável para setores/áreas específicos da indústria definidos pela indústria e que representem a avaliação da indústria nos níveis de desempenho adequados;
- f) melhor valor: segundo a definição do governo do Reino Unido é a “combinação ideal de todos os custos do ciclo de vida e os benefícios que atendem ao requisito do cliente” [14]; esta abordagem permite que o desenvolvimento sustentável que inclui a gestão da qualidade seja levado em consideração quando as opções de prestação de serviços estão sendo consideradas.

## B.7 Desenvolvendo um diálogo com os fornecedores

Existem duas amplas abordagens que podem ser utilizadas para estabelecer metas de desenvolvimento sustentável para fornecedores, a abordagem de “comando e controle” e de “parcerias”.

- a) Abordagem de comando e controle: Esta abordagem envolve a gestão e a regulação mais próxima de fornecedores incluindo padrões específicos e listas de verificação com os quais as organizações podem insistir que seus fornecedores cumpram. Embora ela possa ser efetiva, também pode ser inflexível, fazendo com que os fornecedores reajam a requisitos precisos, em vez de se engajar de forma proativa com os objetivos de desenvolvimento sustentável. Isto, algumas vezes, leva a uma abordagem “superficial” em que o fornecedor toma as medidas mínimas para atender ao padrão de desempenho requerido.
- b) Abordagem de parcerias: Esta abordagem envolve a construção de relacionamento com o fornecedor e utiliza a informação, a influência e a educação com o objetivo de assegurar que tanto o fornecedor como a organização estejam trabalhando com metas similares. A longo prazo, a abordagem de “parcerias” tende a ser mais efetiva do que a abordagem de “comando e controle”, entretanto, ela requer mais esforço e investimento. Quando determinados produtos e serviços forem necessários em uma base de rotina, pode ser mais apropriado investir na abordagem de “parcerias”.

É provável que as organizações adotem uma combinação das técnicas acima.

## B.8 Avaliação das submissões propostas

Convém que as Solicitações de Propostas referenciem os termos da política de sustentabilidade. Convém que as propostas submetidas sejam avaliadas utilizando os critérios e as técnicas de avaliação descritos anteriormente.

## B.9 Aquisição sustentável – Monitoramento e relatórios

Quando for praticável, convém que a implementação da estratégia seja monitorada durante toda o estágio de implementação utilizando KPIs e padrões comparativos apropriados. Convém que as informações coletadas durante o processo de monitoramento sejam então avaliadas e reportadas. Convém que as lições aprendidas sejam documentadas e incorporadas no processo de análise crítica para identificar melhorias para atividades futuras.

## Anexo C (informativo)

### Avaliação

#### C.1 Diretrizes para a identificação de questões

Ao determinar questões significativas de desenvolvimento sustentável, as organizações podem desejar incluir a consideração dos seguintes fatores, conforme apropriado:

- a) o tipo de evento, propósito, natureza das atividades e tamanho;
- b) a localização do evento, incluindo:
  - 1) se existe uma estrutura legal forte que regule muitas das atividades relacionadas ao desenvolvimento sustentável, e
  - 2) as características sociais, ambientais e econômicas do local;
- c) as características da força de trabalho ou funcionários, incluindo o trabalhadores contratados e voluntários (idade, qualificações, educação e treinamento);
- d) organizações de eventos em que a organização participa, incluindo
  - 1) as atividades relacionadas ao desenvolvimento sustentável realizadas por estas organizações, e
  - 2) os códigos ou outros requisitos relacionados ao desenvolvimento sustentável promovidos por estas organizações;
- e) as preocupações das partes interessadas internas e externas, estruturas relevantes e a natureza da tomada de decisão na gestão de eventos;
- f) a cadeia produtiva do evento.

Também é importante para a organização que esta esteja ciente do rumo das atitudes atuais, nível de compromisso e o entendimento do desenvolvimento sustentável e da sustentabilidade pela alta direção.

A Tabela C.1 fornece uma lista não exaustiva de questões a ser considerada pelas organizações no atendimento dos requisitos de 6.1.2. Existem inúmeras outras fontes de informações gerais e específicas a eventos disponíveis em níveis nacional e internacional. As fontes-chave de informações sobre a identificação de questões são a ABNT NBR ISO 26000 e a *Global Reporting Initiative Event Organizers Sector Supplement* [12].

**Tabela C.1 – Lista de questões a ser considerada pelas organizações no atendimento da identificação e avaliação da questão**

<b>Questão</b>	<b>Descrição e comentários</b>
Acessibilidade	Questões de acessibilidade associadas ao contexto do local, instalações, serviços prestados, incluindo marketing e comunicação etc.
Acomodação	Localização e credenciais de acomodação.
Bem-estar animal	Atividades em risco significativo de impacto sobre animais/vida selvagem.
Comportamento anticompetitivo	Atividades em risco significativo de comportamento anticompetitivo, não confiável e práticas de monopólio.
Suborno e corrupção	Políticas anticorrupção, presentes e gratificações.
Comunicação	Atividades em risco significativo de não fornecer informações reais e imparciais e práticas contratuais justas.
Comunidade local	Impactos das atividades nas comunidades, incluindo a entrada, operação e saída.
Normas do trabalho	Processos para as partes interessadas comunicarem queixas e reclamações a serem documentadas e respondidas.
Condições do trabalho e proteção social	Atividades em risco significativo de violar termos e condições em Leis Internacionais do Trabalho, de não fornecer oportunidades iguais para uma força de trabalho diversificada (ou seja, sexo, idade, etnia, deficiência e outros indicadores de diversidade), de não respeitar os direitos de exercer a liberdade de associação e barganha coletivas e do uso de práticas trabalhistas abusivas, como o trabalho forçado, compulsório ou infantil, com relação ao trabalho contratado, voluntários e cadeia produtiva.
Práticas do consumidor	Atividades em risco significativo de não atender às necessidades dos consumidores/assistentes em relação à segurança, informação, liberdade de escolha, acessibilidade e usabilidade (conceito de projeto universal), cláusulas e condições abusivas, disponibilidade de reparação efetiva do consumidor e educação sobre os impactos da escolha do consumidor.  Isto também pode incluir a consideração dos riscos à saúde e segurança de menores, incluindo proteção contra a exposição ao álcool e outras drogas.
Discriminação e grupos vulneráveis	Atividades em risco significativo de discriminação, ou violação dos direitos de grupos vulneráveis (por exemplo, crianças e jovens em risco, idosos, pessoas com deficiência, desalojados internos, refugiados ou refugiados que regressam e mulheres) e povos indígenas.
Desempenho econômico	Valor econômico direto gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, doações e outros investimentos da comunidade.
Escolha de materiais	Uso eficiente de todos os materiais na compra e uso, considerando o ciclo de vida completo.
Energia	Consideração para a eficiência energética e fornecimento de energia sustentável que reduz o uso de combustíveis fósseis e seus impactos.

Tabela C.1 (continuação)

Questão	Descrição e comentários
Alimentos e bebidas	O serviços de fornecimento de alimentos e bebidas são acessíveis e oferecem escolha e equilíbrio e são seguros e higiênicos.
Saúde e segurança no trabalho	Atividades em risco significativo de impacto sobre a saúde e segurança do trabalho contratado, voluntários e a cadeia produtiva.
Desenvolvimento humano e treinamento no local de trabalho	Força de trabalho por tipo de emprego, contrato e região, e programas para gestão de competências e apoio contínuo da empregabilidade da força de trabalho e da cadeia produtiva.
Drogas ilícitas e antidoping	As atividades em risco significativo que envolvem o uso de drogas ilícitas e <i>doping</i> .
Impactos econômicos indiretos	Impactos econômicos indiretos, incluindo o desenvolvimento de qualquer infraestrutura, oportunidades de emprego, serviços prestados ao público e participação nos lucros de forma justa.
Presença de mercado	Práticas em relação aos gastos com fornecedores locais e contratação local.
Prevenção do uso de produtos químicos proibidos	Prevenção do uso de produtos químicos proibidos e, quando possível, produtos químicos identificados por organismos científicos ou quaisquer outras partes interessadas preocupantes.
Redução das emissões	Emissões relativas aos gases de efeito estufa, substâncias que reduzem o ozônio, tóxicos (por exemplo, NO, SO e materiais particulados), descargas e transbordamento de água.
Biodiversidade e preservação natural	Valorizar e proteger a diversidade da vida em todas as suas formas, protegendo e restaurando serviços do ecossistema e uso da terra e dos recursos naturais de forma sustentável em conexão com o local do evento, fornecimento de alimentos e bebidas (por exemplo, espécies ameaçadas de extinção) e utilização de materiais etc.
Utilização de recursos	Atividades em risco de não utilizar recursos, incluindo energia, água e materiais de uma forma responsável e eficiente, combinando ou substituindo recursos não renováveis com recursos renováveis e sustentáveis, por exemplo, utilizando tecnologias inovadoras. Considerar também a conservação dos recursos.
Práticas de segurança	Políticas e procedimentos de segurança (incluindo a observância das necessidades especiais das pessoas com deficiência no projeto de sistemas de emergência e evacuação) e direitos humanos.
Fornecimento e aquisição de produtos e serviços	Critérios de sustentabilidade de acordo com esta lista para atividades de fornecimento e aquisição.
Transporte e logística	Impactos do transporte de pessoas (acesso ao transporte para pessoas com deficiência) e mercadorias.
Água e saneamento	Água de boa qualidade e de fácil acesso ou afetadas por restrições regionais (por exemplo, escassez de água). Soluções de saneamento sustentáveis.
Locais do evento	Localização e credenciais no local do evento (por exemplo, <i>Brownfield</i> , <i>Greenfield</i> , local de evento existente).
Resíduos	Prevenção, redução, desvio e gestão de resíduos.
Ruído	Níveis de ruído inaceitáveis na comunidade circunvizinha.

## C.2 Determinação da relevância e significância das questões

### C.2.1 Generalidades

Em uma análise crítica inicial da significância das questões, pode haver benefícios com ampla visão da possível relevância. Para iniciar o processo de identificação, convém que uma organização, quando apropriado:

- a) liste toda a gama das atividades relacionadas ao evento;
- b) identifique as atividades do evento controladas pela própria organização e pelas organizações dentro de seu controle e influência; as atividades de fornecedores e contratantes podem ter impactos sobre a sustentabilidade do evento;
- c) determine quais questões podem surgir quando o evento e outros dentro da cadeia de valor realizam essas atividades, levando em consideração toda a legislação relevante;
- d) examine a gama de possibilidades em que as decisões e as atividades da organização podem causar impactos sobre as partes interessadas e sobre a sustentabilidade do evento;
- e) identifique as expectativas sociais de comportamento sustentável sobre esses impactos;
- f) identifique todas as questões de sustentabilidade que se relacionam com as atividades do dia a dia do evento, bem como as que surgem somente de forma ocasional sob circunstâncias muito específicas.

Convém que as partes interessadas sejam envolvidas no processo de identificação para ampliar a perspectiva sobre as questões.

### C.2.2 Determinação da significância

Uma vez que uma organização tenha identificado a ampla gama de questões relevantes a suas atividades, convém que ela observe atentamente as questões identificadas e desenvolva um conjunto de critérios para decidir quais os temas e questões centrais têm maior significância. Convém que os possíveis critérios incluam:

- a) a extensão do impacto das questões sobre as partes interessadas e o desenvolvimento sustentável;
- b) o efeito potencial de agir ou não agir sobre a questão;
- c) o nível de preocupação das partes interessadas sobre a questão;
- d) o efeito potencial da ação relacionada, comparado com os recursos requeridos para implementação;
- e) o desempenho atual do evento, comparado às leis e regulamentos, normas e melhores práticas internacionais da indústria relativas a eventos existentes.

### C.2.3 Conformidade com regulamentos

Em alguns casos, uma organização pode supor que, devido à sua operação estar em uma área com leis que tratam sobre temas centrais de sustentabilidade, então a conformidade com a lei será suficiente para assegurar que todos os aspectos relevantes de tais temas sejam tratados. Uma análise

crítica cuidadosa das questões pode revelar, entretanto, que algumas questões relevantes não são regulamentadas ou abrangidas por regulamentos que não estejam devidamente em vigor ou não sejam explícitos ou detalhados suficientemente (por exemplo, a exposição de menores à comercialização de álcool).

Mesmo para as questões abrangidas pela lei, respondendo ao espírito da lei, pode em alguns casos, envolver ação além da simples conformidade. Como exemplo, embora algumas leis e regulamentos ambientais limitem as emissões de poluentes do ar ou da água a quantidades ou níveis específicos, é provável que uma organização responsável se esforce para utilizar as melhores práticas para reduzir ainda mais suas emissões desses poluentes ou alterar os processos que ela utiliza e assim eliminar completamente tais emissões.



## Bibliografia

- [1] ABNT NBR ISO 9000:2005, *Sistemas de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário*
- [2] ABNT NBR ISO 9001, *Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos*
- [3] ABNT NBR ISO 14001:2004, *Sistemas de gestão ambiental – Requisitos com orientações para uso*
- [4] ABNT NBR ISO 14063, *Gestão ambiental – Comunicação ambiental – Diretrizes e exemplos*
- [5] ISO 14621-1:2003, *Space systems – Electrical, electronic and electromechanical (EEE) parts – Part 1: Parts management*
- [6] ABNT NBR ISO 19011, *Diretrizes para auditoria de sistema de gestão da qualidade e/ou ambiental*
- [7] ABNT NBR ISO 26000:2010, *Diretrizes sobre responsabilidade social*
- [8] ISO 26800, *Ergonomics – General approach, principles and concepts*
- [9] ISO/IEC Guide 71, *Guidelines for standards developers to address the needs of older persons and persons with disabilities*
- [10] ABNT ISO Guia 73:2009, *Gestão de riscos – Vocabulário*
- [11] BS 8900:2006, *Guidance for managing sustainable development*
- [12] *Global Reporting Initiative, Event Organizers Sector Supple*
- [13] *United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities*
- [14] *ODPM Circular 03/2003: Best Value Performance Improvement*