



Organização  
Internacional  
do Trabalho

GLOBAL BUSINESS  
AND DISABILITY  
NETWORK

# ► Cadeias de abastecimento inclusivas para pessoas com deficiência: Um guia para as empresas



- ▶ **Cadeias de abastecimento  
inclusivas para pessoas  
com deficiência:  
Um guia para as empresas**

© Organização Internacional do Trabalho 2025.

Publicado pela primeira vez em 2025.



Atribuição 4.0 Internacional (CC BY 4.0)

Este trabalho está licenciado ao abrigo da *Creative Commons Attribution 4.0 International*.

Ver: [creativecommons.org/licenses/by/4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0). É permitida a reprodução, partilha (cópia e distribuição), adaptação (composição, alteração e transformação para criar um trabalho derivado), de acordo com o descrito na licença. O utilizador deve claramente indicar que a OIT é a fonte da obra e se foi feita qualquer alteração ao conteúdo original. Não é permitida a associação do símbolo, nome e logótipo da OIT a traduções, adaptações ou outros trabalhos derivados.

**Atribuição** – O utilizador deve indicar se foram feitas alterações e citar o trabalho como se segue: *Cadeias de abastecimento inclusivas para pessoas com deficiência: Um guia para as empresas*, Genebra: Organização Internacional do Trabalho, 2025. © OIT.

**Traduções** – Tratando-se de uma tradução deste trabalho, a isenção de responsabilidade deve ser acompanhada da menção da fonte da obra: *Esta é uma tradução de um trabalho sob licença da Organização Internacional do Trabalho (OIT). Esta tradução não foi realizada, revista ou aprovada pela OIT e não deve ser considerada uma tradução oficial da OIT. A OIT está isenta de qualquer responsabilidade pelo conteúdo e precisão da tradução. A responsabilidade recai exclusivamente sobre o/a autor/a(s) ou autores/as da tradução.*

**Adaptações** – Tratando-se de uma adaptação deste trabalho, a isenção de responsabilidade deve ser acompanhada da menção da fonte da obra: *Esta é uma adaptação de um trabalho sob licença da Organização Internacional do Trabalho (OIT). Esta adaptação não foi realizada, revista ou aprovada pela OIT e não deve ser considerada uma adaptação oficial da OIT. A OIT está isenta de qualquer responsabilidade pelo conteúdo e precisão da adaptação. A responsabilidade recai exclusivamente sobre o/a autor/a ou autores/as da adaptação.*

**Obras de terceiros** – Esta licença Creative Commons não se aplica a obras com direitos autorais não pertencentes à OIT incluídas nesta publicação. Se o material for atribuído a terceiros, o utilizador desse material é o responsável único pela obtenção das autorizações necessárias junto do titular dos direitos e por qualquer alegada violação.

Qualquer conflito relativo a esta licença que não possa ser resolvido de forma amigável será submetido à arbitragem de acordo com as Regras de Arbitragem da Comissão das Nações Unidas para o Direito Comercial Internacional (UNCITRAL). As partes estarão vinculadas por qualquer sentença arbitral proferida em resultado dessa arbitragem como decisão final desse conflito.

As dúvidas relativas a direitos autorais e licenças devem ser enviadas para: [rights@ilo.org](mailto:rights@ilo.org). Podem ser obtidas informações sobre as publicações e os produtos digitais da OIT em: [www.ilo.org/publns](http://www.ilo.org/publns).

---

ISBN: 978-972-704-518-1 (PDF Web)

Também disponível em inglês: *Disability-inclusive supply chains: A guide for business*, ISBN: 9789220414170 (PDF Web), OIT, Genebra, 2025.

---

As designações constantes das publicações e das bases de dados da OIT, que estão em conformidade com a prática seguida pelas Nações Unidas, e a apresentação do material nelas contido, não significam a expressão de qualquer juízo de valor por parte da OIT em relação ao estatuto jurídico de qualquer país, zona ou território ou das suas autoridades, ou à delimitação das suas fronteiras ou limites. Detalhes em: [www.ilo.org/disclaimer](http://www.ilo.org/disclaimer).

As opiniões e pontos de vista expressos nesta publicação pertencem aos/às autores/as e não refletem necessariamente as opiniões, pontos de vista ou a política da OIT.

A referência ou a não referência a nomes de empresas, produtos ou processos comerciais não implica qualquer apreciação favorável ou desfavorável por parte da OIT.

## ► Agradecimentos

---

A Global Business and Disability Network (GBDN) da OIT agradece a Alexander Hauschild e Simon Brown, autores desta publicação, pela dedicação e profissionalismo. Agradecemos o apoio financeiro concedido a este guia pelo Federal Ministry for Economic Cooperation and Development (BMZ), com o apoio da Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH.

Os nossos agradecimentos especiais aos seguintes especialistas, que partilharam as suas ideias, investigações e experiências:

1. Anahi Lafon, Diretora Global de Impacto em Diversidade, Equidade e Inclusão, L'Oréal
2. Anjana Raza, Diretora de Formação e Desenvolvimento, World Sustainable Hospitality Alliance
3. Anna Kaminski, Diretora de Formação e Especialista em TDAH, The Butterfly / Inclusive Employment Ecosystem
4. Aria Tung, Responsável de Projeto Júnior para a Inclusão de pessoas com deficiência, OIT
5. Arianna Rossi, Coordenadora Sénior de Investigação e Políticas no Programa de Ação Prioritária sobre Trabalho Digno nas Cadeias de Abastecimento, OIT
6. Dan Rees, Diretor do Programa de Ação Prioritária sobre Trabalho Digno nas Cadeias de Abastecimento, OIT
7. Diane Lightfoot, Diretora-executiva, Business Disability Forum
8. Edy Supriyanto, Diretor, Sehati
9. Emily Sims, Especialista na Unidade de Empresas Multinacionais e Conduta Empresarial Responsável, OIT
10. Francesca Biasiato, Responsável técnica (Género, Diversidade, Inclusão) no Programa "Better Work", OIT
11. Haibin Zhou, Diretor-executivo e Fundador, Easy Inclusion
12. Jessica Jolly Halfacre, Gestora do Programa de Acessibilidade dos Centros de Distribuição, Sephora
13. Jürgen Menze, Especialista em Inclusão de pessoas com deficiência, OIT
14. Laura Greene, Responsável Sénior de Programas e Operações para as Atividades dos Empregadores, OIT
15. Marilena di Coste, Fundadora e Diretora-executiva, The Butterfly / Ecossistema de Emprego Inclusivo
16. Muna Abdo, Responsável pelo Programa Nacional do Programa "Better Work" na Jordânia, OIT
17. Sri Sapto Basuki, Diretor-geral de Recursos Humanos, PT Sri Rejeki Isman Tbk
18. Stefan Trömel, Especialista Sénior em questões relacionadas com deficiência, OIT

Um agradecimento especial também a Christian Tasso pela paginação e por garantir a acessibilidade deste guia.

A edição portuguesa desta publicação foi produzida com o financiamento do Governo de Portugal através do Gabinete de Estratégia e Planeamento do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social.

A revisão técnica da edição portuguesa foi realizada pelo Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P., que prossegue atribuições do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social.

## ► Índice

|                                                                                                                                  |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Agradecimentos</b>                                                                                                            | <b>ii</b> |
| <b>Acrónimos</b>                                                                                                                 | <b>iv</b> |
| <b>Sumário executivo</b>                                                                                                         | <b>1</b>  |
| <b>1. Introdução</b>                                                                                                             | <b>3</b>  |
| <b>2. Porquê e como promover a inclusão das pessoas com deficiência nas cadeias de abastecimento</b>                             | <b>5</b>  |
| 2.1. Benefícios da inclusão das pessoas com deficiência nas cadeias de abastecimento                                             | 6         |
| 2.2. Quadros e estratégias globais                                                                                               | 12        |
| 2.3. Promover a inclusão das pessoas com deficiência nas cadeias de abastecimento                                                | 13        |
| 2.3.1. Ferramenta de autoavaliação da GBDN da OIT                                                                                | 13        |
| 2.3.2. Liderança da direção de topo                                                                                              | 14        |
| 2.3.3. Partilha de conhecimentos, reforço de capacidades e incentivos                                                            | 16        |
| 2.3.4. Código de conduta dos fornecedores                                                                                        | 18        |
| <b>3. Dever de diligência em matéria de direitos humanos e inclusão das pessoas com deficiência nas cadeias de abastecimento</b> | <b>21</b> |
| 3.1. Identificar e analisar a discriminação contra pessoas com deficiência                                                       | 22        |
| 3.2. Desenvolver políticas empresariais inclusivas e integrar práticas inclusivas                                                | 25        |
| 3.3. Desenvolver e implementar medidas para eliminar a discriminação e promover a inclusão                                       | 27        |
| 3.4. Determinar e comunicar os progressos                                                                                        | 30        |
| 3.5. Estabelecer mecanismos de apresentação de queixas e de remediação                                                           | 30        |
| <b>4. Conclusão</b>                                                                                                              | <b>33</b> |
| <b>5. Referências</b>                                                                                                            | <b>35</b> |

## ► Estudos de caso

|                                                                                                                                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Estudo de caso 1: Cadeias de abastecimento agrícola inclusivas para pessoas com deficiência da East Africa Breweries Limited      | 6  |
| Estudo de caso 2: Tornar uma cadeia de abastecimento global de café totalmente inclusiva                                          | 7  |
| Estudo de caso 3: Benefícios de empregar pessoas com deficiência no setor da hotelaria e restauração                              | 9  |
| Estudo de caso 4: Inclusão das pessoas com deficiência nas iniciativas de diversidade de fornecedores das empresas da Fortune 500 | 10 |
| Estudo de caso 5: Emprego de mulheres com deficiência pela Coca-Cola Beverages Africa no Quênia                                   | 11 |
| Estudo de caso 6: Campanhas globais de autoidentificação da Capgemini                                                             | 15 |
| Estudo de caso 7: Emprego de pessoas com deficiência no setor do vestuário da Jordânia                                            | 16 |
| Estudo de caso 8: Apoio da Apple aos fornecedores para o emprego inclusivo                                                        | 17 |
| Estudo de caso 9: Código de conduta dos fornecedores da Microsoft e apoio aos fornecedores                                        | 19 |

## ► Acrónimos

---

|               |                                                                  |
|---------------|------------------------------------------------------------------|
| <b>ASG</b>    | Ambiental, social e de governação                                |
| <b>CNUDPD</b> | Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência          |
| <b>DEI</b>    | Diversidade, Equidade e Inclusão                                 |
| <b>DOBE</b>   | Empresas detidas por pessoas com deficiência                     |
| <b>ERG</b>    | Grupo de recursos de empregados                                  |
| <b>GBDN</b>   | Global Business and Disability Network                           |
| <b>HRDD</b>   | Dever de diligência em matéria de direitos humanos               |
| <b>ISO</b>    | Organização Internacional de Normalização                        |
| <b>KPI</b>    | Indicador-chave de desempenho                                    |
| <b>MNE</b>    | Empresa multinacional                                            |
| <b>OCDE</b>   | Organização de Cooperação e de Desenvolvimento Económicos        |
| <b>OIT</b>    | <i>Bureau</i> Internacional do Trabalho                          |
| <b>ONU</b>    | Organização das Nações Unidas                                    |
| <b>OPD</b>    | Organização de Pessoas com Deficiência                           |
| <b>PME</b>    | Pequenas e médias empresas                                       |
| <b>RBC</b>    | Conduta empresarial responsável                                  |
| <b>SA</b>     | Responsabilização social                                         |
| <b>TIC</b>    | Tecnologias da informação e comunicação                          |
| <b>UNGP</b>   | Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos da ONU |
| <b>WCAG</b>   | Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web                   |

## ► Sumário executivo

---

Este guia da Global Business and Disability Network (GBDN) da Organização Internacional do Trabalho (OIT) tem como objetivo promover a inclusão de pessoas com deficiência nas cadeias de abastecimento, fornecendo orientações práticas às empresas. Destina-se às grandes empresas nacionais e multinacionais (MNE), bem como às pequenas e médias empresas (PME), reconhecendo em particular que as cadeias de abastecimento nacionais geram grandes volumes de emprego, mas são também aquelas que frequentemente registam os défices mais graves em matéria de trabalho digno.

O guia sublinha que a inclusão das pessoas com deficiência é uma questão de direitos humanos e que, ao mesmo tempo, oferece benefícios económicos e sociais consideráveis. A diversidade das cadeias de abastecimento aumenta as reservas de talentos e as abordagens inovadoras para a resolução de problemas, melhora as relações entre as partes interessadas e aumenta a resistência das cadeias de abastecimento a perturbações. As empresas inclusivas para pessoas com deficiência encontram-se também em melhor posição para alcançar uma base de clientes mais ampla, o que resulta em melhores oportunidades de mercado e em níveis mais elevados de satisfação dos clientes.

O guia faz referência a vários quadros internacionais importantes, incluindo os Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos da ONU (UNGPs), a Declaração Tripartida de Princípios sobre Empresas Multinacionais e Política Social (Declaração MNE), as Convenções n.º 111 e n.º 159 da OIT, as Diretrizes da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE) para as Empresas Multinacionais e a Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (CNUDPD). Estes quadros constituem uma base sólida para a promoção de estratégias de inclusão das pessoas com deficiência nas cadeias de abastecimento.

O guia reconhece que o dever de diligência em matéria de direitos humanos (HRDD) é uma via importante para promover questões relacionadas com a inclusão de pessoas com deficiência nas cadeias de abastecimento. A abordagem da HRDD é fundamental para determinar os riscos de violação dos direitos humanos e mitigar esses riscos, com vista a garantir que os direitos das pessoas com deficiência sejam respeitados e promovidos nas cadeias de abastecimento.

É importante reconhecer que - embora as empresas tenham um papel fundamental a desempenhar na garantia de cadeias de abastecimento inclusivas para pessoas com deficiência - os mercados de trabalho e os sistemas de mercado incluem outros atores que também têm, ou podem ter, uma influência significativa. A título de exemplo, cabe primariamente aos Estados a responsabilidade de aplicar e fazer cumprir a legislação nacional, incluindo a legislação relativa ao emprego de pessoas com deficiência. Outros intervenientes, como as organizações de trabalhadores e as organizações das pessoas com deficiência (OPD), podem potencialmente desempenhar funções de apoio nos mercados de trabalho.

Além disso, é importante distinguir entre o que uma empresa pode alcançar nas suas próprias operações e o que pode alcançar nas operações dos seus parceiros comerciais, quando estes mantêm o controlo. Esta diferença significativa evidencia a necessidade de adotar diferentes abordagens, incluindo o investimento na capacitação dos parceiros de negócios e a implementação de códigos de conduta contratuais, a fim de promover uma mudança positiva que conduza a uma maior inclusão das pessoas com deficiência ao longo das cadeias de abastecimento.

Uma componente central deste guia da GBDN da OIT são os seus cinco passos operacionais para promover e melhorar a inclusão das pessoas com deficiência nas cadeias de abastecimento. Em primeiro lugar, as empresas são aconselhadas a identificar e analisar os riscos de discriminação com base na deficiência nas suas atividades e cadeias de abastecimento. A partir daí, podem desenvolver políticas empresariais inclusivas e integrar as respetivas práticas nas suas próprias operações, bem como incentivar os fornecedores a adotarem medidas semelhantes. Deverão seguir-se medidas concretas para reduzir e eliminar a discriminação com base na deficiência e melhorar a acessibilidade por parte das empresas e dos seus parceiros comerciais, permitindo a plena participação das pessoas com deficiência. O progresso é depois monitorizado através de indicadores-chave de desempenho (KPI) e comunicados às partes interessadas. Por último, as empresas são encorajadas a criar mecanismos de apresentação de queixas acessíveis, que permitam às pessoas afetadas denunciar casos de discriminação e obter uma solução para essas situações.

Todas as empresas, independentemente da sua localização nas cadeias de abastecimento, são incentivadas a utilizar a ferramenta de autoavaliação gratuita da GBDN da OIT para identificar e colmatar lacunas nas suas políticas e práticas de inclusão das pessoas com deficiência.

Por último, o guia inclui boas práticas que demonstram os benefícios das estratégias apresentadas. Estes estudos de caso revelam como as estratégias inclusivas contribuem para ganhos sociais e económicos, incluindo um melhor desempenho empresarial.



# 1. Introdução



A “deficiência” é um conceito em evolução, que resulta da interação entre as deficiências e as barreiras atitudinais e ambientais que impedem a participação plena e efetiva das pessoas com deficiência na sociedade. O conceito engloba uma ampla gama de deficiências, incluindo físicas, mentais, intelectuais ou sensoriais.<sup>1</sup>

As questões relacionadas com a inclusão das pessoas com deficiência estão muitas vezes ausentes das estratégias de diversidade, equidade e inclusão (DEI) e de sustentabilidade empresarial das empresas, nomeadamente no domínio das cadeias de abastecimento. Neste contexto, a inclusão e os direitos das pessoas com deficiência nas cadeias de abastecimento foram destacados pela GBDN da OIT. Este esforço baseia-se em esforços anteriores, incluindo o “Guide for Business on the Rights of Persons with Disabilities”<sup>2</sup> da OIT e do Pacto Global das Nações Unidas (UNGC).

Este guia tem como objetivo informar os gestores da cadeia de abastecimento, os responsáveis por DEI e os profissionais da sustentabilidade empresarial sobre a importância, os benefícios e a metodologia para incluir as pessoas com deficiência nas cadeias de abastecimento. Apresenta boas práticas empresariais de inclusão de pessoas com deficiência e oferece orientações técnicas a todas as empresas que operam nas cadeias de abastecimento nacionais e mundiais sobre a forma de melhorar as práticas de emprego de pessoas com deficiência nas suas relações comerciais.

No guia, as cadeias de abastecimento nacionais referem-se a bens e serviços para consumo ou utilizados como fatores de produção para posterior produção, enquanto as cadeias de abastecimento globais referem-se a bens e serviços que atravessam fronteiras internacionais para consumo ou como fatores de produção para posterior produção.

O guia também se alinha com a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência<sup>1</sup> com o Guia para empresas sobre os direitos das pessoas com deficiência,<sup>2</sup> com a Declaração do Centenário da OIT<sup>3</sup> e com a estratégia da OIT sobre trabalho digno nas cadeias de abastecimento,<sup>4</sup> ambas abrangendo cadeias de abastecimento nacionais e globais. É particularmente importante reconhecer que as cadeias de abastecimento nacionais geram a grande maioria do Produto Interno Bruto (PIB) e do emprego, mas causam défices de trabalho digno mais graves.<sup>5</sup>

---

1 ONU (2006), [Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência](#)

2 Pacto Global da ONU e OIT (2017), [Guia para empresas sobre os direitos das pessoas com deficiência](#)

3 OIT (2019), [Declaração do Centenário](#)

4 OIT (2023a), [ILO strategy on decent work in supply chains](#)

5 OIT (2021), [Gap analysis of ILO normative and non-normative measures to ensure decent work in supply chains](#)



## 2. Porquê e como promover a inclusão das pessoas com deficiência nas cadeias de abastecimento



## 2.1. Benefícios da inclusão das pessoas com deficiência nas cadeias de abastecimento

As empresas que se preocupam com a inclusão das pessoas com deficiência terão acesso a um leque mais alargado de talentos e competências no mercado de trabalho. Este facto resulta numa maior diversidade no local de trabalho, reconhecida como uma vantagem fundamental em áreas como a resolução de problemas e a inovação, que por sua vez, são essenciais para o sucesso sustentável das empresas.<sup>6</sup>

As empresas com cadeias de abastecimento mais inclusivas, no que diz respeito às pessoas com deficiência, têm mais probabilidades de estar mais bem equipadas para reagir a perturbações – incluindo catástrofes naturais e conflitos geopolíticos. As cadeias de abastecimento mais inclusivas tendem a ter uma base de fornecedores mais diversificada, reduzindo a dependência de uma única fonte e aumentando assim a flexibilidade em períodos de crise. Isto torna-as mais ágeis e capazes de manter as operações quando ocorrem tais interrupções. Além disso, essa inclusão aumenta as relações das partes interessadas com a empresa e reforça a sua reputação positiva, o que por sua vez, contribui para a sustentabilidade e o sucesso a longo prazo.<sup>7</sup>

### Estudo de caso 1: Cadeias de abastecimento agrícola inclusivas para pessoas com deficiência da East Africa Breweries Limited<sup>8</sup>



A East Africa Breweries Limited (EABL), uma filial da Diageo, está empenhada em aumentar a representação das pessoas com deficiência nas suas atividades e cadeias de abastecimento. O objetivo da EABL é ter uma representação mínima de 3 por cento de pessoas com deficiência ao longo de toda a sua cadeia de abastecimento, do “grão ao copo”.

6 Accenture (2023), *The disability inclusion imperative*

7 Bucholz, L. (2023), *Unlocking the power of a diverse and inclusive supply chain*

8 O estudo de caso foi desenvolvido com base numa entrevista com a Sightsavers e numa apresentação de Mwai, W. (2024), [webinar da GBDN da OIT “Procurement Power: What about Disability?”](#), 19 de junho de 2024 e uma análise da cadeia de valor da EABL: USAID and Inclusive Futures (2023a), [EABL Value Chain Analysis](#)

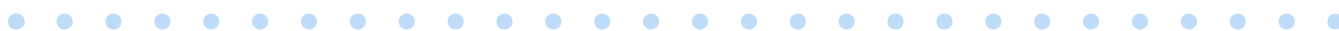
Ao trabalhar com o consórcio liderado pela Sightsavers que implementou o anterior Programa de Trabalho Global financiado pela USAID “Inclusive Futures” no Quênia, e o seu programa precursor financiado pela UKAid “Inclusion Works!”, a EABL conseguiu progressos significativos para atingir este objetivo na sua cadeia de abastecimento de sorgo.

Os agricultores de sorgo com deficiência, juntamente com os pequenos agricultores de sorgo sem deficiência, integram um dos 135 centros de agricultores comercialmente sustentáveis para ter acesso a formação, insumos de qualidade (sementes, fertilizantes, produtos de proteção das culturas), mecanização, serviços de aconselhamento agrícola e agregação de colheitas. Estão a ser preparados serviços adicionais, incluindo o acesso a financiamento e a seguro de colheitas.

Milhares de agricultores foram inscritos na cadeia de abastecimento da EABL, dos quais 46 por cento são mulheres e 18 por cento são pessoas com deficiência. De entre os agricultores com deficiência, 46 por cento são mulheres. Prevê-se que os agricultores, independentemente do género ou da deficiência, obtenham aumentos materiais no rendimento das culturas, no rendimento bruto e na redução dos custos por cada quilograma de cultura produzido. O programa começa igualmente a registar mudanças nas relações dos agricultores com a EABL, através de fases iniciais de diálogo social e de negociação coletiva, resultantes dos processos em curso de associação e sindicalização.

Paralelamente, a EABL beneficiou de uma maior resiliência e organização da sua cadeia de abastecimento de sorgo e iniciou a implementação piloto de um trabalho semelhante na Tanzânia.

## Estudo de caso 2: Tornar uma cadeia de abastecimento global de café totalmente inclusiva<sup>9</sup>



Embora não constitua uma cadeia de abastecimento típica do setor privado, é importante reconhecer, no contexto deste guia, a solução da *The Lucy Foundation* para cadeias de abastecimento inclusivas no que diz respeito à deficiência.

A The Lucy Foundation (TLF), uma ONG orientada para as pessoas com deficiência sediada na Nova Zelândia, criou uma cadeia de abastecimento de produtos totalmente inclusiva para as pessoas com deficiência. O projeto começa nas quintas de café em Pluma Hidalgo, Oaxaca, México, e termina com a venda dos grãos por uma equipa de pessoas com deficiência na Nova Zelândia. Em Pluma Hidalgo, os grãos de café são cultivados, colhidos e processados por pessoas com deficiência e pelas suas famílias.

O projeto também se centra na sustentabilidade ambiental, ajudando as famílias a implementar práticas orgânicas para restaurar a saúde dos solos e das plantas, aumentando assim a produção e a qualidade do café.

9 Zero Project (2025), *Making a global coffee supply chain fully inclusive – from growing to trading, roasting, and selling*

Os grãos de café são depois exportados para a Nova Zelândia por uma empresa de importação/ exportação liderada por pessoas com deficiência. Uma vez na Nova Zelândia, os grãos são torrados, embalados e vendidos por uma equipa diversificada de pessoas com deficiência. O Programa Seed Training apoia jovens com deficiências intelectuais a participarem em estágios remunerados, onde aprendem sobre a indústria do café, em particular a expedição e as vendas. Os estagiários interagem igualmente com empresas e organizações locais para discutir os direitos das pessoas com deficiência, a diversidade, a inclusão, a acessibilidade e, claro, o café, construindo assim redes e relações com potenciais futuros empregadores.

O receio de que o recrutamento e a contratação de pessoas com deficiência seja dispendioso devido a uma menor eficiência no trabalho baseia-se geralmente em conceções erradas e estereótipos. No entanto, ao reconhecerem e adaptarem as necessidades individuais, as empresas criam ambientes de trabalho que acolhem verdadeiramente a diversidade dos seus colaboradores, contribuindo assim para um maior êxito empresarial.<sup>10,11</sup> As adaptações razoáveis, que em grande medida não exigem um investimento financeiro, visam proporcionar igualdade de oportunidades aos trabalhadores no local de trabalho, de modo a que as suas competências e talentos possam ser plenamente utilizados. O mesmo se aplica aos candidatos a emprego e aos trabalhadores sem deficiência, que também podem necessitar de adaptações no local de trabalho, incluindo aqueles com responsabilidades familiares ou pertencentes a minorias religiosas.<sup>12</sup> No entanto, nem todas as pessoas com deficiência necessitam de adaptações razoáveis no trabalho.

As empresas que adotam uma estratégia de recrutamento inclusiva relatam frequentemente um aumento da rentabilidade, devido à menor necessidade de recrutamento e formação, à redução do absentismo e aos custos com seguros. Por exemplo, algumas empresas em países de elevado rendimento reportaram um retorno do investimento no espaço de poucos anos após a adoção de uma estratégia de recrutamento inclusiva.<sup>13,14</sup>

10 OIT (2009), *The price of exclusion: The economic consequences of excluding people with disabilities from the world of work*

11 Morgan Banks, L. and Polack, S. (2014), *The Economic Costs of Exclusion and Gains of Inclusion of People with Disabilities*

12 OIT (2016), *Promoting Diversity And Inclusion Through Workplace Adjustments – A Practical Guide*

13 OIT (2009), *The price of exclusion: The economic consequences of excluding people with disabilities from the world of work*

14 Morgan Banks, L. and Polack, S. (2014), *The Economic Costs of Exclusion and Gains of Inclusion of People with Disabilities*



### Estudo de caso 3: Benefícios de empregar pessoas com deficiência no setor da hotelaria e restauração<sup>15</sup>



Os trabalhadores com deficiência têm uma experiência direta dos desafios e das necessidades dos clientes com deficiência. Os trabalhadores com deficiência são importantes para tornar os produtos, serviços e ambientes mais acessíveis e fáceis de utilizar. Sem o seu contributo, os hotéis podem ignorar aspetos cruciais que fazem uma diferença significativa na experiência dos hóspedes com deficiência. Os trabalhadores com deficiência podem fornecer informações práticas sobre adaptações e modificações necessárias, tais como a altura adequada dos balcões ou a disposição das casas de banho acessíveis. As suas experiências ajudam a identificar potenciais barreiras e soluções que podem não ser evidentes para as pessoas sem deficiência.

Desde o check-in no hotel até à deslocação nas instalações, ter pessoal que compreenda a importância da acessibilidade pode proporcionar aos clientes com deficiência uma experiência mais inclusiva e positiva. Isto contribui para melhorar a experiência de todos os clientes em geral, incluindo aqueles com deficiência temporária e os que têm crianças pequenas.

As empresas que incluem pessoas com deficiência recebem mais críticas positivas em plataformas como a Glassdoor. Estas empresas têm uma pontuação de sentimento 7,5 por cento superior à dos seus pares do setor e recebem quatro vezes mais críticas positivas sobre a inclusão das pessoas com deficiência. O feedback positivo é crucial para atrair os melhores talentos e reter os trabalhadores (com e sem deficiência), uma vez que tanto os potenciais como os atuais colaboradores valorizam cada vez mais a inclusão ao avaliar os empregadores.<sup>16</sup>

As empresas que estabelecem objetivos para a inclusão das pessoas com deficiência nos seus quadros mais amplos de sustentabilidade e de ambiente, sociais e de governação (ASG) demonstram um compromisso pioneiro. Demonstrando a importância de promover a inclusão das pessoas com deficiência nos quadros de sustentabilidade e ASG, os executivos seniores (incluindo dois CEO) de nove empresas membros da GBDN da OIT – Accenture, AXA, Capgemini, Egis, L'Oréal, Orange, Repsol, Salesforce e Sanofi – assinaram o "[Business Leaders' Pledge on Disability-Inclusive Sustainability Practices](#)" por ocasião da conferência "From Margin to Mainstream Disability in Business", da GBDN da OIT, 11.ª conferência mundial, em novembro de 2024.

<sup>15</sup> Entrevista com Anjana Raza da World Sustainable Hospitality Alliance

<sup>16</sup> Accenture (2023), [The disability inclusion imperative](#)

Um dos seis objetivos do Business Leaders' Pledge da GBDN da OIT compromete os signatários a “Promover a diversidade dos fornecedores, dando prioridade ao envolvimento com empresas inclusivas e detidas por pessoas com deficiência, bem como acompanhar a percentagem da despesa em aquisições destinadas a fornecedores diversos nas divulgações ASG”. Este tipo de responsabilidade garante que a inclusão das pessoas com deficiência continua a ser uma prioridade e ajuda as empresas a cumprir os requisitos regulamentares e as expectativas das partes interessadas. A transparência na comunicação dos esforços de inclusão das pessoas com deficiência está a tornar-se cada vez mais importante. A inclusão de indicadores de deficiência nos relatórios de sustentabilidade empresarial e ASG<sup>17</sup> e noutras divulgações públicas pode melhorar a reputação de uma empresa e criar confiança junto dos investidores, clientes e trabalhadores.

## Estudo de caso 4: Inclusão das pessoas com deficiência nas iniciativas de diversidade de fornecedores das empresas da Fortune 500<sup>18</sup>



Um estudo de 2024 explorou a forma como a inclusão de empresas detidas por pessoas com deficiência (DOBE) nos programas de diversidade de fornecedores das empresas americanas é influenciada pela dimensão da empresa, pelo tipo de indústria e pelos contratos com o governo, e articula os benefícios associados em geral.

O estudo descreve numerosos benefícios da inclusão das pessoas com deficiência. A inclusão de empresas detidas por pessoas com deficiência em programas de diversidade de fornecedores ajuda as empresas a alcançar a diversidade de clientes, aumentando a lealdade à marca e a satisfação do cliente. Além disso, as empresas com programas de inclusão de pessoas com deficiência nas cadeias de abastecimento registam frequentemente margens de lucro mais elevadas devido às soluções inovadoras e à eficiência de diversos fornecedores. As práticas inclusivas fazem parte dos objetivos de responsabilidade social das empresas e ajudam a estabelecer uma empresa como uma marca de referência, atraindo funcionários e clientes que valorizam a diversidade.

Quanto maior e mais consolidada for a empresa, maior será a probabilidade de possuir um programa abrangente de diversidade de fornecedores. Entre as 100 maiores empresas da Fortune 500, 7 por cento declaram ter programas de diversidade de fornecedores que incluem a deficiência.

17 OIT (2024a), *Putting the I in ESG: Inclusion of Persons with Disabilities as Strategic Advantage of Sustainability Practices for Corporates and Investors*

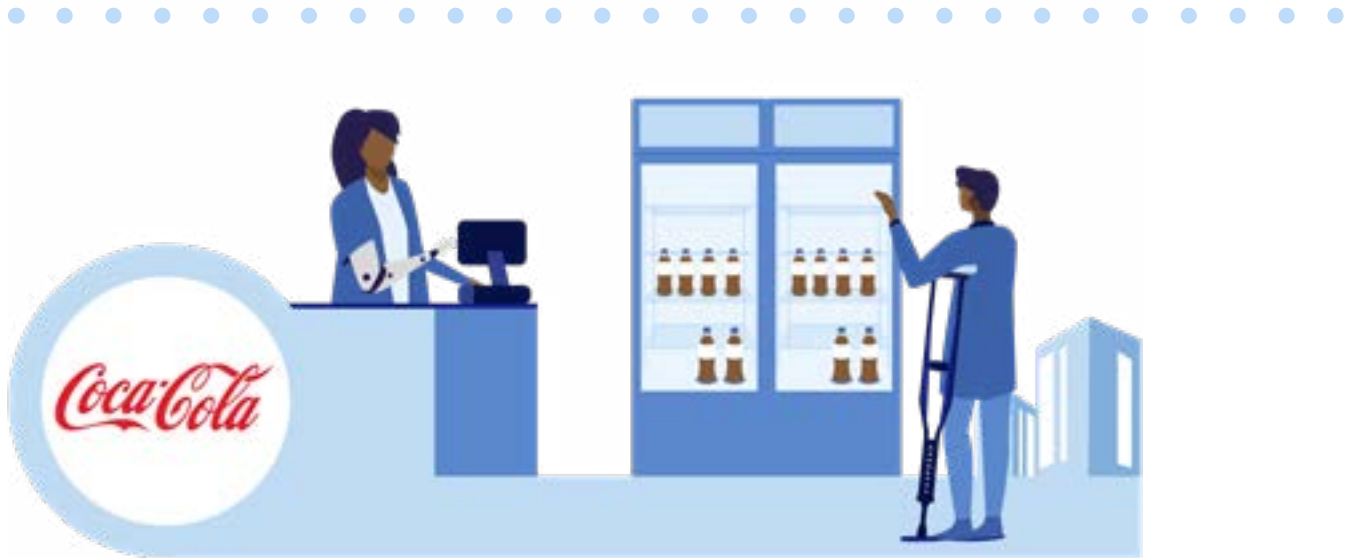
18 Goodman, N., Wise, F.A., Hyseni, F. et al. (2024), *Disability Inclusion in Corporate Supplier Diversity Initiatives. J Occup Rehabil 34, 373–386 (2024)*

A percentagem diminui à medida que a dimensão da listagem da empresa diminui: 49 por cento para as empresas classificadas entre 101-200, 32 por cento para as classificadas entre 201-300, 22 por cento para as classificadas entre 301-400 e 17 por cento para as classificadas entre 401-500.

O estudo mostra também que o tipo de indústria tem um efeito considerável na inclusão das pessoas com deficiência nos programas de diversidade de fornecedores. De acordo com os resultados, as empresas associadas aos setores financeiro, de seguros e imobiliário são as que apresentam o maior número de entidades com programas de diversidade de fornecedores com inclusão das pessoas com deficiência, com 62,2 por cento. Em contrapartida, menos de um terço das empresas da Fortune 500 nos setores do comércio retalhista, grossista, mineiro ou da construção têm programas de diversidade de fornecedores totalmente inclusivos. As empresas que possuem programas de diversidade de fornecedores inclusivos em termos de deficiência apresentam uma margem média de lucro antes de impostos de 17,6 por cento, em comparação com 11,2 por cento nas empresas que não dispõem destes programas.

Os autores reconhecem limitações importantes do seu estudo, nomeadamente o facto de este se apoiar nas informações fornecidas pelas empresas sobre a inclusão das pessoas com deficiência nas suas iniciativas de diversidade na cadeia de abastecimento. As empresas não estão a divulgar os dados relativos às despesas financeiras, o que cria o risco de a inclusão não resultar efetivamente em contratos comerciais tangíveis. Os dados das empresas também tendem a privilegiar os fornecedores de nível 1, o que pode ocultar a inclusão (ou exclusão) a montante das cadeias de abastecimento.

## Estudo de caso 5: Emprego de mulheres com deficiência pela Coca-Cola Beverages Africa no Quênia<sup>19</sup>



A Coca-Cola Beverages Africa - Quênia (CCBA) estabeleceu uma parceria com a United Disabled Persons of Kenya e um consórcio liderado pela Sightsavers que implementou o anterior Global Labor Program financiado pela USAID "Inclusive Futures", para aumentar a representação das mulheres com deficiência na sua rede de retalhistas no Quênia. Foram inscritas várias centenas de mulheres com deficiência no programa, com acesso a formação, orientação e serviços de desenvolvimento empresarial para fazer crescer as empresas de retalho existentes ou criar novas.

<sup>19</sup> O estudo de caso foi desenvolvido com base numa entrevista à Sightsavers. Para mais informações, visite o [Global Labor Program, which includes "Analyses of CCBA and EABLs' value chains in Kenya"; USAID and Inclusive Futures \(2023b\)](#)

A CCBA tem a ambição de replicar o trabalho em toda a sua presença pan-africana, como parte essencial do seu quadro de inclusão económica, que se centra nas mulheres, nos jovens e nas pessoas com deficiência.

O trabalho forneceu informações valiosas à empresa e abordou questões da cadeia de abastecimento com impacto material em dezenas de milhares de retalhistas em todo o Quênia, incluindo o acesso a uma reposição eficiente de stocks, soluções de refrigeração e financiamento. Assim, estima-se que a inclusão de mulheres com deficiência tenha gerado valor comercial para a CCBA, através de melhorias operacionais que potencialmente aumentam a eficiência de toda a rede de retalho.

## 2.2. Quadros e estratégias globais

Os Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos da ONU (UNGP),<sup>20</sup> aprovados pelo Conselho dos Direitos Humanos das Nações Unidas em 2011, estabelecem uma norma mundial para prevenir e combater as violações dos direitos humanos relacionadas com as atividades empresariais. Os UNGP baseiam-se no reconhecimento de: (a) as obrigações existentes dos Estados de respeitar, proteger e realizar os direitos humanos e as liberdades fundamentais; (b) o papel das empresas como órgãos especializados da sociedade que desempenham funções especializadas, obrigadas a cumprir toda a legislação aplicável e a respeitar os direitos humanos; e (c) a necessidade de os direitos e obrigações serem acompanhados de vias de recurso adequadas e eficazes em caso de violação. Os UNGP não são juridicamente vinculativos, mas influenciaram o direito internacional, as políticas empresariais e os planos de ação nacionais sobre empresas e direitos humanos em todo o mundo.

As Linhas Diretrizes da OCDE para as Empresas Multinacionais<sup>21</sup> fazem recomendações detalhadas em matéria de políticas, direitos humanos, emprego e relações laborais, proteção do ambiente, interesses dos consumidores, ciência e tecnologia, concorrência e fiscalidade. As diretrizes também incentivam as empresas a criarem ambientes favoráveis onde as pessoas com deficiência sejam tratadas de forma justa e equitativa nas áreas de recrutamento, atribuição e remuneração, ou em quaisquer questões relacionadas com a evolução da carreira. As orientações visam assegurar que, para além de todos os outros requisitos nesta matéria, as empresas adotem medidas para incluir os grupos marginalizados nos programas de formação profissional e de melhoria das competências, proporcionando assim igualdade de oportunidades para a aquisição de competências profissionais e para a promoção da progressão na carreira. Além disso, as orientações atribuem às empresas a responsabilidade de exercer o dever de diligência para identificar e mitigar os impactos adversos, bem como garantir a transparência nas suas operações e atividades.

A "Declaração Tripartida de Princípios sobre Empresas Multinacionais e Política Social"<sup>22</sup> da OIT (Declaração MNE) foi adotada em 1977 e alterada mais recentemente em 2022. Os seus princípios dirigem-se a empresas multinacionais e nacionais, aos governos dos países de origem e de acolhimento e às organizações de empregadores e de trabalhadores. A Declaração MNE fornece orientações em domínios como o emprego, a formação, as condições de trabalho e de vida, as relações laborais e as políticas gerais. As questões relacionadas com a inclusão das pessoas com deficiência estão contempladas na Declaração MNE como parte de uma declaração geral sobre a não discriminação.

20 OHCHR (2011), *Guiding Principles on Business and Human Rights*

21 OCDE (2023), *OECD Guidelines for Multinational Enterprises on Responsible Business Conduct*

22 OIT (2022a), *Tripartite Declaration of Principles concerning Multinational Enterprises and Social Policy*

Em 2023, o Conselho de Administração da OIT adotou uma estratégia para promover o trabalho digno nas cadeias de abastecimento.<sup>23</sup> Recorrendo a todos os meios de ação da OIT – incluindo a cooperação normativa, de investigação e de desenvolvimento – esta estratégia de cinco anos visa apoiar os governos, as organizações de empregadores e as organizações de trabalhadores nos seus esforços para promover o trabalho digno nas cadeias de abastecimento a nível mundial. Um dos princípios orientadores estabelecidos nesta estratégia é "Igualdade de género, não discriminação e inclusão",<sup>24</sup> que sublinha a necessidade de enfrentar as disparidades entre géneros e a importância de incluir e proteger os grupos marginalizados, incluindo as pessoas com deficiência.

Embora não sejam específicas das cadeias de abastecimento, a Convenção da OIT em matéria de Discriminação (Emprego e Profissão), 1958 (n.º 111)<sup>25</sup> e a Convenção da OIT respeitante à Reabilitação Profissional e ao Emprego (Deficientes), 1983 (n.º 159)<sup>26</sup> são ambas relevantes para o debate sobre cadeias de abastecimento inclusivas. Ambas as convenções da OIT promovem a inclusão das pessoas com deficiência no emprego e a criação de políticas e legislação nacionais coerentes com esse objetivo, incluindo o acesso à formação e orientação profissional, bem como a eliminação de barreiras que impeçam a plena participação das pessoas com deficiência.

A Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (CNUDPD) aborda de forma indireta a inclusão das pessoas com deficiência nas cadeias de abastecimento. Embora a CNUDPD tenha como objetivo a promoção e a proteção do gozo pleno e equitativo de todos os direitos humanos das pessoas com deficiência, também descreve questões sociais e económicas mais amplas que incluem aspetos relacionados com as cadeias de abastecimento. O artigo 4.º da CNUDPD trata especificamente das obrigações gerais e exige que os Estados Partes adotem medidas para garantir que todas as organizações públicas e privadas tenham em conta os direitos das pessoas com deficiência quando realizam operações comerciais. O artigo 27.º da CNUDPD, relativo ao trabalho e ao emprego, é indiretamente aplicável às cadeias de abastecimento, na medida em que promove os direitos laborais e a inclusão em todas as formas de trabalho, podendo ser estendido às práticas de recrutamento, à inclusão nas cadeias de abastecimento e à acessibilidade no local de trabalho.

## 2.3. Promover a inclusão das pessoas com deficiência nas cadeias de abastecimento

Os quadros acima mencionados constituem uma base importante para as empresas conceberem e implementarem políticas e práticas de inclusão das pessoas com deficiência nas suas próprias empresas e influenciarem positivamente as empresas dos seus fornecedores. As secções seguintes apresentam ferramentas e abordagens práticas a este respeito.

### 2.3.1. Ferramenta de autoavaliação da GBDN da OIT

A ferramenta de autoavaliação da GBDN da OIT, gratuita e disponível ao público,<sup>27</sup> constitui um instrumento de gestão universalmente aplicável que permite às empresas identificar lacunas nas suas políticas e práticas de inclusão de pessoas com deficiência e definir prioridades para ações corretivas em conformidade.

23 OIT (2023a), [ILO strategy on decent work in supply chains](#)

24 A redação completa do princípio orientador é a seguinte: "Igualdade de género, não discriminação e inclusão: A concretização do trabalho digno nas cadeias de abastecimento requer o compromisso de enfrentar as disparidades e desigualdades entre homens e mulheres, bem como de priorizar a inclusão e a proteção de grupos de trabalhadores potencialmente mais expostos a situações de vulnerabilidade que resultem em défices de trabalho digno, considerando os fatores de discriminação interseccionais."

25 OIT (1958), [Convenção da OIT sobre a Discriminação \(Emprego e Profissão\), 1958 \(n.º 111\)](#)

26 OIT (1983), [Convenção da OIT respeitante à Reabilitação Profissional e ao Emprego \(Deficientes\), 1983 \(n.º 159\)](#)

27 OIT (2022b), [ILO GBDN Self-Assessment Tool](#)

Orientada pelos dez princípios da Carta da GBDN da OIT<sup>28</sup> e da CNUDPD, fornece uma avaliação estruturada - independente da jurisdição - para melhorias em quatro domínios (1. Fundamentos: Garantir o respeito, a equidade, a igualdade e a acessibilidade; 2. Promover uma cultura de boas práticas assente na confiança em relação à deficiência; 3. Assegurar um acesso digno e igual para clientes com deficiência; 4. Alianças e Reporte), com base num total de 47 perguntas. A pergunta 5 do quarto domínio da ferramenta, “Alianças e Reporte”, pergunta às empresas: “Apoia os seus fornecedores na melhoria das suas práticas de igualdade e inclusão das pessoas com deficiência?”.

As empresas são encorajadas a pedir aos seus fornecedores que apliquem a Ferramenta de Autoavaliação da GBDN da OIT, de modo a que estes possam identificar e intervir nas áreas mais urgentes de melhoria no âmbito das suas próprias políticas e práticas internas de inclusão das pessoas com deficiência.

### 2.3.2. Liderança da direção de topo

A direção de topo e os proprietários das empresas têm uma influência determinante na direção operacional e no empenho na inclusão das pessoas com deficiência. O acesso equitativo das pessoas com deficiência e a priorização da inclusão de pessoas com deficiência como um aspeto essencial da gestão da cadeia de abastecimento dependem do ambiente de trabalho que os quadros superiores estabelecem. Quando a inclusão é considerada uma prioridade ao nível da empresa, permite o planeamento estratégico e a atribuição dos recursos necessários para desenvolver e implementar eficazmente políticas e práticas inclusivas.

Um mandato da direção de topo para se tornar mais inclusiva pode estabelecer que a gestão das aquisições e da cadeia de abastecimento seja orientada por considerações de equidade e inclusão. Estes constituem sinais fortes para os fornecedores quanto aos valores da empresa em matéria de inclusão. Os líderes das empresas devem impulsionar a formação das equipas de compras e de finanças, para que compreendam melhor o que significa ser inclusivo. Além disso, é essencial que a criação de um ambiente inclusivo seja reforçada através do envolvimento regular com os fornecedores, no que respeita à sua conformidade com as políticas da empresa e com as políticas de inclusão.<sup>29</sup>

28 OIT (2020), *GBDN Charter*: A Carta da GBDN da OIT estabelece os princípios fundamentais para as empresas promoverem a inclusão das pessoas com deficiência. Estes princípios incluem o respeito pelos direitos, a não discriminação, a igualdade de oportunidades, a acessibilidade, a manutenção do emprego, a confidencialidade, a atenção às diferentes deficiências, a colaboração, a avaliação e a partilha de conhecimentos. A carta sublinha a importância de criar locais de trabalho inclusivos e de partilhar boas práticas para promover o emprego das pessoas com deficiência.

29 GIZ (2022), *Guidelines on inclusion in textile supply chains*



## Estudo de caso 6: Campanhas globais de autoidentificação da Capgemini<sup>30</sup>



Para a Capgemini, uma campanha de autoidentificação do estatuto de deficiência dos funcionários mostra que os dados são fundamentais para promover políticas e programas inclusivos. Os funcionários foram informados de que as suas informações permanecem confidenciais, são partilhadas apenas de forma agregada e utilizadas exclusivamente para promover melhorias na inclusão e no apoio dentro da organização. A construção de confiança é essencial: quanto mais os trabalhadores sentirem que as informações que lhes dizem respeito serão tratadas com respeito e usadas de forma positiva, maior será a sua disponibilidade para se autoidentificarem.

A campanha é global, mas conta com uma definição e perceção locais da deficiência, que podem diferir de país para país. Tal facto ajuda a obter taxas de participação mais elevadas e dados mais exatos. Os principais canais para a realização de tais campanhas incluem boletins informativos internos, reuniões municipais, processos de integração e eventos do Grupo de Recursos de Empregados (ERG), todos com o objetivo de garantir que todos os colaboradores são informados sobre a importância da autoidentificação.

30 Liber Cormier, J. and Kimball, L.M. (2024), *Apresentação durante o evento paralelo ILO GBDN COSP Business driving sustainable futures: disability-inclusive employment & ESG*, em 10 de Junho de 2024



## Estudo de caso 7: Emprego de pessoas com deficiência no setor do vestuário da Jordânia<sup>31</sup>



A atitude dos empregadores em relação ao recrutamento de pessoas com deficiência no setor do vestuário da Jordânia resulta de uma combinação de percepções culturais, nível de sensibilização e considerações práticas.

Embora seja ainda necessário enfrentar diversos desafios, algumas fábricas começaram a efetuar mudanças positivas. Por exemplo, o pessoal de algumas fábricas disponibiliza contratos de trabalho em Braille ou em formato áudio e começou a incluir pessoas com deficiência nos programas de formação.

Para apoiar os empregadores na Jordânia, o programa "Better Work" elaborou diretrizes específicas<sup>32</sup> sobre a inclusão de pessoas com deficiência no ambiente de trabalho. Estas diretrizes destinam-se especialmente aos empregadores que estão empenhados em empregar trabalhadores com deficiência, mas que não sabem por onde começar a rever as suas políticas e práticas empresariais.

### 2.3.3. Partilha de conhecimentos, reforço de capacidades e incentivos

Ao implementar práticas internas de inclusão das pessoas com deficiência, as empresas desenvolvem conhecimentos especializados que podem ser partilhados com os fornecedores. Isto pode incluir programas de formação e reforço de capacidades destinados aos fornecedores, sobre como implementar de forma eficaz práticas de inclusão.

Por exemplo, a formação em sensibilização dos trabalhadores para a deficiência é essencial para desenvolver uma cultura de trabalho positiva que valorize a diversidade e apoie o pessoal na interação eficaz com os colegas com deficiência. A formação tem como objetivo eliminar atitudes negativas, identificar e reduzir preconceitos e estereótipos inconscientes e incutir atitudes e comportamentos positivos para garantir um ambiente de trabalho respeitoso e inclusivo.

31 O estudo de caso foi desenvolvido com base numa entrevista com [Programa "Better Work" da OIT na Jordânia](#)

32 OIT (2024b), [Guidelines for Enhancing the Employment of People with Disabilities in the Jordanian Garments Sector](#)

Além disso, a inclusão das pessoas com deficiência pode ser promovida não só através dos critérios utilizados pelas empresas na seleção dos fornecedores, mas também através de incentivos como a oferta de contratos a longo prazo ou de tratamento preferencial aos fornecedores que demonstrem progressos em matéria de inclusão de pessoas com deficiência e de questões de acessibilidade. O compromisso de um fornecedor para com a inclusão das pessoas com deficiência pode, por sua vez, traduzir-se em vantagens competitivas, já que os fornecedores que partilham este compromisso têm mais probabilidades de obter contratos e de serem parceiros preferenciais, ao contribuírem para que as empresas alcancem os seus objetivos de inclusão e melhorem as suas classificações em matéria de ASG.<sup>33</sup>

## Estudo de caso 8: Apoio da Apple aos fornecedores para o emprego inclusivo<sup>34</sup>



O programa "Vocational Education for Persons with Disabilities" da Apple apoia os funcionários com deficiência no seu crescimento e desenvolvimento profissional, especialmente no setor da produção. A indústria transformadora enfrenta alguns desafios únicos: a natureza física do trabalho, que muitas vezes exige formação especializada, e geralmente há uma falta de sensibilização ou de infraestruturas para apoiar os trabalhadores com deficiência. Reconhecendo esta lacuna, a Apple adotou medidas para enfrentar estes desafios na sua cadeia de abastecimento. Lançado em 2022, o respetivo programa começou por visar instalações de fornecedores na República Popular da China. Até à data, o programa já permitiu a adesão de 24 instalações de fornecedores, criando milhares de oportunidades de emprego.

Para apoiar ainda mais a expansão do programa, a Apple criou a função de "embaixadores da inclusão". Trata-se de trabalhadores que atuam como elo de ligação entre a gestão dos fornecedores e os trabalhadores com deficiência. Os embaixadores da inclusão desempenham um papel importante ao garantir que as necessidades e preocupações dos trabalhadores com deficiência são transmitidas à direção.

Além disso, a Apple realiza *workshops* de inclusão ao nível da gestão de fornecedores e conduz fóruns para facilitar a partilha de boas práticas entre os fornecedores participantes. Estes fóruns são eficazes na expansão do programa de forma colaborativa, permitindo aprender com as experiências e os desafios que outros enfrentaram.

No final de 2023, a Apple tinha alargado com êxito o programa à Índia e, em 2024, ao Vietname.

33 OIT (2024a), *Putting the I in ESG: Inclusion of Persons with Disabilities as Strategic Advantage of Sustainability Practices for Corporates and Investors*

34 Apple (2024), *People and Environment in Our Supply Chain - 2024 Annual Progress Report*

### 2.3.4. Código de conduta dos fornecedores

Um código de conduta dos fornecedores é um conjunto de diretrizes e expectativas que uma empresa estabelece para os seus fornecedores, garantindo que as suas operações estão dentro dos padrões estabelecidos pela empresa em termos de desempenho ético, social e ambiental.

O código de conduta pode muitas vezes ser considerado uma extensão dos valores defendidos por uma empresa, tal como refletido, por exemplo, na sua política de inclusão das pessoas com deficiência. O código de conduta deve ser aprovado pelo executivo de mais alto nível para sublinhar a sua importância no seio da organização.

Ao desenvolverem códigos de conduta para os fornecedores, as empresas recorrem frequentemente a várias normas internacionais para assegurar a abrangência dos requisitos exigidos. Estas incluem as normas internacionais do trabalho da OIT e, em particular, os princípios e direitos fundamentais no trabalho,<sup>35</sup> os Dez Princípios do UNGC,<sup>36</sup> e do UNGP.<sup>37</sup>

Um código de conduta para os fornecedores deve ser objeto de uma ampla consulta com as partes interessadas, incluindo os próprios fornecedores, os seus pares do setor e representantes da sociedade civil, incluindo as Organizações de Pessoas com Deficiência (OPD), juntamente com os responsáveis internos pela matéria. Desta forma, o código de conduta representará um amplo espectro de pontos de vista, de modo a estar devidamente preparado para enfrentar os diversos desafios que possam surgir.<sup>38</sup>

O código deve mencionar claramente que a discriminação contra as pessoas com deficiência é inaceitável e que os fornecedores são obrigados a garantir a igualdade de oportunidades às pessoas com deficiência, incluindo no acesso ao emprego. Os fornecedores devem ser alertados para a sua responsabilidade de proporcionar adaptações razoáveis<sup>39</sup> e de garantir que as instalações e os produtos em geral sejam acessíveis às pessoas com deficiência. O código deve fazer referência a normas nacionais,<sup>40</sup> regionais e mundiais<sup>41</sup> relevantes, bem como a publicações de terceiros.<sup>42</sup>

35 OIT (2020b), [Fundamental Principles and Rights at Work Fact Sheet](#)

36 UN Global Compact (2015), [Supply Chain Sustainability – A Practical Guide for Continuous Improvement \(Second Edition\)](#)

37 UN (2011), [Guiding Principles on Business and Human Rights](#)

38 UN Global Compact (2015), [Supply Chain Sustainability – A Practical Guide for Continuous Improvement \(Second Edition\)](#)

39 OIT (2016), [Promoting Diversity And Inclusion Through Workplace Adjustments – A Practical Guide](#)

40 Por exemplo:

- Alemanha: Federal Ministry for the Environment, Nature Conservation, Building and Nuclear Safety (2014), [Guideline Accessibility in Building Design](#)
- Indonésia: Ministro das Obras Públicas e da Habitação Pública (2017), [Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 14/Prt/M/2017 Tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung](#)
- Ireland: National Disability Authority (sem data), [Building for Everyone](#)
- EUA: Institute for Human Centered Design (2017), [ADA Checklist for Existing Facilities](#)

41 Por exemplo:

- UE: Comissão Europeia (2016), [Diretiva Acessibilidade](#) e UE (2016), [Diretiva Acessibilidade da Web](#)

42 Por exemplo:

- CBM (2008), [Guidelines for Promoting Access to the Built Environment](#)
- Instituto Europeu de Normas de Telecomunicações (2021), [Accessibility requirements for ICT products and services](#)
- Organização Internacional de Normalização (2012), [ISO/IEC 40500:2012 Information technology – W3C Web Content Accessibility Guidelines \(WCAG\) 2.0](#)
- Organização Internacional de Normalização (2021), [ISO 21542:2021 Building construction – Accessibility and usability of the built environment](#)
- W3C Web Accessibility Initiative (2024), [WCAG 2 Overview](#)

Deve ser criado um mecanismo de fácil acesso para a comunicação de casos de discriminação ou inacessibilidade, através do qual os trabalhadores possam comunicar facilmente os incidentes sem receio de represálias. Os fornecedores devem ser obrigados a realizar e a disponibilizar informações sobre auditorias e avaliações periódicas para garantir o cumprimento das disposições e métricas relacionadas com a deficiência, com vista a avaliar a eficácia das políticas e práticas de inclusão.

## Estudo de caso 9: Código de conduta dos fornecedores da Microsoft e apoio aos fornecedores<sup>43</sup>



No seu código de conduta para fornecedores, a Microsoft incentiva os seus fornecedores a terem um local de trabalho inclusivo, assegurando a diversidade no recrutamento, contratação e promoção. Exige que os fornecedores adotem políticas que abordem a inclusão de grupos sub-representados, incluindo mulheres, pessoas com deficiência e pessoas LGBTQI+.<sup>44</sup>

Além disso, os fornecedores da Microsoft devem cumprir as normas de acessibilidade, como as Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web (WCAG), para garantir que os produtos e serviços são utilizáveis por pessoas com deficiência.

A Microsoft monitoriza a conformidade dos fornecedores através de auditorias e avaliações regulares, exigindo que estes forneçam documentação e provas do cumprimento do código. Os fornecedores também são incentivados a estabelecer programas internos de conformidade.

A Microsoft disponibiliza igualmente recursos de formação para apoiar os fornecedores a compreender e a cumprir o código de conduta dos fornecedores, promovendo a diversidade, a equidade, a inclusão, a acessibilidade, a sustentabilidade e a ética.

Paralelamente, a Microsoft tem uma política global de não trabalhar com fornecedores que paguem às pessoas com deficiência um salário inferior ao mínimo (incluindo em determinados estados dos EUA e noutras jurisdições onde é legal pagar um salário inferior ao salário mínimo a pessoas com deficiência).

<sup>43</sup> Microsoft (2023), *Microsoft Supplier Code of Conduct*

<sup>44</sup> Lésbicas, Gays, Bissexuais, Trans, Intersexo, Queer, Assexual. O símbolo "+" representa as identidades de género e as sexualidades minoritárias não explicitamente incluídas no termo LGBTQI.





### 3. Dever de diligência em matéria de direitos humanos e inclusão das pessoas com deficiência nas cadeias de abastecimento



O dever de diligência em matéria de direitos humanos (RBC) é um dos conceitos fundamentais da conduta empresarial responsável para garantir que as operações e relações comerciais de uma empresa não violam os direitos humanos. O dever de diligência em matéria de direitos humanos (HRDD) oferece às empresas a oportunidade de aplicar os princípios orientadores das Nações Unidas (UNGP) nas suas próprias atividades comerciais e nas suas cadeias de abastecimento.

Neste contexto, o dever de diligência em matéria de direitos humanos (HRDD) pode promover a transformação de atitudes e práticas relativamente às pessoas com deficiência. As empresas podem promover o seu respeito pelos direitos humanos, integrando a inclusão de pessoas com deficiência nas suas atividades e relações comerciais.

A integração das etapas de dever de diligência em matéria de direitos humanos (HRDD) articuladas nos princípios orientadores das Nações Unidas (UNGP)<sup>45</sup> e na Declaração MNE<sup>46</sup> é indispensável para tornar uma cadeia de abastecimento inclusiva para as pessoas com deficiência.

As secções seguintes fornecem passos práticos para a aplicação dos quadros de dever de diligência em matéria de direitos humanos (HRDD) à inclusão de pessoas com deficiência. Estas aplicam-se a todas as empresas, grandes e pequenas, multinacionais e nacionais. Destinam-se a complementar e a ser utilizadas em conjunto com a Ferramenta de autoavaliação da GBDN da OIT apresentada anteriormente neste guia.



### 3.1. Identificar e analisar a discriminação contra pessoas com deficiência

As empresas devem identificar e analisar os riscos relacionados com a inclusão de pessoas com deficiência. A análise de risco centra-se nos impactos negativos sobre os direitos das pessoas com deficiência e não principalmente nos riscos financeiros da empresa.

Nesta fase, a empresa deve conhecer o seu perfil de risco. Isto implica a identificação e a avaliação de possíveis riscos relacionados com o país e com o produto. A empresa e a sua cadeia de abastecimento devem ser consideradas para compreender o risco em cada fase da produção.

Entre os riscos podem incluir-se a discriminação contra trabalhadores com deficiência, a falta de medidas de segurança e saúde no trabalho, os salários abaixo do mínimo e a falta de representação dos trabalhadores. Esta avaliação do risco envolve questões como:

- As políticas ou a legislação do país incentivam e/ou impõem o emprego de pessoas com deficiência?
- Em que circunstâncias é que os trabalhadores com deficiência podem aceder ao local de trabalho? (A avaliação não deve limitar-se à acessibilidade física ou digital; inclui o recrutamento, a integração e os procedimentos de emprego e a disponibilização de adaptações razoáveis no local de trabalho).
- As condições de trabalho são aplicadas de forma equitativa a todos os trabalhadores, em particular aos trabalhadores com deficiência que desempenham funções idênticas, em comparação com os seus colegas sem deficiência?

45 UN (2011), [Guiding Principles on Business and Human Rights](#)

46 OIT (2022a), [Declaração Tripartida de Princípios sobre Empresas Multinacionais e Política Social \(Sexta Edição\)](#)

- ▶ As mulheres com deficiência empregadas têm acesso às mesmas condições de trabalho que os homens sem deficiência empregados?
- ▶ Os protocolos de emergência, a formação sobre procedimentos de emergência e as rotas de evacuação são acessíveis a todos?
- ▶ De que forma os riscos identificados, como a ausência de medidas de segurança para os operadores de máquinas ou a falta de rotas de evacuação nas fábricas, afetam as pessoas com deficiência?

As empresas devem registrar sistematicamente estes riscos e recolher informações. As empresas devem especificar até que ponto as questões identificadas se aplicam a si próprias e aos seus fornecedores. O objetivo é reunir os conhecimentos existentes:

- ▶ A empresa tem conhecimento das condições de trabalho nas suas empresas fornecedoras?
- ▶ O fornecedor tem uma política de inclusão de pessoas com deficiência e esta é efetivamente aplicada?
- ▶ As outras políticas relevantes respondem às questões relacionadas com a deficiência?
- ▶ Existem certificados ou relatórios de auditoria?

As PME têm muitas vezes a vantagem de conhecer bem os seus fornecedores, tendo, em alguns casos, visitado os locais, mas operam com recursos mais limitados. As empresas de maior dimensão e as MNE podem considerar mais difícil obter uma visão abrangente das condições de produção. Muitas empresas têm dificuldade em identificar riscos junto de fornecedores com os quais não mantêm uma relação comercial direta. Recomenda-se uma abordagem por etapas, começando pelos riscos na própria empresa e nos fornecedores diretos.

Para decidir qual a melhor forma de apoiar os fornecedores na inclusão de pessoas com deficiência, os riscos identificados devem ser avaliados e classificados por ordem de prioridade, tendo em conta que podem existir desafios estruturais que não podem ser resolvidos por uma única empresa, tais como infraestruturas inacessíveis no país de produção ou sistemas de segurança social inadequados. Cada evento de risco deve ser avaliado em função da probabilidade de ocorrência e do impacto. Os riscos de elevada probabilidade e de alto impacto devem ser tratados em primeiro lugar.

Existem muitas áreas em que as empresas podem exercer influência sobre os seus fornecedores, por exemplo, formulando expectativas sobre a inclusão de pessoas com deficiência nos contratos de compra ou através de apoio específico, como a formação e o desenvolvimento de capacidades.





### Conselhos práticos:

1.

**Realizar um exercício de definição de âmbito alargado:** crie um mapa de operações, cadeias de abastecimento e relações comerciais para identificar áreas onde possam ocorrer impactos negativos relacionados com a deficiência. Utilize informações sobre os riscos setoriais, geográficos e específicos da empresa, centrando-se na inclusão de pessoas com deficiência, onde os desafios são normalmente observados nas operações dos fornecedores. A Ferramenta de Autoavaliação da GBDN da OIT<sup>47</sup> pode ser útil neste exercício de mapeamento.

2.

**Aprofundar as avaliações dos fornecedores sobre a inclusão de pessoas com deficiência:** comece pelos fornecedores de alto risco e efetue avaliações iterativas, mapeando a acessibilidade e a inclusão em todas as operações. Colabore com fornecedores e parceiros comerciais para recolher informações sobre a forma como estão a lidar com os riscos relacionados com a deficiência e a implementar normas de acessibilidade.

3.

**Envolver as partes interessadas e os titulares de direitos:** Consulte de forma proativa as pessoas com deficiência, as OPD,<sup>48</sup> e os peritos durante o processo de avaliação. Inclua os contributos dos trabalhadores com deficiência para melhor compreender as barreiras à acessibilidade e inclusão no local de trabalho.

4.

**Desenvolver planos de inclusão específicos para fornecedores:** Para os fornecedores prioritários, crie ações corretivas para as lacunas identificadas. Estes planos devem incluir prazos claros, objetivos mensuráveis e um acompanhamento regular.

5.

**Aproveitar as relações existentes para promover a inclusão:** utilize a influência existente para incentivar a adoção de políticas de inclusão da deficiência, oferecendo recursos e formação para melhorar a capacidade de inclusão dos fornecedores. Fomente a colaboração em todo o setor, através da partilha de conhecimentos sobre práticas de inclusão da deficiência e enfrentando, de forma coletiva, as barreiras comuns - nomeadamente através de redes nacionais de empresas e de pessoas com deficiência.<sup>49</sup>

6.

**Dar prioridade à monitorização contínua e ao envolvimento:** defina intervalos regulares para reavaliar as práticas de inclusão e identificar quaisquer riscos novos ou persistentes. Interaja periodicamente com os empregados e os representantes da comunidade para acompanhar os progressos da inclusão e adaptar as estratégias com base nas suas reações.

7.

**Incentivar a influência entre diferentes níveis da cadeia de abastecimento:** para impactos que envolvam subfornecedores, incentive os fornecedores primários a promoverem a inclusão da deficiência nas suas próprias cadeias de abastecimento, com o objetivo de garantir a coerência das normas.

<sup>47</sup> OIT (2022b), [ILO GBDN Self-Assessment Tool](#)

<sup>48</sup> A International Disability Alliance (IDA) é uma coligação de 14 OPD mundiais e regionais. As empresas interessadas em estabelecer parcerias com OPD locais podem contactar a IDA para obter apoio na identificação de OPD adequadas, no estabelecimento de colaborações e na promoção de ambientes inclusivos. As OPD podem fornecer orientações e recursos para garantir que estas ligações sejam significativas e promovam práticas empresariais inclusivas. Para contactar a IDA para apresentar uma empresa às OPD locais, pode [visitar a página de contacto da IDA](#)

<sup>49</sup> OIT (2023b), [The 'Why' and 'How' of National Business and Disability Networks](#)



### 3.2. Desenvolver políticas empresariais inclusivas e integrar práticas inclusivas

A inclusão deve ser abordada a nível estratégico e integrada nos processos de gestão e operacionais. Os conhecimentos existentes podem ser aproveitados, permitindo que as estratégias de inclusão sejam posteriormente desenvolvidas e implementadas de forma estruturada.

**A abordagem da inclusão pode ser conceptualizada em termos de uma abordagem em duas vertentes:<sup>50</sup>**



Vertente 1 - Inclusão das pessoas com deficiência:

A deficiência e a acessibilidade são consideradas uma questão transversal e tidas em consideração em todos os processos da empresa e ao longo de toda a cadeia de abastecimento. Inclui a aplicação de uma perspectiva de deficiência a outros fatores de desvantagem que podem já ser transversais aos mesmos elementos (por exemplo, o género, migração ou informalidade do trabalho).



Vertente 2 - Apoio específico e reforço das capacidades das pessoas com deficiência:

As empresas devem prever medidas de apoio adequadas às pessoas com deficiência. Por exemplo, as adaptações razoáveis, baseadas nas necessidades individuais, devem promover a sua participação e o seu sucesso na empresa.

As empresas devem comprometer-se a respeitar os direitos das pessoas com deficiência. Este compromisso deve ser transmitido pela direção de topo da empresa, de forma a garantir a ancoragem estratégica e a adequada afetação de recursos. Aplica-se a todas as empresas, independentemente da sua dimensão, setor ou posição na cadeia de abastecimento.

50 CBM (2024), [Inclusive Participation Toolbox – Twin-track approach](#)



### Conselhos práticos:

- 1. Elaboração e comunicação de políticas:** elaborar e atualizar políticas que abordem a inclusão da deficiência, incluindo nas relações com os fornecedores. Tal pode incluir políticas de inclusão das pessoas com deficiência, requisitos de acessibilidade e práticas inclusivas. Disponibilizar estas políticas nos sites Web, nas redes sociais e em locais acessíveis aos fornecedores. Comunicá-las durante a integração do fornecedor e fornecer atualizações sempre que necessário.
- 2. Contratação de fornecedores e contratos:** garantir que os contratos com fornecedores incluam explicitamente compromissos relativos à inclusão da deficiência, tais como cláusulas de não discriminação e instalações e processos acessíveis. Avaliar os fornecedores no que respeita à inclusão das pessoas com deficiência. Os fornecedores devem demonstrar práticas inclusivas como parte dos critérios de elegibilidade.
- 3. Formação e reforço de capacidades:** oferecer formação aos fornecedores sobre a inclusão das pessoas com deficiência, abrangendo a conceção acessível, a comunicação e as práticas de contratação inclusivas. Disponibilizar recursos para ajudar os fornecedores a melhorar os seus esforços de inclusão das pessoas com deficiência, tais como guias sobre normas de acessibilidade e práticas de comunicação inclusivas. As empresas são incentivadas a pedir aos seus fornecedores que apliquem a Ferramenta de Autoavaliação da GBDN da OIT,<sup>51</sup> uma vez que esta pode também servir como ferramenta de sensibilização, destacando áreas de inclusão das pessoas com deficiência em que os fornecedores poderão ainda não ter pensado.
- 4. Integração e responsabilização do sistema:** atribuir a responsabilidade pela inclusão das pessoas com deficiência nas relações com os fornecedores à direção ou a departamentos específicos, assegurando a responsabilização aos mais altos níveis. Coordenar esforços entre departamentos (por exemplo, jurídico, conformidade e aquisições) para garantir a implementação consistente de práticas de inclusão das pessoas com deficiência em todas as interações com os fornecedores.
- 5. Acompanhamento e monitorização:** desenvolver sistemas para acompanhar e monitorizar a conformidade dos fornecedores com os compromissos de inclusão das pessoas com deficiência. Recolher dados sobre as práticas dos fornecedores e avaliar periodicamente os progressos realizados. Criar mecanismos de feedback com os fornecedores para identificar os obstáculos à inclusão das pessoas com deficiência e abordá-los de forma colaborativa.

51 OIT (2022b), [ILO GBDN Self-Assessment Tool](#)



### 3.3. Desenvolver e implementar medidas para eliminar a discriminação e promover a inclusão

As empresas podem adotar diversas medidas para melhorar a inclusão e a participação das pessoas com deficiência nas suas próprias atividades e nas suas cadeias de abastecimento.

Uma das ferramentas mais comuns para acompanhar o sucesso é a definição do indicador-chave de desempenho, KPI. Isto pode incluir objetivos qualitativos e quantitativos. A título de exemplo, podem incluir métricas sobre o número de fornecedores que estão a implementar ações de inclusão ou a proporção de funcionários que concluíram a formação sobre inclusão de pessoas com deficiência. A ferramenta de autoavaliação da GBDN da OIT e também o seu guia sobre práticas de sustentabilidade inclusivas em matéria de deficiência podem ajudar as empresas a refletir e a conceber indicadores-chave de desempenho sobre a inclusão das pessoas com deficiência.<sup>52</sup>

Para ultrapassar os obstáculos, é necessária uma cooperação estreita entre as empresas e os fornecedores que utilizem práticas inclusivas. Ambas as partes deveriam empreender processos de dever de diligência em matéria de direitos humanos (HRDD) e desenvolver soluções em conjunto, tais como a inclusão de pessoas com deficiência nas linhas de produção existentes ou na administração e manutenção.

Os preconceitos devem igualmente ser eliminados a nível interpessoal dentro das empresas, e deve ser promovida a sensibilização para as capacidades das pessoas com deficiência. A forma mais eficaz de o alcançar é por meio de encontros, diálogo e formação para trabalhadores e fornecedores, envolvendo pessoas com deficiência e as suas experiências vividas.

As empresas devem integrar práticas inclusivas nas suas estruturas, nomeando uma pessoa responsável ou um ponto de contacto para questões relacionadas com inclusão e diversidade. Além disso, devem integrar medidas de inclusão nos processos de compra e formular expectativas claras em relação aos fornecedores. Isto pode ser feito através de códigos de conduta dos fornecedores, relatórios de auditoria, questionários aos fornecedores e visitas às instalações.

As normas e políticas dos fornecedores devem ser analisadas de forma crítica no que respeita à cobertura dos aspetos da inclusão e as empresas devem procurar dialogar com as organizações que definem as normas.

---

52 GBDN da OIT (2024), [\*Putting the I in ESG: Inclusion of Persons with Disabilities as Strategic Advantage of Sustainability Practices for Corporates and Investors\*](#)

As principais normas relevantes para a inclusão das pessoas com deficiência incluem:

| <br>Norma | <br>Enfoque                                                             | <br>Aspeto de inclusão                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Organização Internacional de Normalização (ISO) 45001<sup>53</sup></b>                  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Sistemas de gestão da segurança e saúde no trabalho</li></ul>                                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Asseguram locais de trabalho seguros e saudáveis, incluindo considerações relativas às pessoas com deficiência, para garantir que não são excluídas das medidas de segurança.</li></ul>                                             |
| <b>ISO 21542<sup>54</sup></b>                                                              | <ul style="list-style-type: none"><li>• Acessibilidade e facilidade de utilização na construção de edifícios</li></ul>                                   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Estabelece requisitos e recomendações para a conceção de edifícios e a sua acessibilidade para pessoas com deficiência.</li></ul>                                                                                                   |
| <b>WCAG 2<sup>55</sup> ou ISO/IEC 40500<sup>56</sup></b>                                   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Acessibilidade da Internet</li></ul>                                                                             | <ul style="list-style-type: none"><li>• Fornece diretrizes para tornar os conteúdos da Internet mais acessíveis a pessoas com deficiência, incluindo deficiências visuais, auditivas, físicas, da fala, cognitivas, da linguagem, de aprendizagem e neurológicas.</li></ul> |
| <b>EN 301 549<sup>57</sup></b>                                                             | <ul style="list-style-type: none"><li>• Requisitos de acessibilidade para produtos e serviços de Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC)</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Estabelece requisitos de acessibilidade para contratação pública de produtos e serviços de TIC na Europa, garantindo que sejam utilizáveis por pessoas com deficiência.</li></ul>                                                   |
| <b>ISO 30415<sup>58</sup></b>                                                              | <ul style="list-style-type: none"><li>• Gestão de recursos humanos – Diversidade e inclusão.</li></ul>                                                   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Fornece diretrizes sobre como as organizações podem criar locais de trabalho inclusivos, incluindo disposições para receber e apoiar pessoas com deficiência.</li></ul>                                                             |
| <b>SA 8000<sup>59</sup></b>                                                                | <ul style="list-style-type: none"><li>• Responsabilidade social no local de trabalho.</li></ul>                                                          | <ul style="list-style-type: none"><li>• Inclui disposições contra a discriminação e para um tratamento justo de todos os trabalhadores, incluindo os que têm deficiências.</li></ul>                                                                                        |
| <b>ISO 26000<sup>60</sup></b>                                                              | <ul style="list-style-type: none"><li>• Orientações em matéria de responsabilidade social.</li></ul>                                                     | <ul style="list-style-type: none"><li>• Aborda vários aspetos da responsabilidade social, incluindo a inclusão e a não discriminação das pessoas com deficiência nas práticas organizacionais.</li></ul>                                                                    |

53

Organização Internacional de Normalização (2018), [ISO 45001:2018 Occupational health and safety management systems – Requirements with guidance for use](#)

54

Organização Internacional de Normalização (2021), [ISO 21542:2021 Building construction - Accessibility and usability of the built environment](#)

55

W3C Web Accessibility Initiative (2024), [WCAG 2 Overview](#)

56

Organização Internacional de Normalização (2012), [ISO/IEC 40500:2012 Information technology - W3C Web Content Accessibility Guidelines \(WCAG\) 2.0](#)

57

Instituto Europeu de Normas de Telecomunicações (2021), [Accessibility requirements for ICT products and services](#)

58

Organização Internacional de Normalização (2021), [ISO 30415:2021 Human resource management – Diversity and inclusion](#)

59

Social Accountability International (2014), [SA8000:2014 Standard](#)

60

Organização Internacional de Normalização (2010), [ISO 26000 Social responsibility](#)



### Conselhos práticos:

1.

**Estabelecer KPI inclusivos:** desenvolver indicadores qualitativos e quantitativos para a inclusão de pessoas com deficiência. Os exemplos incluem o acompanhamento da percentagem de funções desempenhadas por pessoas com deficiência ou a acessibilidade das instalações.<sup>61</sup>

2.

**Avaliações periódicas:** realizar auditorias ou avaliações regulares aos fornecedores para garantir o cumprimento das políticas de inclusão das pessoas com deficiência e verificar se os impactos adversos são efetivamente mitigados.

3.

**Feedback das partes interessadas:** implementar mecanismos para recolher feedback dos trabalhadores com deficiência, tanto na própria empresa como junto dos seus parceiros comerciais (fornecedores) e outras partes interessadas. Isto pode ser feito através de inquéritos ou sessões de feedback para garantir que os impactos estão a ser abordados de forma eficaz.

4.

**Ajustar com base nos resultados:** utilizar os dados de acompanhamento para melhorar de forma contínua as políticas e práticas. Se o acompanhamento revelar problemas persistentes, colaborar com os fornecedores para aperfeiçoar os seus esforços de inclusão, tais como formação adicional ou ajustes de políticas.

5.

**Relatórios transparentes:** incentivar os fornecedores a comunicar às partes interessadas os seus progressos em matéria de inclusão das pessoas com deficiência. A transparência pode reforçar a responsabilização e demonstrar o compromisso com uma conduta empresarial responsável.

61 OIT (2024a), *Putting the I in ESG: Inclusion of Persons with Disabilities as Strategic Advantage of Sustainability Practices for Corporates and Investors*



### 3.4. Determinar e comunicar os progressos

Antes de se poderem registar melhorias no desempenho em matéria de inclusão das pessoas com deficiência, é necessário determinar os progressos. As medidas devem ser relevantes e coerentes com os objetivos e metas globais, e os dados devem ser recolhidos ao longo das cadeias de abastecimento

Os exemplos de boas práticas e de sucesso devem ser equilibrados com os desafios ainda por resolver no que respeita à inclusão das pessoas com deficiência.



#### Conselhos práticos:

1.

**Relatórios centrados nas partes interessadas:** divulgar publicamente as medidas de diligência em matéria de inclusão das pessoas com deficiência, no que respeita a políticas, processos e atividades destinadas a prevenir e atenuar os impactos adversos. Garantir que os relatórios incluem os esforços a nível dos fornecedores e destacam iniciativas específicas de inclusão das pessoas com deficiência, parâmetros de referência e resultados.

2.

**Canais de comunicação inclusivos:** utilizar métodos de comunicação acessíveis e culturalmente sensíveis para as partes interessadas, incluindo as pessoas com deficiência. Isto pode incluir sítios Web e redes sociais acessíveis, consultas presenciais e intérpretes de língua gestual. Deve assegurar-se que os materiais estão disponíveis em formatos acessíveis e nas línguas locais, de modo a aumentar o alcance e a compreensão.

3.

**Divulgação transparente e atempada:** partilhar atualizações sobre quaisquer impactos negativos identificados que afetem pessoas com deficiência, demonstrando que a empresa os está a resolver ativamente. Utilizar cronogramas, indicadores de referência e resultados para acompanhar de forma transparente as melhorias, garantindo que esta informação é comunicada de forma a respeitar a privacidade e a confidencialidade.

4.

**Colaboração:** envolver fornecedores, sindicatos e OPD em discussões regulares para rever e melhorar as práticas de inclusão das pessoas com deficiência. Isto pode incluir a partilha dos resultados das auditorias e a resolução das lacunas identificadas, tendo em conta a confidencialidade comercial e as preocupações em matéria de concorrência.

5.

**Mecanismos de feedback:** estabelecer canais de feedback acessíveis onde as partes interessadas com deficiência possam partilhar as suas experiências e exprimir preocupações sobre a inclusão. Utilizar este feedback para avaliar a eficácia das medidas implementadas, ajustando-as, se necessário, para melhor abordar a inclusão das pessoas com deficiência.



### 3.5. Estabelecer mecanismos de apresentação de queixas e de remediação

Um mecanismo de apresentação de queixas que funcione corretamente apoia medidas que combatem eficazmente a discriminação no trabalho. Não existe uma solução única aplicável a todos os casos. As soluções aplicáveis às próprias operações podem diferir das exigidas pelos fornecedores. Os canais de apresentação de queixas para toda a cadeia de abastecimento não têm de ser estabelecidos por uma única empresa; em alternativa, a empresa deve trabalhar em cooperação com os fornecedores para encontrar soluções acessíveis.

Para reduzir as barreiras para os trabalhadores com deficiência, o canal de apresentação de queixas deve oferecer vários métodos de comunicação, incluindo telefone, e-mail, chat, carta e mensagem de voz. Em alguns casos, o recurso a provedores que tenham a confiança dos indivíduos afetados pode proporcionar um espaço seguro para a discussão de problemas.

As empresas devem avaliar se os seus fornecedores disponibilizam aos trabalhadores canais de apresentação de queixas legítimos, equilibrados e fiáveis e dar feedback sobre a necessidade de melhorias. Por conseguinte, as empresas devem verificar se os certificados e normas existentes já preveem a existência de canais de apresentação de queixas.

É essencial refletir sobre a forma como as queixas devem ser tratadas. Um sistema eficaz de gestão de queixas inclui medidas de remediação através do envolvimento das pessoas afetadas na conceção de soluções que funcionem para ambas as partes. Deve prestar-se especial atenção às necessidades das pessoas com deficiência, a fim de garantir que estas se sintam confiantes para apresentar queixas sem receio de preconceitos e que estejam satisfeitas com os resultados obtidos.



#### Conselhos práticos:

1.

**Rever os mecanismos de apresentação de queixas:** trabalhar com fornecedores e parceiros comerciais para criar sistemas de apresentação de queixas acessíveis e culturalmente adequados, que incluam processos para apresentar e resolver queixas relacionadas com a deficiência. Garanta que os mecanismos sejam transparentes, incorporando prazos claros, resultados e ciclos de feedback. Envolver as partes interessadas com deficiência para validar a acessibilidade.

2.

**Envolver-se em mecanismos de apresentação de queixas de várias partes interessadas:** sempre que possível, encoraje os fornecedores a participarem em sistemas coletivos de apresentação de queixas ou em iniciativas de várias partes interessadas que prestem apoio a pessoas com deficiência. Estas plataformas oferecem frequentemente recursos mais vastos para a remediação.

3.

**Acompanhar e comunicar os resultados das medidas de remediação:** solicitar que os fornecedores monitorizem e comuniquem os resultados das queixas relacionadas com a deficiência. As avaliações regulares devem garantir a satisfação com as resoluções e recolher dados sobre melhorias a longo prazo nas práticas de inclusão.

4.

**Utilizar a influência para promover melhorias sistémicas:** colaborar com os fornecedores na adoção de medidas preventivas contra a discriminação e a exclusão das pessoas com deficiência. Utilizar os canais estabelecidos (por exemplo, sindicatos, representantes dos trabalhadores) para incentivar melhorias contínuas.

5.

**Fornecer apoio e recursos:** ajudar os fornecedores a criar recursos, como programas de formação ou educação sobre os direitos das pessoas com deficiência e a inclusão, adaptados ao seu contexto operacional. Incluir orientações sobre a aplicação de práticas não discriminatórias e a promoção de uma cultura inclusiva no local de trabalho.



## 4. Conclusão



Promover a inclusão de pessoas com deficiência nas cadeias de abastecimento é uma responsabilidade e uma oportunidade de negócio para impulsionar a inovação, a resiliência e a sustentabilidade a longo prazo. As empresas que promovem uma cadeia de abastecimento inclusiva conseguem aceder a uma base de talentos mais alargada, melhorar as relações com as partes interessadas e reduzir os riscos através da criação de operações mais diversificadas e ágeis, capazes de lidar com situações de crise. As empresas que integram pessoas com deficiência tendem a apresentar um melhor desempenho económico, conquistam clientes mais leais e reforçam a reputação da marca.

Um enfoque particular à inclusão das mulheres com deficiência é fundamental para combater a discriminação interseccional e promover a igualdade de oportunidades no mercado de trabalho.

Os enquadramentos globais constituem uma base importante para as empresas construírem os seus programas de inclusão e, em seguida, aproveitarem as ferramentas e os recursos existentes para conceberem e implementarem ações que concretizem mudanças materiais e positivas para uma maior inclusão.

As ferramentas práticas incluem a ferramenta de autoavaliação da GBDN da OIT, que as empresas são incentivadas a utilizar nas suas próprias atividades e a recomendar aos parceiros comerciais nas suas cadeias de abastecimento.

A liderança dentro das empresas é fundamental, tal como a colaboração e o desenvolvimento de capacidades ao longo das cadeias de abastecimento para eliminar os obstáculos à inclusão. Os códigos de conduta contratuais podem ser eficazes para responsabilizar as cadeias de abastecimento pelas questões relacionadas com a inclusão das pessoas com deficiência.

O dever de diligência em matéria de direitos humanos (HRDD) pode ser adaptado para aplicar os princípios orientadores sobre empresas e Direitos Humanos da ONU (UNGP) à inclusão das pessoas com deficiência nas cadeias de abastecimento, o que oferece uma oportunidade significativa para identificar o risco de discriminação, desenvolvendo políticas e práticas empresariais inclusivas, avaliando e comunicando os progressos realizados e assegurando processos significativos e acessíveis de gestão de queixas e de resolução de litígios.



## ► 5. Referências

---

- Accenture (2023), *The disability Inclusion imperative*, Dublin: Accenture
- ACNUR (2011), *Guiding Principles on Business and Human Rights*, Geneva: ACNUR
- Apple (2024), *People and Environment in Our Supply Chain – 2024 Annual Progress Report*, Cupertino: Apple
- Bucholz, L. (2023), *Unlocking the power of a diverse and inclusive supply chain*, London: BizClik CBM
- (2024), *Inclusive Participation Toolbox – Twin-track approach*, Bensheim: CBM
- Federal Ministry for the Environment, Nature Conservation, Building and Nuclear Safety (2014), *Guideline Accessibility in Building Design*, Berlin: Federal Ministry for the Environment, Nature Conservation, Building and Nuclear Safety, GIZ (2022), *Guidelines on inclusion in textile supply chains*, Bonn: GIZ and Berlin: IVN
- Goodman, N., Wise, F.A., Hyseni, F. et al., *Disability Inclusion in Corporate Supplier Diversity Initiatives*. J Occup Rehabil 34, 373–386 (2024)
- Institute for Human Centered Design (2017), *ADA Checklist for Existing Facilities*, Boston: Institute for Human Centered Design
- Instituto Europeu de Normas de Telecomunicações (2021), *Accessibility requirements for ICT products and services*, Sophia-Antipolis: Instituto Europeu de Normas de Telecomunicações
- Liber Cormier, J. and Kimball, L.M. (2024), *Apresentação durante o evento paralelo da ILO GBDN COSP Business driving sustainable futures: disability-inclusive employment & ESG" a 10 de junho de 2024*, Geneva: OIT
- Minister of Public Works and Public Housing (2017), *Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 14/Prt/M/2017 Tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung*, Jakarta: Ministry of Public Works and Public Housing
- Morgan Banks, L. and Polack, S. (2014), *The Economic Costs of Exclusion and Gains of Inclusion of People with Disabilities*, London: International Centre for Evidence in Disability, London School of Hygiene & Tropical Medicine
- Mwai, W. (2024), *webinar da GBDN da OIT "Procurement Power: What about Disability?"*, Geneva: OIT
- Microsoft (2023), *Microsoft Supplier Code of Conduct*
- National Disability Authority (sem data), *Building for Everyone*, Dublin: National Disability Authority
- OCDE (2023), *OECD Guidelines for Multinational Enterprises on Responsible Business Conduct*, Paris: OCDE
- OIT (1958), *ILO Discrimination (Employment and Occupation) Convention, 1958 (No. 111)*, Geneva: OIT
- OIT (1983), *ILO Vocational Rehabilitation and Employment (Disabled Persons) Convention, 1983 (No. 159)*, Geneva: OIT
- OIT (2009), *The price of exclusion: The economic consequences of excluding people with disabilities from the world of work*, Geneva: OIT
- OIT (2016), *Promoting Diversity And Inclusion Through Workplace Adjustments – A Practical Guide*, Geneva: OIT
- OIT (2019), *Centenary Declaration*, Geneva: OIT
- OIT (2020a), *GBDN Charter*, Geneva: OIT
- OIT (2020b), *Fundamental Principles and Rights at Work Fact Sheet*, Geneva: OIT

OIT (2021), [\*Gap analysis of ILO normative and non-normative measures to ensure decent work in supply chains\*](#), Genebra: OIT

OIT (2022a), [\*Tripartite Declaration of Principles concerning Multinational Enterprises and Social Policy\*](#), Genebra: OIT

OIT (2022b), [\*ILO GBDN Self-Assessment Tool\*](#), Genebra: OIT

OIT (2023b), [\*The 'Why' and 'How' of National Business and Disability Networks\*](#), Genebra: OIT

OIT (2024a), [\*Putting the I in ESG: Inclusion of Persons with Disabilities as Strategic Advantage of Sustainability Practices for Corporates and Investors\*](#), Genebra: OIT

OIT (2024b), [\*Guidelines for Enhancing the Employment of People with Disabilities in the Jordanian Garments Sector\*](#), Genebra: OIT e IFC

OIT (2025) [\*ILO's Better Work Programme in Jordan\*](#), Genebra: OIT

OIT, (2023a), [\*ILO strategy on decent work in supply chains\*](#), Genebra: OIT

ONU (2011), [\*Guiding Principles on Business and Human Rights\*](#), Nova Iorque: ONU

ONU Global Compact (2015), [\*Supply Chain Sustainability – A Practical Guide for Continuous Improvement \(Second Edition\)\*](#), Nova Iorque: ONU

ONU Global Compact e OIT (2017), [\*Guide for Business on the Rights of Persons with Disabilities\*](#), Genebra: ONU Global Compact e OIT

Organização Internacional de Normalização (2010), [\*ISO 26000 Social responsibility\*](#), Vernier: Organização Internacional de Normalização

Organização Internacional de Normalização (2012), [\*ISO/IEC 40500:2012 Information technology W3C Web Content Accessibility Guidelines \(WCAG\) 2.0\*](#), Vernier: Organização Internacional de Normalização

Organização Internacional de Normalização (2018), [\*ISO 45001:2018 Occupational health and safety management systems – Requirements with guidance for use\*](#), Vernier: Organização Internacional de Normalização

Organização Internacional de Normalização (2021a), [\*ISO 21542:2021 Building construction – Accessibility and usability of the built environment\*](#), Vernier: Organização Internacional de Normalização

Organização Internacional de Normalização (2021b), [\*ISO 30415:2021 Human resource management – Diversity and inclusion\*](#), Vernier: Organização Internacional de Normalização

Social Accountability International (2014), [\*SA8000:2014 Standard\*](#), Nova Iorque: SAI UN (2006), [\*Convention on the Rights of Persons with Disabilities\*](#), Nova Iorque: ONU

UE (2016a), [\*European Accessibility Act\*](#), Bruxelas: UE

UE (2016b), [\*Web Accessibility Directive\*](#), Bruxelas: UE

USAID and Inclusive Futures (2023a), [\*EABL Value Chain Analysis\*](#), Washington DC: USAID e Haywards Heath: Sightsavers

USAID e Inclusive Futures (2023b), [\*Coca-Cola Beverages Africa Value Chain Analysis\*](#), Washington DC: USAID e Haywards Heath: Sightsavers

W3C Web Accessibility Initiative (2024), [\*WCAG 2 Overview\*](#),

Zero Project (2025), [\*Making a global coffee supply chain fully inclusive – from growing to trading, roasting, and selling\*](#), Viena: Zero Project



Somos a única associação mundial de empresas multinacionais líderes que trabalham com a OIT – a agência das Nações Unidas para o mundo do trabalho – em benefício das empresas, das pessoas com deficiência e das economias e comunidades de todo o mundo. Enquanto Global Business and Disability Network da OIT, o nosso objetivo é promover o trabalho digno para as pessoas com deficiência no setor privado com fins lucrativos – com uma incidência geográfica nos países em desenvolvimento. A nível mundial, a nossa rede inclui mais de 40 empresas multinacionais líderes de diversos setores industriais, bem como várias entidades internacionais não empresariais com conhecimentos especializados em matéria de deficiência, incluindo a International Disability Alliance. A nível de cada país, a nossa rede integra mais de 45 redes nacionais de empresas e de pessoas com deficiência em todos os continentes.

Com o apoio de:



Edição portuguesa financiada por:



Revisão técnica da edição portuguesa:



**Organização Internacional do Trabalho**

Route des Morillons 4  
CH-1211 Geneva 22  
Suíça

**ILO Global Business and Disability Network**

+41 22 799 7273  
[businessanddisability@ilo.org](mailto:businessanddisability@ilo.org)  
[www.businessanddisability.org](http://www.businessanddisability.org)