

Dimensão Social

CRITÉRIO I - POLÍTICA

INDICADOR 1. COMPROMISSO COM PRINCÍPIOS E DIREITOS FUNDAMENTAIS NAS RELAÇÕES DE TRABALHO

PERGUNTA 1 – A companhia possui **compromisso formal** em relação à (ao):

	COMPROMISSOS	Sim	Não
TI	Erradicação do trabalho infantil		
TF	Erradicação do trabalho forçado ou compulsório		
DI	Combate à prática de discriminação em todas as suas formas		
DV	Valorização da diversidade		
AS	Prevenção do assédio moral e do assédio sexual		
LA	Garantia da livre associação sindical e direito à negociação coletiva		

PERGUNTA 1.1 - Para os itens assinalados afirmativamente na PERGUNTA 1, indique de que forma este compromisso está expresso:

(P) Para assinalar o item “**Política Corporativa** específica sobre o tema” considerar que este documento deve mencionar de forma direta e explícita o tema enfocado em cada um dos quesitos assinalados acima. Considerar atentamente as definições existentes no Glossário.

DOCUMENTO	TI	TF	DI	DV	AS	LA
Código de Conduta ou Código de Ética						
Política Corporativa específica sobre o tema						
Adesão formal ou declaração pública relativa a compromissos e iniciativas voluntárias sobre o tema						
Nenhuma das anteriores						

(D) De acordo com as opções assinaladas, deverá ser apresentado o Código de Conduta ou Código de Ética ou Documento oficial da companhia que atenda à definição de **política corporativa** existente no Glossário, cumprindo a finalidade de orientar e alinhar as ações de todos seus integrantes frente ao tema aqui enfocado..

PERGUNTA 1.2 - Com relação aos compromissos da companhia assinalados na PERGUNTA 1, indique quais ações são contempladas explicitamente no (s) referido (s) documento (s) em relação a todas as operações da companhia:

(P) Responder considerando os compromissos definidos na PERGUNTA 1:

TI - Erradicação do **trabalho infantil**

TF - Erradicação do **trabalho forçado ou compulsório**

DI - Combate à **prática de discriminação** em todas as suas formas

DV - **Valorização da diversidade**

AS - Prevenção do **assédio moral** e do **assédio sexual**

LA - Garantia da **livre associação sindical e direito à negociação coletiva**

Questionário base ISE 2007

AÇÃO	TI	TF	DI	DV	AS	LA
Promoção e divulgação desse compromisso junto ao seu público interno						
Indicação de resultados específicos a serem visados						
Indicação de medidas de incentivo para cumprimento do compromisso assumido						
Prevenção sobre o envolvimento ativo ou passivo em situações que contrariam o compromisso assumido						
Indicação de medidas disciplinares e/ou legais para situações de descumprimento do compromisso assumido						
Indicação de áreas ou profissionais responsáveis por promover a implementação e observância do compromisso assumido						
Indicação dos meios a serem disponibilizados para obtenção dos resultados visados, e/ou os responsáveis por sua disponibilização						
Monitoramento e fiscalização do cumprimento do compromisso assumido, pela própria companhia						
Monitoramento e fiscalização do cumprimento do compromisso assumido, por uma terceira parte, independente, contratada para este fim						
Contempla uma agenda de diálogos fora do contexto de negociação coletiva e da(s) data-base(s) definida(s) pelo governo e/ou pelas entidades de representação dos funcionários						
Não contempla nenhuma das ações anteriores						

PERGUNTA 1.3 - Com relação aos compromissos da companhia assinalados na PERGUNTA 1, indique quais ações são contempladas explicitamente no (s) referido (s) documento (s):

(P) Responder considerando os compromissos definidos na PERGUNTA 1:

TI - Erradicação do **trabalho infantil**

TF - Erradicação do **trabalho forçado ou compulsório**

DI - Combate à **prática de discriminação** em todas as suas formas

DV - **Valorização da diversidade**

AS - Prevenção do **assédio moral** e do **assédio sexual**

LA - Garantia da **livre associação sindical** e **direito à negociação coletiva**

AÇÃO	TI	TF	DI	DV	AS	LA
Contempla a promoção deste compromisso na sua cadeia de valor						
Estabelece resultados específicos a serem visados junto à sua cadeia de suprimentos						
Prevê medidas de incentivo para sua adoção e cumprimento pela sua cadeia de suprimentos						
Contempla a prevenção sobre o envolvimento ativo ou passivo de integrantes da sua cadeia de suprimentos em situações que contrariam o cumprimento deste compromisso						
Prevê medidas disciplinares e/ou legais para situações de em que integrantes da sua cadeia de suprimentos da companhia contrariam os compromissos						
Indica a necessidade de monitoramento e fiscalização do cumprimento deste compromisso junto à sua cadeia de suprimentos						
Não contempla nenhuma das ações anteriores						

Questionário base ISE 2007

(D) Mesmo documento relativo à questão anterior, onde conste referência ao tema focado em cada um dos quesitos assinalados acima.

PERGUNTA 1.4 - Com relação aos compromissos expressos na PERGUNTA 1, marque as opções caso o documento seja **amplamente divulgado**:

(P) Responder considerando atentamente as definições existentes no Glossário, e que a **divulgação ampla** a todas as **partes interessadas** é um requisito fundamental para concretização do compromisso da companhia com a sustentabilidade e a Responsabilidade Empresarial.

	COMPROMISSO	Código	Política	Compromisso	Não divulga
TI	Erradicação do trabalho infantil				
TF	Erradicação do trabalho forçado ou compulsório				
DI	Combate à prática de discriminação em todas as suas formas				
DV	Valorização da diversidade				
AS	Prevenção do assédio moral e do assédio sexual				
LA	Garantia da livre associação sindical, e do direito à negociação coletiva				

(D) Mesmo documento relativo à questão anterior, acompanhado de evidências que demonstrem sua **divulgação ampla** a todas as **partes interessadas**.

PERGUNTA 1.4.1 Com relação à forma de divulgação referente à PERGUNTA 1.4, quais das seguintes medidas são incluídas no processo de **divulgação ampla**:

(P) Responder considerando atentamente as definições existentes no Glossário, e a importância de priorizar a difusão das informações junto aos públicos onde seus efeitos sejam mais relevantes.

MEDIDAS DO PROCESSO DE DIVULGAÇÃO AMPLA	TI	TF	DI	DV	AS	LA
Publicação na <i>internet</i> , amplamente acessível a todas as partes interessadas						
Publicação de versões especialmente voltadas para grupos com capacidade de compreensão e/ou interesses diferenciados, considerado sempre o princípio da materialidade e sua capacidade de assimilação						
Utilização de mídias adequadas/acessíveis a cada um dos públicos visados						
Consideração do tempo necessário para difusão e assimilação da informação pelos públicos visados, bem como o tempo para sua manifestação/reação						
Utilização de outras medidas e instrumentos para divulgação ampla						
Nenhuma das medidas anteriores						

(D) Evidências de ações realizadas pela companhia nos processos de comunicação mencionados e/ou documentos oficiais com essa finalidade, inclusive peças de comunicação corporativa.

Questionário base ISE 2007

PERGUNTA 1.4.2 - Indique qual **parte interessada** é incluída no processo de **divulgação ampla**:

(P) Responder considerando atentamente as definições existentes no Glossário, e a importância de priorizar a difusão das informações junto aos públicos onde seus efeitos sejam mais relevantes.

PARTE INTERESSADA	TI	TF	DI	DV	AS	LA
Acionistas e Investidores						
Público interno						
Fornecedores						
Clientes						
Outros (como comunidade do entorno, autoridades públicas, associações de classe, organizações da sociedade civil relacionadas às atividades da companhia ou a seus impactos)						

(D) Evidências de ações realizadas pela companhia nos processos de comunicação mencionados e/ou documentos oficiais com essa finalidade, inclusive peças de comunicação corporativa. Apresentar evidências para cada um dos quesitos assinalados.

PERGUNTA 2 - A companhia possui **compromisso formal** relativo ao combate à **exploração sexual de crianças e adolescentes**?

(P) A política deve mencionar de forma direta e explícita o tema enfocado. Considerar que a exploração sexual de crianças e adolescentes está frequentemente associada a atividades como transportes, obras em locais remotos, viagens e outras em que ocorre o deslocamento e/ou concentração temporária de trabalhadores do sexo masculino.

- Não
- Sim, de modo geral, para toda a companhia
- Sim, de modo geral para toda a companhia e com uma **política corporativa** para sua efetiva adoção
- Sim, com uma **política corporativa** para sua efetiva adoção e especificando setores e atividades que requerem maiores cuidados, na companhia e em seus fornecedores

(D) Mesmo documento relativo à questão anterior, onde conste referência ao tema enfocado nesta pergunta.

INDICADOR 2. PARTICIPAÇÃO EM POLÍTICAS PÚBLICAS

PERGUNTA 3 - A companhia participa de esforços para elaboração, avaliação, implantação ou monitoramento de políticas públicas por meio de propostas ou posicionamentos formais?

(P) Responder considerando que toda companhia está inserida em um determinado ambiente social e político e que, agindo de forma transparente e em conjunto com outros atores e setores sociais, pode ampliar sua contribuição para a sustentabilidade.

- Sim, diretamente
- Sim, por meio de órgãos de classe ou setoriais
- Sim, pela participação em instâncias de articulação com o Estado e com a Sociedade Civil, como os Conselhos (da criança e do adolescente; de segurança; de combate à fome; de saúde; etc.) ou Comitês (de gestão; de bacia hidrográfica; etc.)
- Não

Questionário base ISE 2007

(D) Evidências de participação da companhia nos processos mencionados, para cada um dos quesitos assinalados.

PERGUNTA 4 - Nos **últimos 4 anos**, a companhia financiou ou apoiou candidatos a cargos públicos e/ou partidos políticos, dentro ou fora de períodos eleitorais?

- Sim
- Sim, de acordo com critérios publicamente anunciados e de forma transparente
- Não
- Não se aplica, pois doações para campanhas são proibidas pela companhia
- Não se aplica, por ser empresa de economia mista

(D) Política ou documento interno disciplinando o tema focado, e evidências das práticas relativas ao quesito assinalado.

PERGUNTA 4.1 - Se SIM para a PERGUNTA 4, a companhia publica informação completa a respeito dos valores, dos candidatos e dos partidos em seu **Relatório de Sustentabilidade** e na área de livre acesso de seu *website*?

- Sim
- Não

(D) Evidências das publicações mencionadas e informação do endereço eletrônico de onde se encontra essa informação.

INDICADOR 3. RESPEITO À PRIVACIDADE, USO DA INFORMAÇÃO E MARKETING

PERGUNTA 5 - A companhia tem **política corporativa** visando impedir que sejam utilizadas de forma não previamente autorizada as **informações sobre clientes** e outras partes com que se relaciona no curso de suas atividades usuais ou em seus esforços comerciais, visando preservar a privacidade do cliente e do cidadão em geral?

(P) Para responder a essa pergunta, deve-se considerar que o desenvolvimento da tecnologia da informação e o aumento no volume de transações concentradas nas grandes companhias criam uma elevada assimetria no poder entre estas e os vários públicos com que se relacionam (clientes, fornecedores, funcionários, concorrentes...); que o uso das informações em poder de uma companhia não pode ser realizado visando obter vantagem não consentida no relacionamento com seus públicos; e que a legislação usual é geralmente pouco eficaz no controle de abusos, requerendo-se por isso a auto-regulação das empresas e setores. Considerar ainda a responsabilidade da companhia enquanto depositária das informações que coletou e, portanto responsável por seu uso e guarda.

- Sim
- Não

Questionário base ISE 2007

(D) Documento aprovado pelo **Conselho de Administração**, ou pela alta direção da companhia, amplamente divulgado junto às áreas pertinentes, explicitando a política de utilização e proteção dos dados sobre clientes, funcionários e outros públicos, obtidos no curso de suas atividades normais.

PERGUNTA 6 - A companhia tem **política corporativa** visando auto-regular o uso de instrumentos de marketing de suas atividades e produtos, incorporando preceitos éticos e de respeito ao consumidor, ao cidadão e ao meio ambiente?

(P) Ao responder a essa pergunta deve-se considerar que o conceito de “marketing” não se limita às atividades de comunicação e vendas, devendo ser considerado como o conjunto de práticas que visam promover a aceitação do produto/serviço/marca pelo mercado; e que ao adotar e implementar essas práticas as companhias geram efeitos não apenas sobre seu mercado específico, mas também sobre a sociedade como um todo, e sobre cada indivíduo em particular (influenciando, entre outras coisas, seus valores, opiniões, aspirações e visões de mundo).

- Sim
- Não

(D) Documento aprovado pelo **Conselho de Administração** ou pela alta direção da companhia, amplamente divulgado junto às áreas pertinentes, que contenha a descrição ou registro da política de utilização de instrumentos de marketing.

PERGUNTA 6.1 - Se SIM para a PERGUNTA 6, esta política contempla o respeito aos espaços públicos?

(P) Responder considerando que a ocupação de espaços públicos (como o mobiliário urbano, edificações, ruas, parques, paisagens, etc.) representa o uso de um patrimônio da sociedade visando o interesse específico de uma companhia; e que o respeito e valorização desses espaços é o comportamento esperado de uma companhia comprometida com a sustentabilidade.

- Sim
- Não

(D) Documento amplamente divulgado junto às áreas pertinentes da companhia, que contenha a descrição ou registro da política de utilização de instrumentos de marketing, com menção específica ao uso de espaços públicos. Pode ser o mesmo documento da PERGUNTA 6.

PERGUNTA 6.2 - Se SIM para a PERGUNTA 6, esta política contempla mecanismos que evitem a veiculação de informação ou comunicação publicitária enganosa ou abusiva e, em particular, que incite à violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança ou de outros grupos vulneráveis, desrespeite valores ambientais, ou que seja capaz de induzir o público a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança?

(P) Responder considerando que a veiculação de informações por uma companhia pode ter efeitos significativos sobre a sociedade e sobre cada indivíduo; e que o cuidado com as informações veiculadas e uso ético do poder de influência é o comportamento esperado de uma companhia comprometida com a sustentabilidade.

- Sim
- Não

Questionário base ISE 2007

(D) Documento amplamente divulgado junto às áreas pertinentes da companhia, que contenha a descrição ou registro da política de utilização de instrumentos de marketing, com menção específica aos quesitos desta questão. Pode ser o mesmo documento da PERGUNTA 6.

CRITÉRIO II - GESTÃO

INDICADOR 4. PROCESSOS RELATIVOS AOS COMPROMISSOS COM PRINCÍPIOS E DIREITOS FUNDAMENTAIS NAS RELAÇÕES DE TRABALHO

PERGUNTA 7 - Indique no quadro abaixo caso a companhia possua **processos e procedimentos** implementados que objetivem:

TI - Erradicar o **trabalho infantil**

TF - Erradicar o **trabalho forçado ou compulsório**

DI - Eliminar qualquer **prática de discriminação**, em matéria de emprego e ocupação

DV - **Valorizar a diversidade** em matéria de emprego e ocupação

AS - Prevenir e coibir o **assédio moral** e o **assédio sexual** sob todas suas formas

DT - Assegurar os **direitos trabalhistas** da força de trabalho

ED - Prover o acesso de todos funcionários a atividades de educação e desenvolvimento, visando ampliar sua competência, empregabilidade e evolução pessoal ou profissional

EQ - Garantir a equidade de tratamento e condições de trabalho entre funcionários e **terceirizados**

DL - Praticar o diálogo com o público interno, acolhendo, registrando, respondendo e esclarecendo todas suas críticas e sugestões, atendo-as quando cabível

(P) Responder considerando atentamente as definições existentes no Glossário, e que os **processos e procedimentos** podem ou não se referir a uma **política corporativa**, mas devem sempre se referir de forma direta e explícita às ações da companhia sobre o tema enfocado nesta pergunta. Responder considerando correspondência entre os códigos que identificam os tópicos da lista acima e as colunas do quadro de respostas.

PROCESSOS E PROCEDIMENTOS	TI	TF	DI	DV	AS	DT	ED	EQ	DL
Sim, como forma de operacionalização de uma política corporativa ou compromisso formal sobre o assunto									
Sim, porém nem todos são diretamente relacionados a uma política corporativa ou compromisso formal sobre o assunto									
Não possui processos e procedimentos implementados									

(D) **Documento oficial da companhia** e/ou evidências da existência e aplicação dos **processos e procedimentos** em questão.

PERGUNTA 7.1 - Considerando as repostas da PERGUNTA 7, estes **processos e procedimentos**:

(P) Os **processos e procedimentos** existentes devem atender de forma direta e explícita o requerido por cada um dos quesitos assinalados acima, inclusive as correspondentes definições do Glossário. Responder considerando correspondência entre os códigos que identificam os tópicos da lista acima e as colunas do quadro de respostas.

Questionário base ISE 2007

PROCESSOS E PROCEDIMENTOS	TI	TF	DI	DV	AS	DT	ED	EQ	DL
Fazem respeitar os acordos e as negociações coletivas firmadas com organizações legitimamente representativas dos trabalhadores									
Incluem a manutenção de um canal confidencial para o recebimento de denúncias ou reclamações sobre situações contrárias ao que objetivam os processos e procedimentos em questão, apurando e dando resposta às manifestações recebidas, relativas a todas as operações da companhia									
Os processos e procedimentos do quesito anterior aplicam-se também à cadeia de suprimentos da companhia?									
Incluem um sistema que monitore e divulgue o andamento do processo de acolhimento e tratamento das denúncias, reclamações, críticas ou sugestões									
Incluem o monitoramento e identificação de casos que contrariem o que objetivam os processos e procedimentos em questão, e de situações que possam levar ao seu descumprimento, em todas as operações da companhia									
Os processos e procedimentos do quesito anterior aplicam-se também à cadeia de suprimentos da companhia?									
Englobam a inclusão dos terceirizados nas ações voltadas à valorização da diversidade , e à eliminação de todas as formas de prática de discriminação e de assédio moral ou assédio sexual									
Incluem um sistema de educação e desenvolvimento com horários e formas de aplicação capazes de viabilizar o acesso de todos os empregados da companhia a oportunidades adequadas ao seu perfil e necessidades									
Incluem práticas de remuneração que mantenham o equilíbrio entre pessoas que exerçam funções similares									
Englobam responsabilidades compartilhadas em relação à saúde, segurança e cuidados com a qualidade de vida									
Asseguram os devidos vínculos empregatícios e a proteção dos direitos correspondentes, considerando as diferentes condições de contratação (funcionários, estagiários, terceirizados e quarteirizados)									
Nenhuma das anteriores									

(D) Mesmos documentos relativos à questão anterior, onde conste referência ao tema focado em cada um dos quesitos assinalados acima.

PERGUNTA 8 - Os **processos e procedimentos** referentes à eliminação de qualquer **prática de discriminação**, em matéria de emprego e ocupação abrangem as atividades de:

- Seleção e contratação
- Remuneração
- Promoção
- Acesso a treinamento
- Demissão
- Sensibilização do público interno para o tema
- Nenhuma das anteriores

Questionário base ISE 2007

(D) Mesmos documentos relativos à questão anterior, onde conste referência ao tema enfocado em cada um dos quesitos assinalados acima.

PERGUNTA 9 - Os **processos e procedimentos** referentes à **valorização da diversidade**, em matéria de emprego e ocupação abrangem as atividades de:

- Seleção e contratação
- Promoção
- Acesso a treinamento
- Demissão
- Sensibilização do público interno para o tema
- Nenhuma das anteriores

(D) Mesmos documentos relativos à questão anterior, onde conste referência ao tema enfocado em cada um dos quesitos assinalados acima.

INDICADOR 5. RELAÇÃO COM A COMUNIDADE

PERGUNTA 10 - A companhia promove sistematicamente iniciativas de **investimento social privado**?

(P) Responder considerando atentamente a definição existente no Glossário.

- Sim
- Não

(D) Evidências das práticas em questão.

PERGUNTA 10.1 - Se SIM para a PERGUNTA 10, entre seus critérios para decisão sobre cada iniciativa, considera:

(P) Responder considerando que toda companhia está inserida em um determinado ambiente social e político, e que fortalecendo as redes sociais; agindo de forma articulada com outros atores e setores sociais; e assegurando-se quanto à aplicação eficaz dos recursos destinados ao **investimento social privado** a companhia maximizará sua contribuição para a Sustentabilidade.

- Afinidade da iniciativa com a natureza do negócio e a identidade da companhia
- Relevância global da iniciativa (vínculo com uma agenda global)
- Relevância da iniciativa para o país (vínculo com uma agenda nacional)
- Relevância da iniciativa para a comunidade (vínculo com uma agenda local)
- Fortalecimento da democracia e o aprimoramento dos diálogos sociais (redes sociais)
- Aprendizagem gerada pela iniciativa para a formulação e o aprimoramento de políticas públicas
- O monitoramento dos resultados destes processos
- A auditoria dos processos
- Nenhuma das anteriores

(D) Evidências das práticas mencionadas, para cada um dos itens assinalados.

Questionário base ISE 2007

PERGUNTA 11 - A companhia promove iniciativas de **desenvolvimento sustentável** junto à **comunidade do entorno** de suas instalações (inclusive em áreas urbanas), povos indígenas, populações rurais ou **populações tradicionais**?

(P) Responder considerando atentamente as definições existentes no Glossário. Esta pergunta refere-se não só a populações de áreas remotas, mas também às de áreas urbanas; e que se incluem também aqui ações de **investimento social privado** voltadas a esses públicos.

- Sim
- Não

(D) Evidências das práticas mencionadas, com a maior abrangência possível, sendo preferível a apresentação de relatórios abrangentes, sistematizando o maior número possível de iniciativas.

PERGUNTA 11.1 - Se SIM para a PERGUNTA 11, estas iniciativas consideram:

(P) Responder considerando que a companhia deve assegurar não apenas a aplicação eficaz dos recursos que destina ao **investimento social privado**, mas também que suas ações respeitem as comunidades beneficiadas, e contribuam para sua emancipação econômica, social e política.

- Respeito às peculiaridades da cultura local
- Diálogos sociais (redes sociais) e o fortalecimento da democracia
- Aprendizagem gerada pela iniciativa para a formulação e o aprimoramento de políticas públicas
- Desejos e/ou necessidades da comunidade
- Auto-suficiência dos projetos
- Autonomia futura da comunidade, principalmente em caso de retirada da companhia
- Nenhuma das anteriores

(D) Evidências das práticas mencionadas, para cada um dos itens assinalados.

INDICADOR 6. RELAÇÃO COM FORNECEDORES

PERGUNTA 12 - A companhia possui **processos e procedimentos** implementados em relação à gestão de fornecedores?

(P) Responder considerando atentamente as definições existentes no Glossário, e que os **processos e procedimentos** podem ou não se referir a uma **política corporativa**, mas devem sempre se referir de forma direta e explícita às ações da companhia sobre o tema enfocado nesta pergunta.

- Sim
- Não

(D) **Documento oficial da companhia** e/ou evidências da existência e aplicação dos **processos e procedimentos** em questão. Assinalar no documento os trechos relevantes para esta pergunta.

Questionário base ISE 2007

PERGUNTA 12.1 - Se SIM para a PERGUNTA 12, nesses processos a companhia utiliza critérios sociais para qualificação, seleção, contratação, monitoramento e avaliação de seus fornecedores de bens e serviços?

(P) Responder considerando que esta pergunta refere-se à forma como a companhia utiliza seu poder de influência no momento de efetuar novas contratações, visando disseminar entre seus fornecedores seus compromissos e práticas em favor da sustentabilidade. Considerar que esta disseminação deve pautar-se pela coerência (não exigir dos outros algo que não exija de si mesma) e pelo uso do poder da indução (levar a uma prática), mais que o da imposição (exigir a prática).

- Sim
- Não

(D) Evidências das práticas mencionadas, com a maior abrangência possível, sendo preferível a apresentação de relatórios abrangentes, sistematizando o maior número possível de iniciativas. Incluir exemplos de contratos e/ou de processos de contratação.

PERGUNTA 12.2 - Se SIM para a PERGUNTA 12, estes critérios exigem dos seus fornecedores:

(P) Responder considerando atentamente as definições do Glossário e os aspectos mencionados em relação à questão anterior.

- Não utilização de **trabalho infantil**
- Não utilização de **trabalho forçado ou compulsório**
- Valorização da diversidade** e o combate à **prática de discriminação**
- Incentivo a contratação de fornecedores locais
- Incentivo a contratação de pequenos e médios fornecedores
- Pagamento de seus fornecedores, empregados e compromissos fiscais nas devidas datas
- Contribuição intencional a uma agenda local/nacional de desenvolvimento
- Atendimento à legislação vigente
- Nenhuma as anteriores

(D) Mesmos documentos relativos à questão anterior, onde conste referência ao tema focado em cada um dos quesitos assinalados acima. Destacar no documento os trechos relevantes.

PERGUNTA 12.3 - Se SIM para a PERGUNTA 12, estes critérios são:

(P) Responder considerando que os aspectos mencionados em relação à questão anterior devem se expressar sob a forma de documentos e ações materiais.

- Incluídos como cláusulas contratuais passíveis de monitoramento
- Divulgados previamente e de forma transparente nos processos de seleção
- Nenhuma as anteriores

(D) Mesmos documentos relativos à questão anterior, onde conste referência ao tema focado em cada um dos quesitos assinalados acima. Destacar no documento os trechos relevantes.

Questionário base ISE 2007

PERGUNTA 12.4 - Se SIM para a PERGUNTA 12, o processo de contratação de novos fornecedores e de sua integração ao rol de fornecedores regulares da companhia inclui:

(P) Responder considerando que esta pergunta refere-se à manifestação concreta do uso, pela companhia, de seu poder da indução (levar seus fornecedores à adoção de práticas favoráveis à sustentabilidade).

- Espaços para compartilhamento das visões de todas as partes envolvidas (inclusive a companhia) quanto aos seus compromissos frente à Responsabilidade Empresarial e à Sustentabilidade
- Oportunidades para aprendizagem e melhoria por parte dos fornecedores
- Estímulos e/ou apoio ao desenvolvimento de práticas pela sustentabilidade por parte dos fornecedores, inclusive adequação às demandas da companhia
- Nenhuma as anteriores

(D) Evidências das práticas mencionadas, com a maior abrangência possível, sendo preferível a apresentação de relatórios abrangentes, sistematizando o maior número possível de iniciativas. Incluir exemplos de contratos e/ou de processos de contratação. Destacar trechos mais relevantes.

PERGUNTA 12.5 - Se SIM para a PERGUNTA 12, o **volume de negócios** com fornecedores atingidos pelo processo de monitoramento representa mais de 50% do volume total de compras da companhia?

(P) Responder considerando que esta pergunta refere-se à mensuração do uso, pela companhia, de seu poder da indução (levar seus fornecedores à adoção de práticas favoráveis à sustentabilidade).

- Sim
- Não

(D) Registros do sistema, declaração expressa ou evidência equivalente, onde conste o registro e controle das transações e casos monitorados. Destacar no documento os trechos relevantes.

PERGUNTA 13 – Considerando o desenvolvimento da relação com seus fornecedores costumeiros, a companhia tem **processos e procedimentos** visando promover o engajamento dos mesmos com aspectos de curto, médio ou longo prazo, relacionados aos seus negócios?

(P) Responder considerando que esta pergunta refere-se à forma como a companhia utiliza seu poder de influência em relação a seus fornecedores usuais, visando disseminar entre eles seus compromissos e práticas em favor da sustentabilidade. Considerar que esta disseminação deve pautar-se pela coerência (não exigir dos outros algo que não exija de si mesma) e pelo uso do poder da indução (levar a uma prática), mais que o da imposição (exigir a prática).

- Sim
- Não

(D) Evidências das práticas mencionadas, com a maior abrangência possível, sendo preferível a apresentação de relatórios abrangentes, sistematizando o maior número possível de iniciativas. Incluir exemplos de contratos e/ou de processos de contratação. Destacar trechos mais relevantes.

Questionário base ISE 2007

PERGUNTA 13.1 - Se SIM para a PERGUNTA 13, estes **processos e procedimentos** consideram explicitamente:

(P) Responder considerando os aspectos mencionados em relação à questão anterior; e que esta pergunta refere-se à manifestação concreta do uso, pela companhia, de seu poder de indução (levar seus fornecedores à adoção de práticas favoráveis à sustentabilidade).

- Valores e compromissos da companhia
- Contribuições efetivas ao desenvolvimento socioeconômico das comunidades do entorno
- Canais de diálogo da companhia com seus fornecedores
- Aspectos relacionados à valorização e ao desenvolvimento de pequenas e médias empresas
- O monitoramento da pontualidade dos pagamentos da companhia a seus fornecedores
- Nenhuma das anteriores

(D) Mesmos documentos relativos à questão anterior, onde conste referência ao tema focado em cada um dos quesitos assinalados acima. Destacar no documento os trechos relevantes.

INDICADOR 7. RELAÇÃO COM CLIENTES E CONSUMIDORES

PERGUNTA 14 - A companhia tem procedimentos implantados visando garantir que sejam observados em sua operação cotidiana os cuidados de respeito à privacidade para o **uso adequado e consentido** das informações coletadas?

- Sim
- Não

(D) Documento que contenha a descrição ou o registro dos processos existentes na companhia para evitar o uso abusivo ou não consentido das informações individuais de terceiros, adquiridas no curso de suas atividades normais.

PERGUNTA 15 - A companhia disponibiliza a clientes e consumidores um serviço que contemple acolher, registrar, responder, esclarecer e atender as demandas deste público?

(P) Responder considerando que esta pergunta refere-se à forma como a companhia efetiva seu compromisso quanto à abertura para dialogar com suas partes interessadas.

- Sim
- Não

(D) **Documento oficial da companhia** e/ou evidências da existência e aplicação do serviço em questão. Registros do sistema, declaração expressa ou evidência equivalente, onde conste o registro e controle das manifestações mencionadas. Destacar os trechos relevantes, e as principais causas, providências e soluções, assim como o tempo para resolução de cada demanda.

PERGUNTA 15.1 Se SIM para a PERGUNTA 15, a companhia:

(P) Responder considerando que esta pergunta refere-se à manifestação concreta do uso dos sistemas de atendimento a demandas de clientes e consumidores pela companhia, bem como da eficácia dos mesmos.

Questionário base ISE 2007

- Monitora o desempenho deste processo por assunto e problema
- Estabelece e monitora o cumprimento de prazos de resposta acordados com o cliente
- Permite e favorece o uso deste canal de acesso pelo público a que se destina
- Viabiliza o atendimento com flexibilidade e personalização, com poder de resolução compatível com as demandas dos usuários
- Não terceiriza este serviço
- Nenhuma das anteriores

(D) Mesmos documentos relativos à questão anterior, onde conste referência ao tema enfocado em cada um dos itens assinalados nesta pergunta.

PERGUNTA 16 - A companhia realiza pesquisa e investigação periódica sobre as demandas potenciais e satisfação dos clientes e consumidores?

(P) Responder considerando exclusivamente pesquisas que tenham como foco os atuais clientes da companhia (não se incluem, portanto, pesquisas de mercado genéricas, setoriais ou visando apenas o reconhecimento de novos mercados).

- Sim
- Não

(D) Evidências da realização das referidas pesquisas, como relatórios e outros documentos com suas conclusões.

PERGUNTA 16.1 - Se SIM para a PERGUNTA 16, esta pesquisa é utilizada para:

(P) Responder considerando que se trata da concretização dos aspectos mencionados na questão anterior.

- Desenvolver ou aprimorar produtos/serviços, com foco em resultados econômicos
- Desenvolver estratégias e ações de marketing, com foco em resultados econômicos
- Sanear problemas apontados pelos clientes visando seu melhor atendimento
- Compreender as necessidades dos clientes, visando o desenvolvimento de produtos e serviços que combinem bom atendimento e inovação, focando na sustentabilidade e na responsabilidade empresarial
- Nenhuma das anteriores

(D) Para cada item assinalado nesta pergunta, deverá ser apresentada evidência da realização das referidas pesquisas - como relatórios e outros documentos com suas conclusões - destacando-se os pontos mais relevantes.

PERGUNTA 17 - A companhia, através de sua comunicação voltada aos clientes e consumidores, promove a conscientização e/ou **educação para a sustentabilidade**?

(P) Responder considerando atentamente a definição existente no Glossário; e que se trata de uma forma de concretização do compromisso da companhia com a Sustentabilidade, manifesta tanto em programas específicos de comunicação ou investimento social, quanto nas peças e ações de comunicação comercial usual da companhia.

Questionário base ISE 2007

- Sim
- Não

(D) Evidências das ações de comunicação mencionadas, tais como peças veiculadas/distribuídas, relatórios de campanhas e de projetos, entre outras.

PERGUNTA 17.1 - Se SIM para a PERGUNTA 17, quais das seguintes medidas são incluídas na ação de comunicação da companhia para conscientização e/ou educação para a sustentabilidade:

(P) Esta pergunta trata da concretização dos aspectos mencionados na questão anterior. Responder considerando a importância de priorizar a difusão das informações junto aos públicos onde seus efeitos sejam mais relevantes.

- Publicação de versões especialmente voltadas para grupos com interesses e/ou capacidade de compreensão diferenciadas, considerado sempre a capacidade de assimilação do público visado
- Utilização de mídias adequadas/acessíveis a cada um dos públicos visados
- Consideração do tempo necessário para difusão e assimilação da informação pelos públicos visados, bem como o tempo para sua manifestação/reação
- Nenhuma das anteriores

(D) Evidências de ações realizadas pela companhia nos processos de comunicação mencionados e/ou documentos oficiais com essa finalidade, inclusive peças de comunicação corporativa. Apresentar evidências para cada um dos quesitos assinalados.

CRITÉRIO III - DESEMPENHO

INDICADOR 8. DIVERSIDADE E EQUIDADE

PERGUNTA 18 - Informe o número total ao final de cada período referente a:

(P) Responder considerando a situação efetiva dos quadros da companhia na data final dos períodos indicados. O critério para definição das condições relativas a raça/cor deve ser o da autodeclaração do empregado.

CARGOS DE DIRETORIA	2004	2005	2006
Total de cargos de diretoria			
Mulheres em cargos de diretoria			
Negros (as) e pardos (as) em cargos de diretoria			

CARGOS DE GERÊNCIA	2004	2005	2006
Total de cargos de diretoria			
Mulheres em cargos de diretoria			
Negro(as) e pardo(as) em cargos de diretoria			

(D) Registros internos, declarações expressas devidamente assinadas ou outro documento oficial da companhia (inclusive Balanço Social, Relatório de Sustentabilidade ou outro documento equivalente) onde constem os dados requeridos.

Questionário base ISE 2007

PERGUNTA 19 - Indique a relação entre a remuneração (média mensal em 2006) dos integrantes de cada um dos grupos indicados e a remuneração (média mensal em 2006) do conjunto de todos os ocupantes de **cargos de diretoria e gerência** no final do período (2006), excluídas todas as formas de remuneração variável associadas ao desempenho do profissional ou da empresa:

(P) Responder considerando a situação efetiva dos quadros da companhia durante o período abrangido por este questionário. O cálculo deve ser feito conforme a seguinte fórmula:

$$FER = SM_GRUPO \text{ "M"} / SM_GRUPO \text{ "G"}$$

Onde:

FER= Fator de Equidade na Remuneração (número indicado no cabeçalho de cada coluna)

SM_GRUPO = soma da remuneração paga aos membros do "GRUPO" no "período" / total de meses trabalhados no "período" pelos membros do "GRUPO"

Membros do GRUPO "M" = integrantes da "minoridade" a que se refere a questão, que trabalharam na companhia durante o "período", ocupando cargos no nível hierárquico a que se refere a questão.

Membros do GRUPO "G" = todos que trabalharam na companhia durante o "período", ocupando cargos no nível hierárquico a que se refere a questão.

"Remuneração" significa o pagamento efetivamente realizado ao diretor (a) ou gerente, excluídas todas as formas de remuneração variável associadas ao desempenho do profissional ou da empresa.

"Período" é o intervalo de tempo em que se baseia a avaliação. Considerar nesta questão específica de 01/01/06 a 31/12/06.

Indique no quadro abaixo a posição correspondente ao Fator de Equidade de Remuneração correspondente a cada um dos grupos indicados:

CARGOS DE DIRETORIA	Zero	< 0,9	0,9 a 1,1	> 1,1
Mulheres				
Negro(as) e pardo(as) em cargos de diretoria				

CARGOS DE GERÊNCIA	Zero	< 0,9	0,9 a 1,1	> 1,1
Mulheres				
Negro(as) e pardo(as) em cargos de gerência				

(D) Registros internos (tais como registros contábeis e trabalhistas ou informes para órgãos governamentais ou de classe), declarações expressas devidamente assinadas ou outro documento oficial da companhia (inclusive Balanço Social, Relatório de Sustentabilidade ou outro documento equivalente) onde constem os dados requeridos.

PERGUNTA 20 - A companhia divulga em seu Balanço Social, Relatório de Sustentabilidade ou instrumento equivalente, as proporções entre o maior e menor salário pagos, excluídas participações nos resultados e outros itens de remuneração variáveis conforme o desempenho do empregado ou da companhia?

(P) Responder considerando a situação efetiva dos quadros da companhia na data final do período abrangido por este questionário.

Questionário base ISE 2007

- Sim
- Não

(D) Registros internos, declarações expressas devidamente assinadas ou outro documento oficial da companhia (inclusive Balanço Social, Relatório de Sustentabilidade ou outro documento equivalente) onde constem os dados requeridos.

PERGUNTA 20.1 - Se SIM para a PERGUNTA 20, a relação entre o maior salário pago pela companhia, o menor salário é:

(P) Responder considerando os mesmo aspectos da questão anterior.

- Menor ou igual a 20
- Entre 20 e 30
- Maior ou igual a 30

(D) Os mesmos da questão anterior, destacando-se no documento os dados relevantes.

PERGUNTA 21 - Ao estabelecer a política de remuneração de seus empregados, a companhia:

- Considera a relação entre o menor salário da companhia e o salário mínimo vigente e/ou o custo de vida local para o estabelecimento da remuneração dos funcionários
- Inclui metas para reduzir a distância entre a maior e menor remuneração pagas pela companhia
- Contempla a realização de pesquisa para medir a satisfação dos funcionários quanto à remuneração e benefícios oferecidos pela companhia
- Inclui o(s) sindicato(s) representativo(s) do(s) empregado(s) na negociação de sua política salarial, além da negociação de reajustes nas datas-base de cada categoria
- Nenhuma das anteriores

INDICADOR 9. CONTRATAÇÃO DE TRABALHADORES TERCEIRIZADOS

PERGUNTA 22 - Qual o percentual de **trabalhadores terceirizados** em relação ao número total de trabalhadores alocados nas seguintes atividades da companhia?

(P) Responder considerando a situação efetiva dos quadros da companhia na data final do período abrangido por este questionário. Considerar atentamente as definições existentes no Glossário.

TIPOS DE ATIVIDADE	Zero	Até 10%	De 10% a 25%	De 25% a 50%	De 50% a 75%	Acima de 75%
Atendimento a clientes e usuários						
Vendas, promoção e marketing.						
Manutenção, limpeza, segurança e conservação.						
Outras atividades da administração ("atividades-meio")						
Outras atividades da produção ("atividades-fim")						

(D) Registros internos, declarações expressas devidamente assinadas ou outro documento oficial da companhia (inclusive Balanço Social, Relatório de Sustentabilidade ou outro documento equivalente) onde constem os dados requeridos.

Questionário base ISE 2007

PERGUNTA 23 - A companhia possui **trabalhadores terceirizados** ocupando cargos de gerência e diretoria, excluindo-se os diretores estatutários sem vínculo empregatício?

(P) Responder considerando a situação efetiva dos quadros da companhia na data final do período abrangido por este questionário. Considerar atentamente as definições existentes no Glossário.

- Sim
- Não

(D) Registros internos, declarações expressas devidamente assinadas ou outro documento oficial da companhia (inclusive Balanço Social, Relatório de Sustentabilidade ou outro documento equivalente) onde constem os dados requeridos.

CRITÉRIO IV - CUMPRIMENTO LEGAL

INDICADOR 10. PÚBLICO INTERNO

PERGUNTA 24 - A companhia tem histórico de não cumprimento das negociações firmadas em acordos coletivos com organizações representativas dos funcionários nos **últimos 3 anos**?

(P) Responder considerando todas as organizações representativas de funcionários com as quais a companhia se relaciona.

- Sim
- Não

(D) Se SIM, documento (da companhia, da organização de funcionários e/ou da autoridade trabalhista) que indique os pontos da negociação que não foram cumpridos, os motivos para isso e as soluções/re negociações correspondentes. Se NÃO, declaração da organização de funcionários (ou organizações) atestando que todas as negociações firmadas foram cumpridas.

PERGUNTA 25 - O percentual de pessoas com deficiência trabalhando na companhia cumpre a exigência legal quanto à ocupação do total de seus cargos?

(P) Responder considerando a situação efetiva dos quadros da companhia em todas suas unidades, na data de referência deste questionário, bem como as exigências da lei Nº 8.213, de 24 de julho de 1991, suas regulamentações e aplicabilidade ao caso da companhia, para eventuais exceções. Basicamente, de 100 até 200 empregados: 2%; de 201 a 500: 3%; de 501 a 1.000: 4%; de 1.001 em diante: 5%.

- Sim
- Não

(D) Registros internos, declarações expressas devidamente assinadas ou outro documento oficial da companhia (inclusive Balanço Social, Relatório de Sustentabilidade ou outro documento equivalente) onde constem os dados requeridos.

Questionário base ISE 2007

PERGUNTA 25.1 - Se NÃO para a PERGUNTA 25, a companhia está em processo de atendimento a **Termo de Ajustamento de Conduta (TAC)** relativo ao percentual de portadores de deficiência contratados?

(P) Responder considerando todas as unidades da companhia.

- Sim
- Não

(D) Se SIM, declaração assinada de representante da companhia indicando quais unidades estão abrangidas por TAC, acompanhada de cópia(s) do(s) referido(s) Termo(s). Indicar se as demais unidades cumprem a exigência legal da PERGUNTA 25 ou não.

PERGUNTA 26 - Quais das medidas abaixo a companhia adota visando promover a empregabilidade de pessoas com deficiência?

(P) Responder considerando que as medidas adotadas devem ser proporcionais à quantidade de funcionários da companhia e às necessidades de adaptação.

- Investimento em meios de acessibilidade
- Investimento em tecnologias adequadas ao trabalho de portadores de deficiência
- Capacitação profissional de portadores de deficiência
- Capacitação de seus funcionários para a recepção e convivência profissional com portadores de deficiência
- Nenhuma das anteriores

(D) Evidências de ações realizadas pela companhia em relação a cada um dos quesitos assinalados.

PERGUNTA 27 - A companhia monitora em sua **cadeia de valor** o cumprimento da legislação sobre o trabalho de portadores de deficiência?

(P) Responder considerando que as medidas adotadas devem ser proporcionais à relevância de cada aspecto monitorado.

- Sim, ocasionalmente
- Sim, sistematicamente, em relação aos fornecedores e parceiros comerciais mais significativos
- Sim, sistematicamente, em relação à maioria dos fornecedores e parceiros comerciais
- Não

(D) Evidências de ações realizadas pela companhia em relação ao quesito assinalado.

PERGUNTA 28 - O percentual de aprendizes contratados na companhia corresponde a no mínimo 5% dos trabalhadores, por localidade?

(P) Responder considerando a situação efetiva dos quadros da companhia em todas suas unidades. Responder afirmativamente somente caso todas as unidades cumprirem a exigência legal.

- Sim
- Não

Questionário base ISE 2007

(D) Registros internos, declarações expressas devidamente assinadas ou outro documento oficial da companhia (inclusive Balanço Social, Relatório de Sustentabilidade ou outro documento equivalente) onde constem os dados requeridos. Destacar no documento os dados relevantes.

PERGUNTA 28.1 - Se NÃO para a PERGUNTA 28, a companhia está em processo de **Termo de Ajustamento de Conduta (TAC)** em relação ao percentual de aprendizes contratados?

(P) Responder considerando todas as unidades da companhia. Responder afirmativamente somente caso todas as unidades cumprirem a exigência legal ou tiverem TAC.

- Sim
- Não

(D) Declaração assinada de representante da companhia indicando quais unidades estão abrangidas por TAC, acompanhada de cópia(s) do(s) referido(s) Termo(s). Indicar se as demais unidades cumprem a exigência legal da PERGUNTA 28 ou não.

PERGUNTA 29 - Quais das práticas abaixo a companhia adota visando maximizar o benefício social dos contratos de aprendizagem?

(P) Responder considerando que os contratos de aprendizagem visam uma ampla série de benefícios para a sociedade e as empresas, e devem ser geridos com este objetivo em vista.

- Promoção da capacitação técnica do funcionário em sua área de atuação específica
- Desenvolvimento do empreendedorismo econômico e/ou social
- Recrutamento e contratação dentro de comunidades de baixa renda, nas proximidades das instalações da companhia.
- Recrutamento e contratação por meio de organizações especializadas, atuantes no desenvolvimento e/ou recuperação de jovens;
- Adoção de planos de efetivação e/ou encaminhamento profissional
- Outras medidas, não especificadas acima.
- Não adota nenhuma medida nesse sentido

(D) Evidências de ações realizadas pela companhia em relação a cada um dos quesitos assinalados. Destacar os trechos mais relevantes.

PERGUNTA 30 - A companhia monitora em sua **cadeia de valor** o cumprimento da legislação sobre o trabalho de menores aprendizes?

(P) Responder considerando que as medidas adotadas devem ser proporcionais à relevância de cada aspecto monitorado.

- Sim, ocasionalmente
- Sim, sistematicamente, em relação aos fornecedores e parceiros comerciais mais significativos
- Sim, sistematicamente, em relação à maioria dos fornecedores e parceiros comerciais
- Não
- Não se aplica

Questionário base ISE 2007

(D) Evidências de ações realizadas pela companhia em relação ao quesito assinalado. Destacar os trechos mais relevantes.

INDICADOR 11. CLIENTES E CONSUMIDORES

PERGUNTA 31 - Nos **últimos 3 anos**, a companhia sofreu **reclamações fundamentadas** de consumidores perante os órgãos de defesa do consumidor?

(P) Responder considerando todos órgãos de defesa do consumidor com que a companhia se relaciona.

- Sim
- Não

(D) Declaração dos principais órgãos com que a companhia se relacione, atestando que não ocorreram reclamações.

PERGUNTA 31.1 - Se SIM, para a PERGUNTA 31, a companhia atendeu ao menos 80% das reclamações recebidas?

(P) Responder considerando todos os órgãos de defesa do consumidor com que a companhia se relaciona.

- Sim
- Não

(D) Documento expedido pelo(s) órgão(s) correspondente(s) atestando este fato.

PERGUNTA 32 - Nos **últimos 3 anos**, a companhia sofreu sanções administrativas decorrentes da infração de normas de defesa do consumidor?

(P) Responder considerando todos órgãos governamentais de defesa do consumidor com que a companhia se relaciona.

- Sim
- Não

(D) Declaração dos principais órgãos com que a companhia se relacione, atestando que não lhe foram impostas sanções. Documentos cuja obtenção dependa da expedição de certidões por órgãos da administração pública ou do poder judiciário poderão ser substituídos por uma declaração específica indicando a atual situação da companhia, assinada por seu presidente ou principal executivo.

PERGUNTA 32.1 - Se SIM para a PERGUNTA 32, houve julgamento definitivo e favorável à companhia de todos os recursos que a mesma tenha eventualmente interposto?

(P) Responder considerando os recursos interpostos pela companhia em quaisquer instâncias administrativas.

- Sim
- Não

Questionário base ISE 2007

(D) Declaração dos principais órgãos com que a companhia se relacione, atestando que não lhe foram impostas sanções. Documentos cuja obtenção dependa da expedição de certidões por órgãos da administração pública ou do poder judiciário poderão ser substituídos por uma declaração específica indicando a atual situação da companhia, assinada por seu presidente ou principal executivo.

PERGUNTA 33 - Nos **últimos 3 anos**, a companhia sofreu ações judiciais, cíveis ou criminais, relativas à violação de normas de defesa do consumidor?

(P) Responder considerando todas as praças em que a companhia ofereça seus produtos e serviços.

- Sim
- Não

(D) Documento expedido pelo poder judiciário, que comprove a inexistência de ações. Documentos cuja obtenção dependa da expedição de certidões por órgãos da administração pública ou do poder judiciário poderão ser substituídos por uma declaração específica indicando a atual situação da companhia, assinada por seu presidente ou principal executivo.

PERGUNTA 33.1 - Se SIM para a PERGUNTA 33, houve absolvição definitiva em todos os processos?

- Sim
- Não

(D) Documento expedido pelo poder judiciário, que comprove situação corrente das ações apontadas. Documentos cuja obtenção dependa da expedição de certidões por órgãos da administração pública ou do poder judiciário poderão ser substituídos por uma declaração específica indicando a atual situação da companhia, assinada por seu presidente ou principal executivo.

PERGUNTA 34 - Nos **últimos 3 anos**, a companhia foi autuada ou advertida por órgão regulador de atividades de comunicação, propaganda e marketing?

(P) Responder considerando qualquer tipo de admoestação que tenha sido endereçada à companhia por um órgão voltado ao controle das atividades de comunicação, propaganda e marketing, incluindo-se tanto entidades do poder público (como o PROCON), quanto auto-reguladoras (como o CONAR).

- Sim
- Não

(D) Declaração dos órgãos voltado ao controle das atividades de comunicação, propaganda e marketing, que estejam diretamente relacionados às atividades da companhia.

PERGUNTA 34.1 - Se SIM para a PERGUNTA 34, a companhia cumpriu ou cumpre alguma medida corretiva relativa ao objeto da autuação ou advertência mencionada acima?

(P) Responder considerando quaisquer medidas corretivas (tais como a retirada ou alteração de peças publicitárias) ou punitivas (tais como o pagamento de multas, indenizações, etc.).

- Sim
- Não

Questionário base ISE 2007

(D) Declaração dos órgãos voltados ao controle das atividades de comunicação, propaganda e marketing, que estejam diretamente relacionados às atividades da companhia.

INDICADOR 12. SOCIEDADE

PERGUNTA 35 - Nos **últimos 3 anos**, a companhia sofreu **reclamações ou denúncias fundamentadas** quanto à existência de **trabalho forçado ou compulsório** e/ou **trabalho infantil**, na companhia ou na **cadeia de valor**?

(P) Responder considerando todas as praças em que a companhia atue.

- Sim, na companhia
- Sim, na **cadeia de valor**
- Não

(D) Se SIM, documento expedido pelo órgão correspondente que indique os motivos da reclamação e as soluções correspondentes. Se NÃO, declaração dos principais órgãos de fiscalização trabalhista com que a companhia se relacione, atestando que não ocorreram reclamações. Documentos cuja obtenção dependa da expedição de certidões por órgãos da administração pública ou do poder judiciário poderão ser substituídos por uma declaração específica indicando a atual situação da companhia, assinada por seu presidente ou principal executivo.

PERGUNTA 35.1 - Se SIM para a PERGUNTA 35, a companhia solucionou a causa das reclamações recebidas?

(P) Responder considerando todas as praças em que a companhia atue.

- Sim, integralmente
- Sim, em sua maioria
- Nenhuma das anteriores

(D) Evidências das soluções adotadas e/ou declarações dos autores das reclamações/denúncias atestando as soluções dadas às mesmas. Documentos cuja obtenção dependa da expedição de certidões por órgãos da administração pública ou do poder judiciário poderão ser substituídos por uma declaração específica indicando a atual situação da companhia, assinada por seu presidente ou principal executivo.

PERGUNTA 36 - Nos **últimos 3 anos**, a companhia sofreu sanções administrativas decorrentes de infrações relativas à prática de **trabalho forçado ou compulsório** e/ou **trabalho infantil**, na companhia ou na **cadeia de valor**?

(P) Responder considerando todos os órgãos de fiscalização trabalhista com que a companhia se relaciona.

- Sim, na companhia
- Sim, na **cadeia de valor**
- Não

Questionário base ISE 2007

(D) Se SIM, documento expedido pelo órgão correspondente que indique os motivos das sanções e as soluções correspondentes. Se NÃO, declaração dos principais órgãos com que a companhia se relacione, atestando que não lhe foram impostas sanções. Documentos cuja obtenção dependa da expedição de certidões por órgãos da administração pública ou do poder judiciário poderão ser substituídos por uma declaração específica indicando a atual situação da companhia, assinada por seu presidente ou principal executivo.

PERGUNTA 37 - Nos **últimos 3 anos**, a companhia sofreu ações judiciais relativas à violação de normas relativas ao **trabalho forçado ou compulsório** e/ou **trabalho infantil**?

(P) Responder considerando todas as praças em que a companhia atue.

- Sim
- Não

(D) Se SIM, documento expedido pelo poder judiciário, que indique os motivos das ações e seu estágio atual. Se NÃO, documento expedido pelo poder judiciário, que comprove a inexistência de ações. Documentos cuja obtenção dependa da expedição de certidões por órgãos da administração pública ou do poder judiciário poderão ser substituídos por uma declaração específica indicando a atual situação da companhia, assinada por seu presidente ou principal executivo.

PERGUNTA 37.1 Se SIM para a PERGUNTA 37, houve absolvição definitiva em todos os processos?

- Sim
- Não

(D) Documento expedido pelo poder judiciário, que comprove situação corrente das ações apontadas. Documentos cuja obtenção dependa da expedição de certidões por órgãos da administração pública ou do poder judiciário poderão ser substituídos por uma declaração específica indicando a atual situação da companhia, assinada por seu presidente ou principal executivo.