



Dimensão
Social



CRITÉRIO I – POLÍTICA

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

SOC 1. A companhia possui **compromisso formal** em relação à (ao):

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

SOC 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 focado em cada um dos itens assinalados acima. Considerar atentamente as definições existentes no Glossário. Caso nenhuma das alternativas abaixo reflita a forma de expressão deste compromisso, deverá obrigatoriamente assinalar "Não" na PERGUNTA 1.

DOCUMENTO	TI	TF	DI	DV	AS	LA
a) Código de Conduta						
b) Política Corporativa específica sobre o tema						
c) Adesão formal ou declaração pública relativa a compromissos e iniciativas voluntárias sobre o tema						

(D) De acordo com as opções assinaladas, deverá ser apresentado o Código de Conduta 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 focado. No caso de Adesão formal, apresentar o documento de formalização da adesão.



SOC 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

AÇÃO	TI	TF	DI	DV	AS	LA
a) Indicação de resultados específicos a serem visados						
b) Indicação de medidas de incentivo para cumprimento do compromisso assumido						
c) Prevenção sobre o envolvimento ativo ou passivo em situações que contrariam o compromisso assumido						
d) Indicação dos meios a serem disponibilizados para obtenção dos resultados visados, e/ou os responsáveis por sua disponibilização						
e) Monitoramento e fiscalização do cumprimento do compromisso assumido, pela própria companhia						
f) Monitoramento e fiscalização do cumprimento do compromisso assumido, por uma terceira parte, independente, contratada para este fim						
g) 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						
h) Não contempla nenhuma das ações anteriores						

SOC 1.3 Com relação aos compromissos 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
a) Contempla a promoção deste compromisso na sua cadeia de valor						
b) Estabelece resultados específicos a serem visados junto à sua cadeia de suprimentos						
c) Prevê medidas de incentivo para sua adoção e cumprimento pela sua cadeia de suprimentos						
d) Contempla a prevenção sobre o envolvimento ativo ou passivo de integrantes da sua cadeia de suprimentos em situações que contrariam o cumprimento deste compromisso						
e) Prevê medidas disciplinares e/ou legais para situações de em que integrantes da sua cadeia de suprimentos da companhia contrariam os compromissos						
f) Indica a necessidade de monitoramento e fiscalização do cumprimento deste compromisso junto à sua cadeia de suprimentos						
g) Não contempla nenhuma das ações anteriores						

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

SOC 1.4 Com relação aos compromissos expressos na **PERGUNTA 1**, marque as opções adotadas para sua **divulgação ampla**:

(P) Responder considerando atentamente as definições existentes no Glossário.

MEDIDAS DO PROCESSO DE DIVULGAÇÃO AMPLA	TI	TF	DI	DV	AS	LA
a) Publicação na <i>internet</i> , amplamente acessível a todas as partes interessadas						
b) 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						
c) Utilização de mídias adequadas/acessíveis a cada um dos públicos visados						



d) Consideração do tempo necessário para difusão e assimilação da informação pelos públicos visados, bem como o tempo para sua manifestação/reação						
e) 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.

SOC 1.4.1. Indique as **partes interessadas** incluídas no processo de **divulgação ampla** e representadas pelos itens "b" ou "c" do quadro da PERGUNTA 1.4:

(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
a) Acionistas e Investidores						
b) Público interno						
c) Fornecedores						
d) Clientes						
d) 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 itens assinalados.

INDICADOR 2. PARTICIPAÇÃO EM POLÍTICAS PÚBLICAS

SOC 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 freqüentemente 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.

- a) Não
- b) Sim, para toda a companhia



- c) Sim, para toda a companhia e com uma **política corporativa** para sua efetiva adoção
- d) 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 focado nesta pergunta.

SOC 3. Ao participar da elaboração, avaliação, implantação ou monitoramento de políticas públicas, a companhia sempre se manifesta por meio de propostas ou posicionamentos formais e publicamente divulgados?

(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.

- a) Não
- b) Sim, em contato direto com os agentes responsáveis pelas referidas políticas públicas
- c) Sim, por meio de órgãos de classe ou setoriais
- d) Sim, participando regularmente de instâncias formais 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.)

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

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

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

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



SOC 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

SOC 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.

- a) Não
- b) Sim, incluindo orientações para as áreas responsáveis pela atividade comercial (como marketing e vendas)
- c) Sim, incluindo orientações para as áreas responsáveis pela coleta, guarda e análise de dados (como tecnologia da informação e sistemas)
- d) Sim, identificando os responsáveis pela implementação e cumprimento dessa política
- e) Sim, estabelecendo a punibilidade dos responsáveis em caso de falhas na aplicação dessa política

(D) Documento aprovado pelo Conselho de Administração, ou pela Diretoria Executiva 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.



SOC 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 Diretoria Executiva da companhia, amplamente divulgado junto às áreas pertinentes, que contenha a descrição ou registro da política de utilização de instrumentos de marketing.

SOC 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.

SOC 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

(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 itens desta questão. Pode ser o mesmo documento da PERGUNTA 6.

CRITÉRIO II – GESTÃO

INDICADOR 4. APLICAÇÃO DOS COMPROMISSOS COM PRINCÍPIOS E DIREITOS FUNDAMENTAIS NAS RELAÇÕES DE TRABALHO

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

(P) Responder considerando:

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 – **Valorização da diversidade** em matéria de emprego e ocupação

AS – Prevenir e coibir o **assédio moral** e o **assédio sexual** em todas as suas formas

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

ED – Prover o acesso de todos os 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, atendendo-as quando cabível

Atentar para 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 focado 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
a) Não possui processos e procedimentos implementados									
b) Sim, porém nem todos são diretamente relacionados a uma política corporativa ou compromisso formal sobre o assunto									
c) Sim, como forma de operacionalização de uma política corporativa ou compromisso formal sobre o assunto									

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

SOC 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 itens assinalados acima (inclusive as correspondentes definições do Glossário). Responder considerando a 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
a) Fazem respeitar os acordos e as negociações coletivas firmadas com organizações legitimamente representativas dos trabalhadores									
b) Os processos e procedimentos do item anterior aplicam-se também à cadeia de suprimentos da companhia									
c) Incluem um sistema que monitore e divulgue o andamento do processo de acolhimento e tratamento das denúncias, reclamações, críticas ou sugestões									
d) 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									
f) Os processos e procedimentos do item anterior aplicam-se também à cadeia de suprimentos da companhia									
g) 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									



h) Nenhuma das anteriores									
---------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

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

SOC 8. A companhia tem **processos e procedimentos** implementados visando desenvolver em seu público interno as condições para eliminação de qualquer **prática de discriminação** em matéria de emprego e ocupação?

(P) Responder considerando que a eliminação de todas as formas de discriminação em matéria de emprego e ocupação requer não apenas políticas inclusivas nos processos de contratação, promoção e carreira, mas também a eliminação de barreiras culturais e comportamentais no ambiente de trabalho.

Sim

Não

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

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

a) Seleção e contratação

b) Promoção

c) Acesso a treinamento

d) Demissão

e) Sensibilização do público interno para o tema

f) Nenhuma das anteriores

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

SOC 10. Ao estabelecer a remuneração de seus empregados, a companhia:

a) 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

b) Contempla a realização de pesquisa para medir a satisfação dos funcionários quanto à remuneração e benefícios oferecidos pela companhia



- c) 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
- d) Nenhuma das anteriores

INDICADOR 5. RELAÇÃO COM A COMUNIDADE

SOC 11. 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.

SOC 11.1. Se SIM para a PERGUNTA 11, entre seus critérios para decisão sobre cada iniciativa a companhia leva em conta sua articulação com o restante da sociedade, e 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.

- a) O vínculo da iniciativa com uma agenda global como, por exemplo, as “Metas do Milênio” ou a “Agenda 21”
- b) O vínculo da iniciativa com uma agenda nacional como, por exemplo, o programa Fome Zero ou o PETI – Programa de Erradicação do Trabalho Infantil
- c) O vínculo da iniciativa com uma agenda local como, por exemplo, prioridades definidas por Conselhos comunitários (da criança e do adolescente; de segurança; de combate à fome; de saúde; etc.) ou Comitês (de gestão; de bacia hidrográfica; etc.)
- d) O vínculo da iniciativa com organizações da sociedade civil e suas redes como, por exemplo, projetos apresentados por entidades efetivamente representativas da comunidade a que se dirige a iniciativa
- e) Nenhuma das anteriores

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

SOC 11.2. Se SIM para a PERGUNTA 11, entre seus critérios para decisão sobre cada iniciativa a companhia leva em conta a importância de se obter resultados concretos, e considera:



(P) Responder considerando que o investidor social deve assegurar quanto à aplicação eficaz dos recursos destinados ao investimento social privado, de forma a maximizar sua contribuição para a Sustentabilidade.

- a) O monitoramento dos resultados das iniciativas apoiadas
- b) A auditoria sobre os resultados e gestão das iniciativas apoiadas
- c) Nenhuma das anteriores

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

SOC 11.3. Se SIM para a PERGUNTA 11, indique abaixo as práticas incluídas no gerenciamento das atividades de **Investimento Social Privado** promovidas pela companhia:

(P) Responder considerando que compete ao investidor social assegurar-se de que sua atuação respeite e promova a dignidade e a autonomia dos beneficiários.

- a) A realização de estudos prévios e a adoção de medidas preventivas visando detectar e evitar possíveis impactos danosos à manutenção das peculiaridades da cultura e da organização social local
- b) A realização de consultas junto às comunidades afetadas pela iniciativa, visando identificar seus reais desejos e necessidades e, ao mesmo tempo, fortalecer a organização comunitária e a formação de redes sociais.
- c) A aprendizagem a ser gerada pela iniciativa, como insumo para a formulação e o aprimoramento de políticas públicas
- d) A criação de condições para auto-suficiência financeira e organizacional dos projetos
- e) A criação de condições para autonomia futura da comunidade e do projeto, principalmente em caso de retirada da companhia
- f) Nenhuma das anteriores

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

SOC 12. A companhia realiza empreendimentos que impliquem em movimentação de recursos, pessoas e/ou materiais em volumes e prazos capazes de alterar de forma significativa e/ou rápida a dinâmica social das comunidades afetadas pela operação ou implantação do empreendimento?

(P) Por exemplo, implantação de grandes obras de infra-estrutura, extração mineral, implantação de unidades em comunidades pequenas e/ou isoladas, etc.

- Sim
- Não



(D) Se NÃO, declaração assinada pelo DRI da companhia, atestando que não há operações com estas características realizadas pela companhia.

SOC 12.1. Se SIM para a PERGUNTA 12, quais medidas são tomadas pela companhia visando minimizar os impactos negativos e/ou maximizar os impactos positivos de suas ações sobre os públicos diretamente afetados por suas operações:

(P) Assinalar somente os itens adotados em todas as operações da companhia que se enquadrem nas características da PERGUNTA 12. Se nenhum dos itens for adotado em todas as operações, assinalar "nenhuma das anteriores".

- a) A adoção de programas voluntários visando alertar e capacitar seus funcionários quanto aos possíveis riscos e impactos que seu contato com a comunidade local pode trazer para sua própria saúde e segurança, assim como para a da comunidade em questão
- b) A realização de estudos prévios e a adoção de medidas preventivas visando detectar e evitar possíveis impactos danosos à manutenção das peculiaridades da cultura, da organização social e das condições de vida e saúde da população local
- c) A realização de consultas junto às comunidades afetadas pelo empreendimento, visando identificar seus reais desejos e necessidades e, ao mesmo tempo, fortalecer a organização comunitária e a formação de redes sociais
- d) O investimento para ajuste da infra-estrutura que venha a ser demandada como consequência direta ou indireta da realização do empreendimento
- e) A promoção de atividades visando perenizar os benefícios trazidos à comunidade pelo empreendimento
- f) A mitigação de problemas advindos para a comunidade em caso de retirada da companhia ou encerramento do empreendimento
- g) Nenhuma das anteriores

(D) Documento formal contendo a relação de todos os projetos da companhia que se enquadram na PERGUNTA 12, que servirá de base para a seleção de uma amostra para verificação por amostragem (ver glossário). Para cada item da amostra selecionada, será solicitada a apresentação de evidências documentais da adoção dos itens assinalados. Demonstrações Financeiras (Notas Explicativas).

SOC 12.2. Se NÃO para a PERGUNTA 12, a companhia financia empreendimentos com as características descritas?

(P) Considerar financiamento por meio de empréstimos, investimentos, participações e quaisquer outras modalidades similares de transação financeira que gerem ativos na empresa financiadora. Para os fins deste questionário, a simples compra de produtos ou serviços de uma empresa não deve ser considerada como financiamento.



- Sim
 Não

SOC 12.2.1. Se SIM para a PERGUNTA 12.2, a companhia publica em seu Relatório de Sustentabilidade o valor desses financiamentos e investimentos, e sua participação sobre o total de sua carteira, indicando a quais produtos e/ou setores se referem?

- Sim
 Não

(D) Indicação de onde se encontra a referida informação, no Relatório de Sustentabilidade.

INDICADOR 6. RELAÇÃO COM FORNECEDORES

SOC 13. A companhia possui **processos e procedimentos** implementados em relação à aplicação de critérios sociais para gestão de todos os seus **fornecedores críticos**?

(P) Responder considerando atentamente as definições existentes no Glossário, e que os processos e procedimentos devem sempre se referir de forma direta e explícita às ações da companhia sobre o tema focado 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.

SOC 13.1. Se SIM para a PERGUNTA 13, marcar no quadro abaixo a coluna correspondente às etapas do processo de gestão em que cada um dos critérios é exigido de seus fornecedores:

(P) Notar que os critérios abaixo dizem respeito a práticas que devem ser adotadas pelos fornecedores contratados pela companhia, e que serão levadas em conta na sua avaliação. Responder considerando atentamente as definições do Glossário e os aspectos mencionados em relação à questão anterior.

Tema/ Etapa da gestão	Seleção	Contratação	Monitoramento	NDA
a) Não utilização de trabalho infantil				
b) Não utilização de trabalho forçado ou compulsório				



Tema/ Etapa da gestão	Seleção	Contratação	Monitoramento	NDA
c) Valorização da diversidade				
d) Combate à prática de discriminação				
e) Contratação de fornecedores locais				
f) Contratação de pequenos e médios fornecedores				
g) Pagamento pontual e correto de suas obrigações com fornecedores, com empregados e com a Receita Federal				
h) Contribuição intencional a uma agenda local/nacional de desenvolvimento				

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

INDICADOR 7. RELAÇÃO COM CLIENTES E CONSUMIDORES

SOC 14. Dentre os procedimentos implantados pela companhia visando garantir que sejam observados em sua operação cotidiana os cuidados de respeito à privacidade para o **uso adequado e consentido** das informações coletadas sobre seus clientes incluem-se:

- a) **Auditoria externa** quanto à eficácia dos sistemas de segurança estabelecidos visando evitar acesso ou apropriação indevida das informações por terceiros
- b) Verificação (interna ou externa) visando evitar acesso ou uso indevido das informações por membros da própria empresa
- c) Solicitação prévia aos clientes quanto ao uso de seus dados para qualquer uso que não apenas os essenciais à relação comercial existente
- d) Oferecimento de meios simples e eficazes para que o cliente requeira a interrupção no uso de seus dados, a qualquer tempo, mesmo que os tenha autorizado anteriormente
- e) Nenhuma das anteriores

(D) Nos casos em que se aplique, relatório do serviço de auditoria. Nos demais, evidências da existência e funcionamento 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.



SOC 15. Em seu serviço de atendimento a demandas de consumidores e clientes 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. Caso a companhia não tenha um sistema formalizado de atendimento a demandas de consumidores e clientes, responder "Nenhuma das anteriores".

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

(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 referência ao tema focado em cada um dos itens assinalados nesta pergunta.

SOC 16. A companhia promove a participação de entidades representativas ou representantes de grupo de clientes e consumidores no processo de avaliação dos impactos socioambientais dos produtos/serviços por ela ofertados?

- a) Não
- b) Sim, ocasionalmente e em relação a novos produtos/serviços
- c) Sim, ocasionalmente e em relação a todos os produtos/serviços
- d) Sim, regularmente e em relação a novos produtos/serviços
- e) Sim, regularmente e em relação a todos os produtos/serviços

(D) Para os itens "b" e "c", evidências da participação mencionada, por meio de relatórios das avaliações de produtos, onde conste o envolvimento indicado. Para os itens "d" e "e", os mesmos documentos, acompanhados da relação de todas as avaliações realizadas, de modo a caracterizar a "regularidade" indicada.

SOC 17. A companhia realiza pesquisa e investigação sobre as demandas potenciais e a satisfação dos clientes e consumidores, visando compreender suas necessidades e orientar o desenvolvimento de produtos/serviços que unam o bom atendimento dessas necessidades, às preocupações da **sustentabilidade empresarial**?

- a) Não
- b) Sim, ocasionalmente



- c) Sim, ocasionalmente e com a livre participação de entidades representativas de clientes e consumidores nas atividades de planejamento das pesquisas e análise dos resultados
- d) Sim, regularmente
- e) Sim, regularmente e com a livre participação de entidades representativas de clientes e consumidores nas atividades de planejamento das pesquisas e análise dos resultados

(D) Evidências da pesquisa, por meio de relatórios das avaliações de produtos. Para os itens "c" e "e", comprovar o envolvimento indicado. Para os itens "d" e "e", os mesmos documentos, acompanhados da relação de todas as avaliações realizadas, de modo a caracterizar a "regularidade" indicada.

SOC 17.1. Se SIM para os itens "c" ou "e" da PERGUNTA 17 a participação de entidades representativas de clientes e consumidores:

- a) Ocorreu em até 10% das pesquisas realizadas
- b) Ocorreu em 10% a 30% das pesquisas realizadas
- c) Ocorreu em 30% a 50% das pesquisas realizadas
- d) Ocorreu em mais de 50% das pesquisas realizadas

(D) Mesmos documentos da Pergunta 17, acompanhados da relação de todas as avaliações realizadas, de modo a caracterizar o percentual de participação indicado.

SOC 18. As campanhas promovidas pela companhia, através de sua comunicação voltada aos clientes e consumidores visando promover sua **educação para a sustentabilidade**, contaram com a participação de entidades representativas de consumidores e/ou especializadas nesse tema?

(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.

- a) Não
- b) Sim, ocasionalmente, nas campanhas especificamente educativas
- c) Sim, regularmente, nas campanhas especificamente educativas
- d) Sim, ocasionalmente, tanto nas campanhas especificamente educativas como nas que também envolviam comunicação institucional ou promoção de produtos/serviços



- e) Sim, regularmente tanto nas campanhas especificamente educativas como nas que também envolviam comunicação institucional ou promoção de produtos/serviços

(D) Evidências da participação mencionada, por meio de peças e/ou documentação, onde conste o envolvimento indicado. Para os itens "c" e "e", os mesmos documentos, acompanhados da relação de todas as campanhas realizadas, de modo a caracterizar a "regularidade" indicada.

SOC 18.1. Se SIM para os itens "c" ou "e" da PERGUNTA 18, a participação de entidades representativas de consumidores e/ou especializadas em **educação para a sustentabilidade** se deu nas atividades de:

- a) Concepção
- b) Planejamento
- c) Realização/produção
- d) Avaliação
- e) Nenhuma das anteriores

(D) Mesmos documentos da Pergunta 18, evidenciando os itens indicados acima.

CRITÉRIO III – DESEMPENHO

INDICADOR 8. DIVERSIDADE E EQUIDADE

SOC 19. Informe o número total ao final de cada período referente a:

N/A = responder "Não se aplica" a empresa que não tinha operações no período indicado.

(P) Responder considerando a situação efetiva dos quadros da companhia na data final dos períodos indicados.



d) % de negro (as) em cargos de gerência										
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

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

SOC 22. Em relação à diferença de proporção entre cargos de gerência e diretoria ocupados por negros (as) e pessoas de outras cores/raças, a companhia:

(P) Responder considerando a composição racial da população na região onde se encontra a companhia, de acordo com os dados do IBGE.

- a) Não tem metas em relação a isso
- b) Tem metas de médio prazo (3 anos), visando reduzir esta diferença até um valor superior a 10 pontos percentuais, tendo como referência a composição racial da população, nas regiões onde a companhia opera
- c) Tem metas de médio prazo (3 anos), visando reduzir esta diferença até um valor inferior a 10 pontos percentuais, tendo como referência a composição racial da população, nas regiões onde a companhia opera
- d) Não apresenta metas, pois apresenta uma composição racial compatível com a região em que opera (diferença inferior a 10 pontos percentuais)

SOC 23. Indique na tabela abaixo o **Fator de Equidade na Remuneração (FER)** que relaciona a remuneração dos integrantes de cada um dos grupos indicados e a remuneração do conjunto de todos os ocupantes de **cargos de diretoria** e **cargos de gerência**:

(P) Responder considerando a situação efetiva dos quadros da companhia durante o ano de 2007. O cálculo deve ser feito conforme a seguinte fórmula:

$$FER = SM_GRUPO "M" / SM_GRUPO "G"$$

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 "minoria" 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, excluindo 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 01/01/07 a 31/12/07.

O critério para definição das condições relativas a "cor ou raça" segue a metodologia do IBGE: deve ser o da auto-declaração do empregado quanto à pergunta sobre sua "cor ou raça". "Negros (as)" corresponde à soma das opções de "cor ou raça" "preta" e "parda".

A resposta "Não Disponível" aplica-se apenas a empresas que por deliberação formal interna não controlem a variável "cor ou raça" em seus registros.

Empresa que não tem representante da "minorias", indicar a alternativa "zero".

Cargos de Diretoria e Gerência	0	< 0,9	0,9 a 1,1	> 1,1	N/A	N/D
a) Mulheres em cargos de diretoria						
b) Negro (as) em cargos de diretoria						
c) Mulheres em cargos de gerência						
d) Negro (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.

SOC 24. Em relação à diferença na remuneração entre pessoas ocupantes de **cargos de gerência** e **cargos de diretoria** associada ao gênero (masculino ou feminino), a companhia:

- a) Não tem metas
- b) Tem metas de curto prazo (1 anos), visando situar seu FER na faixa entre 0,9 e 1,1
- c) Tem metas de médio prazo (3 anos), visando situar seu FER na faixa entre 0,9 e 1,1
- d) Tem metas diferentes dessas
- e) Encontra-se na faixa entre 0,9 e 1,1

SOC 25. Em relação à diferença na remuneração entre pessoas ocupantes de **cargos de gerência** e **cargos de diretoria** associada à cor/raça (negros(as) frente a outras raças/cores), a companhia:

- a) Não tem metas



- b) Tem metas de curto prazo (1 anos), visando situar seu **FER** na faixa entre 0,9 e 1,1
- c) Tem metas de médio prazo (3 anos), visando situar seu **FER** na faixa entre 0,9 e 1,1
- d) Tem metas diferentes dessas
- e) Encontra-se na faixa entre 0,9 e 1,1

SOC 26. A companhia divulga em seu **Relatório de Sustentabilidade** as proporções entre o maior e menor salário pago?

(P) Responder considerando a situação efetiva dos quadros da companhia na data final do período abrangido por este questionário. Os valores divulgados devem excluir participações nos resultados e outros itens de remuneração variáveis conforme o desempenho do empregado ou da companhia.

- Sim
- Não

(D) Indicação da página do Relatório de Sustentabilidade onde constem estas informações.

SOC 27. A relação entre o maior e o menor salário pago pela companhia é:

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

- a) ≤ 20
- b) > 20 e < 30
- c) ≥ 30

(D) Registros internos ou declarações devidamente assinadas ou outro documento oficial da companhia onde constem os dados requeridos.

SOC 28. A companhia estabelece metas para reduzir a distância entre a maior e a menor remuneração?

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

- a) Não
- b) Sim, mas não as publica
- c) Sim e as publica



(D) Para o item "b": registros internos ou declarações devidamente assinadas ou outro documento oficial da companhia onde constem os dados requeridos. Para o item "c": veículo onde são publicadas as metas.

INDICADOR 9. GESTÃO DE FORNECEDORES

SOC 29. A companhia mantém um sistema de gestão de seus fornecedores que viabiliza a identificação e controle de **fornecedores críticos**, do ponto de vista da **sustentabilidade empresarial**?

(P) Responder considerando atentamente as definições do glossário.

- Sim
 Não

(D) Registros internos ou declarações devidamente assinadas ou outro documento oficial da companhia que evidencie a existência do sistema em questão.

SOC 29.1. Se SIM para a PERGUNTA 29, tendo como base o total de **fornecedores críticos** da companhia ativos durante o **último ano**, assinalar em cada linha do quadro abaixo, a coluna correspondente ao percentual dos que foram incluídos nas atividades indicadas:

(P) Responder considerando 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).

Tema/ Etapa da gestão	0%	<25%	≥25% e <50%	≥50% e <75%	≥75%
a) Atividades promovidas pela companhia, voltadas à sensibilização e motivação de fornecedores para questões relativas à sustentabilidade empresarial, bem como ao compartilhamento de visões e compromissos neste sentido					
b) Apoio ao desenvolvimento de práticas produtivas e gerenciais voltadas à sustentabilidade empresarial, inclusive adequação às demandas da companhia					

(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.



SOC 30. Assinale no quadro abaixo a coluna do percentual correspondente ao **volume de negócios** com fornecedores monitorados com base em cada um dos critérios indicados, frente ao volume total de compras da companhia. Assinale também, para cada critério, se o sistema de monitoramento é objeto de verificação externa independente.

(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 a sustentabilidade). Assinalar 0% caso não seja uma prática adotada.

Tema/ Etapa da gestão	Percentual do volume de compras monitorado					verificação externa	
	0%	<25 %	≥25% e <50%	≥50% e <75%	≥75%	Sim	Não
a) Compromisso com a erradicação do trabalho infantil							
b) Compromisso com a erradicação do trabalho forçado ou compulsório							
c) Valorização da diversidade							
d) Combate à prática de discriminação							
e) Contratação de fornecedores locais							
f) Contratação de pequenos e médios fornecedores							
g) Pagamento pontual e correto de suas obrigações com fornecedores, com empregados e com o fisco							
h) Contribuição intencional a uma agenda local/nacional de desenvolvimento							

(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.

INDICADOR 10. RESOLUÇÃO DE DEMANDAS DE CLIENTES

SOC 31. Qual o percentual representado pelas “reclamações” dentro do total de atendimentos a consumidores e clientes prestados pela companhia por meio de canais especialmente dedicados ao contato com este público:



(P) Considerar como "atendimento" todos os contatos realizados por consumidores ou clientes junto a canais específicos para prestação de esclarecimentos e recebimento de sugestões, reclamações ou outras manifestações do público. Não devem ser consideradas manifestações diretamente vinculadas a vendas ou à prestação regular de serviços ou atendimento. Considerar como "reclamações" todas manifestações de clientes que reportam insatisfação com os produtos, serviços ou qualquer aspecto do atendimento devido pela companhia.

- a) Inferior a 10%
- b) Entre 10% e 30%
- c) Entre 30% e 50%
- d) Entre 50% e 70%
- e) Superior a 70%
- f) Informação não disponível

(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.

SOC 32. Do total de "reclamações" recebidas, qual o percentual resolvido no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis?

(P) Considerar como "reclamações" todas manifestações de clientes que reportam insatisfação com os produtos, serviços ou qualquer aspecto do atendimento devido pela companhia. Considerar como "resolvidas" apenas as reclamações em que a demanda do consumidor ou cliente foi plenamente atendida, ou em que houve expressa concordância do mesmo com a solução/explicação oferecida pela companhia.

- a) Menos de 20%
- b) De 20% a 40%
- c) De 40% a 60%
- d) De 60% a 80%
- e) Mais de 80%
- f) Informação não disponível

(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.



CRITÉRIO IV – CUMPRIMENTO LEGAL

INDICADOR 11. PÚBLICO INTERNO

SOC 33. A companhia cumpre a legislação com relação à contratação de portadores de deficiência?

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

SOC 33.1. Se NÃO para a PERGUNTA 33, 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.

- a) Sim
 b) Não
 c) Não se aplica (controlada no exterior)

(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 33 ou não.

SOC 34. Quais das medidas relacionadas abaixo são adotadas pela companhia visando promover a empregabilidade de portadores de deficiência?

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



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

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

SOC 35. 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.

- a) Sim
- b) Não
- c) Não se aplica (controlada no exterior)

(D) Registros internos ou declarações 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.

SOC 35.1. Se NÃO para a PERGUNTA 35, 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 35 ou não.

SOC 36. Quais das práticas relacionadas abaixo são adotadas pela a companhia 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.

- a) Promoção da capacitação técnica do aprendiz em sua área de atuação específica
- b) Promoção do desenvolvimento da iniciativa, da autonomia, da capacidade de planejamento e da criatividade do aprendiz
- c) Recrutamento e contratação dentro de comunidades de baixa renda, nas proximidades das instalações da companhia
- d) Recrutamento e contratação por meio de organizações especializadas, atuantes no desenvolvimento e/ou recuperação de jovens
- e) Adoção de planos de efetivação e/ou encaminhamento profissional
- f) Outras medidas, não especificadas acima
- g) Não adota nenhuma medida nesse sentido

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

SOC 37. 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. Considerar como "fornecedores e parceiros comerciais mais significativos" aqueles com os quais a companhia mantém uma relação mais próxima e realize mais negócios (volume e/ou faturamento).

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

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

INDICADOR 12. CLIENTES E CONSUMIDORES

SOC 38. A companhia possui um sistema de monitoramento de ações judiciais ou administrativas decorrentes de seu relacionamento com consumidores e clientes dos produtos e serviços que oferece?



(P) Pode ser considerado “sistema de monitoramento” qualquer processo pelo qual a companhia registre e acompanhe de forma sistemática e acessível por sua alta direção às ações judiciais ou administrativas que envolvam a companhia e suas controladas. O objeto do monitoramento em questão deve ser as medidas decorrentes das normas de defesa do consumidor, tanto no âmbito administrativo como no judicial.

- Sim
- Não

(D) Se “Sim”: relatório expedido pelo sistema de monitoramento (ou, em não se tratando de sistema automatizado, pelo responsável por sua operação) contendo a relação das referidas ações judiciais e/ou administrativas, em aberto ou encerradas nos últimos 3 anos. Caso inexistam ações nestas condições, o relatório deverá evidenciar tal fato.

SOC 38.1. Se SIM para a PERGUNTA 38, em relação às ações judiciais ou administrativas nela referidas:

(P) Para responder a esta pergunta, deve-se considerar Agente Público (ou correlato) o órgão público fiscalizador, Ministério Público e/ou organização que tenha legitimidade para entrar com Ação Civil Pública (artigo 5º da Lei nº 7.347/85).

- a) Existem em tramitação ações judiciais movidas contra a companhia por indivíduos ou grupos de indivíduos
- b) Existiu, nos **últimos 3 anos**, alguma decisão final e irrecurável condenando a companhia em ação judicial movida por indivíduos ou grupos de indivíduos
- c) Existem em tramitação ações judiciais ou sanções administrativas movidas contra a companhia por órgão fiscalizador, agente público ou correlato
- d) Existiu, nos **últimos 3 anos**, alguma decisão final e irrecurável condenando a companhia em ação judicial ou sanção administrativa movida por órgão fiscalizador, agente público ou correlato
- e) Nos **últimos 3 anos**, a companhia cumpriu ou cumpre, alguma medida corretiva decorrente de autuação ou advertência por órgão regulador das atividades de comunicação, propaganda e marketing
- f) Nenhuma das anteriores
- g) Não se aplica, pois a empresa não possui pessoas físicas como cliente.

(D) Para os itens não assinalados apresentar certidão negativa expedida pelos órgãos competentes, ou declaração assinada pelo DRI da companhia atestando, sob as penas de lei, a inexistência das ações em questão. Observação: pressupõe-se que a companhia entregou relatório gerado por seu sistema de monitoramento, listando as ações que eventualmente a envolvam.



SOC 39. Nos **últimos 3 anos**, a companhia atendeu menos de 80% das **reclamações fundamentadas** apresentados contra ela por consumidores, perante órgãos de defesa do consumidor?

(P) Responder "Não se aplica" caso inexistam reclamações fundamentadas.

- Sim
- Não
- Não se aplica

INDICADOR 13. SOCIEDADE

SOC 40. A companhia possui um sistema de monitoramento de ações judiciais ou administrativas decorrentes de práticas envolvendo **trabalho forçado ou compulsório** e/ou **trabalho infantil**, em suas próprias operações ou em sua **cadeia de valor**?

(P) Pode ser considerado "sistema de monitoramento" qualquer processo pelo qual a companhia registre e acompanhe de forma sistemática e acessível por sua alta direção às ações judiciais ou administrativas que envolvam a companhia. O objeto do monitoramento em questão deve ser as medidas decorrentes da legislação trabalhista e do direito civil em geral, tanto no âmbito administrativo como no judicial.

- Sim
- Não

(D) Se Sim, relatório expedido pelo sistema de monitoramento (ou, em não se tratando de sistema automatizado, pelo responsável por sua operação) contendo a relação das referidas ações judiciais e/ou administrativas, em aberto ou encerradas nos últimos 3 anos. Caso inexistam ações nestas condições, o relatório deverá evidenciar tal fato.

SOC 40.1. Se SIM para a PERGUNTA 40, em relação às ações judiciais ou administrativas nela referidas:

(P) Para responder a esta pergunta, deve-se considerar Agente Público (ou correlato) o órgão público fiscalizador, Ministério Público e/ou organização que tenha legitimidade para entrar com Ação Civil Pública (artigo 5º da Lei nº 7.347/85).

- a) Existem em tramitação ações judiciais movidas contra a companhia ou qualquer uma de suas controladas por indivíduos ou grupos de indivíduos
- b) Existiu, nos **últimos 3 anos**, alguma decisão final e irrecorrível condenando a companhia ou qualquer uma de suas controladas em ação judicial movida por indivíduos ou grupos de indivíduos



- c) Existem em tramitação ações judiciais ou sanções administrativas movidas contra a companhia ou qualquer uma de suas controladas por órgão fiscalizador, agente público ou correlato?
- d) Existiu, nos **últimos 3 anos**, alguma decisão final e irrecorrível condenando a companhia ou qualquer uma de suas controladas em ação judicial ou sanção administrativa movida por órgão fiscalizador, agente público ou correlato
- e) Nenhuma das anteriores

(D) Se "Não" para algum dos itens acima: certidão negativa expedida pelos órgãos competentes, ou declaração assinada pelo DRI da companhia atestando, sob as penas de lei, a inexistência das ações em questão. Observação: pressupõe-se que a companhia entregou relatório gerado por seu sistema de monitoramento, listando as ações que eventualmente a envolvam.

SOC 40.2. Se SIM para a **PERGUNTA 40**, a companhia sofreu, nos últimos 3 anos, **reclamações fundamentadas** pelos motivos nela referidos?

- a) Não
- b) Sim, relativas às suas próprias operações, ou de suas controladas, e já resolveu integralmente suas causas
- c) Sim, relativas às suas próprias operações, ou de suas controladas, e ainda não resolveu integralmente suas causas
- d) Sim, relativas às operações de algum integrante de sua **cadeia de valor**, e resolveu a questão eliminando imediatamente o fornecedor ou parceiro comercial que a originou
- e) Sim, relativas às operações de algum integrante de sua **cadeia de valor**, e resolveu a questão estabelecendo e controlando um processo de ajuste de conduta junto ao fornecedor ou parceiro comercial que a originou
- f) Sim, relativas às operações de algum integrante de sua **cadeia de valor**, e ainda não resolveu totalmente a questão

(D) Se "Não", relatório expedido pelo sistema de monitoramento (ou, em não se tratando de sistema automatizado, pelo responsável por sua operação) contendo a relação das referidas reclamações, em aberto ou encerradas nos últimos 3 anos. Caso inexistam reclamações nestas condições, o relatório deverá evidenciar tal fato. Se "Sim" para algum dos itens acima: documentação que evidencie a solução dos problemas, acompanhada de declaração assinada pelo DRI da companhia atestando, sob as penas de lei, a veracidade dos fatos declarados. Observação: pressupõe-se que a companhia entregou relatório gerado por seu sistema de monitoramento, listando as ações e situações dessa natureza que eventualmente a envolvam.

SOC 41. A companhia e todas suas controladas, possuem um sistema de monitoramento de ações judiciais ou administrativas decorrentes de práticas envolvendo **assédio moral**



ou sexual e/ou **discriminação**, em suas próprias operações ou em sua **cadeia de valor**?

(P) Pode ser considerado "sistema de monitoramento" qualquer processo pelo qual a companhia registre e acompanhe de forma sistemática e acessível por sua alta direção às ações judiciais ou administrativas que envolvam a companhia e suas controladas. O objeto do monitoramento em questão deve ser as medidas decorrentes da legislação trabalhista e do direito civil em geral, tanto no âmbito administrativo como no judicial.

- Sim
 Não

(D) Se "Sim", relatório expedido pelo sistema de monitoramento (ou, em não se tratando de sistema automatizado, pelo responsável por sua operação) contendo a relação das referidas ações judiciais e/ou administrativas, em aberto ou encerradas nos últimos 3 anos. Caso inexistam ações nestas condições, o relatório deverá evidenciar tal fato.

SOC 41.1. Se SIM para a PERGUNTA 41, em relação às ações judiciais ou administrativas nela referidas:

(P) Para responder a esta pergunta, deve-se considerar Agente Público (ou correlato) o órgão público fiscalizador, Ministério Público e/ou organização que tenha legitimidade para entrar com Ação Civil Pública (artigo 5º da Lei nº 7.347/85).

- a) Existem em tramitação ações judiciais movidas contra a companhia ou qualquer uma de suas controladas por indivíduos ou grupos de indivíduos
- b) Existiu, nos **últimos 3 anos**, alguma decisão final e irrecorrível condenando a companhia ou qualquer uma de suas controladas em ação judicial movida por indivíduos ou grupos de indivíduos
- c) Existem em tramitação ações judiciais ou sanções administrativas movidas contra a companhia ou qualquer uma de suas controladas por órgão fiscalizador, agente público ou correlato
- d) Existiu, nos **últimos 3 anos**, alguma decisão final e irrecorrível condenando a companhia ou qualquer uma de suas controladas em ação judicial ou sanção administrativa movida por órgão fiscalizador, agente público ou correlato?
- e) Nenhuma das anteriores

(D) Se "Não" para algum dos itens acima: certidão negativa expedida pelos órgãos competentes, ou declaração assinada pelo DRI da companhia atestando, sob as penas de lei, a inexistência das ações em questão. Observação: pressupõe-se que a companhia entregou relatório gerado por seu sistema de monitoramento, listando as ações que eventualmente a envolvam.

SOC 41.2. Se SIM para a PERGUNTA 41, a companhia sofreu, nos últimos 3 anos, **reclamações fundamentadas** pelos motivos nela referidos?



- a) Não
- b) Sim, relativas às suas próprias operações, ou de suas controladas, e já resolveu integralmente suas causas
- c) Sim, relativas às suas próprias operações, ou de suas controladas, e ainda não resolveu integralmente suas causas
- d) Sim, relativas às operações de algum integrante de sua **cadeia de valor**, e resolveu a questão eliminando imediatamente o fornecedor ou parceiro comercial que a originou
- e) Sim, relativas às operações de algum integrante de sua **cadeia de valor**, e resolveu a questão estabelecendo e controlando um processo de ajuste de conduta junto ao fornecedor ou parceiro comercial que a originou
- f) Sim, relativas às operações de algum integrante de sua **cadeia de valor**, e ainda não resolveu totalmente a questão

(D) Se "Não", relatório expedido pelo sistema de monitoramento (ou, em não se tratando de sistema automatizado, pelo responsável por sua operação) contendo a relação das referidas reclamações, em aberto ou encerradas nos últimos 3 anos. Caso inexistam reclamações nestas condições, o relatório deverá evidenciar tal fato. Se "Sim" para algum dos itens acima: documentação que evidencie a solução dos problemas, acompanhada de declaração assinada pelo DRI da companhia atestando, sob as penas de lei, a veracidade dos fatos declarados. Observação: pressupõe-se que a companhia entregou relatório gerado por seu sistema de monitoramento, listando as ações e situações dessa natureza que eventualmente a envolvam.