



---

*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):

(P) Os temas apontados nesta pergunta constam das principais convenções da OIT e de outros acordos internacionais. O objetivo é avaliar o engajamento da companhia no enfrentamento destas questões, ainda que elas não estejam diretamente relacionadas à companhia. Por exemplo, a “erradicação” e “combate” devem ser considerados de maneira ampla e não se restringir à esfera da companhia.

(GRI) Indicadores HR4, HR5, HR6 e HR7

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

(D) Documento formal em que o compromisso está expresso (e que será assinalado na questão seguinte).

**SOC 1.1.** 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, forma de trabalho infantil degradante, 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.

- 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) Para a alternativa (b) documento em que conste este compromisso e, para a alternativa (c) ou (d) a Política Corporativa, sendo que, em qualquer um dos casos, deve ser mencionado de maneira clara o tema enfocado. Para a alternativa (d), o documento deve conter também as especificações mencionadas.

**SOC 1.2.** Para os itens assinalados afirmativamente na PERGUNTA 1, indique de que forma este compromisso está expresso:

(P) Para assinalar a alternativa (b) considerar que este documento deve mencionar de forma direta e explícita o tema enfocado 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 anterior.

DOCUMENTO	TI	TF	DI	DV	AS	LA
a) <b>Código de Conduta</b>						
b) <b>Política Corporativa</b> 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 enfocado. No caso de Adesão formal, apresentar o documento de formalização da adesão.

**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**

AÇÃO	TI	TF	DI	DV	AS
------	----	----	----	----	----



a) Estabelecimento de diretrizes relativas à gestão da companhia visando o tema focado pelo compromisso					
b) Prevenção sobre o envolvimento direto em situações que contrariam o compromisso assumido					
c) Não contempla nenhuma das ações anteriores					

(D) Documento referido na pergunta anterior, em que constem explicitamente os itens assinalados nesta pergunta.

**SOC 1.4.** Com relação à **livre associação sindical e direito à negociação coletiva** (LA), quais ações são contempladas explicitamente no(s) documento(s) referido(s) na PERGUNTA 1.2.:

- a) Informa seu público sobre esses direitos e garante que o seu exercício não resulta em conseqüências negativas
- b) Não interfere com o estabelecimento, funcionamento ou administração das organizações trabalhistas ou acordos coletivos
- c) Respeita o direito à livre associação sindical e à negociação coletiva
- d) Contempla uma agenda aberta de diálogo, independente das negociações coletivas e da data-base definidas pelo governo e/ou entidades de representação dos funcionários
- e) Nenhuma das anteriores

(D) Documento referido na pergunta anterior, em que constem explicitamente os itens assinalados nesta pergunta.

**SOC 1.5.** 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 <b>cadeia de valor</b>						



b) Estabelece diretrizes para a gestão junto à sua <b>cadeia de suprimentos</b>						
c) Não contempla nenhuma das ações acima						

(D) Documento relativo à questão 1.2, onde consta o compromisso expresso, e que possua descrição clara das ações assinaladas na questão 1.5.

**SOC 1.6.** Com relação aos compromissos expressos na **PERGUNTA 1**, indique as opções adotadas para sua **divulgação ampla**:

<b>MEDIDAS DO PROCESSO DE DIVULGAÇÃO AMPLA</b>	<b>TI</b>	<b>TF</b>	<b>DI</b>	<b>DV</b>	<b>AS</b>	<b>LA</b>
a) Publicação na área de livre acesso do website da companhia						
b) Publicação de versões adaptadas para públicos com necessidades específicas de acessibilidade						
c) Publicação de versões adicionais, que facilitem sua compreensão, considerando peculiaridades e interesses específicos de diferentes partes interessadas						
d) 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 1.6.1.** Se SIM para alternativa (c) da **PERGUNTA 1.6**, indique as **partes interessadas** para as quais é disponibilizada essa versão específica:

(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. Como "Outros" podem ser considerados: comunidade do entorno, autoridades públicas, associações de classe, organizações da sociedade civil relacionadas às atividades da companhia ou a seus impactos.

<b>PARTE INTERESSADA</b>	<b>TI</b>	<b>TF</b>	<b>DI</b>	<b>DV</b>	<b>AS</b>	<b>LA</b>
a) Acionistas e Investidores						
b) Público interno						
c) Fornecedores						
d) Clientes/Consumidores						
e) Outros						



(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.** 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.

(GRI) Indicador SO5

- 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 alternativa assinalada.

**SOC 3.** Nos **últimos 4 anos**, a companhia financiou ou apoiou candidatos a cargos públicos e/ou partidos políticos, dentro ou fora de períodos eleitorais?

(GRI) Indicador SO6

- 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 companhia de economia mista

(D) Política ou documento interno disciplinando o tema focado, e evidências das práticas relativas às alternativas assinaladas.



**SOC 3.1.** Se SIM para a **PERGUNTA 3**, 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 a informação.

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

**SOC 4.** A companhia tem **política corporativa** visando impedir que sejam utilizadas de forma não previamente autorizada as **informações sobre clientes/consumidores** ou outras partes com as quais se relaciona no curso de suas atividades usuais ou em seus esforços comerciais, visando preservar a privacidade do cliente/consumidor 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/consumidores, 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 companhias e setores. Considerar ainda a responsabilidade da companhia enquanto depositária das informações que coletou e, portanto responsável por seu uso e guarda.

(GRI) Indicador PR8

- 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 as sanções para os 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/consumidores, funcionários e outros públicos, obtidos no curso de suas atividades normais.



**SOC 5.** 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).

(GRI) Indicadores PR6 e PR7

- 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 5.1.** Se SIM para a PERGUNTA 5, 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 5.

**SOC 5.2.** Se SIM para a PERGUNTA 5, 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 5.

## CRITÉRIO II – GESTÃO

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

**SOC 6.** 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 as 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.

(GRI) Indicadores HR4, HR6 e HR7



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 <b>política corporativa</b> ou <b>compromisso formal</b> sobre o assunto									
c) Sim, como forma de operacionalização de uma <b>política corporativa</b> ou <b>compromisso formal</b> sobre o assunto									
d) Com indicação dos recursos a serem disponibilizados para obtenção dos resultados visados, e/ou os responsáveis por sua disponibilização									
e) Para monitoramento e fiscalização dos termos do compromisso pela própria companhia									
f) Para monitoramento e fiscalização do compromisso por uma terceira parte independente contratada para este fim									
g) Prevendo medidas disciplinares e/ou legais para situações de descumprimento ocorridas na companhia									

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

**SOC 7.** A companhia possui **processos e procedimentos** para fazer respeitar os acordos e as negociações coletivas firmadas com organizações legitimamente representativas dos trabalhadores?

(P) Não se aplica refere-se apenas ao período em que não foram firmados acordos coletivos.

(GRI) Indicador HR5

- a) Sim
- b) Não
- c) Sim, e verifica sua cadeia de valor para garantir que ela também possui estes procedimentos
- d) Não se aplica, mas verifica sua cadeia de valor para garantir que ela também possui estes procedimentos
- e) Não se aplica

(D) Ata de reunião entre as partes (companhia e sindicato) e documento oficial da companhia e/ou evidências da existência e aplicação dos processos e procedimentos em questão.



**SOC 8.** A companhia engaja seu público interno no combate a 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.

(GRI) Indicador HR4

- Sim
- Não

(D) Documentos que evidenciem as atividades de engajamento relativas ao tema.

**SOC 9.** O compromisso com a **valorização da diversidade** em matéria de emprego e ocupação abrange as atividades de:

O fato de a companhia estar sujeita a um regime legal que restrinja a adoção das práticas mencionadas não a exime de responder aos quesitos conforme as práticas que efetivamente adote.

(GRI) Indicador HR4

- a) Seleção e contratação
- b) Promoção
- c) Acesso a treinamento
- e) Sensibilização do público interno para o tema
- f) Nenhuma das anteriores

(D) Evidências das práticas em questão.

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

(GRI) Indicador EC5

- 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



(D) Documentos oficiais da companhia que evidenciem os aspectos das alternativas assinaladas.

**SOC 11.** A companhia avalia a satisfação de seus funcionários em relação a quais aspectos abaixo?

(P) Esta questão visa avaliar a preocupação da companhia em relação às condições de trabalho e à qualidade de vida de seus empregados.

- a) Clima organizacional (exposição a estresse, ambiente harmônico, cooperação entre funcionários, etc.)
- b) Carga de trabalho (horas trabalhadas, metas de produção e outros tipos de demandas)
- c) Remuneração compatível com a carga de trabalho
- d) Benefícios
- e) Não realiza pesquisa de satisfação relativa a esses aspectos

(D) Documento formal em que conste a consolidação da avaliação da satisfação de funcionários com menção clara dos aspectos assinalados.

**SOC 12.** Em relação à preocupação com a qualidade de vida de seus empregados, a companhia:

(P) Na alternativa (b) procura-se avaliar a preocupação da companhia com o bem estar do funcionário não apenas em relação ao trabalho que desenvolve, mas também com a sua qualidade de vida, incluindo, por exemplo, a preocupação com a saúde e nível de estresse. O Índice da OMS - WHOQOL-100, da *World Health Organization*, é um bom parâmetro do que se busca avaliar nesta alternativa. Na alternativa (c), entende-se que a companhia pode promover o bem-estar de seus empregados por meio de um estilo de vida saudável, fornecendo informações e estimulando ações como o consumo de alimentos saudáveis, a prática de exercícios físicos e o desenvolvimento da auto-estima e do bem-estar.

- a) Oferece benefícios como opção de alimentos saudáveis, academia, ginástica laboral, e outras atividades que promovam o bem estar e uma vida mais saudável (física e psíquica)
- b) Acompanha a situação de seus empregados quanto a aspectos relacionados à sua qualidade de vida
- c) Conscientiza, informa e estimula seus empregados quanto a um estilo de vida saudável
- d) Possui programas que incentivem a redução de horas-extras e equilíbrio entre carga horária disponível e demanda de trabalho
- e) Nenhuma das anteriores

(D) Evidências das práticas em questão. Para alternativa (b), documento formal com a consolidação do levantamento realizado.



## INDICADOR 5. RELAÇÃO COM A COMUNIDADE

**SOC 13.** Em suas práticas cotidianas, a companhia busca construir um relacionamento com a comunidade visando o desenvolvimento local, por meio de ações como:

(P) Caso a relação com a comunidade seja feita através de instituto, só serão aceitas respostas positivas, se houver evidências de que há participação da companhia para cada uma das práticas abaixo relacionadas.

(GRI) Indicador SO1

- a) Participa de Fóruns Locais
- b) Possui metodologia para seu relacionamento com a comunidade, que reconheça e valorize suas expectativas e capacidade de organização
- c) Internaliza este relacionamento na própria companhia, de forma transversal em todas as suas áreas
- d) Atua em parceria com a comunidade na identificação e solução de seus principais problemas e necessidades, oferecendo suporte técnico, e/ou espaço físico, ou outros tipos de apoio
- e) Engaja a comunidade na construção de redes sociais e/ou espaços públicos de participação social para a solução de problemas locais, tais como fóruns, comitês etc.
- f) Participa na formulação de políticas públicas no âmbito municipal, estadual e federal, se engajando nas questões do local em que está inserida
- g) Nenhuma das anteriores

(D) Evidências das práticas em questão. Caso a relação com a comunidade seja feita através de instituto: Missão do instituto em que sinalize que a mesma está atrelada à estratégia da companhia, evidências das práticas em questão e atas de reunião entre os gestores do instituto e da companhia.

**SOC 14.** A companhia promove iniciativas de **Investimento Social Privado**?

(P) Responder considerando a definição existente no Glossário.

- Sim
- Não

(D) Evidências das práticas em questão.

**SOC 14.1.** Se SIM para a PERGUNTA 14, qual a origem dos recursos destinados ao **Investimento Social Privado** da companhia?

- a) Incentivos Fiscais



- b) Subvenções
- c) Doações de funcionários
- d) Obrigação ou Imposição Legal

**SOC 14.2.** Se SIM para a PERGUNTA 14, entre seus critérios para decisão sobre cada iniciativa a companhia leva em conta sua articulação com o restante da sociedade, e considera o vínculo da iniciativa com uma:

(P) Responder considerando que toda companhia está inserida em um determinado contexto social e político e que fortalecendo as redes sociais, agindo de forma articulada com outros atores e setores sociais e assegurando-se da aplicação eficaz dos recursos destinados ao investimento social privado a companhia amplia sua contribuição com o desenvolvimento da sociedade. Entende-se como 'agenda global', iniciativas tais como o Pacto Global (Metas do Milênio) e Agenda 21; como agenda nacional iniciativas como o programa Fome Zero, o PETI (Programa de Erradicação do Trabalho Infantil) e agenda local prioridades definidas por Conselhos Comunitários ou Comitês. São exemplos de conselhos comunitários o Conselho da Criança e do Adolescente, de combate a fome, etc. Comitês são de gestão, de bacias hidrográficas, etc.

- a) Agenda global
- b) Agenda nacional
- c) Agenda local
- d) Nenhuma das anteriores

(D) Evidências das práticas mencionadas, para cada alternativa assinalada.

**SOC 14.3.** Se SIM para a PERGUNTA 14, 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 alternativa assinalada.

**SOC 14.4.** Se SIM para a PERGUNTA 14, indique as práticas incluídas no gerenciamento das atividades 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) 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 e das condições de vida e saúde da população local
- b) 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) Aprendizagem a ser gerada pela iniciativa, como insumo para a formulação e o aprimoramento de políticas públicas
- d) Criação de condições para auto-suficiência financeira e organizacional dos projetos
- e) 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 uma das alternativas assinaladas.

**SOC 15.** A companhia realiza empreendimentos/construções que impliquem na movimentação de recursos (humanos 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?

(P) Por exemplo, implantação de grandes obras de infraestrutura, extração mineral, implantação de unidades em comunidades pequenas e/ou isoladas etc. Considerar a realização deste tipo de empreendimento como algo relacionado ao tipo de atividade da companhia, ou seja, responder que "sim", inclusive nos casos em que tenha realizado este tipo de empreendimento no passado, mesmo que este já tenha sido finalizado.

- Sim
- Não

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

**SOC 15.1.** Se SIM para a PERGUNTA 15, indique as medidas 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 15. Se nenhum dos itens for adotado em todas as operações, assinalar "nenhuma das anteriores".



- a) Adoção de programas de sensibilização e capacitação voltados ao seu público interno
- b) Realização de estudos prévios e a adoção de medidas preventivas especificamente relacionadas à manutenção das peculiaridades da cultura, da organização social e das condições de vida e saúde da população local
- c) Realização de consultas junto às comunidades afetadas pelo empreendimento, visando identificar seus reais desejos, necessidades e visão sobre o empreendimento
- d) Promoção do fortalecimento da organização comunitária e a formação de redes sociais
- e) Investimento para ajuste da infra-estrutura que venha a ser demandada como consequência direta ou indireta da realização do empreendimento
- f) Promoção de atividades visando perenizar os benefícios trazidos à comunidade pelo empreendimento
- g) Promoção de alternativas para a comunidade em caso de retirada da companhia ou encerramento parcial ou total do empreendimento/construção
- h) Nenhuma das anteriores

(D) Documento formal contendo a relação de todos os projetos da companhia que se enquadram nesta pergunta, que servirá de base para a verificação por amostragem (ver glossário). Para cada item da amostra selecionada, será solicitada a apresentação de evidências documentais da adoção das medidas assinaladas. Será também aceito um documento oficial que contenha os procedimentos aplicáveis a todos os empreendimentos desta natureza e que mencione explicitamente as alternativas assinaladas.

## INDICADOR 6. RELAÇÃO COM FORNECEDORES

**SOC 16.** 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 na pergunta.

(GRI) Indicador HR2

- 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 16.1.** Se SIM para a PERGUNTA 16, 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. A alternativa (g) refere-se a fornecedores do fornecedor. O fato de a companhia estar sujeita a um regime legal que restrinja a adoção das práticas mencionadas – por exemplo, a Lei 8666 - não a exime de responder aos quesitos conforme as práticas que efetivamente adote.

TEMA/ ETAPA DA GESTÃO	Seleção e Contratação	Monitoramento	NDA
a) Não utilização de <b>trabalho infantil</b>			
b) Não utilização de <b>trabalho forçado ou compulsório</b>			
c) <b>Valorização da diversidade</b>			
d) Combate à <b>prática de discriminação</b>			
e) Contratação de fornecedores locais (da região)			
f) Contratação de pequenos e médios fornecedores			
g) Pagamento pontual e correto de suas obrigações com fornecedores e com empregados			
h) Pagamento pontual e correto de suas obrigações com a Receita Federal, a previdência social e demais obrigações tributárias			
i) Contribuição intencional a uma agenda local/nacional de desenvolvimento (ex: Pacto Global, Agenda 21 entre outros)			
j) Valorização, capacitação e emprego de pessoas com deficiência			

(D) Evidências das práticas mencionadas com referência explícita ao tema focado, sendo preferível a apresentação de relatórios abrangentes, sistematizando o maior número possível de iniciativas. Para comprovar a utilização destes critérios na seleção e contratação, incluir exemplos de contratos e/ou de processos de contratação. Para comprovar o monitoramento, apresentar os instrumentos de gestão utilizados pela companhia como relatórios de visitas em fornecedores, manual com descrição de procedimentos utilizados na gestão de fornecedores, com clara definição de periodicidade de monitoramento dos fornecedores. Os instrumentos de gestão utilizados na comprovação devem ter descrição clara dos critérios assinalados em cada alternativa.



## INDICADOR 7. RELAÇÃO COM CLIENTES E CONSUMIDORES

**SOC 17.** Dentre os procedimentos adotados pela companhia visando garantir o respeito à privacidade e o uso **adequado e consentido** das informações coletadas sobre seus clientes/consumidores ou outras partes com as quais se relaciona no curso de suas atividades usuais ou em seus esforços comerciais 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 companhia
- c) Solicitação prévia aos clientes/consumidores ou outros parceiros comerciais 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/consumidor ou outros parceiros comerciais requeiram a interrupção no uso de seus dados, a qualquer tempo, mesmo que os tenha autorizado anteriormente
- e) Nenhuma das anteriores

(D) Nos casos aplicáveis, relatório do serviço de auditoria. Nos demais, evidências da existência e funcionamento dos processos adotados pela companhia para evitar o uso abusivo ou não consentido das informações individuais de terceiros, adquiridas no curso de suas atividades normais. Os documentos devem apresentar explicitamente os processos referentes às alternativas assinaladas.

**SOC 18.** Em seu serviço de atendimento a demandas de clientes/consumidores a companhia:

(P) Responder considerando que esta pergunta refere-se à manifestação concreta do uso dos sistemas de atendimento a demandas de clientes/consumidores pela companhia, bem como da eficácia dos mesmos. Caso a companhia não tenha um sistema formalizado de atendimento a demandas de clientes/consumidores, responder "Nenhuma das anteriores". Companhias que têm como clientes pessoas jurídicas deverão fazer uma analogia com os procedimentos adotados para atendimento deste público. "Não se aplica" refere-se a companhias que possuem um número restrito de clientes, em relação aos quais outros sistemas de atendimento a demandas são mais adequados.

- a) Monitora o desempenho deste processo por assunto e problema
- b) Estabelece e monitora o cumprimento de prazos de resposta acordados com o cliente/consumidor
- c) Estimula 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
- f) Não se aplica



(D) Documento oficial da companhia e/ou evidências da existência e aplicação do serviço em questão. Registros do sistema, declaração ou evidência equivalente, onde conste referência ao tema enfocado para cada alternativa assinalada.

**SOC 19.** A companhia promove a participação regular de grupos de clientes /consumidores, ou de entidades que os representem, no processo de avaliação dos impactos sociais dos produtos e/ou serviços por ela ofertados?

(P) Responder considerando que o envolvimento das partes interessadas nestes processos é importante para a credibilidade da companhia e para a formação da consciência de seus clientes/consumidores.

- a) Não
- b) Sim, em relação a novos produtos e/ou serviços
- c) Sim, em relação a todos os produtos e/ou serviços
- d) Sim, em relação aos produtos e/ou serviços estratégicos

(D) Evidências da participação mencionada, por meio de relatórios das avaliações de produtos, onde conste a participação, acompanhados da relação de todas as avaliações realizadas, de modo a evidenciar a regularidade da iniciativa.

**SOC 20.** A companhia realiza regularmente pesquisa e investigação sobre as demandas potenciais e a satisfação dos clientes/consumidores, visando compreender suas necessidades e orientar o desenvolvimento de produtos e/ou serviços que conciliem o bom atendimento dessas necessidades com a **sustentabilidade**?

(P) Em casos onde a companhia não tenha contato direto com os consumidores, a pesquisa e investigação referidas deverão ser feitas com organizações da sociedade civil, comunidade acadêmica e ou agências governamentais.

(GRI) Indicador PR5

- a) Não
- b) Sim
- c) Sim e com a livre participação de entidades representativas de clientes/consumidores ou por organizações da sociedade civil nas atividades de planejamento das pesquisas e análise dos resultados

(D) Evidências da pesquisa, por meio de relatórios das avaliações de produtos, acompanhado da relação de todas as avaliações realizadas de modo a evidenciar a regularidade. Para a alternativa (c), comprovar o envolvimento indicado.



**SOC 20.1.** Se SIM para a alternativa (c) da **PERGUNTA 20**, a participação de entidades representativas de clientes/consumidores ocorreu na maioria (mais de 50%) das pesquisas realizadas?

- Sim  
 Não

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

**SOC 21.** As campanhas de comunicação, que visam promover a **educação para a sustentabilidade** de clientes/consumidores, contam com a participação regular 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.

- Sim  
 Não

(D) Evidências da participação mencionada, por meio de peças e/ou documentação, que descreva o envolvimento indicado. Encaminhar a relação de todas as campanhas realizadas, de modo a caracterizar a regularidade.

**SOC 21.1.** Se SIM para **PERGUNTA 21**, indique de que forma ocorre esta participação:

- a) Concepção  
 b) Planejamento  
 c) Realização e/ou produção  
 d) Avaliação  
 e) Comunicação institucional  
 f) Promoção de produtos

(D) Mesmos documentos da pergunta anterior, evidenciando as alternativas assinaladas.

**SOC 22.** A companhia oferta seus produtos e/ou serviços em locais cuja estrutura está de acordo com as normas de acessibilidade presentes na NBR 9050/ABNT?

(P) A alternativa (d) pode ser assinalada apenas por companhias que não se relacionem diretamente com consumidores finais.



- a) Sim
- b) Sim, parcialmente
- c) Não
- d) Não se aplica

(D) Se SIM, declaração assinada pelo DRI. Para a alternativa (b), informar os itens da norma que são atendidos.

**SOC 23.** A companhia disponibiliza informações de seus produtos e/ou serviços de forma acessível?

(P) Alguns exemplos são faturas, extratos ou informações técnicas na linguagem Braille; informações em áudio, serviços que contam com softwares adaptados. A alternativa (c) pode ser assinalada apenas por companhias que não se relacionem diretamente com consumidores finais.

- a) Sim
- b) Não
- c) Não se aplica

(D) Se Sim, evidências da disponibilização das informações mencionadas.

## CRITÉRIO III – DESEMPENHO

### INDICADOR 8. DIVERSIDADE E EQUIDADE

---

**SOC 24.** Indique na tabela abaixo a diferença de proporção entre pessoas que ocupam **cargos de gerência e cargos de diretoria**, considerando os critérios **raça/cor** e **gênero**:

(P) Com relação ao gênero: Responder considerando a situação efetiva dos quadros da companhia no último ano, e que "diferença de proporção" refere-se ao percentual de cargos ocupados por pessoas de cada gênero dividido por 50. Por exemplo, se 45% dos cargos são ocupados por mulheres, a diferença de proporção é igual a 0,9 ( $45/50 = 0,9$ )

Com relação à raça/cor: O critério para definição das condições relativas à "cor ou raça" segue a metodologia do IBGE: deve ser o da autodeclaração do empregado. "Negro (a)" corresponde à soma das opções de "cor ou raça" "preta" e "parda". A resposta "Não Disponível" aplica-se apenas a companhias que por deliberação formal interna não controlem a variável "cor ou raça" em seus registros. Responder considerando como "diferença de proporção" o percentual de cargos ocupados por pessoas de cada raça/cor dividido pelo percentual de pessoas dessa raça/cor na população da região onde se encontra a companhia (de acordo com os dados do IBGE e considerando, se desejar, as faixas de idade e escolaridade compatíveis com os cargos em questão). Por exemplo, se 20% dos cargos são ocupados por pessoas "negras" e este mesmo grupo representa 40% da população da região, a "diferença de proporção" é igual a 0,5 ( $20/40 = 0,5$ ).



(GRI) Indicador LA13

<b>CARGOS</b>	<b>0</b>	<b>&lt; 0,9</b>	<b>0,9 a 1,1</b>	<b>&gt; 1,1</b>	<b>N/D</b>
a) Mulheres em cargos de diretoria					
b) Negros (as) em cargos de diretoria					
c) Mulheres em cargos de gerência					
d) Negros (as) em cargos de gerência					

**SOC 25.** Em relação à diferença de proporção entre **cargos de gerência** ocupados por homens e mulheres, a companhia:

(P) Em relação a alternativa (e), alguns exemplos das ações mencionadas são: monitoramento e divulgação dessa proporção, realização de campanhas que valorizem a diversidade e que estimulem o acesso de mulheres a cargos de gerência.

(GRI) Indicador LA13

- a) Não estabelece metas
- b) Tem como meta de médio prazo (3 anos) reduzir tal diferença de proporção, para um valor inferior a 0,9 ou superior a 1,1, para ambos gêneros
- c) Tem como meta de médio prazo (3 anos) reduzir tal diferença de proporção a um valor entre 0,9 e 1,1, para ambos gêneros
- d) Não apresenta metas, pois a diferença de proporção já se encontra num valor entre 0,9 e 1,1, para ambos gêneros
- e) Não apresenta metas neste sentido, pois está sujeita a um regime legal que impede este tipo de gestão, porém, promove ações visando valorizar a diversidade e atingir o equilíbrio entre gêneros

(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 (composição e metas quando aplicável).

**SOC 26.** Em relação à diferença de proporção entre **cargos de diretoria** ocupados por homens e mulheres, a companhia:

(P) Em relação a alternativa (e), alguns exemplos das ações mencionadas são: monitoramento e divulgação dos dados relevantes, realização de campanhas que valorizem a diversidade e que estimulem o acesso de mulheres a cargos de diretoria.

(GRI) Indicador LA13



- a) Não estabelece metas
- b) Tem como meta de médio prazo (3 anos) reduzir tal diferença de proporção, para um valor inferior a 0,9 ou superior a 1,1, para ambos gênero
- c) Tem como meta de médio prazo (3 anos) reduzir tal diferença de proporção a um valor entre 0,9 e 1,1, para ambos gêneros
- d) Não apresenta metas, pois a diferença de proporção já se encontra num valor entre 0,9 e 1,1, para ambos gêneros
- e) Não apresenta metas, pois está sujeita a um regime legal que impede este tipo de gestão, porém, promove ações visando valorizar a diversidade e atingir o equilíbrio entre gêneros

(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 (composição e metas quando aplicável).

**SOC 27.** Em relação à diferença de proporção entre **cargos de gerência** ocupados por negros (as) e pessoas de outras raças/cores, a companhia:

(P) Em relação a alternativa (e), alguns exemplos das ações mencionadas são: monitoramento e divulgação dos dados relevantes, realização de campanhas que valorizem a diversidade e estimulem o acesso de negros (as) e pessoas de outras raças/cores a cargos de gerência.

(GRI) Indicador LA13

- a) Não estabelece metas
- b) Tem como meta de médio prazo (3 anos) reduzir tal diferença de proporção, para um valor inferior a 0,9 ou superior a 1,1, para os diferentes grupos de raça/cor existentes nas regiões em que a companhia atua
- c) Tem como meta de médio prazo (3 anos) reduzir tal diferença de proporção a um valor entre 0,9 e 1,1, para os diferentes grupos de raça/cor existentes nas regiões em que a companhia atua
- d) Não apresenta metas, pois a diferença de proporção já se encontra num valor entre 0,9 e 1,1, para os diferentes grupos de raça/cor existentes nas regiões em que a companhia atua
- e) Não apresenta metas, pois está sujeita a um regime legal que impede este tipo de gestão, porém, promove ações visando valorizar a diversidade e atingir o equilíbrio étnico
- f) Não disponível

(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 (composição e metas quando aplicável). Para alternativa "Não disponível" documento formal em que conste a deliberação interna de não controlar a variável "cor ou raça" em seus registros.



**SOC 28.** Em relação à diferença de proporção entre **cargos de diretoria** ocupados por negros (as) e pessoas de outras raças/cores, a companhia:

(P) Em relação a alternativa (e), alguns exemplos das ações mencionadas são: monitoramento e divulgação dos dados relevantes, realização de campanhas que valorizem a diversidade e estimulem o acesso de negros (as) e pessoas de outras raças/cores a cargos de diretoria.

(GRI) Indicador LA13

- a) Não estabelece metas
- b) Tem como meta de médio prazo (3 anos) reduzir tal diferença de proporção, para um valor inferior a 0,9 ou superior a 1,1, para os diferentes grupos de raça/cor existentes nas regiões em que a companhia atua
- c) Tem como meta de médio prazo (3 anos) reduzir tal diferença de proporção a um valor entre 0,9 e 1,1, para os diferentes grupos de raça/cor existentes nas regiões em que a companhia atua
- d) Não apresenta metas, pois a diferença de proporção já se encontra num valor entre 0,9 e 1,1, para os diferentes grupos de raça/cor existentes nas regiões em que a companhia atua
- e) Não apresenta metas, pois está sujeita a um regime legal que impede este tipo de gestão, porém, promove ações visando valorizar a diversidade e atingir o equilíbrio étnico
- f) Não disponível

(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 (composição e metas quando aplicável). Para a alternativa "Não disponível" documento formal em que conste a deliberação interna de não controlar a variável "cor ou raça" em seus registros.

**SOC 29.** 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 no **último ano**. O cálculo deve ser feito conforme a seguinte fórmula:

$$\text{FER} = \text{SM\_GRUPO "M"} / \text{SM\_GRUPO "G"}$$

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 "minoridade" em 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 companhia.

"Período" é o intervalo de tempo em que se baseia a avaliação. Considerar nesta questão específica de 01/01/09 a 31/12/09.

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

A alternativa "Não Disponível" (N/D) aplica-se apenas a companhias que por deliberação formal interna não controlem a variável "cor ou raça" em seus registros.

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

(GRI) Indicador LA13

<b>CARGOS DE DIRETORIA E GERÊNCIA</b>	<b>0</b>	<b>&lt; 0,9</b>	<b>0,9 a 1,1</b>	<b>&gt; 1,1</b>	<b>N/D</b>
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 30.** Em relação à diferença na remuneração de pessoas ocupantes de **cargos de gerência** e **cargos de diretoria** associada ao gênero, a companhia:

(P) Para efeitos desta pergunta, considerar curto prazo como o período de um ano e médio prazo como o período de três anos.

(GRI) Indicador LA14

- a) Não tem metas
- b) Tem como meta de curto prazo situar seu FER na faixa entre 0,9 e 1,1
- c) Tem como meta de médio prazo 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



- f) Não tem metas, pois é sujeita a legislação que impede este tipo de gestão

(D) Documento formal da companhia onde constem as metas assumidas.

**SOC 31.** Em relação à diferença na remuneração de pessoas ocupantes de cargos de gerência e cargos de diretoria associada à raça/cor, a companhia:

(P) Para efeitos desta pergunta, considerar curto prazo como o período de um ano e médio prazo como o período de três anos. A resposta "Não Disponível" aplica-se apenas a companhias que por deliberação formal interna não controlem a variável "cor ou raça" em seus registros.

(GRI) Indicador LA13

- a) Não tem metas
- b) Tem como meta de curto prazo situar seu FER na faixa entre 0,9 e 1,1
- c) Tem como meta de médio prazo 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
- f) Não tem metas, pois é sujeita a legislação que impede este tipo de gestão

(D) Documento formal da companhia onde constem as metas assumidas.

**SOC 32.** 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.

(GRI) Indicador LA13

- Sim
- Não

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

**SOC 33.** A relação entre o maior e o menor salário pago pela companhia é:

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

(GRI) Indicador LA13



- a)  $\leq 10$
- b)  $> 10$  e  $< 20$
- c)  $\geq 20$  e  $< 30$
- d)  $\geq 30$

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

**SOC 34.** A companhia estabelece metas para reduzir a distância entre a maior e a menor remuneração pagas?

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

(GRI) Indicador LA13

- a) Não
- b) Está sujeita a legislação que impede este tipo de gestão
- c) Sim, mas não as publica
- d) Sim e as publica

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

**SOC 35.** Indique as medidas adotadas pela companhia visando promover a diversidade em termos de orientação sexual?

(GRI) Indicador LA13

- a) Possibilita a indicação de pessoas do mesmo sexo como cônjuges
- b) Inclui o tema em suas atividades de sensibilização e valorização da diversidade
- c) Nenhuma das anteriores

(D) Evidências de ações realizadas pela companhia em relação a cada alternativa assinalada.

**SOC 36.** Indique as medidas adotadas pela companhia 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.



(GRI) Indicador LA13

- a) Investimento em meios de acessibilidade
- b) Investimento em tecnologias adequadas para a realização do trabalho
- c) Capacitação profissional
- d) Sensibilização e conscientização de seus funcionários para a recepção e boa convivência profissional
- e) Nenhuma das anteriores

(D) Evidências de ações realizadas pela companhia em relação a cada alternativa assinalada.

**SOC 37.** A companhia possui infra-estrutura de acordo com as normas de acessibilidade presentes na NBR 9050/ABNT?

(P) Responder considerando todas as unidades da companhia.

(GRI) Indicador LA13

- a) Sim
- b) Sim, parcialmente
- c) Não

(D) Se SIM, declaração assinada pelo DRI. Para a alternativa (b), informar quais itens da norma são atendidos.

**SOC 38.** Indique as práticas adotadas pela a companhia visando maximizar o benefício social dos contratos de aprendizagem:

(P) Considerar que os contratos de aprendizagem trazem uma série de benefícios para a sociedade e as companhias, e devem ser geridos com este objetivo em vista.

(GRI) Indicador LA13

- 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) Não adota nenhuma medida nesse sentido
- g) Não se aplica (controlada no exterior)

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

## INDICADOR 9. CONTRATAÇÃO DE TRABALHADORES TERCEIRIZADOS

**SOC 39.** 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%	Informação não disponível
Atendimento a clientes/consumidores 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, declaração assinada ou outro documento oficial da companhia (inclusive Balanço Social, Relatório de Sustentabilidade ou outro documento equivalente) onde constem os dados requeridos.

**SOC 40.** A companhia possui práticas que visam garantir aos **trabalhadores terceirizados** tratamento equivalente ao oferecido aos funcionários diretos?

- Atividades de educação e desenvolvimento que ampliem a competência, as oportunidades de crescimento profissional e a empregabilidade
- Treinamento em procedimentos relativos a aspectos de direitos humanos relevantes para as operações da companhia



- Equidade na remuneração de **trabalhadores terceirizados** e funcionários que exerçam funções similares
- Responsabilidade compartilhada relacionada à saúde, à segurança e aos cuidados com a qualidade de vida
- Não

(D) Registros internos, declaração assinada ou outro documento oficial da companhia que evidencie a existência das práticas em questão.

## INDICADOR 10. GESTÃO DE FORNECEDORES

**SOC 41.** 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**?

(P) Responder considerando atentamente as definições do glossário.

(GRI) Indicador HR2

- Sim
- Não

(D) Registros internos, declaração assinada ou outro documento oficial da companhia que evidencie a existência do sistema em questão.

**SOC 41.1.** Se SIM para a PERGUNTA 41, tendo como base o total de **fornecedores críticos** ativos durante o **último ano**, assinalar percentual que corresponde aos que foram incluídos em cada uma das atividades indicadas:

(P) Esta pergunta refere-se ao uso adequado da capacidade que as companhias têm de influenciar positivamente seus fornecedores, estimulando-os a adotar práticas favoráveis à sustentabilidade. Por "apoio" (alternativa b) entende-se que a companhia vai além da sensibilização e compartilhamento de compromissos, promovendo ações que efetivamente dêem suporte às práticas produtivas e gerenciais voltadas à sustentabilidade como incentivos financeiros, capacitação técnica, disponibilidade de recursos que viabilizem essas práticas, além de projetos desenvolvidos em parceria para este fim.

TEMA/ ETAPA DA GESTÃO	0%	<25%	≥25% e <75%	≥75%
a) Atividades promovidas pela companhia, voltadas à sensibilização para questões relativas à sustentabilidade, bem como ao compartilhamento de visões e compromissos				



b) Apoio ao desenvolvimento de práticas produtivas e gerenciais voltadas à sustentabilidade, inclusive para adequação às demandas da companhia					
--	--	--	--	--	--

(D) Evidências das práticas mencionadas, sendo preferível a apresentação de relatórios abrangentes, que sistematizem o maior número possível de iniciativas. Destacar nos documentos os trechos mais relevantes.

**SOC 42.** Indique o percentual correspondente ao **volume de negócios** com fornecedores monitorados com base em cada um dos critérios abaixo. Responda se este monitoramento é objeto de verificação externa independente.

(P) Considerar o percentual de fornecedores monitorados em relação ao volume total de compras da companhia. Assinalar 0% caso não seja uma prática adotada.

(GRI) Indicador HR2

TEMA/ ETAPA DA GESTÃO	Percentual do volume de compras monitorado				Verificação externa	
	0%	<25%	≥25% 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 de tributos						
h) Contribuição intencional a uma agenda local/nacional de desenvolvimento						

(D) Registros do sistema, declaração assinada ou outro documento oficial da companhia onde conste o registro, controle das transações e os casos monitorados. Destacar no documento os trechos relevantes.



## INDICADOR 11. RESOLUÇÃO DE DEMANDAS DE CLIENTES E CONSUMIDORES

**SOC 43.** Indique o percentual representado pelas “reclamações” dentro do total de atendimentos a clientes/consumidores prestados pela companhia por meio de canais especialmente dedicados ao contato com este público:

(P) Considerar como “atendimento” todos os contatos realizados por clientes/consumidores 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/consumidores que reportam insatisfação com os produtos, serviços ou qualquer aspecto do atendimento devido pela companhia. O período a ser considerado é de 1 de julho de 2008 a 30 de junho de 2009. Deve responder “Não se aplica” apenas as companhias que possuem um número restrito de clientes (grandes corporações).

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

(D) Documento oficial da companhia e/ou evidências da existência e aplicação do serviço em questão. Registros do sistema, declaração assinada ou outro documento oficial da companhia onde conste o registro e controle das manifestações mencionadas.

**SOC 44.** Do total de “reclamações” recebidas, indique qual o percentual resolvido no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis:

(P) Considerar como “reclamações” todas manifestações de clientes/consumidores 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 cliente/consumidor foi plenamente atendida, ou em que houve concordância expressa do mesmo com a solução e/ou explicação oferecida pela companhia. A alternativa (g) aplica-se apenas às companhias que possuem um número restrito de clientes (grandes corporações).

- 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





g) Não se aplica

(D) Documento oficial da companhia e/ou evidências da existência e aplicação do serviço em questão. Registros do sistema, declaração assinada ou documento oficial da companhia onde conste o registro e controle das manifestações mencionadas.

## CRITÉRIO IV – CUMPRIMENTO LEGAL

### INDICADOR 12. PÚBLICO INTERNO

**SOC 45.** A companhia cumpre a legislação com relação à contratação de pessoas com 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  
 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.

**SOC 45.1.** Se NÃO para a PERGUNTA 45, a companhia está em processo de atendimento a **Termo de Ajustamento de Conduta (TAC)** relativo ao percentual de pessoas com deficiência contratadas?

(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 ou não essa exigência legal.

**SOC 46.** O percentual de aprendizes contratados na companhia corresponde a no mínimo 5% e no máximo 15% 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. Entender por "localidade" cada estabelecimento da companhia, conforme lei 10.097, de 19/12/2000, Art 429.

- 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 46.1.** Se NÃO para a PERGUNTA 46, 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 pelo DRI indicando as unidades abrangidas por um TAC, acompanhada de cópia(s) do(s) referido(s) Termo(s). Indicar se as demais unidades cumprem ou não essa exigência legal.

**SOC 47.** 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 à alternativa assinalada. Destacar os trechos mais relevantes.



## INDICADOR 13. CLIENTES E CONSUMIDORES

**SOC 48.** A companhia possui um sistema de monitoramento de ações judiciais ou administrativas decorrentes de seu relacionamento com clientes/consumidores 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. A alternativa "Não se aplica" só pode ser assinalada no caso da não aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor entre o fornecedor e o adquirente do produto ou serviço fornecido.

(GRI) Indicador PR2

- Sim
- Não
- Não se aplica

(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 48.1.** Se SIM para a PERGUNTA 48, 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). Conforme o Código de Defesa do Consumidor, entende-se por consumidor a pessoa física ou jurídica adquirente do produto ou serviço para seu uso próprio.

- a) Existem em tramitação ações judiciais movidas contra a companhia por órgão fiscalizador, agente público ou correlato
- b) Existiu, nos **últimos 3 anos**, alguma decisão final e irrecorrível condenando a companhia
- c) Existem em tramitação procedimentos administrativos contra a companhia
- d) 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
- e) Nenhuma das anteriores



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

(P) Responder "Não se aplica" caso inexistam reclamações fundamentadas. O atendimento às demandas não significa necessariamente que a companhia deve responder ao que foi solicitado na reclamação, sendo suficiente a participação da companhia nas audiências. O que se busca saber é se a companhia tomou alguma atitude frente às reclamações fundamentadas.

(GRI) Indicador PR2

- a) Sim
- b) Não
- c) A companhia é sujeita a um sistema específico para controle da satisfação de clientes/consumidores e qualidade dos serviços e/ou produtos oferecidos, e atende ao desempenho estabelecido
- d) Não se aplica

(D) Documento oficial da companhia atestando o atendimento dessas reclamações.

## INDICADOR 14. SOCIEDADE

---

**SOC 50.** 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?

(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.

- a) Sim, em relação em relação à própria companhia e suas controladas
- b) Sim, abrangendo também a sua cadeia de valor
- c) 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 50.1.** Se SIM para a PERGUNTA 50, em relação às ações judiciais ou administrativas referentes à sua operação:

- a) Existem em tramitação ações judiciais movidas contra a companhia ou qualquer uma de suas controladas por órgão fiscalizador, agente público ou correlato
- b) Existiu, nos **últimos 3 anos**, alguma decisão final e irrecorrível condenando a companhia ou qualquer uma de suas controladas
- c) Existem em tramitação sanções administrativas movidas contra a companhia ou qualquer uma de suas controladas
- d) Nos **últimos 3 anos**, a companhia cumpriu ou cumpre, alguma medida corretiva decorrente do envolvimento com trabalho infantil ou compulsório
- 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 50.2.** Se SIM para a PERGUNTA 50, a companhia sofreu, nos **últimos 3 anos**, **reclamações fundamentadas** pelos motivos citados naquela questão?

- 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) 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



(resposta "Não"), o relatório deverá evidenciar tal fato. Para alternativas (b), (d) e (e), documentação que evidencie a solução dos problemas de acordo com o que foi assinalado na referida alternativa, acompanhada de declaração assinada pelo DRI da companhia atestando, sob as penas de lei, a veracidade dos fatos declarados.

**SOC 51.** 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, em relação à própria companhia e suas controladas
- Sim, abrangendo também a sua cadeia de valor
- 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 51.1.** Se SIM para a PERGUNTA 51, 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 órgão fiscalizador, agente público ou correlato
- b) Existiu, nos **últimos 3 anos**, alguma decisão final e irrecorrível condenando a companhia ou qualquer uma de suas controladas
- c) Existem em tramitação sanções administrativas contra a companhia ou qualquer uma de suas controladas
- d) 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 51.2.** Se SIM para a PERGUNTA 51, 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) 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 (resposta "Não"), o relatório deverá evidenciar tal fato. Para alternativas (b), (d) e (e), documentação que evidencie a solução dos problemas de acordo com o que foi assinalado na referida alternativa, acompanhada de declaração assinada pelo DRI da companhia atestando, sob as penas de lei, a veracidade dos fatos declarados.