



---

*Dimensão*  
*Social*

---

# Sumário

---

<b>CRITÉRIO I – POLÍTICA</b> .....	<b>1</b>
<i>INDICADOR 1. COMPROMISSO COM PRINCÍPIOS E DIREITOS FUNDAMENTAIS NAS RELAÇÕES DE TRABALHO</i> .....	<i>1</i>
<i>INDICADOR 2. PARTICIPAÇÃO EM POLÍTICAS PÚBLICAS</i> .....	<i>4</i>
<i>INDICADOR 3. RESPEITO À PRIVACIDADE, USO DA INFORMAÇÃO E MARKETING</i> .....	<i>6</i>
<b>CRITÉRIO II – GESTÃO</b> .....	<b>8</b>
<i>INDICADOR 4. APLICAÇÃO DOS COMPROMISSOS COM PRINCÍPIOS E DIREITOS FUNDAMENTAIS NAS RELAÇÕES DE TRABALHO</i> .....	<i>8</i>
<i>INDICADOR 5. RELAÇÃO COM A COMUNIDADE</i> .....	<i>12</i>
<i>INDICADOR 6. RELAÇÃO COM FORNECEDORES</i> .....	<i>17</i>
<i>INDICADOR 7. RELAÇÃO COM CLIENTES E CONSUMIDORES</i> .....	<i>20</i>
<b>CRITÉRIO III – DESEMPENHO</b> .....	<b>24</b>
<i>INDICADOR 8. DIVERSIDADE E EQUIDADE</i> .....	<i>24</i>
<i>INDICADOR 9. CONTRATAÇÃO DE TRABALHADORES TERCEIRIZADOS</i> .....	<i>32</i>
<i>INDICADOR 10. GESTÃO DE FORNECEDORES</i> .....	<i>34</i>
<i>INDICADOR 11. RESOLUÇÃO DE DEMANDAS DE CLIENTES E CONSUMIDORES</i> .....	<i>36</i>
<b>CRITÉRIO IV – CUMPRIMENTO LEGAL</b> .....	<b>37</b>
<i>INDICADOR 12. PÚBLICO INTERNO</i> .....	<i>37</i>
<i>INDICADOR 13. CLIENTES E CONSUMIDORES</i> .....	<i>39</i>
<i>INDICADOR 14. SOCIEDADE</i> .....	<i>40</i>



## CRITÉRIO I – POLÍTICA

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

**SOC 1.** Assinale os temas para os quais a companhia possui **compromisso formal**:

(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 HR1, HR2, HR4, HR5, HR6 e HR7

(ISO 26000) Subseção 4.7

- a) Erradicação do **trabalho infantil** (TI)
- b) Erradicação do **trabalho forçado ou compulsório** (TF)
- c) Combate à **prática de discriminação** em todas as suas formas (DI)
- d) **Valorização da diversidade** (DV)
- e) Prevenção do assédio moral e do assédio sexual (AS)
- f) Respeito à **livre associação sindical e direito à negociação coletiva** (LA)
- g) Nenhum dos anteriores

**SOC 1.1.** Para as alternativas assinaladas na PERGUNTA 1, indique de que forma este compromisso está expresso:

(P) Para assinalar a alternativa (b) considerar que a política 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, não deverá ser assinalada a alternativa correspondente na pergunta anterior.

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 – Respeito à **livre associação sindical e direito à negociação coletiva**

**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, a Política Corporativa ou Documento oficial da companhia de formalização da adesão/declaração que mencione explicitamente o(s) tema(s) da resposta.

**SOC 1.2.** Com relação aos compromissos assinalados na **PERGUNTA 1**, indique quais ações são contempladas explicitamente no(s) referido(s) documento(s):

(P) Responder considerando:

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 – Respeito à **livre associação sindical e direito à negociação coletiva**

<b>AÇÃO</b>	<b>TI</b>	<b>TF</b>	<b>DI</b>	<b>DV</b>	<b>AS</b>	<b>LA</b>	<b>NDA</b>
a) Estabelecimento de diretrizes relativas à gestão da companhia visando o tema enfocado pelo compromisso							
b) Prevenção sobre o envolvimento direto em situações que contrariam o compromisso assumido							
c) Contempla a promoção deste compromisso na sua <b>cadeia de valor</b>							
d) Estabelece diretrizes para a gestão junto à sua <b>cadeia de suprimentos</b>							

(D) Documento referido na pergunta anterior, em que constem explicitamente as ações assinaladas na resposta.

**SOC 1.3.** Com relação aos compromissos expressos na **PERGUNTA 1**, indique as opções adotadas para sua **divulgação ampla**:

(P) Responder considerando atentamente as definições existentes no glossário. As versões adaptadas para públicos com necessidades específicas de acessibilidade estão previstas conforme



Decreto no. 6.949/2009, que promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Trata no Artigo 2 da comunicação: "Comunicação abrange as línguas, a visualização de textos, o *braille*, a comunicação tátil, os caracteres ampliados, os dispositivos de multimídia acessível, assim como a linguagem simples, escrita e oral, os sistemas auditivos e os meios de voz digitalizada e os modos, meios e formatos aumentativos e alternativos de comunicação, inclusive a tecnologia da informação e comunicação acessíveis". Fonte: *Site Casa Civil - Subchefia para Assuntos Jurídicos - Presidência da República*.

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 – Respeito à **livre associação sindical e direito à negociação coletiva**

MEDIDAS DO PROCESSO DE DIVULGAÇÃO AMPLA	TI	TF	DI	DV	AS	LA	NDA
a) Publicação na área de livre acesso do <i>website</i> 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) Evidências de ações realizadas pela companhia nos processos de comunicação mencionados e/ou documentos oficiais com essa finalidade, inclusive peças de comunicação corporativa.

**SOC 1.3.1.** Se SIM para alternativa (c) da PERGUNTA 1.3, 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**, autoridades públicas, associações de classe, organizações da sociedade civil relacionadas às atividades da companhia ou a seus impactos.

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 – Respeito à **livre associação sindical e direito à negociação coletiva**

PARTE INTERESSADA	TI	TF	DI	DV	AS	LA
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.

**SOC 1.4.** A companhia possui **compromisso formal** relativo ao combate à exploração sexual de crianças e adolescentes?

(P) O compromisso deve ser mencionado 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. O **Código de Conduta** pode ser considerado para formalizar o compromisso, desde que haja menção explícita ao tema "combate à exploração sexual de crianças e adolescente". Ressaltamos, no entanto, que para efeitos deste questionário, o Código de Conduta não é considerado uma política corporativa. São exemplos de mobilização/ação do setor empresarial: Programa na Mão Certa (*Childhood* Brasil, [www.wcf.org.br](http://www.wcf.org.br)) e IDLocal (GVces, [www.idlocal.com.br](http://www.idlocal.com.br)).

- 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. Para as alternativas (c) ou (d) a política corporativa. Em qualquer um dos casos o tema enfocado deve ser mencionado de maneira clara e explícita. Para a alternativa (d), o documento deve ainda conter as especificações mencionadas. O Pacto Empresarial Contra Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes nas Rodovias Brasileiras e documentos que expressam e dão visibilidade ao compromisso também são evidências.

## INDICADOR 2. PARTICIPAÇÃO EM POLÍTICAS PÚBLICAS

**SOC 2.** Ao participar da elaboração, avaliação, implantação ou monitoramento de políticas públicas no âmbito social, 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

(ISO 26000) Subseção 6.6.4

- 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. Serão consideradas como evidências válidas as propostas ou posicionamentos formais e publicamente divulgados da companhia que comprovem sua participação na elaboração, avaliação, implantação ou monitoramento de políticas públicas para as alternativas (b), (c) e (d). Também podem ser evidências as atas internas de comitês ou departamentos de relações governamentais e registros de interações com formuladores de políticas públicas. Na alternativa (c), é prevista possibilidade de a companhia articular e fortalecer propostas de políticas públicas, de caráter social, em diálogo com outras empresas, associações e fóruns setoriais.

**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?

(P) Esta questão busca entender se a companhia tem um compromisso com a transparência ao financiar ou apoiar cargos/partidos políticos. Caso a companhia preze pela transparência (alternativa (b)) ou não realize tais doações (alternativas (c), (d) ou (e)), ela não será penalizada na pontuação do questionário.

(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** ou 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, público interno, concorrentes etc.); 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 autorregulação 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

(ISO 26000) Subseção 6.7.7

- 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** 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 autorregular 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

(ISO 26000) Subseção 6.7.3

- Sim  
 Não

(D) Documento aprovado pelo Conselho de Administração ou pela Diretoria Executiva da companhia, **amplamente divulgado** 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 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** 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.** Assinale as alternativas que caracterizam os **processos e procedimentos** implementados pela companhia:

(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** – Promover a **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** – Promover 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.

(GRI) Indicadores HR4, HR6, HR7, LA11, LA12, LA13 e LA14

(ISO 26000) Subseção 6.3.10

PROCESSOS E PROCEDIMENTOS	TI	TF	DI	DV	AS	DT	ED	EQ	DL	NDA
a) Relação direta com uma <b>política corporativa</b> ou <b>compromisso formal</b> sobre o assunto										
b) Indicação de recursos a serem disponibilizados para obtenção dos resultados visados e os responsáveis por sua disponibilização										
c) Monitoramento e fiscalização dos termos do compromisso pela própria companhia										
d) Monitoramento e fiscalização do compromisso por uma terceira parte independente contratada para este fim										
e) Prevenção de 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.** Indique que práticas estão presentes nos **processos e procedimentos** para fazer respeitar os acordos e as negociações coletivas firmadas com organizações legitimamente representativas dos trabalhadores:

(GRI) Indicador HR5

(ISO 26000) Subseção 6.3.10

- a) Informa seu público sobre esses direitos e garante que o seu exercício não resulta em consequências negativas
- b) Não interfere no estabelecimento, funcionamento ou administração das organizações trabalhistas ou acordos coletivos
- c) Contempla uma agenda aberta de diálogo, independente das negociações coletivas e da data-base definidas pelo governo e/ou entidades de representação dos funcionários



d) Nenhuma das anteriores

(D) Ata de reunião entre as partes (companhia e sindicato), quando aplicável, e documento oficial da companhia que evidencie a 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

(ISO 26000) Subseção 6.3.7

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:

(P) 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

(ISO 26000) Subseção 6.3.7

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

(D) Evidências das práticas em questão.

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

(GRI) Indicador EC5



(ISO 26000) Subsecção 6.4.4

- 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) funcionário(s) na negociação de sua política salarial, além da negociação de reajustes nas datas-bases de cada categoria
- d) Nenhuma das anteriores

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

**SOC 11.** Indique para quais aspectos abaixo a companhia avalia a satisfação de seus funcionários:

(P) Esta questão visa avaliar a preocupação da companhia em relação às condições de trabalho, ao equilíbrio entre as demandas e a carga de trabalho, à retenção de talentos e à qualidade de vida de seus funcionários.

- 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 funcionários, a companhia:

(P) Na alternativa (b), 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 autoestima e do bem-estar. Na alternativa (c) 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 (d), consideram-se também como horas-extras os momentos em que o funcionário é acionado remotamente, por celular, e-mail etc., fora do horário de expediente.

(ISO 26000) Subsecção 6.4.4



- 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) Conscientiza, informa e estimula seus funcionários quanto a um estilo de vida saudável
- c) Acompanha a situação de seus funcionários quanto a aspectos relacionados à sua qualidade de vida
- 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 por meio de instituto, só serão aceitas respostas positivas, se houver evidências de que há participação da companhia para cada uma das práticas abaixo relacionadas. Na alternativa (a), considerar que a companhia participa de fóruns já estabelecidos localmente ou apoia a criação de tais fóruns. O desenvolvimento da comunidade pode incluir o fortalecimento institucional da comunidade, seus grupos e fóruns coletivos. Para a alternativa (b), o simples ato de divulgação das informações não é suficiente. Espera-se que a comunicação dessas informações seja feita de maneira compreensível, precisa e oportuna. (Fonte: IFC, "Participação dos Interessados: Manual de Melhores Práticas para as Empresas que Fazem Negócios em Mercados Emergentes"). A alternativa (d) prevê que a companhia tenha como prática compartilhar o aprendizado do relacionamento com todas as áreas-chave, reconhecendo tal prática como oportunidade de gerenciamento de riscos e oportunidade de aumentar o entendimento sobre expectativas da comunidade. Responder considerando a definição existente no Glossário.

(GRI) Indicador SO1

(ISO 26000) Subseção 6.8

- a) Participa de **Fóruns Locais**
- b) Assegura o acesso a informações sobre a atuação da empresa, seus impactos e quaisquer outros aspectos que possam ter efeito sobre eles com o objetivo de preparar as **partes interessadas** para o diálogo
- c) Possui metodologia para seu relacionamento com a **comunidade**, que reconheça e valorize suas expectativas e capacidade de organização
- d) **Internaliza** este relacionamento na própria companhia, de forma transversal em todas as suas áreas



- e) 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
- f) 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.
- g) Participa na formulação de políticas públicas no âmbito municipal, estadual e federal, se engajando nas questões do local em que está inserida
- h) Nenhuma das anteriores

(D) Evidências das práticas em questão. Caso a relação com a comunidade seja feita por meio de instituto: Missão do instituto em que sinalize que a mesma está vinculada à estratégia da companhia, evidências das práticas em questão e atas de reunião entre os gestores do instituto e da companhia. As evidências incluem: resultados de consultas públicas, coleta de dados de programas da comunidade, relatórios de atividades e atas de reuniões e boletins informativos específicos (comunicações internas).

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

(P) As iniciativas podem ser de diversas áreas, como educação, cultura, saúde, geração de renda, acesso à informação, infraestrutura, e ter diferentes origens de recursos, tais como recursos próprios, incentivados ou não, subvenções, etc. Investimentos em infraestrutura motivados principalmente por necessidades empresariais essenciais (exemplos: construção de uma estrada para acesso a uma mina ou fábrica) não deverão ser incluídos. É recomendável que as organizações busquem o envolvimento da comunidade na concepção e implementação de projetos, facilitando, dessa maneira, que a iniciativa prospere quando a organização não estiver mais envolvida.

(GRI) Indicador EC1

(ISO 26000) Subseção 6.8.9

- Sim
- Não

(D) Evidências das práticas em questão.

#### **SOC 14.1.** Se SIM para a **PERGUNTA 14**, entre os critérios para seleção das iniciativas apoiadas, a companhia considera sua articulação com o restante da sociedade e 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. São consideradas 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" como prioridades definidas por Conselhos Comunitários ou Comitês. São



exemplos de conselhos comunitários o Conselho da Criança e do Adolescente, de combate à fome, Comitês são de gestão, de bacias hidrográficas etc.

(ISO 26000) Subseção 6.8.9

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

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

**SOC 14.2.** Se SIM para a PERGUNTA 14, entre os critérios para seleção das iniciativas apoiadas, a companhia considera 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 alternativa (b) considera auditoria como verificação sistemática e periódica das atividades desenvolvidas, não necessariamente realizada por terceira parte. Seu objetivo principal é a confirmação de que os recursos e atividades programadas sejam cumpridos de acordo com o planejamento de forma a garantir o cumprimento dos objetivos estabelecidos.

- a) A avaliação 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 14.3.** 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 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 autossuficiência 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 incentiva o voluntariado interno, dentro do horário do expediente de trabalho, respeitando as aptidões e desejos do funcionário?

(P) A participação de atuação de voluntários, dentro do horário de expediente, é entendida como um investimento da companhia na forma de capital humano, e é vista como uma ação positiva, desde que não sobrecarregue e respeite os desejos e aptidões dos funcionários.

- Sim
- Não

(D) Evidências das práticas em questão.

**SOC 16.** 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) Serão considerados empreendimentos/construções, por exemplo, a 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.

(GRI) Indicador SO1

(ISO 26000) Subseção 6.8.7

- Sim
- Não

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

**SOC 16.1.** Se SIM para a PERGUNTA 16, 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”. Para a alternativa (c), o simples ato de divulgação das informações não é suficiente. Espera-se que a comunicação dessas informações seja feita de maneira compreensível, precisa e oportuna. (Fonte: IFC, “Participação dos Interessados: Manual de Melhores Práticas para as Empresas que Fazem Negócios em Mercados Emergentes”).

(GRI) Indicador SO1

(ISO 26000) Subseção 6.8.7

- 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) Asseguração do acesso a informações sobre a atuação da companhia, seus impactos e quaisquer outros aspectos que possam ter efeito sobre eles com o objetivo de preparar as **partes interessadas** para o diálogo
- d) Realização de consultas às **comunidades** afetadas pelo empreendimento, visando identificar seus reais desejos, necessidades e visão sobre o empreendimento
- e) Promoção do fortalecimento da organização comunitária e a formação de redes sociais
- f) Investimento para ajuste da infraestrutura que venha a ser demandada como consequência direta ou indireta da realização do empreendimento
- g) Promoção de atividades visando perenizar os benefícios trazidos à comunidade pelo empreendimento
- h) Promoção de alternativas para a comunidade em caso de retirada da companhia ou encerramento parcial ou total do empreendimento/construção
- i) Possui procedimento formalizado para recebimento, registro e resposta a potenciais demandas de partes interessadas com relação ao impacto de suas ações e a comunicação é feita por meio de canal dedicado.
- j) 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. Deverão ser usadas fontes e referências internas e externas.



## INDICADOR 6. RELAÇÃO COM FORNECEDORES

**SOC 17.** 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. Há maior foco em processos de avaliação e monitoramento do desempenho de direitos humanos nas **cadeias de suprimentos**. As questões envolvendo o desempenho em direitos humanos de empresas contratadas e fornecedores críticos podem resultar em danos à reputação de seus parceiros de negócios e/ou criar instabilidade nas operações de fornecedores (Fonte: GRI, "Conjunto de Protocolo de Indicadores: HR"). No contexto desta pergunta, riscos sociais significativos referem-se a incidentes relativos a direitos humanos.

(GRI) Indicador HR2

(ISO 26000) Subseção 6.6.6

- 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. Possíveis fontes de informações incluem os departamentos de compras e jurídico.

**SOC 17.1.** Se SIM para a PERGUNTA 17, marcar no quadro abaixo a coluna correspondente às etapas do processo de gestão de seus **fornecedores críticos**:

(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. 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. A alternativa (d) refere-se à equidade no tratamento e nas condições de trabalho entre funcionários e **terceirizados**. Evidenciar que os mesmos princípios que orientam os benefícios, proteção física e bem estar dos funcionários no local de trabalho são estimulados junto aos terceiros.

A alternativa (f), refere-se ao desenvolvimento econômico e social local. Comprar localmente não inclui apenas as empresas locais, mas também as unidades locais de empresas nacionais ou internacionais. Quando as empresas compram localmente, seus fornecedores se tornam mais fortes, aumentam seus lucros, contratam mais pessoas e pagam melhores salários, beneficiando, também, outros negócios na comunidade. (Fonte: *Creating Shared Value. How to invent capitalism and unleash a wave of innovation and growth*, Michael E. Porter e Mark R. Kramer)



(ISO 26000) Subseção 6.6.6

TEMA/ ETAPA DA GESTÃO	Seleção e Contratação	Monitoramento	NDA
a) É exigida a não utilização de <b>trabalho infantil</b>			
b) É exigida a não utilização de <b>trabalho forçado ou compulsório</b>			
c) É recomendada a <b>valorização da diversidade</b>			
d) É recomendada a promoção da equidade			
e) É exigido o combate à <b>prática de discriminação</b>			
f) É recomendado o incentivo à contratação de <b>fornecedores locais</b> (da região)			
g) É recomendado o incentivo à contratação de pequenos e médios fornecedores			
h) É exigido o pagamento pontual e correto de suas obrigações com seus empregados			
i) É exigido o pagamento pontual e correto de suas obrigações com a Receita Federal, a previdência social e demais obrigações tributárias			
j) É recomendada a participação ativa em uma agenda local/nacional de desenvolvimento (ex: Pacto Global, Agenda 21 entre outros)			
k) É recomendada a valorização, capacitação e emprego de pessoas com deficiência			
l) É exigida garantia do cumprimento das condições de saúde e segurança previstas por lei aos funcionários			

(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 em visitas a 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.

**SOC 17.2.** Se SIM para a **PERGUNTA 17**, marcar no quadro abaixo a coluna correspondente às etapas do processo de gestão de seus **fornecedores críticos** em relação à sua respectiva cadeia de suprimentos:



(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 (d) refere-se à equidade no tratamento e nas condições de trabalho entre funcionários e **terceirizados**. Evidenciar que os mesmos princípios que orientam os benefícios, proteção física e bem estar dos funcionários no local de trabalho são estimulados junto aos terceiros. A alternativa (f), refere-se ao desenvolvimento econômico e social local. Comprar localmente não inclui apenas as empresas locais, mas também as unidades locais de empresas nacionais ou internacionais. Quando as empresas compram localmente, seus fornecedores se tornam mais fortes, aumentam seus lucros, contratam mais pessoas e pagam melhores salários, beneficiando, também, outros negócios na comunidade. (Fonte: *Creating Shared Value. How to invent capitalism-and unleash a wave of innovation and growth*, Michael E. Porter e Mark R. Kramer)

(ISO 26000) Subseção 6.6.6

TEMA/ ETAPA DA GESTÃO	Seleção e Contratação	Monitoramento	NDA
a) É exigida a não utilização de <b>trabalho infantil</b>			
b) É exigida a não utilização de <b>trabalho forçado ou compulsório</b>			
c) É recomendada a <b>valorização da diversidade</b>			
d) É recomendada a promoção da equidade			
e) É exigido o combate à <b>prática de discriminação</b>			
f) É recomendado o incentivo à contratação de <b>fornecedores locais</b> (da região)			
g) É recomendado o incentivo à contratação de pequenos e médios fornecedores			
h) É exigido o pagamento pontual e correto de suas obrigações com seus empregados			
i) É exigido o pagamento pontual e correto de suas obrigações com a Receita Federal, a previdência social e demais obrigações tributárias			
j) É recomendada a participação ativa em uma agenda local/nacional de desenvolvimento (exemplo: Pacto Global, Agenda 21 entre outros)			
k) É recomendada a valorização, capacitação e emprego de pessoas com deficiência			
l) É exigida garantia do cumprimento das condições de saúde e segurança previstas por lei aos funcionários			



(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 em visitas a 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 18.** 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:

(P) O fato de a companhia estar sujeita a um regime legal não a exime de responder aos quesitos conforme as práticas que efetivamente adote. A pergunta busca obter uma avaliação do sucesso dos sistemas e procedimentos para proteção da privacidade do cliente (Fonte: GRI, "Conjunto de Protocolo de Indicadores: PR").

(GRI) Indicador PR8

(ISO 26000) Subseção 6.7.7

- 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) Disponibilização de meios simples e eficazes para que o cliente/consumidor ou outros parceiros comerciais requeiram a interrupção no uso de seus dados para fins comerciais, 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. As informações podem ser obtidas junto aos departamentos responsáveis por atendimento ao consumidor, relações públicas e jurídico.

**SOC 19.** 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. Para a alternativa (e), considerar como canal secundário o canal da Ouvidoria. 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.

(GRI) Indicador PR5

ISO 26000) Subseção 6.7.6

- 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) Disponibiliza um canal secundário para atendimento, em casos onde o canal principal de atendimento ao cliente/consumidor não tenha sido capaz de resolver a demanda.
- f) Nenhuma das anteriores
- g) 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 focado para cada alternativa assinalada.

**SOC 20.** A companhia promove a participação regular de grupos de clientes/consumidores, ou de entidades que os representem, no processo de avaliação dos impactos sociais de seus produtos e/ou serviços?

(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.

(ISO 26000) Subseção 7.3.1

- 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 21.** 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. No contexto da sustentabilidade, a satisfação do cliente e do consumidor propicia a compreensão de como a organização aborda sua relação com esse grupo de partes interessadas (Fonte: GRI, "Conjunto de Protocolo de Indicadores: PR"). Conhecer melhor as partes interessadas e suas demandas pode proporcionar capacidade de resposta aos desafios futuros e fortalecer as relações. Essa prática é viável para qualquer tipo de organização e a participação das entidades de classe na concepção e análise do resultado das pesquisas é positiva e gera ganhos mútuos, além de ajudar a identificar a relevância de determinados assuntos.

(GRI) Indicador PR5

(ISO 26000) Subseção 6.7.9

- 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. Possíveis fontes de informação incluem os departamentos de relações com os clientes e de pesquisa e desenvolvimento.

**SOC 21.1.** Se SIM para a alternativa (c) da PERGUNTA 21, 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 22.** 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.

(GRI) Indicador PR6

(ISO 26000) Subseção 6.7.9

- 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 22.1.** Se SIM para PERGUNTA 22, 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 23.** 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.

- 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 24.** 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 "Não se aplica" pode ser assinalada apenas por companhias que não se relacionam diretamente com consumidores.

(GRI) Indicador PR3

- 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 25.** 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 ( $20/40 = 0,5$ ). (Fonte: IBGE/por Região/Informações Estatísticas/Sinopse do Censo Demográfico 2010).

(GRI) Indicador LA13



(ISO 26000) Subseção 6.3.7

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

(P) Em relação à 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

(ISO 26000) Subseção 6.3.7

- 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 os 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 os gêneros
- d) Não apresenta metas, pois a diferença de proporção já se encontra num valor entre 0,9 e 1,1, para ambos os 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 27.** Em relação à diferença de proporção entre **cargos de diretoria** ocupados por homens e mulheres, a companhia:

(P) Em relação à 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



(ISO 26000) Subseção 6.3.7

- 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 os 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 os gêneros
- d) Não apresenta metas, pois a diferença de proporção já se encontra num valor entre 0,9 e 1,1, para ambos os 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 28.** 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 à 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

(ISO 26000) Subseção 6.3.7

- 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 29.** 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 à 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

(ISO 26000) Subseção 6.3.7

- 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 30.** 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 01/01/12 a 31/12/12.

"Total de meses" significa a somatória do número de meses trabalhados no período pelos membros do grupo. Por exemplo, caso a minoria seja composta por dois indivíduos, sendo que o primeiro trabalhou 12 meses no "período" e o segundo trabalhou quatro meses no "período", o "total de meses" será 16.

O critério para definição das condições relativas à "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 "minoridade", indicar a alternativa "zero".

(GRI) Indicador LA13

(ISO 26000) Subseção 6.4.3

<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 31.** 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

(ISO 26000) Subseção 6.4.3

- 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.** 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

(ISO 26000) Subseção 6.4.3

- 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 33.** 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 34.** 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) Menor ou igual a 10
- b) Maior que 10 e menor ou igual a 20
- c) Maior que 20 e menor ou igual a 30
- d) Maior que 30

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

**SOC 35.** 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

(ISO 26000) Subseção 6.4.4

- 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 36.** Indique o percentual de funcionárias que retornaram da licença-maternidade e permaneceram por no mínimo 12 meses após o retorno, **nos últimos 3 anos:**

(P) Responder "Não se aplica" caso não tenha ocorrido nenhuma situação de funcionárias grávidas e em licença-maternidade nos últimos 3 anos.





(GRI) Indicador LA15

- a) Maior que 90%
- b) Maior que 70% e menor ou igual a 90%
- c) Menor ou igual a 70%
- d) Não se aplica

(D) Documento da gestão de pessoas/área de recursos humanos que comprove essa prática, o monitoramento desta situação e desempenho assinalado.

**SOC 37.** Indique as medidas adotadas pela companhia visando respeitar 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 38.** Indique as medidas adotadas pela companhia visando promover a empregabilidade de pessoas com deficiência:

(P) Essa pergunta busca compreender a intenção da companhia em relação à empregabilidade de pessoas com deficiência, os esforços voltados para o bom aproveitamento dessa mão de obra e a proporcionalidade desse grupo em relação ao quadro total de funcionários. Não é necessário que a companhia realize capacitação profissional exclusiva para os portadores de deficiência. Os treinamentos regulares podem ser suficientes para promover a empregabilidade desse grupo.

(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 39.** A companhia possui infraestrutura 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 40.** 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 41.** Indique 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.



(GRI) Indicador LA1

(ISO 26000) Subseção 6.4.3

TIPOS DE ATIVIDADE	0	≤10%	>10% e ≤25%	>25% e ≤50%	>50% e ≤75%	>75%	Informação não disponível
a) Serviço de atendimento a clientes/consumidores e usuários (SAC)							
b) Vendas, promoção e marketing							
c) Manutenção, limpeza, segurança e conservação							
d) Outras atividades da administração ("atividades-meio")							
e) 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 42.** A companhia possui práticas que visam garantir aos **trabalhadores terceirizados** tratamento equivalente ao oferecido aos funcionários diretos?

- Sim  
 Não

**SOC 42.1.** Se SIM para a PERGUNTA 42, assinale abaixo quais as práticas promovidas pela companhia:

(ISO 26000) Subseção 6.4.3

- a) Atividades de educação e desenvolvimento que ampliem a competência, as oportunidades de crescimento profissional e a empregabilidade
- b) Treinamento em procedimentos relativos a aspectos de direitos humanos relevantes para as operações da companhia
- c) Responsabilidade compartilhada relacionada à saúde, à segurança e aos cuidados com a qualidade de vida
- d) Nenhuma das anteriores



(D) Contrato entre as partes, registros internos ou outro documento oficial da companhia que evidencie a existência das práticas em questão.

**SOC 42.2.** Se SIM para a PERGUNTA 42, a companhia promove a equidade na remuneração de trabalhadores terceirizados e funcionários que exerçam funções equivalentes?

(P) Deve responder "Não se aplica" apenas a companhia que não tiver em seus quadros funcionários e terceirizados que exerçam funções equivalentes.

- a) Sim
- b) Não
- c) Não se aplica

(D) Documento oficial da companhia que comprove a formalização desta prática.

## INDICADOR 10. GESTÃO DE FORNECEDORES

---

**SOC 43.** A companhia mantém um sistema de gestão de seus fornecedores que viabiliza a identificação e acompanhamento de **fornecedores críticos**, do ponto de vista da sustentabilidade?

(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. Há maior foco em processos de avaliação e monitoramento do desempenho de direitos humanos na **cadeia de suprimentos**. As questões envolvendo o desempenho em direitos humanos de empresas contratadas e fornecedores críticos podem resultar em danos à reputação de seus parceiros de negócios e/ou criar instabilidade nas operações de fornecedores (Fonte: GRI protocolo HR2). No contexto desta pergunta, riscos sociais significativos referem-se a incidentes relativos a direitos humanos.

(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 43.1.** Se SIM para a PERGUNTA 43, 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” entende-se que a companhia vai além da sensibilização e compartilhamento de compromissos, promovendo ações que efetivamente deem 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. 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.

ATIVIDADE	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				
c) Fornecedores elegíveis ao reconhecimento por meio de prêmios ou campanhas de comunicação que valorizam a adoção de práticas socioambientais				
d) Processos de gestão (homologação, seleção etc.) que diferenciam fornecedores pelo atendimento a critérios socioambientais				

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

**SOC 44.** Indique abaixo o **volume de negócios** realizados com:

(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

ATIVIDADE	0%	≤25%	>25% e ≤75%	>75%
a) Fornecedores locais				
b) Pequenos e médios fornecedores				

(D) Registros do sistema ou outro documento oficial da companhia.



**SOC 45.** Indique abaixo o **volume de negócios** realizados com fornecedores que são monitorados pela companhia e objeto de verificação externa independente, com base em cada um dos princípios abaixo:

(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	0%	≤25%	>25% e ≤75%	>75%
a) Não utilização de trabalho infantil				
b) Não utilização de trabalho forçado ou compulsório				
c) Valorização da diversidade				
d) Combate à prática de discriminação				
e) Pagamento pontual e correto de suas obrigações com fornecedores, com empregados e de tributos				

(D) Registros do sistema ou outro documento oficial da companhia e relatório da verificação externa independente.

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

**SOC 46.** Indique o percentual representado pelas “reclamações” dentre o total de atendimentos a clientes/consumidores prestados pela companhia, no **último ano**, por meio de canais especialmente dedicados ao contato com este público:

(P) Considerar como “atendimento” todos os contatos realizados por clientes/consumidores por meio de canais específicos para prestação de esclarecimentos e recebimento de sugestões, reclamações ou outras manifestações. Não devem ser consideradas manifestações diretamente vinculadas a vendas ou à prestação regular de serviços ou atendimento. Considerar como “reclamações” todas as manifestações de clientes/consumidores que reportam insatisfação com os produtos, serviços ou qualquer aspecto do atendimento devido pela companhia. Deve responder “Não se aplica” apenas as companhias que possuem um número restrito de clientes, em relação aos quais outros sistemas de atendimento a demandas são mais adequados.

- a) Menor ou igual a 10%
- b) Maior que 10% e menor ou igual a 50%
- c) Maior que 50% e menor ou igual a 70%
- d) Maior que 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 47.** Indique o percentual do total de “reclamações” recebidas no **último ano**, que foram resolvidas no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis:

(P) Considerar como “reclamações” todas as 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 “Não se aplica” destina-se apenas às companhias que possuem um número restrito de clientes, em relação aos quais outros sistemas de atendimento a demandas são mais adequados.

- a) Menor ou igual a 20%
- b) Maior que 20% e menor ou igual a 40%
- c) Maior que 40% e menor ou igual a 60%
- d) Maior que 60% e menor ou igual a 80%
- e) Maior que 80%
- f) Informação não disponível
- g) Não se aplica

(D) Documento oficial da companhia, registros do sistema e/ou evidências da existência e aplicação do serviço em questão.

**SOC 47.1.** Essas informações são publicadas em área de livre acesso do *website* da companhia?

- Sim
- Não

(D) Indicar o endereço eletrônico onde se encontra a informação.

## CRITÉRIO IV – CUMPRIMENTO LEGAL

### INDICADOR 12. PÚBLICO INTERNO

---

**SOC 48.** A companhia cumpre a legislação relativa 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%.

- a) Sim
- b) Não
- c) Não, porém está em processo de atendimento a Termo de Ajustamento de Conduta (TAC)
- d) Não se aplica (controlada no exterior)

(D) Registros internos ou outro documento oficial da companhia (inclusive Balanço Social, Relatório de Sustentabilidade ou outro documento equivalente) onde constem os dados requeridos. (D) Para a alternativa (c), declaração assinada do DRI 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 49.** 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, porém está em processo de Termo de Ajustamento de Conduta (TAC)
- d) 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. Para a alternativa (c), 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 50.** A companhia monitora sistematicamente em sua **cadeia de suprimentos** 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





- b) Não
- c) 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 51.** Em relação aos processos judiciais ou administrativos decorrentes do relacionamento da companhia com clientes/consumidores dos produtos e serviços que oferece:

(P) Entende-se por 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. Para os processos judiciais considerar “irrecorrível” como “sentença transitada em julgado” e para os processos administrativos considerar “decisão/sentença definitiva”.

(GRI) Indicador PR2

- a) Existem em tramitação processos judiciais movidos por órgão fiscalizador, agente público ou correlato
- b) Existem em tramitação processos administrativos
- c) Houve, nos **últimos 3 anos**, alguma sentença de condenação/decisão irrecorrível
- d) Houve, nos últimos 3 anos, alguma medida corretiva decorrente de autuação ou advertência por órgão regulador das atividades de comunicação, propaganda e marketing
- e) Nenhuma das anteriores

(D) Relação dos referidos processos judiciais e/ou administrativos, em aberto ou encerradas nos últimos 3 anos. Caso inexistam processos nestas condições, certidão negativa expedida pelos órgãos competentes ou outro documento que evidencie tal fato.

**SOC 52.** 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

(ISO 26000) Subseção 6.7.6

- 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 53.** Em relação aos processos judiciais ou administrativos decorrentes de práticas envolvendo **trabalho forçado ou compulsório** e/ou **trabalho infantil**, em suas próprias operações ou em sua **cadeia de suprimentos**:

(P) Para os processos judiciais considerar "irrecorrível" como "sentença transitada em julgado" e para os processos administrativos considerar "decisão/sentença definitiva".

(GRI) Indicador SO8, HR6 e HR7

(ISO 26000) Subseção 6.3.10

- a) Existem em tramitação processos judiciais movidos por órgão fiscalizador, agente público ou correlato
- b) Existem em tramitação processos administrativos
- c) Houve, nos **últimos 3 anos**, alguma sentença de condenação/decisão irrecorrível
- d) Houve, nos últimos 3 anos, alguma medida corretiva decorrente de autuação ou advertência por órgão público
- e) Nenhuma das anteriores

(D) Relação dos referidos processos judiciais e/ou administrativos, em aberto ou encerradas nos últimos 3 anos. Caso inexistam processos nestas condições, certidão negativa expedida pelos órgãos competentes ou outro documento que evidencie tal fato.

**SOC 54.** A companhia sofreu, nos **últimos 3 anos**, **reclamações fundamentadas** decorrentes de práticas envolvendo **trabalho forçado ou compulsório** e/ou **trabalho infantil**, em suas próprias operações ou em sua **cadeia de suprimentos**?

- Sim



Não

**SOC 54.1.** Se Sim para a PERGUNTA 54, as **reclamações fundamentadas** foram:

- a) Relativas às suas próprias operações e teve suas causas integralmente resolvidas
- b) Relativas às operações de algum integrante de sua **cadeia de suprimentos**, e as causas foram resolvidas estabelecendo e controlando um processo de ajuste de conduta junto ao fornecedor ou parceiro comercial que a originou
- c) Nenhuma das anteriores

(D) Relatório 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. Documentação que evidencie a solução dos problemas de acordo com a resposta assinalada.

**SOC 55.** Em relação aos processos judiciais ou administrativos decorrentes de práticas envolvendo **assédio moral** ou **sexual** e/ou **discriminação** em suas próprias operações ou em sua **cadeia de suprimentos**:

(P) Para os processos judiciais considerar "irrecorrível" como "sentença transitada em julgado" e para os processos administrativos considerar "decisão/sentença definitiva".

(GRI) Indicador SO8

(ISO 26000) Subseção 6.6.6

- a) Existem em tramitação processos judiciais
- b) Existem em tramitação processos administrativos
- c) Houve, nos **últimos 3 anos**, alguma sentença de condenação/decisão irrecorrível
- d) Houve, nos últimos 3 anos, alguma medida corretiva
- e) Nenhuma das anteriores

(D) Relação dos referidos processos judiciais e/ou administrativos, em aberto ou encerrados nos últimos 3 anos. Caso inexistam processos nestas condições, certidão negativa expedida pelos órgãos competentes ou outro documento que evidencie tal fato. Para a alternativa (e), 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.

**SOC 56.** A companhia sofreu, nos **últimos 3 anos**, **reclamações fundamentadas** decorrentes de práticas envolvendo **assédio moral** ou **sexual** e/ou **discriminação** em suas próprias operações ou em sua **cadeia de suprimentos**?

- Sim
- Não



**SOC 56.1.** Se Sim para a PERGUNTA 56, as **reclamações fundamentadas** foram:

- a) Relativas às suas próprias operações e já resolveu integralmente suas causas
- b) Relativas às operações de algum integrante de sua **cadeia de suprimentos**, e resolveu a questão estabelecendo e controlando um processo de ajuste de conduta junto ao fornecedor ou parceiro comercial que a originou
- c) Nenhuma das anteriores

(D) Relatório 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. Documentação que evidencie a solução dos problemas de acordo com a resposta assinalada.