

Os **trechos em destaque** encontram-se no Glossário.

# Dimensão Social

## Critério I - Relações de Trabalho e Direitos Fundamentais

### Indicador 1 - Trabalho Infantil

1. A empresa possui **compromisso formal** com relação à erradicação do **trabalho infantil**?

- Sim  
 Não

Caso "Sim" para a pergunta 1.:

1.1. Indique de que forma este compromisso está expresso:

- Código de Conduta**  
 **Política Corporativa** que contemple o tema (aprovada pela alta direção e que estabelece diretrizes para a gestão)  
 Adesão formal a iniciativas voluntárias

Caso "Sim" para a pergunta 1.:

1.2. Esse compromisso:

- Inclui a prevenção do envolvimento ativo ou passivo em situações que caracterizam trabalho infantil em todas as suas operações  
 Contempla a erradicação do trabalho infantil em todas as operações da empresa e em sua **cadeia de suprimentos**  
 Nenhuma das anteriores

Caso "Sim" para a pergunta 1.:

1.3. Assinale as ações realizadas pela empresa:

- Comunicação sistemática do compromisso a todas as **partes interessadas**  
 Mapeamento e monitoramento das operações da empresa onde possa ocorrer a **exploração sexual de crianças e adolescentes**  
 Programa de conscientização do público interno sobre o risco de envolvimento ativo ou passivo da empresa com o trabalho infantil  
 Disponibilização de um canal de denúncias e um processo de apuração e respostas dessas denúncias envolvendo trabalho na empresa ou na sua **cadeia de suprimentos**  
 Nenhuma das anteriores

2. Existe um programa específico para contratação de aprendizes?

- Sim  
 Não

Caso "Sim" para a pergunta 2.:

2.1. Assinale abaixo as práticas incluídas nesse programa:

- Capacitação técnica do aprendiz em sua área específica de atuação  
 Promoção da autonomia, da capacidade de planejamento e da criatividade do aprendiz  
 Recrutamento e contratação junto a comunidades de baixa renda, próximas às instalações da empresa  
 Recrutamento e contratação por meio de organizações especializadas, atuantes no desenvolvimento e recuperação de jovens  
 Adoção de planos de efetivação ou encaminhamento profissional  
 Nenhuma das anteriores

3. O percentual de aprendizes contratados na empresa corresponde a no mínimo 5% e no máximo 15% dos trabalhadores por localidade, conforme lei 10.097, de 19/12/2000, Art. 429?

- Sim  
 Não  
 Não, porém está em processo de atendimento a Termo de Ajustamento de Conduta (TAC)

## Indicador 2 - Trabalho Forçado ou Compulsório

4. A empresa possui **compromisso formal** com a erradicação do **trabalho forçado ou compulsório**?

- Sim  
 Não

Caso "Sim" para a pergunta 4.:

4.1. Indique de que forma este compromisso está expresso:

- Código de Conduta**  
 **Política Corporativa** que contemple o tema (aprovada pela alta direção e que estabelece diretrizes para a gestão)  
 Adesão formal a iniciativas voluntárias

Caso "Sim" para a pergunta 4.:

4.2. Esse compromisso:

- Inclui a prevenção do envolvimento ativo e passivo em situações que caracterizam trabalho forçado ou compulsório em todas as suas operações  
 Contempla a erradicação do trabalho forçado ou compulsório em todas as operações da empresa e de sua **cadeia de suprimentos**  
 Nenhuma das anteriores

Caso "Sim" para a pergunta 4.:

4.3. Assinale as ações realizadas pela empresa:

- Comunicação sistemática do compromisso para a todas as **partes interessadas**  
 Programa de conscientização do público interno sobre o risco de envolvimento ativo ou passivo da empresa com o trabalho forçado ou compulsório  
 Disponibilização de um canal de denúncias e um processo de apuração e respostas a essas denúncias envolvendo este tipo de trabalho na empresa e na sua **cadeia de suprimentos**  
 Nenhuma das anteriores

## Indicador 3 - Não Discriminação e Valorização da Diversidade

5. A empresa possui **compromisso formal** com a erradicação de todas as formas de **discriminação**?

- Sim  
 Não

Caso "Sim" para a pergunta 5.:

5.1. Indique de que forma este compromisso está expresso:

- Código de Conduta**  
 **Política Corporativa** que contemple o tema (aprovada pela alta direção e que estabelece diretrizes para a gestão)  
 Adesão formal à iniciativas voluntárias

Caso "Sim" para a pergunta 5.:

5.2. Esse compromisso:

- Contempla a prevenção a todas as formas de discriminação na empresa  
 Está disponível a todas as **partes interessadas**  
 Nenhuma das anteriores

Caso "Sim" para a pergunta 5.:

5.3. Assinale as ações realizadas pela empresa:

- Comunicação sistemática do compromisso para a todas as partes interessadas  
 Programa de conscientização do público interno sobre o risco de envolvimento ativo ou passivo da empresa com as formas de discriminação  
 Disponibilização de um canal de denúncias e um processo de apuração e respostas a essas denúncias envolvendo alguma forma de discriminação na empresa e na sua cadeia de suprimentos  
 Nenhuma das anteriores

6. A empresa possui **processos e procedimentos** implementados com o objetivo de eliminar a **discriminação** relacionada ao emprego e ocupação?

- Sim  
 Não

Caso "Sim" para a pergunta 6.:

**6.1.** Esses processos e procedimentos abrangem:

- Seleção e contratação
- Remuneração
- Promoção
- Acesso a treinamento
- Sensibilização de funcionários diretos e trabalhadores terceirizados para o tema
- Nenhuma das anteriores

**7.** A empresa possui **compromisso formal** com a **valorização da diversidade**?

- Sim
- Não

Caso "Sim" para a pergunta 7.:

**7.1.** Indique de que forma esse compromisso está expresso:

- Código de Conduta**
- Política Corporativa** que contemple o tema (aprovada pela alta direção e que estabelece diretrizes para a gestão)
- Adesão formal a iniciativas voluntárias

Caso "Sim" para a pergunta 7.:

**7.2.** Esse compromisso:

- Contempla a valorização da diversidade em todas as operações da empresa
- Está disponível a todas as **partes interessadas**
- Nenhuma das anteriores

**8.** A empresa possui **processos e procedimentos** implementados que objetivem a **valorização da diversidade** em matéria de emprego e ocupação?

- Sim
- Não

Caso "Sim" para a pergunta 8.:

**8.1.** Esses processos e procedimentos abrangem:

- Seleção e contratação
- Promoção
- Acesso a treinamento
- Sensibilização dos funcionários diretos e trabalhadores terceirizados para o tema
- Nenhuma das anteriores

**9.** A participação de mulheres nos quadros da empresa é superior a 40% em:

- Cargos de diretoria**
- Cargos de gerência**
- Nenhuma das anteriores

**10.** A participação de negro(a)s (somatória de preto(a)s e pardo(a)s) nos quadros da empresa é superior a 10% em:

- Cargos de diretoria**
- Cargos de gerência**
- Nenhuma das anteriores
- Informação não disponível

**11.** A empresa cumpre a legislação relativa à contratação de pessoas com deficiência?

- Sim
- Não
- Não, porém está em processo de atendimento a Termo de Ajustamento de Conduta (TAC)

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

- Maior que 90%
- Maior que 70% e menor ou igual a 90%
- Menor ou igual a 70%
- A empresa não monitora essa informação
- Não se aplica

## Indicador 4 - Assédio Moral e Sexual

13. A empresa possui **compromisso formal** para combater o **assédio moral** (violência verbal, física, psíquica) e **assédio sexual**?

- Sim
- Não

Caso "Sim" para a pergunta 13.:

13.1. Indique de que forma este compromisso está expresso:

- Código de Conduta**
- Política Corporativa** que contemple o tema (aprovada pela alta direção e que estabelece diretrizes para a gestão)
- Adesão formal a iniciativas voluntárias

Caso "Sim" para a pergunta 13.:

13.2. Esse compromisso formal:

- Contempla a prevenção de qualquer forma de assédio moral e assédio sexual em todas as operações da empresa
- Orienta o encaminhamento e prevê medidas disciplinares e legais para situações de assédio declaradas em todas as operações da empresa
- Está disponível a todas as **partes interessadas**
- Nenhuma das anteriores

Caso "Sim" para a pergunta 13.:

13.3. Assinale as ações realizadas pela empresa:

- Conscientiza o público interno sobre o tema
- Disponibiliza um canal confidencial para funcionários diretos e trabalhadores terceirizados para o recebimento destas denúncias e reclamações
- Possui um processo de apuração e respostas a essas denúncias e garante o seu encaminhamento de acordo com o previsto no compromisso
- Nenhuma das anteriores

## Indicador 5 - Livre Associação

14. A empresa possui **compromisso formal** com a **livre associação sindical e ao direito à negociação coletiva**?

- Sim
- Não

Caso "Sim" para a pergunta 14.:

14.1. Indique de que forma esse compromisso está expresso:

- Código de Conduta**
- Política Corporativa** que contemple o tema (aprovada pela alta direção e que estabelece diretrizes para a gestão)
- Declaração pública dos compromissos

Caso "Sim" para a pergunta 14.:

14.2. Esse compromisso formal:

- Incentiva e assegura o exercício destes direitos em todas as operações da empresa
- Está disponível a todas as **partes interessadas**
- Nenhuma das anteriores

15. A empresa possui **processos e procedimentos** implementados que asseguram os **direitos trabalhistas** na força de trabalho?

- Sim  
 Não

Caso "Sim" para a pergunta 15.:

**15.1.** Os processos e procedimentos:

- Preveem a informação ao seu público sobre esses direitos e garante que o seu exercício não resulta em consequências negativas
- Contemplam uma agenda aberta de diálogo, independente das negociações coletivas e da data-base definidas pelo governo e/ou entidades de representação dos funcionários
- Preveem o envolvimento do sindicato sempre que uma atividade é terceirizada pela empresa, para negociar as regras relacionadas aos direitos trabalhistas
- Nenhuma das anteriores

**16.** Nos **últimos 3 anos** a empresa deixou de cumprir as negociações firmadas em acordos coletivos com organizações que representam os funcionários?

- Sim  
 Não

### Indicador 6 - Processo de Ouvidoria

**17.** A empresa possui **processos e procedimentos** implementados de comunicação e diálogo que buscam acolher, registrar, responder e esclarecer todas as críticas e sugestões ou denúncias relativas ao cumprimento de seu **Código de Conduta**, para o público interno e demais **partes interessadas**, e atendê-las quando procedente?

- Sim  
 Não

Caso "Sim" para a pergunta 17.:

**17.1.** É garantida a confidencialidade quando solicitada pelo emissor?

- Sim  
 Não

### Indicador 7 - Remuneração Justa

**18.** A empresa possui política de remuneração que garanta aos funcionários e sua família um nível de vida adequado?

- Sim  
 Não

Caso "Sim" para a pergunta 18.:

**18.1.** Essa política:

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

Caso "Contempla a realização de pesquisa para medir a satisfação dos funcionários quanto à política de remuneração e benefícios oferecidos pela empresa" para a pergunta 18.1.:

**18.1.D.1.** Assinale a alternativa que melhor representa o resultado da última pesquisa realizada:

- Abaixo de 60% satisfeitos
- Entre 60% e 80% satisfeitos
- Acima de 80% satisfeitos

### Indicador 8 - Desenvolvimento Profissional e Empregabilidade

**19.** A empresa garante o acesso de todos os seus funcionários a atividades de educação e desenvolvimento que ampliem a competência, as oportunidades de carreira e a empregabilidade, independente do seu nível hierárquico?

- Sim  
 Não

Caso "Sim" para a pergunta 19.:

**19.1.** Indique quais as oportunidades oferecidas pela empresa:

- Diagnóstico de competências potenciais a serem desenvolvidas  
 Atividades internas de educação, capacitação e desenvolvimento de competências  
 Bolsas de estudos, independentemente da aplicação em sua função atual  
 Nenhuma das anteriores

## Indicador 9 - Contratação de Trabalhadores Terceirizados

**20.** A empresa garante a equidade de tratamento e condições de trabalho entre funcionários e **trabalhadores terceirizados**?

- Sim  
 Não

Caso "Sim" para a pergunta 20.:

**20.1.** Assinale as ações realizadas pela empresa:

- 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 empresa  
 Responsabilidade compartilhada relacionada à saúde, à segurança e aos cuidados com a qualidade de vida  
 Nenhuma das anteriores

Caso "Sim" para a pergunta 20.:

**20.2.** A empresa promove a equidade na remuneração de trabalhadores terceirizados e funcionários que exerçam funções equivalentes?

- Sim  
 Não  
 Não se aplica, pois a empresa não possui funcionários terceirizados nesta situação

## Critério II - Fornecedores

### Indicador 10 - Gestão de Fornecedores

**21.** A empresa utiliza critérios sociais para qualificação, seleção e **monitoramento** de seus fornecedores de bens e serviços?

- Sim  
 Não

Caso "Sim" para a pergunta 21.:

**21.1.** Esses critérios contemplam:

- Não utilização de **trabalho infantil**, incluindo o **monitoramento** da **exploração sexual de crianças e adolescentes** (em rodovias e hotéis, por exemplo)  
 Não utilização de **trabalho forçado ou compulsório**  
 **Valorização da diversidade**  
 Combate a todas as formas de **discriminação**  
 Incentivo à contratação de fornecedores locais  
 Incentivo à contratação de pequenos e médios fornecedores  
 Pagamento pontual e correto das obrigações do fornecedor com seus empregados e fornecedores  
 Combate a todas as formas de **corrupção**  
 Contribuição intencional e pragmática a uma agenda local/nacional de desenvolvimento  
 Atendimento à legislação vigente  
 Nenhuma das anteriores

Caso "Sim" para a pergunta 21.:

**21.2.** Esses critérios:

- São divulgados previamente e de forma transparente nos processos de seleção
- Preveem o reconhecimento por meio de prêmios ou campanhas de comunicação dos fornecedores que valorizam a adoção de práticas socioambientais
- São incluídos como cláusulas contratuais passíveis de **monitoramento**
- Preveem medidas disciplinares e legais para situações de não enquadramento
- Fazem parte dos processos de gestão (homologação, seleção etc.) da empresa, que diferenciam fornecedores pelo atendimento a critérios socioambientais
- Nenhuma das anteriores

Caso "Sim" para a pergunta 21.:

**21.3.** Indique abaixo qual o **volume de negócios** com fornecedores envolvidos no processo de **monitoramento**:

- Até 10%
- Entre 10% e 50%
- Entre 50% e 90%
- Acima de 90%
- Informação não disponível

**22.** Com relação ao **trabalho infantil e trabalho forçado ou compulsório**, a empresa realiza:

- Programa de conscientização dos fornecedores sobre o risco de envolvimento ativo ou passivo com o trabalho infantil
- Programa de conscientização dos fornecedores sobre o risco de envolvimento ativo ou passivo com o trabalho forçado ou compulsório
- Monitoramento dos fornecedores e de seu envolvimento com o trabalho infantil
- Monitoramento dos fornecedores e de seu envolvimento com o trabalho forçado ou compulsório
- Apuração e respostas a denúncias públicas de situações envolvendo trabalho infantil nos seus fornecedores
- Apuração e respostas a denúncias públicas de situações envolvendo trabalho forçado ou compulsório nos seus fornecedores
- Mapeamento e monitoramento das operações de seus fornecedores onde possa ocorrer a **exploração sexual de crianças e adolescentes**
- Nenhuma das anteriores

**23.** Assinale o procedimento adotado pela empresa no caso de fornecedores comprovadamente envolvidos com trabalho infantil e/ou com o trabalho forçado ou compulsório:

	Descadastramento do fornecedor	Desenvolvimento de programa junto ao fornecedor para erradicação dessa forma de trabalho em suas operações	Nenhuma das anteriores
<b>Trabalho Infantil</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Trabalho forçado ou compulsório</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**24.** A empresa promove o engajamento de seus fornecedores em relação a aspectos de médio e longo prazo relacionados ao negócio?

- Sim
- Não

Caso "Sim" para a pergunta 24.:

**24.1.** Assinale as alternativas relacionadas ao processo de engajamento:

- Promoção dos valores e compromissos da empresa em busca de alinhamento com os dos fornecedores
- Parceria no desenvolvimento socioeconômico das comunidades do entorno
- Nenhuma das anteriores

## Critério III - Clientes e Consumidores

### Indicador 11 - Riscos para o Consumidor ou Terceiros

**25.** Os produtos oferecidos direta ou indiretamente pela empresa (produzidos e/ou comercializados), mesmo que utilizados conforme as prescrições, poderão ocasionar ao usuário, consumidor ou terceiros

riscos/danos à saúde e integridade física e/ou dependência química/psíquica?

- Sim  
 Não

Caso "Sim" para a pergunta 25.:

**25.1.** O percentual do faturamento proveniente destes produtos em relação ao faturamento total é:

- Inferior a 5%  
 Entre 5% e 10%  
 Entre 10% e 40%  
 Superior a 40%  
 Informação não disponível

Caso "Sim" para a pergunta 25.:

**25.2.** No último ano houve redução do volume produzido/comercializado destes produtos em relação ao ano anterior?

- Sim  
 Não

Caso "Sim" para a pergunta 25.:

**25.3.** Existem metas de redução da oferta destes produtos e/ou substituição por outros menos prejudiciais?

- Sim  
 Não

Caso "Sim" para a pergunta 25.:

**25.4.** Assinale as alternativas que melhor descrevem a política de comunicação da empresa em relação aos referidos produtos:

- Fornecimento de informações técnicas essenciais para sua manipulação, transporte, armazenamento, comercialização e uso  
 Alerta sobre os riscos associados ao seu consumo/utilização  
 Orientações para redução do uso/consumo ou formas de uso que minimizem os seus impactos negativos  
 Nenhuma das anteriores

Caso "Não" para a pergunta 25.:

**25.1.** A empresa financia empresas que produzem ou comercializam estes produtos?

- Sim  
 Não

Caso "Sim" para a pergunta 25.1.:

**25.1.1.** O percentual do total dos financiamentos nessas empresas, em relação ao total da sua carteira de financiamentos é:

- Inferior a 1%  
 Entre 1% e 2,5%  
 Entre 2,5% e 5%  
 Superior a 5%  
 Informação não disponível

Caso "Não" para a pergunta 25.:

**25.2.** A empresa investe em empresas que produzem ou comercializam estes produtos?

- Sim  
 Não

Caso "Sim" para a pergunta 25.2.:

**25.2.1.** O percentual do total dos investimentos nessas empresas, em relação ao total da sua carteira de investimentos é:

- Inferior a 1%  
 Entre 1% e 2,5%  
 Entre 2,5% e 5%  
 Superior a 5%  
 Informação não disponível



**26.** Os produtos da empresa contêm substâncias nocivas à saúde humana?

- Sim
- Não

Caso "Sim" para a pergunta 26.:

**26.1.** A empresa informa e orienta (rótulo, embalagens, publicidade, local de comercialização) os consumidores/clientes sobre os riscos associados à manipulação, armazenagem, transporte, consumo e descarte do produto?

- Não
- Sim, de acordo com a legislação
- Sim, acima do requerido pela legislação

## Indicador 12 - Respeito à Privacidade, Uso da Informação e Marketing

**27.** Assinale as alternativas que caracterizam a **política corporativa** que impede o uso de **informações de terceiros** (clientes, fornecedores, parceiros) sem sua autorização formal e previamente concedida:

- Fornece orientações para as áreas responsáveis pela atividade comercial (como marketing e vendas)
- Fornece orientações para as áreas responsáveis pela coleta, guarda e análise de dados (como Tecnologia da Informação e sistemas)
- Identifica os responsáveis pela implementação e cumprimento dessa política
- Estabelece processos de auditoria externa para avaliar a eficácia dos sistemas de segurança estabelecidos visando evitar acesso ou apropriação indevida das informações por terceiros
- Estabelece sanções para os responsáveis nos casos de falhas na aplicação dessa política
- Nenhuma das alternativas

**28.** A empresa tem **política corporativa** que regula o uso de instrumentos de marketing de seus produtos/serviços, incorporando preceitos éticos e de respeito ao consumidor, ao cidadão e ao meio ambiente?

- Sim
- Não

Caso "Sim" para a pergunta 28.:

**28.1.** Esta política garante o respeito aos espaços públicos e à privacidade dos consumidores e do público em geral?

- Sim
- Não

Caso "Sim" para a pergunta 28.:

**28.2.** Esta política contempla mecanismos que proíbam a veiculação de informação ou comunicação publicitária:

- Enganosa ou abusiva
- Que incite a violência, explore o medo ou a superstição
- Que se beneficie do julgamento parcial e da pouca experiência da criança ou de outros grupos vulneráveis
- Que desrespeite valores ambientais
- Que induza o público a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança
- Nenhuma das anteriores

## Indicador 13 - Atendimento

**29.** Os produtos e serviços da empresa são dirigidos predominantemente para:  
 (São alternativas mutuamente excludentes para dividir as empresas em grupos, segundo o seu perfil relativo à clientes/consumidores. Alguns exemplos de negócios em que os produtos/serviços são majoritariamente direcionados a pessoas físicas são: distribuição de energia elétrica, telecomunicações, bancos, cartão de crédito, varejo etc. A segunda alternativa deve ser assinalada por empresas que possuem um número restrito de clientes pessoas físicas, ou seja, aquelas em que o fornecimento de produtos ou serviços e o atendimento pós-venda sejam direcionados, na maioria dos casos, a pessoas jurídicas. Em caso de dúvida, analise as perguntas-filhas vinculadas às diferentes alternativas desta questão e escolha a que aborda aspectos em que são maiores os possíveis impactos negativos dos negócios da empresa.)

- Pessoas físicas, que os adquirem diretamente da empresa ou por meio de revendedores, como redes de varejo ou distribuidores
- Outras empresas, que os utilizam em seus próprios processos produtivos

Caso "Pessoas físicas, que os adquirem diretamente da empresa ou por meio de revendedores, como redes de varejo ou distribuidores" para a pergunta 29.:

**29.1.** Dentre os procedimentos adotados pela empresa 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:

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

Caso "Pessoas físicas, que os adquirem diretamente da empresa ou por meio de revendedores, como redes de varejo ou distribuidores" para a pergunta 29.:

**29.2.** Em seu serviço de atendimento a demandas de consumidores a empresa:

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

Caso "Pessoas físicas, que os adquirem diretamente da empresa ou por meio de revendedores, como redes de varejo ou distribuidores" para a pergunta 29.:

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

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

Caso "Pessoas físicas, que os adquirem diretamente da empresa ou por meio de revendedores, como redes de varejo ou distribuidores" para a pergunta 29.:

**29.4.** As campanhas de comunicação, que visam promover a **educação para a sustentabilidade** de consumidores, contam com a participação regular de **entidades representativas de consumidores** e/ou especializadas nesse tema?

- Sim
- Não

Caso "Sim" para a pergunta 29.4.:

**29.4.1.** Indique de que forma ocorre esta participação:

- Concepção
- Planejamento

- Realização e/ou produção
- Avaliação
- Nenhuma das anteriores

Caso "Pessoas físicas, que os adquirem diretamente da empresa ou por meio de revendedores, como redes de varejo ou distribuidores" para a pergunta 29.:

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

- Sim
- Não
- Não se aplica

Caso "Pessoas físicas, que os adquirem diretamente da empresa ou por meio de revendedores, como redes de varejo ou distribuidores" para a pergunta 29.:

**29.6.** A empresa disponibiliza informações de seus produtos e/ou serviços de forma acessível?

- Informa mediante demanda de quaisquer partes interessadas
- Divulga publicamente as informações, por meio de relatórios públicos e meios de comunicação como outdoors, TV, rádio e website
- Divulga claramente as informações em rótulos, embalagens, correspondências, boletos, manuais ou outros itens que acompanham o produto e/ou serviço ou promovem sua comercialização
- Considera a demanda de públicos com necessidades específicas de acessibilidade ao apresentar essas informações em versões adaptadas por meio de linguagem Braille, informações em áudio, serviços que contam com softwares adaptados, entre outros
- Não divulga informações relacionadas a seus produtos e/ou serviços

Caso "Outras empresas, que os utilizam em seus próprios processos produtivos" para a pergunta 29.:

**29.1.** Na relação com seus clientes, a empresa:

- Pratica de maneira sistemática o diálogo e engajamento em busca de soluções que reduzam impactos socioambientais de produtos e serviços
- Promove iniciativas, influenciando a adoção de práticas de modo a contribuir com o desenvolvimento sustentável
- Articula com clientes em favor da **comunidade** local, de modo a contribuir com o desenvolvimento territorial
- Garante aos clientes mecanismos de queixas e reclamações relativas à violação de privacidade, sigilo e perda de dados
- Disponibiliza aos clientes canais de atendimento alternativos ou pós-venda, em casos onde o canal principal de atendimento ao cliente não tenha sido capaz de resolver a demanda
- Fornece aos clientes informações claras, compreensíveis e acessíveis, relacionadas aos seus produtos e serviços
- Adota medidas para evitar práticas abusivas na relação com clientes
- Nenhuma das anteriores

Caso "Outras empresas, que os utilizam em seus próprios processos produtivos" para a pergunta 29.:

**29.2.** A empresa realiza periodicamente pesquisa de satisfação dos clientes?

- Sim, referente aos principais produtos/serviços
- Sim, referente à empresa como um todo
- Não

## Indicador 14 - Sanções Judiciais ou Administrativas

**30.** A empresa, ou qualquer de suas **controladas** sofreu, nos **últimos 3 anos**, processo judicial ou administrativo, em decorrência dos riscos ou danos efetivos à saúde pública ou à segurança pública ocasionados pelo consumo/utilização dos produtos/serviços que oferece (dentro das prescrições de uso e de modo que não difira da finalidade para a qual o produto/serviço é ofertado)?

- Sim
- Não

Caso "Sim" para a pergunta 30.:

**30.1.** Houve sentença de condenação/decisão irrecorrível (considerar "irrecorrível" como "sentença transitada em julgado" para processos judiciais e "decisão/sentença definitiva" para os processos administrativos)?

- Sim
- Não

**31.** A empresa sofreu, nos **últimos 3 anos**, **reclamações fundamentadas** de consumidores perante os

órgãos de defesa do consumidor?

- Sim  
 Não

Caso "Sim" para a pergunta 31.:

**31.1.** A empresa atendeu a pelo menos 80% das reclamações fundamentadas recebidas?

- Sim  
 A empresa 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  
 Não

**32.** A empresa recebeu, nos **últimos 3 anos**, uma ou mais decisões administrativas definitivas referentes a punições por infração a normas de defesa do consumidor?

- Sim  
 Não

**33.** A empresa sofreu, nos **últimos 3 anos**, processos judiciais decorrentes da infração de normas de defesa do consumidor?

- Sim  
 Não

Caso "Sim" para a pergunta 33.:

**33.1.** Houve absolvição irrecorrível em todos os processos?

- Sim  
 Não

## Critério IV - Comunidade

### Indicador 15 - Investimento Social Privado

**34.** A empresa possui uma **política corporativa** que contemple o tema de **Investimento Social Privado (ISP)**?

- Sim  
 Não

Caso "Sim" para a pergunta 34.:

**34.1.** Indique quais diretrizes de gestão da empresa estão contempladas nessa política:

- Contribuir na construção participativa e/ou na implementação de políticas públicas e/ou de agendas coletivas de desenvolvimento sustentável  
 Dialogar e manter canais abertos com a **comunidade** para a definição dos investimentos sociais  
 Valorizar o protagonismo dos atores locais  
 Participar de Conselhos, Comitês (ou similares) para debater o desenvolvimento local  
 Atribuir prioridade aos investimentos sociais estruturantes e convergentes com as políticas públicas  
 Estabelecer indicadores de acompanhamento das metas estabelecidas, monitorar, avaliar e comunicar os resultados  
 Nenhuma das anteriores

Caso "Sim" para a pergunta 34.:

**34.2.** Esta política está disponível na área de livre acesso do website da empresa?

- Sim  
 Não

**35.** A empresa promove iniciativas de **Investimento Social Privado (ISP)**?  
 (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 etc. Investimentos decorrentes do cumprimento de obrigações legais ou contratuais não deverão ser incluídos)

- Sim
- Não

Caso "Sim" para a pergunta 35.:

**35.1.** Sobre a relação entre os investimentos sociais e as políticas públicas e/ou agendas coletivas para o desenvolvimento sustentável, a empresa:

- As considera como uma referência geral para a definição dos investimentos sociais, mas sem incidência direta nas políticas
- Atua em parceria com o poder público em nível municipal, estadual ou federal na formulação ou execução de alguma política pública
- Atua em parceria com a **comunidade** e outros stakeholders na formulação ou execução de alguma agenda coletiva
- Não as considera na construção ou implementação dos seus investimentos sociais

Caso "Sim" para a pergunta 35.:

**35.2.** Dentre os critérios para definição dos investimentos sociais, a empresa leva em conta a importância de se obter resultados concretos, e considera:

- A avaliação dos resultados das iniciativas apoiadas
- A auditoria sobre os resultados e gestão das iniciativas apoiadas
- Criação de condições para autossuficiência financeira e organizacional dos projetos (visão longo prazo)
- Nenhuma das anteriores

Caso "Sim" para a pergunta 35.:

**35.3.** Em relação aos seus investimentos sociais, a empresa:

- Define de forma clara a estratégia, indicadores e metas específicas para o investimento social
- Avalia regularmente os resultados
- Adota práticas de transparência sobre as ações e recursos empregados
- Realiza consultas com stakeholders relevantes para a definição das prioridades de investimento
- Nenhuma das anteriores

Caso "Sim" para a pergunta 35.:

**35.4.** A empresa realiza investimentos sociais com recursos disponíveis por meio de incentivos fiscais?

- Sim
- Não

Caso "Sim" para a pergunta 35.4.:

**35.4.1.** A empresa:

- Adota medidas para evitar que sua comunicação sobre o investimento realizado com recursos de incentivo fiscal (renúncia fiscal) seja compreendida pelo público como investimentos com recursos próprios da empresa
- Adota medidas para evitar a descontinuidade desses investimentos mesmo quando o incentivo fiscal não estiver disponível
- Nenhuma das anteriores

**36.** Em **investimentos sociais de natureza não-voluntária** a empresa adota em toda extensão possível medidas análogas às que pratica em relação ao ISP?

- Sim
- Não
- Não se aplica

**37.** A empresa incentiva o voluntariado por meio de programa estruturado, incluindo etapas de monitoramento e avaliação, respeitando as aptidões e desejos do funcionário?

- Sim
- Não

## Indicador 16 - Compromisso com a Comunidade

**38.** A empresa possui uma **política corporativa** que contemple o tema de relacionamento com a **comunidade local**?

- Sim, aprovada pelo Conselho de Administração
- Sim, aprovada pela alta direção
- Não

Caso "Sim, aprovada pelo Conselho de Administração" para a pergunta 38.:

**38.1.** Indique quais diretrizes de gestão da empresa estão contempladas nessa política:

- Mapear, identificar e avaliar os riscos e impactos gerados na **comunidade** resultantes das atividades da empresa
- Adotar uma hierarquia de mitigação para evitar ou, quando não for possível evitar, minimizar e, nos casos em que permaneçam impactos residuais, compensar/neutralizar os riscos e impactos
- Garantir que as reclamações das comunidades sejam respondidas e gerenciadas de forma apropriada
- Promover e proporcionar meios de engajamento apropriado
- Assegurar que informações sociais pertinentes sejam divulgadas e disseminadas
- Nenhuma das anteriores

Caso "Sim, aprovada pelo Conselho de Administração" para a pergunta 38.:

**38.2.** Esta política está disponível na área de livre acesso do website da empresa?

- Sim
- Não

Caso "Sim, aprovada pela alta direção" para a pergunta 38.:

**38.1.** Indique quais diretrizes de gestão da empresa estão contempladas nessa política:

- Mapear, identificar e avaliar os riscos e impactos gerados na **comunidade** resultantes das atividades da empresa
- Adotar uma hierarquia de mitigação para evitar ou, quando não for possível evitar, minimizar e, nos casos em que permaneçam impactos residuais, compensar/neutralizar os riscos e impactos
- Garantir que as reclamações das comunidades sejam respondidas e gerenciadas de forma apropriada
- Promover e proporcionar meios de engajamento apropriado
- Assegurar que informações sociais pertinentes sejam divulgadas e disseminadas
- Nenhuma das anteriores

Caso "Sim, aprovada pela alta direção" para a pergunta 38.:

**38.2.** Esta política está disponível na área de livre acesso do website da empresa?

- Sim
- Não

**39.** As operações da empresa implicam em impactos significativos sobre a **comunidade local**? (essa pergunta tem o objetivo de dividir as empresas em dois grupos, segundo o seu perfil de relacionamento com a comunidade. Analise as perguntas-filha desta questão e identifique qual resposta seria mais adequada ao negócio da empresa. Exemplos de atividades que tipicamente geram impactos significativos incluem: mineração, siderurgia, metalurgia, papel e celulose, energia, construção civil e concessão de portos, aeroportos, rodovias. Os impactos significativos devem ser considerados em relação ao contexto em que ocorrem: o impacto pode ser considerado menos significativo quando ocorrer num contexto em que outros impactos de magnitude semelhante já estejam ocorrendo. Alguns exemplos de impactos sociais negativos na comunidade são: conflito no uso e ocupação da terra, aumento dos preços locais, pressão sobre infraestrutura, transportes, aumento da criminalidade, exploração sexual de crianças e adolescentes etc.)

- Sim
- Não

Caso "Sim" para a pergunta 39.:

**39.1.** Indique por meio de quais práticas cotidianas, a empresa busca construir um relacionamento com a **comunidade local** visando o **desenvolvimento local**: (Caso a relação com a comunidade seja feita por meio de instituto/fundação, só serão aceitas respostas positivas, se houver evidências de que há participação da empresa para cada uma das práticas abaixo relacionadas.)

- Realiza mapeamento dos impactos e análises de risco para definir as suas prioridades estratégicas
- 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
- Possui metodologia para seu relacionamento com a comunidade, que reconheça e valorize suas expectativas e capacidade de organização
- Internaliza o aprendizado deste relacionamento na própria empresa, de forma transversal em todas as suas áreas-chave

- 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
- 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.
- Recomenda que sua cadeia de valor realize mapeamento dos impactos e análises de risco para definir as suas prioridades estratégicas
- Participa na formulação e/ou execução de políticas públicas no âmbito municipal, estadual eou federal, se engajando nas questões do local em que está inserida
- Evita a dependência entre a comunidade local e a empresa
- Nenhuma das anteriores

Caso "Não" para a pergunta 39.:

**39.1.** Indique por meio de quais práticas cotidianas, a empresa busca construir um relacionamento com a **comunidade local** visando o **desenvolvimento local**:  
(Caso a relação com a comunidade seja feita por meio de instituto/fundação, só serão aceitas respostas positivas, se houver evidências de que há participação da empresa para cada uma das práticas abaixo relacionadas.)

- Articula com outras empresas em favor da **comunidade local**, de modo a contribuir com o desenvolvimento territorial
- Assegura canais de diálogo com a comunidade
- Promove iniciativas ou fortalece a capacidade e oportunidade dos fornecedores locais para contribuir com cadeias de valor
- Avalia as potencialidades e vocações da comunidade local e incentiva outras cadeias de valor
- Participa de **Fóruns Locais**
- Participa na formulação e/ou execução de políticas públicas no âmbito municipal, estadual ou federal, se engajando nas questões do local em que está inserida
- Nenhuma das anteriores

## Critério V - Sociedade

### Indicador 17 - Riscos Para a Sociedade

**40.** A empresa produz e/ou comercializa produtos ou derivados de combustível fóssil, cuja queima contribui para o agravamento das mudanças climáticas?

- Sim
- Não

Caso "Sim" para a pergunta 40.:

**40.1.** O percentual do faturamento proveniente destes produtos em relação ao faturamento total é:

- Inferior a 5%
- Entre 5% e 10%
- Entre 10% e 40%
- Superior a 40%
- Informação não disponível

Caso "Sim" para a pergunta 40.:

**40.2.** O percentual de investimentos (**CAPEX** e Pesquisa e Desenvolvimento), para os próximos 4 anos, destinado à substituição dos referidos produtos é superior a 4%?

- Sim
- Não

**41.** Os produtos, ou seus subprodutos, oferecidos direta ou indiretamente pela empresa (produzidos e/ou comercializados), mesmo que utilizados conforme as prescrições, poderão ocasionar riscos ou danos efetivos à **saúde pública**, à segurança pública ou à segurança alimentar e nutricional da população?

- Sim
- Não

Caso "Sim" para a pergunta 41.:

**41.1.** O percentual do faturamento proveniente destes produtos em relação ao faturamento total é:

- Inferior a 5%

- Entre 5% e 10%
- Entre 10% e 40%
- Superior a 40%
- Informação não disponível

Caso "Sim" para a pergunta 41.:

**41.2.** No último ano houve redução do volume produzido/comercializado destes produtos em relação ao ano anterior?

- Sim
- Não
- Informação não disponível

Caso "Sim" para a pergunta 41.:

**41.3.** Existem metas de redução da oferta destes produtos e/ou substituição por outros menos prejudiciais?

- Sim
- Não

Caso "Sim" para a pergunta 41.:

**41.4.** A empresa investe significativamente em pesquisa e desenvolvimento para o aprimoramento e minimização de riscos potenciais destes produtos ou seus subprodutos?

- Sim
- Não

## Indicador 18 - Políticas Públicas

**42.** A empresa participa de esforços para a elaboração de **políticas públicas** por meio de propostas ou posicionamentos formais?

- Sim
- Não

Caso "Sim" para a pergunta 42.:

**42.1.** Ao participar da elaboração, avaliação, implantação ou monitoramento de políticas públicas, a empresa:

- Realiza em contato direto com os agentes responsáveis pelas referidas políticas
- Realiza por meio de órgãos de classe ou setoriais
- Participa 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.)
- Nenhuma das anteriores