

Guia EXAME de Sustentabilidade

Questionário Dimensão Social

2019

Sumário

Critério I - Relações de Trabalho e Direitos Fundamentais.....	3
Indicador 1 – Direitos Humanos.....	3
Indicador 2 - Trabalho Infantil.....	3
Indicador 3 - Trabalho Forçado ou Compulsório	5
Indicador 4 - Não Discriminação e Valorização da Diversidade.....	6
Indicador 5 - Assédio Moral e Sexual	9
Indicador 6 - Livre Associação	10
Indicador 7 - Processo de Ouvidoria	11
Indicador 8 - Remuneração Justa	11
Indicador 9 - Desenvolvimento Profissional e Empregabilidade	12
Indicador 10 - Contratação de Trabalhadores Terceirizados.....	12
Critério II - Fornecedores.....	14
Indicador 11 - Gestão de Fornecedores	14
Critério III – Clientes e Consumidores.....	16
Indicador 12 - Riscos para o Consumidor ou Terceiros.....	16
Indicador 13 - Respeito à Privacidade, Uso da Informação e Marketing	18
Indicador 14 - Atendimento	19
Indicador 15 - Sanções Judiciais ou Administrativas.....	22
Critério IV - Comunidade	24
Indicador 16 - Investimento Social Privado.....	24
Indicador 17 Compromisso com a Comunidade	26
Critério V - Sociedade	29
Indicador 18 - Riscos Para a Sociedade	29
Indicador 19 - Políticas Públicas	30

Critério I - Relações de Trabalho e Direitos Fundamentais

Indicador 1 – Direitos Humanos

1. A empresa possui compromisso formal com o respeito aos direitos humanos reconhecidos pelas Convenções Internacionais ratificadas pelo Brasil, referentes às relações de trabalho?

- Sim
- Não

Caso "Sim" para a pergunta 1:

- 1.1. A empresa orienta seu compromisso com base nos Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos da ONU, quando pertinentes às relações de trabalho?

- Sim
- Sim, realizando avaliação de impactos do negócio sobre os direitos humanos
- Não

2. A empresa possui ações afirmativas para a inclusão dos seguintes grupos minoritários?

- Populações indígenas
- Pessoas com deficiência
- Refugiados
- Migrantes
- 50+
- LGBTI+
- Outros grupos minoritários
- Não possui ações afirmativas

Indicador 2 - Trabalho Infantil

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

- Sim
- Não

Caso "Sim" para a pergunta 3:

- 3.1. 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 3:

3.2. 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 3:

3.3. 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

4. Existe um programa específico para contratação de aprendizes?

- Sim
- Não

Caso "Sim" para a pergunta 4:

4.1. 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

5. 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 e sua regulamentação, o decreto 5.598/2005?

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

Indicador 3 - Trabalho Forçado ou Compulsório

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

- Sim
- Não

Caso "Sim" para a pergunta 6:

6.1. 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 6:

6.2. 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 6:

6.3. 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 4 - Não Discriminação e Valorização da Diversidade

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

- Sim
- Não

Caso "Sim" para a pergunta 7:

7.1. 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 7:

7.2. 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 7:

7.3. 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

8. 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 8:

8.1. 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

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

- Sim
- Não

Caso "Sim" para a pergunta 9:

9.1. 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 9:

9.2. Esse compromisso:

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

10. 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 10:

10.1. 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

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

- **Cargos de diretoria**

- Cargos de gerência
- Nenhuma das anteriores

12. 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

13. 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)

14. Indique as medidas adotadas pela empresa visando promover a empregabilidade de pessoas com deficiência:

- Investimento em meios de acessibilidade, condições seguras e salubres de trabalho
- Investimento em tecnologias adequadas para a realização do trabalho
- Possui programa estruturado para promover uma cultura organizacional inclusiva, com foco nas relações profissionais
- Nenhuma das anteriores

15. Indique as medidas adotadas pela empresa visando implementar um modelo de licença parental, incluindo o benefício para casais homoafetivos e famílias monoparentais:

- Aderiu ao Programa Empresa Cidadã, no sentido de fortalecer o Marco Legal da Primeira Infância
- Monitora o percentual de permanência na empresa após licença de suas funcionárias, obtendo um percentual igual ou superior à 90%, quando considerado o período de 12 meses após o retorno, nos **últimos 3 anos**
- Promove discussões com a alta liderança relacionadas à promoção da equidade entre homens e mulheres quanto à licença parental, ampliando a discussão sobre o tema
- Possui programa para apoiar a conciliar período após licença e carreira (ex: horários flexíveis e home office)
- Nenhuma das anteriores
- Não se aplica

Indicador 5 - Assédio Moral e Sexual

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

- Sim
- Não

Caso "Sim" para a pergunta 16:

15.1. 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 16:

16.2. 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 16:

16.3. 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 6 - Livre Associação

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

- Sim
- Não

Caso "Sim" para a pergunta 17:

17.1. 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 17:

17.2. 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

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

- Sim
- Não

Caso "Sim" para a pergunta 18:

18.1. 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

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

- Sim
- Não

Indicador 7 - Processo de Ouvidoria

20. A empresa possui **processos e procedimentos** implementados de comunicação e diálogo que buscam acolher, registrar, responder e esclarecer todas as críticas e sugestões do público interno 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 20:

20.1. É garantida a confidencialidade quando solicitada pelo emissor?

- Sim
- Não

Indicador 8 - Remuneração Justa

21. 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 21:

21.1. 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 21.1:

21.1.1. 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 9 - Desenvolvimento Profissional e Empregabilidade

22. 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 22:

22.1. 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 10 - Contratação de Trabalhadores Terceirizados

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

- Sim
- Não

Caso "Sim" para a pergunta 23:

23.1. 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 23:

23.2. 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 11 - Gestão de Fornecedores

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

- Sim
- Não

Caso "Sim" para a pergunta 24:

24.1. 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 24:

24.2. 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 24:

24.3. 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

25. 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

26. 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
Trabalho Infantil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trabalho forçado ou compulsório	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

27. 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 27:

27.1. 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 12 - Riscos para o Consumidor ou Terceiros

28. 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 28:

28.1. 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 28:

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

- Sim
- Não

Caso "Sim" para a pergunta 28:

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

- Sim
- Não

Caso "Sim" para a pergunta 28:

28.4. 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 28:

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

- Sim
- Não

Caso "Sim" para a pergunta 28.1:

28.1.1 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 27:

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

- Sim
- Não

Caso "Sim" para a pergunta 28.2:

28.2.1 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

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

- Sim
- Não

Caso "Sim" para a pergunta 29:

29.1. 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?

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

Indicador 13 - Respeito à Privacidade, Uso da Informação e Marketing

30. 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 anteriores

31. 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 31:

31.1. 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 31:

31.2. 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 desrespeite aspectos de diversidade de gênero, raça/cor e/ou sexual
- Que induza o público a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança
- Nenhuma das anteriores

Indicador 14 - Atendimento

32. 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 a 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 32:

32.1. 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 32:

32.2. 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 32:

32.3. 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 32:

32.4. 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 32.4.:

32.4.1. 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 32:

32.5. A empresa oferta seus produtos e/ou serviços em locais cuja estrutura está de acordo com as normas de acessibilidade presentes nas prescrições legais e normativas como ABNT NBR 9050/ABNT, ABNT NBR 16537, NM313, Lei no 13.146/2015 – Lei Brasileira de Inclusão?

- Sim, atende parcialmente a norma
- 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 32:

32.6. 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 escrita 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 32:

32.1. 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 32:

32.2. A empresa realiza periodicamente pesquisa de satisfação dos clientes?

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

Indicador 15 - Sanções Judiciais ou Administrativas

33. 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 33:

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

- Sim
- Não

34. 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 34:

34.1. 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

35. 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

36. 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 36:

36.1. Houve absolvição irrecurável em todos os processos?

- Sim
- Não

Critério IV - Comunidade

Indicador 16 - Investimento Social Privado

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

- Sim
- Não

Caso "Sim" para a pergunta 37:

37.1. 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 37:

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

- Sim
- Não

38. 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 38:

38.1. 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 38:

38.2. 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 38:

38.3. 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 38:

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

- Sim
- Não

Caso "Sim" para a pergunta 38.4:

38.4.1 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

39. 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 realiza investimentos desta natureza

40. 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 17 Compromisso com a Comunidade

41. 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" para a pergunta 41:

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

- Mapear, identificar e avaliar os riscos e impactos negativos 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 negativos
- 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" para a pergunta 41:

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

- Sim
- Não

42. As operações da empresa implicam em impactos negativos significativos sobre a **comunidade local**?

(esta 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 negativos 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 42:

42.1. 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 negativos 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 ou 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 42:

42.1. Indique por meio de quais práticas cotidianas, a empresa busca construir um relacionamento com a **comunidade local** visando o **desenvolvimento local**:

- 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 18 - Riscos Para a Sociedade

43. A empresa produz e/ou comercializa produtos ou derivados de combustível fóssil, cuja queima contribui para o agravamento da mudança do clima?

- Sim
- Não

Caso "Sim" para a pergunta 43:

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

- Menor ou igual a 10%
- Maior que 10% e menor ou igual a 20%
- Maior que 20% e menor ou igual a 40%
- Maior que 40% e menor ou igual a 60%
- Maior que 60%
- Informação não disponível

Caso "Sim" para a pergunta 43:

43.2. O percentual de investimentos (CAPEX e Pesquisa e Desenvolvimento), para os próximos 4 anos, destinado à substituição dos referidos produtos é superior a 5%?

- Sim
- Não

44. 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, em função da produção ou comercialização de determinados produtos alimentícios
- Sim, em função da produção ou comercialização de outros produtos alimentícios
- Não

Caso "Sim" para a pergunta 44:

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

- Menor ou igual a 20%
- Maior que 20% e menor ou igual a 40%
- Maior que 40% e menor ou igual a 60%
- Maior que 60%

- Informação não disponível

Caso "Sim" para a pergunta 44:

44.2. 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 44:

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

- Sim
- Não

Caso "Sim" para a pergunta 44:

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

- Sim
- Não

Indicador 19 - Políticas Públicas

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

- Sim
- Não

Caso "Sim" para pergunta 45:

45.1 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