

# Questionário ISE

---

*Dimensão*

*Natureza do Produto*

---

2017

# Sumário

---

<b>CRITÉRIO I – IMPACTOS PESSOAIS DO USO DO PRODUTO .....</b>	<b>3</b>
<i>INDICADOR 1. RISCOS PARA O CONSUMIDOR OU TERCEIROS .....</i>	<i>3</i>
<b>CRITÉRIO II – IMPACTOS DIFUSOS DO USO DO PRODUTO .....</b>	<b>6</b>
<i>INDICADOR 2. RISCOS DIFUSOS .....</i>	<i>6</i>
<i>INDICADOR 3. OBSERVÂNCIA DO PRINCÍPIO DA PRECAUÇÃO .....</i>	<i>12</i>
<b>CRITÉRIO III – CUMPRIMENTO LEGAL .....</b>	<b>14</b>
<i>INDICADOR 4. INFORMAÇÕES AO CONSUMIDOR.....</i>	<i>14</i>
<i>INDICADOR 5. SANÇÕES JUDICIAIS OU ADMINISTRATIVAS .....</i>	<i>15</i>

Os termos em **negrito** devem ser considerados estritamente como indicado no glossário.

## CRITÉRIO I – IMPACTOS PESSOAIS DO USO DO PRODUTO

### INDICADOR 1. RISCOS PARA O CONSUMIDOR OU TERCEIROS

**NAT 1.** O **consumo ou utilização normal** de produtos e serviços oferecidos pela companhia ou por suas **controladas** poderá ocasionar:

- morte do usuário/consumidor ou de terceiros, e/ou
- dependência química ou psíquica do usuário/consumidor, e/ou
- riscos ou danos à saúde e integridade física do usuário/consumidor ou de terceiros?

(P) Mesmo quando usados conforme as orientações do fabricante, certos produtos acarretam danos à integridade física ou psicológica de seus usuários ou de terceiros próximos a eles. São exemplos deste tipo os produtos da indústria tabagista; bebidas alcoólicas; armas e munições (incluindo seus componentes, acessórios ou plataformas). Os exemplos acima visam orientar a resposta a essa pergunta, mas não são exaustivos. Esta pergunta tem como suporte normativo os arts. 4º caput do Código de Defesa do Consumidor “Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios” e art. 6º, I “Art. 6º São direitos básicos do consumidor: I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou **nocivos**”, Lei Nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Devem responder “Sim” a esta questão todas as companhias que produzam ou comercializem algum dos produtos mencionados ou outros que, mesmo não sendo explicitamente mencionados neste protocolo, ocasionem os referidos impactos da pergunta. Grupos econômicos devem responder esta pergunta considerando todas as suas controladas, independentemente de estarem ou não respondendo ao questionário e da sua representatividade para o grupo.

(ISO 26000) Subseções 4.8, 6.3 e 6.7

- a) Sim  
 b) Não

(D) Nos casos em que a resposta seja “Não”, apresentar uma declaração do DRI da companhia, atestando que todos os produtos e serviços da companhia e de suas controladas, não acarretam os efeitos acima mencionados.

**NAT 1.1.** Se SIM para a **PERGUNTA 1**, o percentual do faturamento (da companhia ou consolidado, no caso de grupos econômicos) representado pelo conjunto dos referidos produtos é:

(P) O grau de dependência da companhia em relação a tais produtos é avaliado proporcionalmente à representatividade desses produtos no seu faturamento. Considerar as informações do último exercício encerrado.

- a) Menor ou igual a 5%  
 b) Maior que 5% e menor ou igual a 10%

- c) Maior que 10% e menor ou igual a 40%
- d) Maior que 40%

(D) Declaração do DRI da companhia, atestando a faixa correspondente à alternativa assinalada, ou Demonstrações Financeiras, desde que apresente a informação solicitada.

**NAT 1.1.1** Caso o percentual de faturamento da **PERGUNTA 1.1** seja superior a 10%, indique abaixo a faixa que corresponde ao percentual de redução no **volume produzido e/ou comercializado** destes produtos em relação ao ano anterior:

(P) Considerar as informações do último exercício encerrado em relação ao exercício anterior.

- a) Não houve redução
- b) Menor ou igual a 10%
- c) Maior que 10% e menor ou igual a 40%
- d) Maior que 40%

(D) **Documento** público e **oficial da companhia** que demonstre, objetivamente, a redução nos volumes produzidos e/ou comercializados dos produtos em questão (por exemplo, informes para as autoridades fiscais ou para os sistemas de estatística setoriais e/ou governamentais, ou peças publicitárias que evidenciem a informação em questão).

**NAT 1.2** Se **NÃO** para a **PERGUNTA 1**, a companhia financia ou investe em companhias que produzem ou comercializam esse tipo de produto?

(P) Considerar os produtos cujos impactos foram descritos na Pergunta 1. A destinação de recursos financeiros pode ser realizada de diversas formas, tais como financiamentos, empréstimos, investimentos, participação no capital e quaisquer outras modalidades similares de transação financeira que gerem ativos na empresa financiadora. Para os fins deste questionário, a aquisição de produtos ou serviços de uma companhia não deve ser considerada.

- a) Sim
- b) Não

**NAT 1.2.1** Se **SIM** para a **PERGUNTA 1.2**, indique qual o percentual do total dos financiamentos a essas companhias, em relação ao total da sua carteira de financiamentos:

(P) Considerar as informações do último exercício encerrado.

- a) Menor ou igual a 1%
- b) Maior que 1% e menor ou igual a 2,5%
- c) Maior que 2,5% e menor ou igual a 5%
- d) Maior que 5%

(D) Documento que conste o percentual de recursos financeiros destinados às companhias que produzem ou comercializam produtos relacionados à Pergunta 1, em relação ao total de recursos financeiros.

**NAT 1.2.2** Se SIM para a **PERGUNTA 1.2**, indique qual o percentual do total dos investimentos a essas companhias, em relação ao total da sua carteira de investimentos:

(P) Considerar as informações do último exercício encerrado.

- a) Menor ou igual a 1%
- b) Maior que 1% e menor ou igual a 2,5%
- c) Maior que 2,5% e menor ou igual a 5%
- d) Maior que 5%

(D) Documento que conste o percentual de recursos financeiros destinados às companhias que produzem ou comercializam produtos relacionados à Pergunta 1, em relação ao total de recursos financeiros.

**NAT 1.2.3** Se SIM para a **PERGUNTA 1.2**, a companhia publica em seu **Relatório de Sustentabilidade** o valor desses financiamentos e investimentos, e sua participação sobre o total de sua carteira, indicando a quais produtos e/ou setores se referem?

(P) Considerar as informações contidas no Relatório de Sustentabilidade referente ao último exercício.

- a) Sim
- b) Não

(D) Relatório de Sustentabilidade com destaque para os trechos onde se encontra a referida informação.

## CRITÉRIO II – IMPACTOS DIFUSOS DO USO DO PRODUTO

### INDICADOR 2. RISCOS DIFUSOS

**NAT 2.** Com relação aos combustíveis fósseis e/ou seus derivados cuja queima contribui para o agravamento das mudanças climáticas, a companhia:

(P) Deve-se considerar nesta pergunta, atividades como a produção e/ou comercialização de combustíveis fósseis (petróleo, gás natural, carvão) e de seus derivados, cuja queima libera gás carbônico na atmosfera intensificando o efeito estufa.

- a) Produz
- b) Comercializa
- c) Não produz nem comercializa

(D) Para a alternativa (c), apresentar uma declaração do DRI da companhia, atestando que a companhia e suas **controladas** não produzem e/ou comercializam os produtos mencionados acima.

**NAT 2.1** Se SIM para as alternativas (a) e/ou (b) da **PERGUNTA 2**, indique qual o percentual do faturamento (da companhia ou consolidado, no caso de grupos econômicos) que corresponde a esses produtos:

(P) Considerar as informações do último exercício encerrado.

- 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 40%
- d) Maior que 40% e menor ou igual a 60%
- e) Maior que 60%

(D) Declaração do DRI da companhia, atestando a faixa correspondente à alternativa assinalada, ou Demonstrações Financeiras, desde que apresente a informação solicitada.

**NAT 2.2** Se SIM para a alternativa (a) da **PERGUNTA 2**, indique qual o percentual de investimentos sobre a receita total da companhia (**CAPEX** + Pesquisa e Desenvolvimento), para os próximos 4 anos, destinados à substituição dos referidos produtos por alternativas de menor impacto sobre as mudanças climáticas:

(P) Considerar as informações do último exercício encerrado.

- a) Não houve investimento
- b) Menor ou igual a 2%
- c) Maior que 2% e menor ou igual a 5%
- d) Maior que 5%

(D) Documento oficial da companhia que demonstre, objetivamente, o volume de recursos investidos nas atividades mencionadas na questão (por exemplo, informes enviados aos órgãos de controle, planejamento ou alta administração da companhia).

**NAT 2.3** Se SIM para a alternativa (c) da **PERGUNTA 2**, a companhia financia ou investe em companhias que produzem ou comercializam esses produtos?

(P) Considerar os produtos descritos na pergunta 2. A destinação de recursos financeiros pode ser realizada de diversas formas, tais como financiamentos, empréstimos, investimentos, participação no capital e quaisquer outras modalidades similares de transação financeira que gerem ativos na empresa financiadora. Para os fins deste questionário, a simples compra de produtos ou serviços de uma companhia não deve ser considerada.

- a) Sim
- b) Não

**NAT 2.3.1** Se SIM para a **PERGUNTA 2.3**, indique qual o percentual do total dos financiamentos dados a essas companhias, em relação ao total da sua carteira de financiamentos:

(P) Considerar as informações do último exercício encerrado.

- a) Menor ou igual a 1%
- b) Maior que 1% e menor ou igual a 2,5%
- c) Maior que 2,5% e menor ou igual a 5%
- d) Maior que 5%

(D) **Documento** público e **oficial da companhia** que conste o percentual de recursos financeiros destinados às companhias que produzem ou comercializam produtos relacionados à Pergunta 2, em relação ao total de recursos financeiros.

**NAT 2.3.2** Se SIM para a **PERGUNTA 2.3**, indique qual o percentual do total dos investimentos feitos a essas companhias, em relação ao total da sua carteira de investimentos:

(P) Considerar as informações do último exercício encerrado.

- a) Menor ou igual a 1%
- b) Maior que 1% e menor ou igual a 2,5%
- c) Maior que 2,5% e menor ou igual a 5%
- d) Maior que 5%

(D) **Documento** público e **oficial da companhia** que conste o percentual de recursos financeiros destinados às companhias que produzem ou comercializam produtos relacionados à Pergunta 2, em relação ao total de recursos financeiros.

**NAT 2.3.3** Se SIM para a **PERGUNTA 2.3**, a companhia publica em seu **Relatório de Sustentabilidade** o valor desses financiamentos e investimentos, e sua participação sobre o total de sua carteira, indicando a quais produtos e/ou setores se referem?

(P) Considerar as informações contidas no Relatório de Sustentabilidade referente ao último exercício.

- a) Sim  
 b) Não

(D) Relatório de Sustentabilidade, destacando o(s) trecho(s) onde se encontra a referida informação.

**NAT 3.** O **consumo ou a utilização normal** de produtos ou serviços oferecidos pela companhia ou por suas **controladas** poderá ocasionar riscos ou **danos efetivos à saúde e segurança pública**, ou à **segurança alimentar e nutricional** da população?

(P) Mesmo quando usados conforme as orientações do fabricante, certos produtos acarretam danos à integridade física ou psicológica de seus usuários, de terceiros próximos a eles, ou da sociedade como um todo. O uso ou consumo generalizado de tais produtos pode trazer aumento da incidência de **doenças crônicas não transmissíveis de origem comportamental** na população, tais como obesidade, hipertensão, aumento do nível de colesterol entre outras. Outros exemplos deste tipo são os produtos da indústria tabagista; bebidas alcoólicas; armas e munições (incluindo seus componentes, acessórios ou plataformas); combustíveis (cuja queima gera substâncias nocivas à saúde em teores acima dos considerados aceitáveis pelas autoridades de saúde e/ou ambientais, nacionais ou internacionais, prevalecendo o mais restritivo).

A pergunta relaciona-se diretamente com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável - ODS, em especial os objetivos: 2 (Acabar com a fome, alcançar a segurança alimentar e melhoria da nutrição e promover a agricultura sustentável) e 12 (Assegurar padrões de produção e de consumo sustentáveis) da Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável.

Tem como suporte normativo os arts. 4º caput do Código de Defesa do Consumidor (Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:) e art. 6º, I do Código de Defesa do Consumidor (Art. 6º São direitos básicos do consumidor: I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou **nocivos**), Lei Nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

A legislação mencionada acima serve apenas de exemplo, não sendo exaustiva. Cabe à companhia verificar a legislação e regulamentação específica a qual está sujeita.

Os exemplos acima visam orientar a resposta a esta pergunta, mas não são exaustivos. Devem responder "Sim" a esta questão todas as companhias que produzam ou comercializem algum dos produtos mencionados ou outros que, mesmo não sendo explicitamente mencionados neste protocolo, acarretem os riscos ou impactos referidos na pergunta.

Grupos econômicos devem responder esta pergunta considerando todas as suas controladas, independente de estarem ou não respondendo o questionário e independente da sua representatividade para o grupo.



(ISO 26000) Subseções 4.8, 6.3 e 6.7

- a) Sim, em função da produção ou comercialização de determinados produtos alimentícios
- b) Sim, em função da produção ou comercialização de outros produtos
- c) Não

(D) Para a alternativa (c), apresentar uma declaração do DRI da companhia, atestando que o consumo ou a utilização normal de produtos oferecidos pela companhia não ocasionam riscos ou danos efetivos à saúde e segurança pública, ou à segurança alimentar e nutricional da população.

**NAT 3.1** Se SIM para a **PERGUNTA 3**, indique qual o percentual do faturamento da companhia que corresponde aos produtos acima:

(P) Considerar as informações do último exercício encerrado.

- 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%

(D) Declaração do DRI da companhia, atestando a faixa correspondente à alternativa assinalada, ou Demonstrações Financeiras, desde que apresente a informação solicitada.

**NAT 3.2** Se NÃO para a **PERGUNTA 3**, a companhia financia ou investe em companhias que produzem ou comercializam estes produtos?

(P) Considerar os produtos descritos na pergunta 3. A destinação de recursos financeiros pode ser realizada por meio de financiamentos, empréstimos, investimentos, participação no capital e quaisquer outras modalidades similares de transação financeira que gerem ativos na empresa financiadora. Para os fins deste questionário, a simples compra de produtos ou serviços de uma companhia não deve ser considerada.

- a) Sim
- b) Não

**NAT 3.2.1** Se SIM para a **PERGUNTA 3.2**, indique qual o percentual do total dos financiamentos dados a essas companhias, em relação ao total da sua carteira de financiamentos:

(P) Considerar as informações do último exercício encerrado.

- a) Menor ou igual a 1%
- b) Maior que 1% e menor ou igual a 2,5%
- c) Maior que 2,5% e menor ou igual a 5%
- d) Maior que 5%

(D) Documento que conste o percentual de recursos financeiros destinados às companhias que produzem ou comercializam produtos relacionados à Pergunta 3, em relação ao total de recursos financeiros.

**NAT 3.2.2** Se SIM para a **PERGUNTA 3.2**, indique qual o percentual do total dos investimentos a essas companhias, em relação ao total da sua carteira de investimentos:

(P) Considerar as informações do último exercício encerrado.

- a) Menor ou igual a 1%
- b) Maior que 1% e menor ou igual a 2,5%
- c) Maior que 2,5% e menor ou igual a 5%
- d) Maior que 5%

(D) Documento que conste o percentual de recursos financeiros destinados às companhias que produzem ou comercializam produtos relacionados à Pergunta 3, em relação ao total de recursos financeiros.

**NAT 3.2.3** Se SIM para a **PERGUNTA 3.2**, a companhia publica em seu **Relatório de Sustentabilidade** o valor desses financiamentos e investimentos, e sua participação sobre o valor total de sua carteira, indicando a quais produtos e/ou setores se referem?

(P) Considerar as informações contidas no Relatório de Sustentabilidade referente ao último exercício.

- a) Sim
- b) Não

(D) Relatório de Sustentabilidade, destacando o(s) trecho(s) onde se encontra a referida informação.

**NAT 3.3** Se SIM para a alternativa (a) da **PERGUNTA 3**, a companhia promove atividades para **educação nutricional do consumidor e promoção de estilos de vida saudáveis** como forma de prevenir ou minimizar os possíveis impactos negativos do consumo de alimentos industrializados que produz ou comercializa sobre a saúde?

(P) Refere-se especificamente ao setor alimentício. Certos alimentos industrializados contêm substâncias, tais como açúcares, gorduras trans e saturadas, sódio, conservantes, realçadores de sabor, cujo consumo indiscriminado pode aumentar a incidência de doenças crônicas (obesidade, hipertensão, entre outras). As substâncias mencionadas visam orientar a resposta, mas não constituem uma lista exaustiva. Devem responder "Sim" a esta questão todas as companhias que produzem ou comercializam alimentos industrializados que contêm esse tipo de substância. As referidas campanhas, em última instância, devem focar nos indivíduos, porém não devem se restringir ao consumidor final, podendo incluir distribuidores ou intermediários, que fazem uso destas substâncias na sua produção.

Como suporte legal a essas atividades é possível mencionar os artigos 1º e 2º, VIII da Política de Educação para o Consumo Sustentável, Lei nº 13.186/2015.

A legislação mencionada acima serve apenas de exemplo, não sendo exaustiva. Cabe à companhia verificar a legislação e regulamentação específica a qual está sujeita.

- a) Sim
- b) Não

**NAT 3.3.1** Se SIM para a PERGUNTA 3.3, estas atividades contam com a participação regular de entidades representativas de consumidores e/ou especializadas nesse tema?

(P) Responder considerando que essas atividades representam uma forma de concretização do compromisso da companhia com a Sustentabilidade, manifesta tanto em programas específicos de educação e comunicação quanto nas peças e ações de comunicação comercial usual da companhia.

- a) Sim
- b) Não

(D) Evidências da participação destas entidades nas referidas atividades. Relação de todas as campanhas realizadas, de modo a caracterizar a regularidade na participação.

**NAT 3.3.1.1** Se SIM para a PERGUNTA 3.3.1, a participação destas entidades se dá nas atividades de:

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

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

### INDICADOR 3. OBSERVÂNCIA DO PRINCÍPIO DA PRECAUÇÃO

**NAT 4.** A companhia mantém um sistema de informação quanto a potenciais riscos de segurança ou sanidade que os produtos e serviços que oferece possam trazer aos seus consumidores, à **saúde pública** e/ou ao meio ambiente, decorrentes de seu **consumo ou utilização normal**, formulação, componentes e/ou processos de produção?

(P) O “**princípio da precaução**” estabelece que a inexistência de certeza científica quanto a possíveis ameaças de danos graves ou irreversíveis ao meio ambiente e à saúde humana associados a um produto ou serviço não é razão suficiente para que deixem de ser tomadas medidas economicamente viáveis para prevenção dos possíveis danos. Como consequência da observância deste princípio, as companhias que oferecem produtos cuja segurança esteja sendo objeto de controvérsias fundamentadas devem tomar medidas preventivas, que podem ir desde o simples fornecimento de informações aos consumidores, à opinião pública e às demais partes interessadas, até a interrupção da produção ou comercialização do produto ou serviço, enquanto não ocorra o esclarecimento definitivo das dúvidas. Alguns exemplos são: transgênicos, fármacos, produtos químicos, como álcool líquido, solventes, produtos de limpeza, produtos que contenham substâncias tóxicas etc. São exemplos de órgãos do governo brasileiro onde tais controvérsias são discutidas: a ANVISA (Agência Nacional de Vigilância Sanitária), o INMETRO (Instituto Nacional de Metrologia), a CTNBio (Comissão Técnica Nacional de Biossegurança).

A justificativa a essa questão embasa-se, entre outras, no Princípio 15 da Declaração do Rio de Janeiro de 1992, bem como no Decreto que promulgou a Convenção-Quadro das Nações Unidas de Mudanças Climáticas (Dec. n. 2.652, de 1º-7-1998), na Lei de Biossegurança (Lei n. 11.105/2005); Lei de Crimes Ambientais (Lei n. 9.605/1998 - art. 54, § 3º).

Agrega-se, ainda, os artigos 4º, IV e 6º, I a III do Código de Defesa do Consumidor, Lei Nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, bem como o art. 2º, VI da Política de Educação para o Consumo Sustentável - Lei 13.186/2015 (Art. 2º São objetivos da Política de Educação para o Consumo Sustentável: VI - promover ampla divulgação do ciclo de vida dos produtos, de técnicas adequadas de manejo dos recursos naturais e de produção e gestão empresarial).

A legislação mencionada acima serve apenas de exemplo, não sendo exaustiva. Cabe à companhia verificar a legislação e regulamentação específica a qual está sujeita.

A alternativa “Não se aplica” pode ser escolhida apenas por companhias que tenham respondido “Não” à pergunta 1.

(ISO 26000) Subseções 6.5 e 6.7

- a) Sim, por meio de processos técnicos de análise dos produtos e serviços que oferece
- b) Sim, por meio do monitoramento, coleta ou registro sistemático de informações sobre a existência de questionamentos realizados por organizações da sociedade civil, por órgãos do governo e/ou por instituições de pesquisa
- c) Não
- d) Não se aplica

**NAT 4.1** Se SIM para a **PERGUNTA 4**, algum dos produtos ou serviços oferecidos pela companhia são objeto de questionamento ou estudo sobre os riscos potenciais mencionados acima?

(P) Esta pergunta visa identificar o respaldo dos questionamentos/estudos sobre os produtos e/ou serviços em questão. Na alternativa (b), considerar apenas organizações que tenham reconhecida capacidade técnica sobre o tema.

- a) Sim, questionados por organizações da sociedade civil (como ONGs, associações e institutos)
- b) Sim, em processo/estudo sobre sua segurança em órgãos do governo brasileiro ou instituições de pesquisa especializadas
- c) Sim, em processo/estudo sobre sua segurança na OMS ou em outros órgãos das Nações Unidas
- d) Não

(D) Para a resposta "Não" apresentar uma declaração do DRI, atestando que desconhece a existência de processos de regulamentação ou estudos mencionados em relação a todos os produtos da companhia.

**NAT 4.1.1** Se SIM para a **PERGUNTA 4.1**, indique as alternativas que melhor descrevem a política de comunicação da companhia em relação ao aspecto questionado:

(P) Esta pergunta avalia a política da companhia em relação à comunicação sobre a segurança, sanidade e/ou efeitos sobre a **saúde pública** de seus produtos e serviços, assim como o nível de publicidade conferido à informação. Uma resposta afirmativa com relação à prática de comunicação do desempenho só deverá ser assinalada quando não houver qualquer tipo de restrição a esta informação. Uma resposta negativa significará, portanto, que a companhia tem como política não divulgar informações sobre determinado aspecto ou o faz com restrições de abrangência, forma dos dados ou informações. Com relação ao nível de publicidade, o objetivo central da pergunta é identificar se a comunicação se dá por iniciativa da companhia e tem uma abrangência irrestrita ou se, ao contrário, se dá apenas nos casos em que a companhia é demandada neste sentido e, nestes casos, a informação é direcionada especificamente para a parte interessada que gerou a demanda. Não são consideradas nesta pergunta informações prestadas aos órgãos da saúde ou meio ambiente, poder judiciário ou qualquer outra condição em que isto ocorra por força de lei. Deve-se também considerar se existe envolvimento das entidades relacionadas à atividade da empresa e aos produtos por ela fabricados/fornecidos (no caso de prestação de serviços).

- a) Divulga as informações apenas conforme exigido por lei ou decisão judicial
- b) Informa mediante demanda de quaisquer partes interessadas
- c) Divulga publicamente todas as informações relevantes, por meio de relatórios públicos, outdoors, TV, rádio e *website*
- d) Divulga claramente todas as informações relevantes em rótulos, embalagens, correspondências, boletos, manuais ou outros itens que acompanham o produto ou promovem sua comercialização
- e) Não divulga informações relacionadas ao aspecto

(D) Evidência de publicações das informações mencionadas.

## CRITÉRIO III – CUMPRIMENTO LEGAL

### INDICADOR 4. INFORMAÇÕES AO CONSUMIDOR

**NAT 5.** Algum produto da companhia está sujeito à lei, regulamento ou padrão normativo que requeira a apresentação de informações ou alertas para o consumidor final quanto à sua composição ou modo de produção?

(P) Responder considerando as leis, regulamentos ou padrões normativos que tratam sobre o direito de informação ao consumidor, inclusive sobre os riscos que os produtos apresentam, e que essas informações sejam claras, inteligíveis e de fácil compreensão. São exemplos: a Constituição Federal (Art. 225, IV: Princípio da Precaução); a Lei Nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, o Código de Defesa do Consumidor (Art. 6, III), a Lei de n. 11.105, de 2005 (Lei de Biossegurança, Art. 40) que estipulam o dever de informar nos rótulos sobre os alimentos produzidos e/ou modificados a partir **organismos geneticamente modificados**; o Decreto Nº 4.680, de 24 de Abril de 2003 (informação ao consumidor sobre produtos que contenham ou sejam produzidos a partir de organismos geneticamente modificados, ou transgênicos), as Resoluções ANVISA RDC Nº 360, de 23 de dezembro de 2003 (sobre a informação de valores nutricionais) e RDC Nº 26 de 02 de julho de 2015 (prevê que todos os ingredientes que causam alergias alimentares, entre eles, trigo, leite, soja, ovo e oleaginosas, sejam informados claramente nos rótulos dos produtos).

A legislação mencionada acima serve apenas de exemplo, não sendo exaustiva. Cabe à companhia verificar a legislação e regulamentação específica a qual está sujeita.

Ainda que a empresa não tenha desenvolvido produtos cuja utilização normal ofereça riscos à saúde ou bem-estar do seu consumidor, é possível que o uso inapropriado cause malefícios indiretos à sociedade diante de seu potencial lesivo, nos termos do art. 8º do Código de Defesa do Consumidor, Lei Nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Como exemplo, pode-se citar o fabricante de facas. É sabido que a segunda causa de mortes no Brasil se dá por perfurações ocasionadas por facas e similares. O malefício indireto, neste caso, seria a utilização das facas como armas brancas, o que implica na necessidade de alertar o consumidor deste tipo de produto quanto ao seu uso inadequado.

Entende-se por alerta um aviso ou sinal para tomar cuidado, para ter atenção. Por informação se entende a apresentação de um conjunto organizado de dados que transmite uma mensagem e esclarecimento sobre o funcionamento ou impacto de algo, gerando conhecimento ao seu usuário.

- a) Sim, quanto a valores nutricionais
- b) Sim, quanto à presença de alimentos transgênicos
- c) Sim, quanto a produtos ou elementos químicos
- d) Sim, quanto a outras informações e alertas
- e) Não, no entanto, a empresa inclui informações adicionais para alertar quanto ao uso inapropriado de seus produtos
- f) Não

(D) Para a resposta "Não" apresentar uma declaração do DRI da companhia, atestando a ausência da obrigatoriedade em questão.

**NAT 5.1** Se SIM para a **PERGUNTA 5**, em relação a todos os produtos enquadrados nos itens assinalados acima, a companhia garante a apresentação das informações ou alertas para o consumidor final:

(P) Responder considerando tanto a garantia de apresentação das informações quanto à forma pela qual estas são obtidas ou verificadas. Somente devem ser assinaladas opções aplicáveis a todos os produtos produzidos ou comercializados pela companhia. Caso não se garanta a apresentação das informações para todos os produtos, ou o processo de obtenção e verificação das mesmas não seja aplicável em relação a todos os produtos, deve ser marcada a opção "Nenhuma das anteriores".

- a) Com base exclusivamente nas informações recebidas de seus fornecedores
- b) Controlando sua veracidade e exatidão por meio de relatórios de auditoria e/ou amostragem e testes em seus próprios processos
- c) Controlando sua cadeia de suprimentos, de modo a certificar-se quanto à exatidão de todas as informações necessárias
- d) Nenhuma das anteriores

(D) Documento formal contendo a relação de produtos enquadrados nas alternativas assinaladas na Pergunta 5, que servirá de base para verificação por amostragem (ver glossário). Para cada item da amostra selecionada, será solicitada evidência da prática assinalada.

## INDICADOR 5. SANÇÕES JUDICIAIS OU ADMINISTRATIVAS

**NAT 6.** A companhia e todas suas **controladas** possuem um sistema de monitoramento de processos judiciais e administrativos decorrentes de riscos ou danos efetivos à saúde ou à segurança de seus consumidores ou de terceiros, ocasionados pelo **consumo ou utilização normal** dos produtos e serviços que oferece?

(P) Pode ser considerado "sistema de monitoramento" qualquer processo pelo qual a companhia, e todas as suas controladas, registrem e acompanhem de forma sistemática e acessível para a alta direção, os processos judiciais e administrativos que envolvam a companhia e suas controladas. A alternativa "Não se aplica" pode ser escolhida apenas por companhias que tenham respondido "Não" à pergunta 1.

- a) Sim
- b) Não
- c) Não se aplica

(D) Relatório emitido pelo sistema de monitoramento (ou, em não se tratando de sistema automatizado, pelo responsável por sua operação) contendo a relação dos referidos processos judiciais e administrativos, em aberto ou encerrados nos **últimos 3 anos**. Caso inexistam processos nestas condições, o relatório deverá evidenciar tal fato.

**NAT 6.1** Se SIM para a **PERGUNTA 6**, assinale as alternativas que melhor caracterizam a situação da companhia:

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

- a) Existem em tramitação processos judiciais movidos contra a companhia ou qualquer uma de suas **controladas** por indivíduos ou grupos de indivíduos
- b) Nos **últimos 3 anos**, houve alguma decisão transitada em julgado condenando a companhia ou qualquer uma de suas controladas em processo judicial movido por indivíduos ou grupos de indivíduos
- c) Existem em tramitação processos judiciais ou administrativos movidos contra a companhia ou qualquer uma de suas controladas por órgão fiscalizador, agente público ou correlato
- d) Nos últimos 3 anos, houve alguma decisão transitada em julgado condenando a companhia ou qualquer uma de suas controladas em processo judicial movido por órgão fiscalizador, agente público ou correlato
- e) Nenhuma das anteriores

(D) Para as alternativas não assinaladas, anexar certidão negativa expedida pelos órgãos competentes, ou declaração assinada pelo DRI da companhia atestando, sob as penas de lei, a inexistência dos processos em questão. Observação: pressupõe-se que a companhia possua relatório gerado por seu sistema de monitoramento, listando as ações que eventualmente a envolvam.

**NAT 7.** A companhia e todas as suas **controladas** possuem um sistema de monitoramento das autuações ou advertências por órgão regulador, por não informar corretamente consumidores e clientes sobre os riscos associados à manipulação, armazenagem, transporte, consumo e/ou descarte do seu produto?

(P) Pode ser considerado "sistema de monitoramento" qualquer processo pelo qual a companhia e todas as suas controladas, registre e acompanhe, de forma sistemática e acessível para a alta direção, as autuações ou advertências que envolvam a companhia e suas controladas. Responder considerando qualquer tipo de admoestação que tenha sido endereçada à companhia (ou suas controladas) por um órgão voltado ao controle da segurança de produtos e à defesa do consumidor incluindo-se tanto entidades do poder público (como INMETRO e PROCON), quanto da sociedade civil (como, por exemplo, o IDEC). A alternativa "Não se aplica" deve ser escolhida apenas por companhias que tenham respondido "Não" às perguntas 1 e 3.

- a) Sim
- b) Não
- c) Não se aplica

(D) Relatório expedido pelo sistema de monitoramento (ou, em não se tratando de sistema automatizado, pelo responsável por sua operação) contendo a relação das admoestações que tenham sido endereçadas à companhia (ou suas controladas), nos **últimos 3 anos**. Caso inexistam casos nestas condições, o relatório deverá evidenciar tal fato.



**NAT 7.1** Se SIM para a **PERGUNTA 7**, nos **últimos 3 anos** a companhia, ou qualquer de suas **controladas**, sofreu alguma medida corretiva ou penalidade relacionada ao objeto de autuação ou advertência?

(P) Responder considerando quaisquer medidas corretivas (tais como a retirada do mercado ou alteração na composição de produtos) ou punitivas (tais como o pagamento de multas, indenizações etc.) recebidas pela companhia e por suas controladas.

- a) Sim
- b) Não

(D) Declaração dos órgãos voltados ao controle da segurança de produtos e à defesa do consumidor que estejam diretamente relacionados às atividades da companhia e suas controladas, ou declaração assinada pelo seu DRI atestando, sob as penas de lei, a inexistência de tais casos. Observação: pressupõe-se que a companhia, e suas controladas, possuam relatórios gerados por seus sistemas de monitoramento, listando as ações que eventualmente a envolvam.