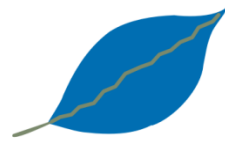


Questionário ISE



Dimensão *Social*

2017

Sumário

CRITÉRIO I – POLÍTICA.....	1
<i>INDICADOR 1. COMPROMISSO COM PRINCÍPIOS E DIREITOS FUNDAMENTAIS NAS RELAÇÕES DE TRABALHO</i>	<i>1</i>
<i>INDICADOR 2. COMPROMISSO COM A COMUNIDADE.....</i>	<i>5</i>
<i>INDICADOR 3. RESPEITO À PRIVACIDADE, USO DA INFORMAÇÃO E MARKETING.....</i>	<i>7</i>
CRITÉRIO II – GESTÃO.....	9
<i>INDICADOR 4. APLICAÇÃO DOS COMPROMISSOS COM PRINCÍPIOS E DIREITOS FUNDAMENTAIS NAS RELAÇÕES DE TRABALHO</i>	<i>9</i>
<i>INDICADOR 5. RELAÇÃO COM A COMUNIDADE</i>	<i>13</i>
<i>INDICADOR 6. RELAÇÃO COM CLIENTES E CONSUMIDORES.....</i>	<i>18</i>
CRITÉRIO III – DESEMPENHO	23
<i>INDICADOR 7. DIVERSIDADE E EQUIDADE.....</i>	<i>23</i>
<i>INDICADOR 8. GESTÃO DE FORNECEDORES</i>	<i>30</i>
<i>INDICADOR 9. RESOLUÇÃO DE DEMANDAS DE CLIENTES E CONSUMIDORES.....</i>	<i>33</i>
CRITÉRIO IV – CUMPRIMENTO LEGAL.....	35
<i>INDICADOR 10. PÚBLICO INTERNO.....</i>	<i>35</i>
<i>INDICADOR 11. CLIENTES E CONSUMIDORES.....</i>	<i>36</i>
<i>INDICADOR 12. SOCIEDADE.....</i>	<i>38</i>

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

CRITÉRIO I – POLÍTICA

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

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

(P) Os temas apontados nesta pergunta constam das principais convenções da OIT e de outros acordos internacionais. O objetivo é avaliar o engajamento da companhia no enfrentamento destas questões, ainda que elas não estejam diretamente relacionadas à companhia. Responder considerando, inclusive, trabalhadores terceirizados.

(GRI G4) Indicadores HR1, HR3, HR4, HR5, HR6 e HR10

(ISO 26000) Subseção 4.7

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

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

(P) Para assinalar a alternativa (b) considerar que a política deve mencionar de forma direta e explícita o tema focado em cada um dos itens assinalados acima. Considerar atentamente as definições existentes no Glossário. Caso nenhuma das alternativas abaixo reflita a forma de expressão deste compromisso, não deverá ser assinalada a alternativa correspondente na pergunta anterior.

TI – Erradicação do **trabalho infantil**

TF – Erradicação do **trabalho forçado ou compulsório**

DI – Combate à **prática de discriminação** em todas as suas formas

DV – **Valorização da diversidade**

AS – Prevenção do **assédio moral** e do **assédio sexual**

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

Note que as colunas “TI e TF” e “DI e DV” só devem ser assinaladas se a companhia possuir o compromisso para ambos os temas. Em cada linha, marcar todas as alternativas aplicáveis.

DOCUMENTO	TI e TF	DI e DV	AS	LA	NDA
a) Código de Conduta					
b) Política Corporativa que contemple o tema					
c) Adesão formal ou declaração pública relativa a compromissos e iniciativas voluntárias sobre o tema					

(D) De acordo com as opções assinaladas, deverá ser apresentado o Código de Conduta, a Política Corporativa ou Documento oficial da companhia de formalização da adesão/declaração que mencione explicitamente o(s) tema(s) da resposta. Em relação aos terceirizados, não serão aceitos documentos que sejam aplicáveis apenas aos empregados diretos. Caso não haja menção específica a terceirizados, deverá ser apresentada evidência complementar de que o disposto no documento principal também se aplica aos terceirizados.

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

(P) Responder considerando:

TI – Erradicação do **trabalho infantil**

TF – Erradicação do **trabalho forçado ou compulsório**

DI – Combate à **prática de discriminação** em todas as suas formas

DV – **Valorização da diversidade**

AS – Prevenção do **assédio moral** e do **assédio sexual**

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

A alternativa (d) exige diretrizes para a gestão da cadeia de suprimentos, onde há maior influência por parte da empresa e, eventualmente, maior risco associado aos **fornecedores críticos**.

Note que as colunas “TI e TF” e “DI e DV” só devem ser assinaladas se a companhia possuir ações para ambos os temas.

Em cada linha, marcar todas as alternativas aplicáveis à companhia.

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

d) Estabelece diretrizes para a gestão junto à sua **cadeia de suprimentos**

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

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

(P) Responder considerando atentamente as definições existentes no glossário. As versões adaptadas para públicos com necessidades específicas de acessibilidade estão previstas conforme Decreto no. 6.949/2009, que promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência.

Para a alternativa (b), considerar as normas de acessibilidade disponíveis em ABNT NBR 9050:2015 e *Web Accessibility Initiative (WAI)*.

Para a alternativa (c) um exemplo de ação seria realizar um encontro com comunidade local que contemple na agenda os temas dos compromissos.

TI – Erradicação do **trabalho infantil**

TF – Erradicação do **trabalho forçado ou compulsório**

DI – Combate à **prática de discriminação** em todas as suas formas

DV – **Valorização da diversidade**

AS – Prevenção do **assédio moral** e do **assédio sexual**

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

Note que as colunas “TI e TF” e “DI e DV” só devem ser assinaladas se a companhia divulgar seu compromisso sobre ambos os temas.

Em cada linha, marcar todas as alternativas aplicáveis à companhia.

MEDIDAS DO PROCESSO DE DIVULGAÇÃO AMPLA	TI e TF	DI e DV	AS	LA	NDA
a) Publicação na área de livre acesso do <i>website</i> da companhia					
b) Publicação de versões adaptadas para públicos com necessidades específicas de acessibilidade					
c) Promoção de ações visando chamar a atenção e facilitar a compreensão, considerando peculiaridades e interesses específicos de diferentes partes interessadas					

(D) Evidências de ações realizadas pela companhia nos processos de comunicação mencionados e/ou documentos oficiais com essa finalidade, inclusive peças de comunicação corporativa.

SOC 1.3.1. Se SIM para alternativa (c) da PERGUNTA 1.3, indique as **partes interessadas** para as quais é disponibilizada essa versão específica:

(P) Responder considerando atentamente as definições existentes no Glossário, e a importância de priorizar a difusão das informações junto aos públicos onde seus efeitos sejam mais relevantes.

TI – Erradicação do **trabalho infantil**

TF – Erradicação do **trabalho forçado ou compulsório**

DI – Combate à **prática de discriminação** em todas as suas formas

DV – **Valorização da diversidade**

AS – Prevenção do **assédio moral** e do **assédio sexual**

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

Note que as colunas “TI e TF” e “DI e DV” só devem ser assinaladas se a companhia disponibilizar seu compromisso sobre ambos os temas.

Em cada linha, marcar todas as alternativas aplicáveis à companhia.

PARTE INTERESSADA	TI e TF	DI e DV	AS	LA	NDA
a) Acionistas e Investidores					
b) Funcionários diretos					
c) Demais integrantes da força de trabalho					
d) Fornecedores					
e) Consumidores/Clientes					
f) Comunidade					
g) Governo					
h) Sociedade civil organizada					
i) Outras partes interessadas					

(D) Evidências de ações realizadas pela companhia nos processos de comunicação mencionados e/ou documentos oficiais com essa finalidade, inclusive peças de comunicação corporativa. Apresentar evidências para cada um dos itens assinalados.

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

(P) O compromisso deve ser mencionado de forma direta e explícita o tema enfocado. Considerar que a exploração sexual de crianças e adolescentes, forma de trabalho infantil degradante, está frequentemente associada a atividades como transportes, obras em locais remotos, viagens e outras em que ocorre o deslocamento e/ou concentração temporária de trabalhadores do sexo masculino. Ressaltamos que para efeitos deste questionário, o Código de Conduta é considerado uma política

corporativa. São exemplos de mobilização/ação do setor empresarial: Programa na Mão Certa (*Childhood* Brasil, www.wcf.org.br) e IDLocal (GVces, www.idlocal.com.br).

- a) Sim, para toda a companhia
- b) Sim, para toda a companhia e com uma **política corporativa** para sua efetiva adoção
- c) Sim, com uma política corporativa para sua efetiva adoção e especificando setores e atividades que requerem maiores cuidados, na companhia e em seus fornecedores
- d) Não

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

INDICADOR 2. COMPROMISSO COM A COMUNIDADE

SOC 2. A companhia possui uma **política corporativa** que contemple o tema de relacionamento com a **comunidade local**?

(P) Esta pergunta procura identificar se a companhia possui diretrizes de relacionamento com a comunidade local e seu grau de formalização. Podem ser consideradas políticas específicas bem como menções expressas ao tema contidas em outras políticas, tal como na Política de Sustentabilidade.

(GRI G4) Comunidades Locais SO1

- a) Sim, aprovada pela alta direção
- b) Sim, aprovada pelo **Conselho de Administração**
- c) Não

(D) **Política corporativa** que ateste explicitamente o compromisso e as diretrizes para a gestão do tema na companhia.

SOC 2.1. Se SIM para a PERGUNTA 2, indique quais diretrizes de gestão da companhia estão contempladas nessa política:

- a) Mapear, identificar e avaliar os riscos e impactos gerados na comunidade resultantes das atividades da companhia
- b) 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
- c) Garantir que as reclamações das comunidades sejam respondidas e gerenciadas de forma apropriada.
- d) Promover e proporcionar meios de engajamento apropriado

- e) Assegurar que informações sociais pertinentes sejam divulgadas e disseminadas
- f) Nenhuma das anteriores

(D) Políticas ou documentos formais que atestem explicitamente o compromisso e orientação da companhia sobre o tema.

SOC 2.2 Se SIM para a PERGUNTA 2, esta política está disponível na área de livre acesso do *website* da companhia?

- a) Sim
- b) Não

(D) Link da página do *website* da companhia.

SOC 3. A companhia possui uma **política corporativa** que contemple o tema de **Investimento Social Privado (ISP)**?

(P) Esta pergunta procura identificar se a companhia possui diretrizes para o investimento social privado e seu grau de formalização. Podem ser consideradas políticas específicas bem como menções expressas ao tema contidas em outras políticas, tal como na Política de Sustentabilidade.

(GRI G4) Impactos Econômicos Indiretos EC7

- a) Sim
- b) Não

(D) Política corporativa que ateste explicitamente o compromisso e as diretrizes para a gestão do tema na companhia.

SOC 3.1. Se SIM para a PERGUNTA 3, indique quais diretrizes de gestão da companhia estão contempladas nessa política:

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

(D) Políticas ou documentos formais que atestem explicitamente o compromisso e orientação da companhia sobre o tema.

SOC 3.2 Se SIM para a PERGUNTA 3, esta política está disponível na área de livre acesso do *website* da companhia?

- a) Sim
- b) Não

(D) Link da página do website da companhia.

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

SOC 4. A companhia tem **política corporativa** visando impedir que sejam utilizadas de forma não previamente autorizada as **informações sobre clientes**/consumidores ou outras partes com as quais se relaciona no curso de suas atividades usuais ou em seus esforços comerciais, visando preservar a privacidade do cliente/consumidor e do cidadão em geral?

(P) Para responder a essa pergunta, deve-se considerar que o desenvolvimento da tecnologia da informação e o aumento no volume de transações concentradas nas grandes companhias criam uma elevada assimetria no poder entre estas e os vários públicos com que se relacionam (clientes/consumidores, fornecedores, público interno, concorrentes etc.); que o uso das informações em poder de uma companhia não pode ser realizado visando obter vantagem não consentida no relacionamento com seus públicos; e que a legislação usual é geralmente pouco eficaz no controle de abusos, requerendo-se por isso a autorregulação das companhias e setores. Considerar ainda a responsabilidade da companhia enquanto depositária das informações que coletou e, portanto, responsável por seu uso e guarda.

(GRI G4) Indicador PR8

(ISO 26000) Subseção 6.7.7

- a) Sim, incluindo orientações para as áreas responsáveis pela atividade comercial (como marketing e vendas)
- b) Sim, incluindo orientações para as áreas responsáveis pela coleta, guarda e análise de dados (como tecnologia da informação e sistemas)
- c) Sim, identificando os responsáveis pela implementação e cumprimento dessa política
- d) Sim, estabelecendo as sanções para os responsáveis em caso de falhas na aplicação dessa política
- e) Não

(D) Documento aprovado pelo **Conselho de Administração**, ou pela Diretoria Executiva da companhia, **amplamente divulgado** às áreas pertinentes, explicitando a política de utilização e proteção dos dados sobre clientes/consumidores, funcionários e outros públicos, obtidos no curso de suas atividades normais.

SOC 5. A companhia tem **política corporativa** visando autorregular o uso de instrumentos de marketing de suas atividades e produtos, incorporando preceitos éticos e de respeito ao consumidor, ao cidadão e ao meio ambiente?

(P) Ao responder a essa pergunta deve-se considerar que o conceito de “marketing” não se limita às atividades de comunicação e vendas, devendo ser considerado como o conjunto de práticas que visam promover a aceitação do produto/serviço/marca pelo mercado; e que ao adotar e implementar essas práticas as companhias geram efeitos não apenas sobre seu mercado específico, mas também sobre a sociedade como um todo, e sobre cada indivíduo em particular (influenciando, entre outras coisas, seus valores, opiniões, aspirações e visões de mundo).

(GRI G4) Indicadores PR7

(ISO 26000) Subseção 6.7.3

- a) Sim
 b) Não

(D) Documento aprovado pelo **Conselho de Administração** ou pela Diretoria Executiva da companhia, **amplamente divulgado** às áreas pertinentes, que contenha a descrição ou registro da política de utilização de instrumentos de marketing.

SOC 5.1. Se SIM para a **PERGUNTA 5**, esta política garante o respeito aos espaços públicos? Contempla mecanismos que evitem a veiculação de informação ou comunicação publicitária enganosa ou abusiva e, em particular, que incite à violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança ou de outros grupos vulneráveis, desrespeite valores ambientais, ou que seja capaz de induzir o público a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança?

(P) Responder considerando que a veiculação de informações por uma companhia pode ter efeitos significativos sobre a sociedade e sobre cada indivíduo; e que o cuidado com as informações veiculadas e uso ético do poder de influência é o comportamento esperado de uma companhia comprometida com a sustentabilidade.

- a) Sim
 b) Não

(D) Documento **amplamente divulgado** às áreas pertinentes da companhia, que contenha a descrição ou registro da política de utilização de instrumentos de marketing, com menção específica aos itens desta questão. Pode ser o mesmo documento da PERGUNTA 5.

CRITÉRIO II – GESTÃO

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

SOC 6. Assinale as alternativas que caracterizam os **processos e procedimentos** implementados pela companhia, incluindo trabalhadores terceirizados:

(P) Responder considerando:

TI – Erradicar o **trabalho infantil**

TF – Erradicar o **trabalho forçado ou compulsório**

DI – Eliminar qualquer **prática de discriminação** em matéria de emprego e ocupação

DV – Promover a **valorização da diversidade** em matéria de emprego e ocupação

AS – Prevenir e coibir o **assédio moral** e o **assédio sexual** em todas as suas formas

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

DT – Assegurar os **direitos trabalhistas** de funcionários diretos e trabalhadores terceirizados

ED – Prover o acesso dos funcionários, diretos e trabalhadores terceirizados, a atividades de educação e desenvolvimento, visando ampliar sua competência, empregabilidade e evolução pessoal ou profissional

EQ – Promover a equidade de tratamento e condições de trabalho entre funcionários e trabalhadores **terceirizados**

DL – Praticar o diálogo com o público interno, incluindo funcionários diretos e trabalhadores terceirizados, acolhendo, registrando, respondendo e esclarecendo todas suas críticas e sugestões, atendendo-as quando cabível

Atentar para as definições existentes no Glossário, e que os processos e procedimentos podem ou não se referir a uma política corporativa, mas devem sempre se referir de forma direta e explícita às ações da companhia sobre o tema enfocado nesta pergunta. Todos os temas abrangem trabalhadores terceirizados, conforme glossário ou enunciado da pergunta.

Responder considerando correspondência entre os códigos que identificam os temas acima e as colunas do quadro de respostas.

Note que as colunas “TI e TF” e “DI e DV” só devem ser assinaladas se a companhia possuir processos e procedimentos para ambos os temas.

Em cada linha, marcar todas as alternativas aplicáveis à companhia.

(GRI G4) Indicadores HR3, HR5, HR6, LA10, LA11, LA12 e LA13

(ISO 26000) Subseção 6.3.10

PROCESSOS E PROCEDIMENTOS

TI e TF DI e DV AS LA DT ED EQ DL NDA

a) Relação direta com uma **política corporativa** ou

compromisso formal sobre o assunto									
b) Indicação de recursos a serem disponibilizados para obtenção dos resultados visados e os responsáveis por sua disponibilização									
c) Monitoramento e fiscalização dos termos do compromisso pela própria companhia									
d) Monitoramento e fiscalização dos termos do compromisso por uma terceira parte independente contratada para este fim									
e) Sanção por meio de medidas disciplinares e/ou legais para situações de descumprimento ocorridas na companhia									

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

SOC 7. Indique que práticas estão presentes nos **processos e procedimentos** para fazer respeitar os acordos e as negociações coletivas firmadas com organizações legitimamente representativas dos trabalhadores:

(GRI G4) Indicador HR4

(ISO 26000) Subseção 6.3.10

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

(D) Ata de reunião entre as partes (companhia e sindicato), quando aplicável, e documento oficial da companhia que evidencie a existência e aplicação dos processos e procedimentos em questão.

SOC 8. A companhia promove o **engajamento** do seu público interno, incluindo funcionários diretos e trabalhadores **terceirizados**, no combate a qualquer **prática de discriminação** em matéria de emprego e ocupação?

(P) Responder considerando que a eliminação de todas as formas de discriminação em matéria de emprego e ocupação requer não apenas políticas inclusivas nos processos de contratação, promoção e carreira, mas também a eliminação de barreiras culturais e comportamentais no ambiente de trabalho.

(GRI G4) Indicador HR3

(ISO 26000) Subseção 6.3.7

- a) Sim
 b) Não

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

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

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

Para a alternativa (b) um exemplo de ação seria inserir nos processos formais de promoção quesitos para monitorar e contemplar a diversidade de seu quadro de funcionários.

Para a alternativa (c) um exemplo de ação seria oferecer oportunidades de desenvolvimento de liderança para mulheres, negros, pessoas com deficiência e outros.

(GRI G4) Indicador HR3

(ISO 26000) Subseção 6.3.7

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

(D) Evidências das práticas em questão.

SOC 10. A companhia oferece mecanismos formais de denúncia aos funcionários diretos e trabalhadores **terceirizados**?

(GRI G4) Indicador LA16

- a) Sim

b) Não

(D) Documentos que evidenciem a existência dos mecanismos e canais de denúncia.

SOC 11. Ao estabelecer a remuneração de seus funcionários, a companhia:

(GRI G4) Indicador EC5

(ISO 26000) Subseção 6.4.4

- a) Considera a relação entre o menor salário da companhia e o salário mínimo vigente e/ou o custo de vida local para o estabelecimento da remuneração dos funcionários
- b) Contempla a realização de pesquisa para medir a satisfação dos funcionários quanto à remuneração e benefícios oferecidos pela companhia
- c) Inclui o(s) sindicato(s) representativo(s) do(s) funcionário(s) na negociação de sua política salarial, além da negociação de reajustes nas datas-bases de cada categoria
- d) Nenhuma das anteriores

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

SOC 12. Indique para quais aspectos abaixo a companhia avalia a satisfação de seus funcionários e implementa ações de melhoria contínua:

(P) Esta questão visa avaliar a preocupação da companhia em relação às condições de trabalho, ao equilíbrio entre as demandas e a carga de trabalho, à retenção de talentos e à qualidade de vida de seus funcionários. A avaliação deve ser feita considerando uma ampla participação dos funcionários.

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

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

SOC 13. Em relação à preocupação com a qualidade de vida de seus funcionários, a companhia:

(P) Na alternativa (b), entende-se que a companhia pode promover o bem-estar de seus empregados por meio de um estilo de vida saudável, fornecendo informações e estimulando ações como o consumo de alimentos saudáveis, a prática de exercícios físicos e o desenvolvimento da autoestima e do bem-estar. Na alternativa (c) procura-se avaliar a preocupação da companhia com o bem estar do funcionário não apenas em relação ao trabalho que desenvolve, mas também com a sua qualidade de vida, incluindo, por exemplo, a preocupação com a saúde e nível de estresse. O índice da Organização

Mundial de Saúde (OMS) - WHOQOL-100 - é um bom parâmetro do que se busca avaliar nesta alternativa. Na alternativa (d), consideram-se também como horas-extras os momentos em que o funcionário é acionado remotamente, por celular, e-mail etc., fora do horário de expediente.

(ISO 26000) Subseção 6.4.4

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

(D) Evidências das práticas em questão. Para alternativa (c), documento formal com a consolidação do levantamento realizado e planos de ação.

INDICADOR 5. RELAÇÃO COM A COMUNIDADE

SOC 14. As operações da companhia implicam em impactos significativos sobre a **comunidade local**?

(P) Escolher apenas uma alternativa: são alternativas mutuamente excludentes para dividir as empresas em grupos, segundo o seu perfil de relacionamento com a comunidade local. Analise as perguntas-filha desta questão e identifique qual resposta seria mais adequada ao negócio da companhia. 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.

(GRI G4) Comunidades Locais SO2

- a) Sim
- b) Não

(D) Se "Não", declaração assinada pelo DRI da companhia, com a devida justificativa para a resposta assinalada.

SOC 14.1 Se SIM para a PERGUNTA 14, indique por meio de quais práticas cotidianas a companhia busca construir um relacionamento com a **comunidade local** visando o **desenvolvimento local**:

(P) Caso a relação com a comunidade seja feita por meio de instituto, só serão aceitas respostas positivas se houver evidências de que há participação da companhia para cada uma das práticas abaixo relacionadas. O desenvolvimento da comunidade pode incluir o fortalecimento institucional da comunidade, seus grupos e fóruns coletivos. Para a alternativa (b), o simples ato de divulgação das informações não é suficiente. Espera-se que a comunicação dessas informações seja feita de maneira compreensível, precisa e oportuna. (Fonte: IFC, "Participação dos Interessados: Manual de Melhores Práticas para as Empresas que Fazem Negócios em Mercados Emergentes"). Responder considerando a definição existente no Glossário.

(GRI G4) Indicador SO1

(ISO 26000) Subseção 6.8

- a) Realiza mapeamento dos impactos e análises de risco para definir as suas prioridades estratégicas
- b) Assegura o acesso a informações sobre a atuação da empresa, seus impactos e quaisquer outros aspectos que possam ter efeito sobre eles com o objetivo de preparar as **partes interessadas** para o diálogo
- c) Possui metodologia para seu relacionamento com a comunidade, que reconheça e valorize suas expectativas e capacidade de organização
- d) Internaliza o aprendizado deste relacionamento na própria companhia, de forma transversal em todas as suas áreas-chave
- e) Atua em parceria com a comunidade na identificação e solução de seus principais problemas e necessidades, oferecendo suporte técnico, e/ou espaço físico, ou outros tipos de apoio
- f) Engaja a comunidade na construção de redes sociais e/ou espaços públicos de participação social para a solução de problemas locais, tais como fóruns, comitês etc.
- g) Recomenda que sua cadeia de valor realize mapeamento dos impactos e análises de risco para definir as suas prioridades estratégicas
- h) 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
- i) Evita a dependência entre a comunidade local e a companhia
- j) Nenhuma das anteriores

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

SOC 14.2 Se NÃO para PERGUNTA 14, indique por meio de quais práticas cotidianas, a companhia busca construir um relacionamento com a **comunidade local** visando o **desenvolvimento local**:

- a) Articula com outras empresas em favor da comunidade local, de modo a contribuir com o desenvolvimento territorial
- b) Assegura canais de diálogo com a comunidade
- c) Promove iniciativas ou fortalece a capacidade e oportunidade dos fornecedores locais para contribuir com cadeias de valor
- d) Avalia as potencialidades e vocações da **comunidade local** e incentiva outras cadeias de valor
- e) Participa de **Fóruns Locais**
- f) 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
- g) Nenhuma das anteriores

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

SOC 15. A companhia promove iniciativas de **Investimento Social Privado (ISP)**?

(P) As iniciativas podem ser de diversas áreas, como educação, cultura, saúde, geração de renda, acesso à informação, infraestrutura, e ter diferentes origens de recursos, tais como recursos próprios, incentivados ou não e, etc. Investimentos decorrentes do cumprimento de obrigações legais ou contratuais não deverão ser incluídos.

(GRI G4) EC1 e EC7

(ISO 26000) Subseção 6.8.9

- a) Sim
- b) Não

(D) Evidências das práticas em questão.

SOC 15.1 Se SIM para a PERGUNTA 15, sobre a relação entre os investimentos sociais e as políticas públicas e/ou agendas coletivas para o desenvolvimento sustentável, a companhia:

(P) Responder considerando que toda companhia está inserida em um determinado contexto social e político e que, fortalecendo as políticas públicas e as redes sociais, agindo de forma articulada com outros atores e setores sociais e assegurando-se da aplicação eficaz dos recursos destinados ao investimento social privado, a companhia amplia sua contribuição para o desenvolvimento da sociedade e aumenta a geração de valor do seu investimento. São consideradas agendas coletivas para o desenvolvimento sustentável os conjuntos de objetivos ou recomendações resultantes de

processos amplos de diálogo na sociedade. Podem ser de âmbito global - em processos como a Agenda 21 as Metas do Milênio e os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável - ou processos análogos no âmbito nacional, regional ou local, como, por exemplo, os realizados em conselhos comunitários (como os Conselhos da Criança e do Adolescente) e comitês (como os Comitês de Gestão de Bacias Hidrográficas).

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

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

SOC 15.2 Se SIM para a PERGUNTA 15, dentre os critérios para definição dos investimentos sociais, a companhia leva em conta a importância de se obter resultados concretos, e considera:

(P) Responder considerando que o investidor social deve assegurar quanto à aplicação eficaz dos recursos destinados ao investimento social privado, de forma a maximizar sua contribuição para a Sustentabilidade. A alternativa (b) considera auditoria como verificação sistemática e periódica das atividades desenvolvidas, não necessariamente realizada por terceira parte. Seu objetivo principal é a confirmação de que os recursos e atividades programadas sejam cumpridos de acordo com o planejamento de forma a garantir o cumprimento dos objetivos estabelecidos.

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

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

SOC 15.3 Se SIM para a PERGUNTA 15, em relação aos seus investimentos sociais, a companhia:

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

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

SOC 15.4 Se SIM para a PERGUNTA 15, a companhia realiza investimentos sociais com recursos disponíveis por meio de incentivos fiscais?

(P) Por exemplo, Lei Rouanet e Lei de Incentivo ao Esporte.

- a) Sim
 b) Não

(D) Evidências das práticas em questão.

SOC 15.4.1 Se SIM para a PERGUNTA 15.4, a companhia:

- a) 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 companhia
- b) Adota medidas para evitar a descontinuidade desses investimentos mesmo quando o incentivo fiscal não estiver disponível
- c) Nenhuma das anteriores

(D) Evidências das práticas em questão.

SOC 16. Em **investimentos sociais de natureza não-voluntária** a empresa adota em toda extensão possível medidas análogas às que pratica em relação ao **ISP**?

(P) Responder considerando a definição existente no Glossário. Boas práticas de gestão do ISP podem ser capazes de alavancar os resultados das ações sociais obrigatórias, considerando questões como materialidade, impacto, transparência, planejamento, participação, parcerias e avaliação. Alguns exemplos de investimentos sociais não-voluntários: mitigação dos impactos socioambientais na qualidade de vida das populações afetadas, programas de desenvolvimento territorial como contrapartidas socioambientais etc.

- a) Sim
 b) Não

(D) Evidências das práticas em questão.

SOC 17. A companhia incentiva o voluntariado por meio de programa estruturado, incluindo etapas de monitoramento e avaliação, respeitando as aptidões e desejos do funcionário?

(P) A participação na atuação de voluntário é entendida como um investimento da companhia na forma de capital humano, e é vista como uma ação positiva, desde que colabore com a estruturação do processo e que pelo menos parte das atividades (por exemplo, planejamento e avaliação) ocorra dentro do horário de expediente e não sobrecarregue os voluntários, respeitando seus desejos e aptidões.

- a) Sim

b) Não

(D) Evidências das práticas em questão.

INDICADOR 6. RELAÇÃO COM CLIENTES E CONSUMIDORES

SOC 18. Os produtos e serviços da companhia são dirigidos predominantemente para:

(P) Escolher apenas uma alternativa: 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 letra (b) deve ser assinalada por companhias 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 companhia.

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

(D) Declaração assinada pelo DRI da companhia, com a devida justificativa para a resposta assinalada.

SOC 18.1 Se SIM para a PERGUNTA 18, alternativa (a), dentre os procedimentos adotados pela companhia visando garantir o respeito à privacidade e o **uso adequado e consentido** das informações coletadas sobre seus clientes/consumidores ou outras partes com as quais se relaciona no curso de suas atividades usuais ou em seus esforços comerciais incluem-se:

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

(GRI G4) Indicador PR8

(ISO 26000) Subseção 6.7.7

- a) **Auditoria externa** quanto à eficácia dos sistemas de segurança estabelecidos visando evitar acesso ou apropriação indevida das informações por terceiros
- b) Verificação (interna ou externa) visando evitar acesso ou uso indevido das informações por membros da própria companhia
- c) Solicitação prévia aos clientes/consumidores quanto ao uso de seus dados para qualquer uso que não apenas os essenciais à relação comercial existente

- d) Disponibilização de meios simples e eficazes para que o consumidor requeira a interrupção no uso de seus dados para fins comerciais, a qualquer tempo, mesmo que os tenha autorizado anteriormente
- e) Nenhuma das anteriores

(D) Nos casos aplicáveis, relatório do serviço de auditoria. Nos demais, evidências da existência e funcionamento dos processos adotados pela companhia para evitar o uso abusivo ou não consentido das informações individuais de terceiros, adquiridas no curso de suas atividades normais. Os documentos devem apresentar explicitamente os processos referentes às alternativas assinaladas. As informações podem ser obtidas junto aos departamentos responsáveis por atendimento ao consumidor, relações públicas e jurídico.

SOC 18.2 Se SIM para a PERGUNTA 18, alternativa (a), em seu serviço de atendimento a demandas de consumidores a companhia:

(P) Responder considerando que esta pergunta refere-se à manifestação concreta do uso dos sistemas de atendimento a demandas de consumidores pela companhia, bem como da eficácia dos mesmos. Para a alternativa (e), considerar como canal secundário, por exemplo, o canal da Ouvidoria. Caso a companhia não tenha um sistema formalizado de atendimento a demandas de consumidores, responder "Nenhuma das anteriores".

(GRI G4) Indicador PR5

ISO 26000) Subseção 6.7.6

- a) Monitora o desempenho deste processo por assunto e problema
- b) Estabelece e monitora o cumprimento de prazos de resposta acordados com o cliente/consumidor
- c) Estimula e favorece o uso deste canal de acesso pelo público a que se destina
- d) Viabiliza o atendimento com flexibilidade e personalização, com poder de resolução compatível com as demandas dos usuários
- e) Disponibiliza um canal secundário para atendimento, em casos onde o canal principal de atendimento ao cliente/consumidor não tenha sido capaz de resolver a demanda
- f) Nenhuma das anteriores

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

SOC 18.3 Se SIM para a PERGUNTA 18, alternativa (a), a companhia 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?

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

(ISO 26000) Subseção 7.3.1

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

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

SOC 18.4 Se SIM para a PERGUNTA 18, alternativa (a), 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?

(P) Responder considerando atentamente a definição existente no Glossário; e que se trata de uma forma de concretização do compromisso da companhia com a Sustentabilidade, manifesta tanto em programas específicos de comunicação ou investimento social, quanto nas peças e ações de comunicação comercial usual da companhia.

(GRI G4) Indicador PR6

(ISO 26000) Subseção 6.7.9

- a) Sim
- b) Não

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

SOC 18.4.1 Se SIM para PERGUNTA 18.4, indique de que forma ocorre esta participação:

- a) Concepção
- b) Planejamento
- c) Realização e/ou produção
- d) Avaliação
- e) Nenhuma das anteriores

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

SOC 18.5 Se SIM para a PERGUNTA 18, alternativa (a), a companhia oferta seus produtos e/ou serviços em locais cuja estrutura está de acordo com as normas de acessibilidade presentes na NBR 9050/ABNT?

- a) Sim, atendimento parcial da norma
- b) Sim
- c) Não
- d) Não se aplica

(D) Para alternativa (a), declaração assinada pelo DRI.

SOC 18.6 Se SIM para a PERGUNTA 18, alternativa (a), a companhia disponibiliza informações de seus produtos e/ou serviços de forma acessível?

(GRI G4) Indicador PR3

- a) Informa mediante demanda de quaisquer partes interessadas
- b) Divulga publicamente as informações, por meio de relatórios públicos e meios de comunicação como outdoors, TV, rádio e website
- c) Divulga claramente as informações em rótulos, embalagens, correspondências, boletos, manuais ou outros itens que acompanham o produto e/ou serviço ou promovem sua comercialização
- d) 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
- e) Não divulga informações relacionadas a seus produtos e/ou serviços

(D) Para alternativa (a), evidências da disponibilização das informações mencionadas.

SOC 18.7 Se SIM para a PERGUNTA 18, alternativa (b), na relação com seus clientes a companhia:

(P) Para resposta à alternativa (a), considerar como práticas abusivas as situações em que, valendo-se de maior poder de barganha ou situação favorável, o fornecedor de bens ou prestador de serviços impõe a seus clientes condições desfavoráveis ou demandas excessivas. Alguns exemplos dessas práticas são a imposição de cotas ou de contratos com cláusulas leoninas; alteração unilateral de preços, prazos ou especificações técnicas; e cobrança de ágio ou reciprocidades não acordadas, dentre outras.

(GRI G4) Rotulagem de Produtos e Serviços PR3 e 4

- a) Adota medidas para evitar práticas abusivas na relação com clientes
- b) Fornece aos clientes informações claras, compreensíveis e acessíveis, relacionadas aos seus produtos e serviços

- c) 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
- d) Garante aos clientes mecanismos de queixas e reclamações relativas à violação de privacidade, sigilo e perda de dados
- e) Articula com clientes em favor da comunidade local, de modo a contribuir com o desenvolvimento territorial
- f) Promove iniciativas, influenciando a adoção de práticas de modo a contribuir com o desenvolvimento sustentável
- g) Pratica de maneira sistemática o diálogo e engajamento em busca de soluções que reduzam impactos socioambientais de produtos e serviços
- h) Nenhuma das anteriores

(D) Documentos oficiais da companhia ou registros de trabalho que evidenciem a existência das práticas assinaladas.

SOC 18.8 Se SIM para a **PERGUNTA 18, alternativa (b)**, a companhia realiza periodicamente pesquisa de satisfação dos clientes?

(GRI G4) Indicador PR5

- a) Sim, referente aos principais produtos/serviços
- b) Sim, referente à companhia como um todo
- c) Não

(D) Documentos oficiais da companhia ou relatórios que evidenciem a existência da pesquisa e seu escopo.

CRITÉRIO III – DESEMPENHO

INDICADOR 7. DIVERSIDADE E EQUIDADE

SOC 19. Indique na tabela abaixo a diferença de proporção entre pessoas que ocupam **cargos de gerência e** cargos de diretoria, considerando os critérios raça/cor e gênero:

(P) Cargos de diretoria não estatutária e estatutária.

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

Com relação à raça/cor: o critério para definição das condições relativas à "cor ou raça" segue a metodologia do IBGE: deve ser o da autodeclaração do empregado. "Negro (a)" corresponde à soma das opções de "cor ou raça" "preta" e "parda". A resposta "Não Disponível" aplica-se apenas a companhias que por deliberação formal interna não controlem a variável "cor ou raça" em seus registros. Responder considerando como "diferença de proporção" o percentual de cargos ocupados por pessoas de cada raça/cor dividido pelo percentual de pessoas dessa raça/cor na população da região onde se encontra a companhia (de acordo com os dados do IBGE e considerando, se desejar, as faixas de idade e escolaridade compatíveis com os cargos em questão). Por exemplo, se 20% dos cargos são ocupados por pessoas "negras" e este mesmo grupo representa 40% da população da região, a "diferença de proporção" é igual a 0,5 ($20/40 = 0,5$). (Fonte: IBGE/por Região/Informações Estatísticas/Sinopse do Censo Demográfico 2010).

(GRI G4) Indicador LA12

(ISO 26000) Subseção 6.3.7

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

SOC 20. Em relação à diferença de proporção entre **cargos de gerência** ocupados por homens e mulheres, a companhia:

(GRI G4) Indicador LA12

(ISO 26000) Subseção 6.3.7

- a) Tem como meta de médio prazo (3 anos) reduzir tal diferença de proporção, para um valor inferior a 0,9 ou superior a 1,1, para ambos os gêneros
- b) Tem como meta de médio prazo (3 anos) reduzir tal diferença de proporção a um valor entre 0,9 e 1,1, para ambos os gêneros

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

(D) Registros internos ou declarações devidamente assinadas ou outro documento oficial da companhia (inclusive Balanço Social, Relatório de Sustentabilidade ou outro documento equivalente) onde constem os dados requeridos (composição e metas quando aplicável). Incluir memória de cálculo.

SOC 21. Em relação à diferença de proporção entre cargos de diretoria ocupados por homens e mulheres, a companhia:

(P) Cargos de diretoria não estatutária e estatutária.

(GRI G4) Indicador LA12

(ISO 26000) Subseção 6.3.7

- a) Tem como meta de médio prazo (3 anos) reduzir tal diferença de proporção, para um valor inferior a 0,9 ou superior a 1,1, para ambos os gêneros
- b) Tem como meta de médio prazo (3 anos) reduzir tal diferença de proporção a um valor entre 0,9 e 1,1, para ambos os gêneros
- c) Não apresenta metas, pois a diferença de proporção já se encontra num valor entre 0,9 e 1,1, para ambos os gêneros
- d) Não estabelece metas

(D) Registros internos ou declarações devidamente assinadas ou outro documento oficial da companhia (inclusive Balanço Social, Relatório de Sustentabilidade ou outro documento equivalente) onde constem os dados requeridos (composição e metas quando aplicável).

SOC 22. Em relação à diferença de proporção entre **cargos de gerência** ocupados por negros (as) e pessoas de outras raças/cores, a companhia:

(GRI G4) Indicador LA12

(ISO 26000) Subseção 6.3.7

- a) Tem como meta de médio prazo (3 anos) reduzir tal diferença de proporção, para um valor inferior a 0,9 ou superior a 1,1, para os diferentes grupos de raça/cor existentes nas regiões em que a companhia atua
- b) Tem como meta de médio prazo (3 anos) reduzir tal diferença de proporção a um valor entre 0,9 e 1,1, para os diferentes grupos de raça/cor existentes nas regiões em que a companhia atua
- c) Não apresenta metas, pois a diferença de proporção já se encontra num valor entre 0,9 e 1,1, para os diferentes grupos de raça/cor existentes nas regiões em que a companhia atua
- d) Não estabelece metas

(D) Registros internos ou declarações devidamente assinadas ou outro documento oficial da companhia (inclusive Balanço Social, Relatório de Sustentabilidade ou outro documento equivalente) onde constem os dados requeridos (composição e metas quando aplicável).

SOC 23. Em relação à diferença de proporção entre cargos de diretoria ocupados por negros (as) e pessoas de outras raças/cores, a companhia:

(P) Cargos de diretoria não estatutária e estatutária.

(GRI G4) Indicador LA12

(ISO 26000) Subseção 6.3.7

- a) Tem como meta de médio prazo (3 anos) reduzir tal diferença de proporção, para um valor inferior a 0,9 ou superior a 1,1, para os diferentes grupos de raça/cor existentes nas regiões em que a companhia atua
- b) Tem como meta de médio prazo (3 anos) reduzir tal diferença de proporção a um valor entre 0,9 e 1,1, para os diferentes grupos de raça/cor existentes nas regiões em que a companhia atua
- c) Não apresenta metas, pois a diferença de proporção já se encontra num valor entre 0,9 e 1,1, para os diferentes grupos de raça/cor existentes nas regiões em que a companhia atua
- d) Não estabelece metas
- e) Não disponível

(D) Registros internos ou declarações devidamente assinadas ou outro documento oficial da companhia (inclusive Balanço Social, Relatório de Sustentabilidade ou outro documento equivalente) onde constem os dados requeridos (composição e metas quando aplicável). Para a alternativa "Não disponível" documento formal em que conste a deliberação interna de não controlar a variável "cor ou raça" em seus registros.

SOC 24. Indique na tabela abaixo o Fator de Equidade na Remuneração (FER) que relaciona a remuneração dos integrantes de cada um dos grupos indicados e a remuneração do conjunto de todos os ocupantes de cargos de **cargos de gerência** e diretoria:

(P) Para esta pergunta, considerar cargos de diretoria não estatutária e estatutária.

Responder considerando a situação efetiva dos quadros da companhia no último ano. O cálculo deve ser feito conforme a seguinte fórmula:

$$FER = SM_GRUPO "M" / SM_GRUPO "G"$$

Onde:

FER= Fator de Equidade na Remuneração (número indicado no cabeçalho de cada coluna)

SM_GRUPO = soma da remuneração paga aos membros do "GRUPO" no "período" / "total de meses" trabalhados no "período" pelos membros do "GRUPO"

Membros do GRUPO "M" = integrantes da "minoridade" em questão, que trabalharam na companhia durante o "período", ocupando cargos no nível hierárquico a que se refere a questão.

Membros do GRUPO "G" = todos que trabalharam na companhia durante o "período", ocupando cargos no nível hierárquico a que se refere a questão.

"Remuneração" significa o pagamento efetivamente realizado ao diretor(a) ou gerente, excluindo todas as formas de remuneração variável associadas ao desempenho do profissional ou da companhia.

"Período" é o intervalo de tempo em que se baseia a avaliação. Considerar nesta questão específica de 01/07/2016 a 30/06/2017.

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

O critério para definição das condições relativas à "cor ou raça" segue a metodologia do IBGE: deve ser o da autodeclaração do empregado quanto à pergunta sobre sua "cor ou raça". "Negro (a)" corresponde à soma das opções de "cor ou raça" "preta" e "parda". A alternativa "Não Disponível" (N/D) aplica-se apenas a companhias que por deliberação formal interna não controlem a variável "cor ou raça" em seus registros. Companhia que não tem representante da "minorias", indicar a alternativa "zero".

Para cada linha da tabela, escolher apenas uma alternativa.

(GRI G4) Indicador LA13

(ISO 26000) Subseção 6.4.3

CARGOS DE GERÊNCIA E DIRETORIA	0	< 0,9	0,9 a 1,1	> 1,1	N/D
a) Mulheres em cargos de gerência					
b) Negro (as) em cargos de gerência					
c) Mulheres em cargos de diretoria					
d) Negro (as) em cargos de diretoria					

(D) Registros internos (tais como registros contábeis e trabalhistas ou informes para órgãos governamentais ou de classe), declarações expressas devidamente assinadas ou outro documento oficial da companhia (inclusive Balanço Social, Relatório de Sustentabilidade ou outro documento equivalente) onde constem os dados requeridos.

SOC 25. Em relação à diferença na remuneração de pessoas ocupantes de **cargos de gerência** e cargos de diretoria associada ao gênero, a companhia:

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

(GRI G4) Indicador LA13

(ISO 26000) Subseção 6.4.3

a) Tem como meta de curto prazo situar seu FER na faixa entre 0,9 e 1,1

- b) Tem como meta de médio prazo situar seu FER na faixa entre 0,9 e 1,1
- c) Tem metas diferentes dessas
- d) Encontra-se na faixa entre 0,9 e 1,1
- e) Não tem metas

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

SOC 26. Em relação à diferença na remuneração de pessoas ocupantes de **cargos de gerência** e cargos de diretoria associada à raça/cor, a companhia:

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

(GRI G4) Indicador LA12

(ISO 26000) Subseção 6.4.3

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

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

SOC 27. A companhia divulga em seu **Relatório de Sustentabilidade** a proporção entre o maior salário pago e a média salarial de todos os demais funcionários da companhia?

(P) Responder considerando a situação efetiva dos quadros da companhia na data final do período abrangido por este questionário. Os valores divulgados devem excluir participações nos resultados e outros itens de remuneração variáveis conforme o desempenho do empregado ou da companhia e a remuneração dos aprendizes.

(GRI G4) Indicador 54 e EC5

- a) Sim
- b) Não

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

SOC 28. A relação entre o maior e o menor salário pago pela companhia é:

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

(GRI G4) Indicador 54 e EC5

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

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

SOC 29. A companhia estabelece metas para reduzir a distância entre a maior e a menor remuneração pagas?

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

(ISO 26000) Subseção 6.4.4

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

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

SOC 30. Indique o percentual de funcionárias que retornaram da licença-maternidade e permaneceram por no mínimo 12 meses após o retorno, nos **últimos 3 anos:**

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

(GRI G4) Indicador LA 3

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

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

SOC 31. Indique as medidas adotadas pela companhia visando respeitar a diversidade em termos de orientação sexual:

(GRI G4) Indicador LA12

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

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

SOC 32. Indique as medidas adotadas pela companhia visando promover a empregabilidade de pessoas com deficiência:

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

(GRI G4) Indicador LA12

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

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

SOC 33. A companhia possui infraestrutura de acordo com as normas de acessibilidade presentes na NBR 9050/ABNT?

(P) Responder considerando todas as unidades da companhia onde a norma é aplicável.

- a) Sim, atendimento parcial da norma
- b) Sim
- c) Não

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

SOC 34. Indique as práticas adotadas pela a companhia visando maximizar o benefício social dos **contratos de aprendizagem**:

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

- a) Promoção da capacitação técnica do aprendiz em sua área de atuação específica
- b) Promoção do desenvolvimento da iniciativa, da autonomia, da capacidade de planejamento e da criatividade do aprendiz
- c) Recrutamento e contratação dentro de comunidades de baixa renda, nas proximidades das instalações da companhia
- d) Recrutamento e contratação por meio de organizações especializadas, atuantes no desenvolvimento e/ou recuperação de jovens
- e) Adoção de planos de efetivação e/ou encaminhamento profissional
- f) Não adota nenhuma medida nesse sentido
- g) Não se aplica (controlada no exterior)

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

INDICADOR 8. GESTÃO DE FORNECEDORES

SOC 35. A companhia mantém práticas de gestão de seus fornecedores que viabiliza a identificação e acompanhamento de **fornecedores críticos**, do ponto de vista da sustentabilidade?

(P) Responder considerando atentamente as definições existentes no Glossário, e que os processos e procedimentos devem sempre se referir de forma direta e explícita às ações da companhia sobre o tema focado na pergunta. Há maior foco em processos de avaliação e monitoramento do desempenho de direitos humanos na **cadeia de suprimentos**. No contexto desta pergunta, riscos sociais significativos referem-se a incidentes relativos a direitos humanos.

(GRI G4) Indicadores G4-12, EN32 a EN34, LA14 a LA16, HR4 a HR6, HR10 a HR12 e SO9 a SO11

- a) Sim
- b) Não

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

SOC 35.1. Se SIM para a PERGUNTA 35, tendo como base o total de **fornecedores críticos** ativos durante o **último ano**, assinalar percentual que corresponde aos que foram incluídos em cada uma das atividades indicadas:

(P) Esta pergunta refere-se ao uso adequado da capacidade que as companhias têm de influenciar positivamente seus fornecedores, estimulando-os a adotar práticas favoráveis à sustentabilidade. Por "apoio" entende-se que a companhia vai além da sensibilização e compartilhamento de compromissos, promovendo ações que efetivamente deem suporte às práticas produtivas e gerenciais voltadas à sustentabilidade como incentivos financeiros, capacitação técnica, disponibilidade de recursos que viabilizem essas práticas, além de projetos desenvolvidos em parceria para este fim. O fato de a companhia estar sujeita a um regime legal que restrinja a adoção das práticas mencionadas não a exime de responder aos quesitos conforme as práticas que efetivamente adote.

Para cada linha da tabela, escolher apenas uma alternativa.

ATIVIDADE	0%	≤25%	>25% e ≤75%	>75%
a) Atividades promovidas pela companhia, voltadas à sensibilização para questões relativas à sustentabilidade, bem como ao compartilhamento de visões e compromissos				
b) Apoio ao desenvolvimento de práticas produtivas e gerenciais voltadas à sustentabilidade, inclusive para adequação às demandas da companhia				
c) Fornecedores elegíveis ao reconhecimento por meio de prêmios ou campanhas de comunicação que valorizam a adoção de práticas socioambientais				
d) Processos de gestão (homologação, seleção etc.) que diferenciam fornecedores pelo atendimento a critérios socioambientais				

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

SOC 36. Indique abaixo o **volume de negócios** realizados com:

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

(GRI G4) Indicador EC9

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

(D) Registros do sistema ou outro documento oficial da companhia. Incluir memória de cálculo.

SOC 37. Indique abaixo o **volume de negócios** realizados com fornecedores que são monitorados pela companhia e objeto de verificação externa independente, com base em cada um dos princípios abaixo:

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

(GRI G4) Indicadores G4-12, EN32 a EN34, LA14 a LA16, HR4 a HR6, HR10 a HR12 e SO9 a SO11

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

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

INDICADOR 9. RESOLUÇÃO DE DEMANDAS DE CLIENTES E CONSUMIDORES

SOC 38. Os produtos e serviços da companhia são dirigidos predominantemente para:

(P) Escolher apenas uma alternativa: são alternativas mutuamente excludentes para dividir as empresas em grupos, segundo o seu perfil relativo a clientes/consumidores.

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

SOC 38.1 Se SIM para a PERGUNTA 38, alternativa (a), indique o percentual representado pelas "reclamações" dentre o total de atendimentos a consumidores prestados pela companhia, no **último ano**, por meio de canais especialmente dedicados ao contato com este público:

(P) Considerar como "atendimento" todos os contatos realizados por consumidores por meio de canais específicos para prestação de esclarecimentos e recebimento de sugestões, reclamações ou outras manifestações. Não devem ser consideradas manifestações diretamente vinculadas a vendas ou à prestação regular de serviços ou atendimento. Considerar como "reclamações" todas as manifestações de consumidores que reportam insatisfação com os produtos, serviços ou qualquer aspecto do atendimento devido pela companhia.

(GRI G4) Indicadores PR5

- a) Maior que 70%
- b) Maior que 50% e menor ou igual a 70%
- c) Maior que 10% e menor ou igual a 50%
- d) Menor ou igual a 10%
- e) Informação não disponível

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

SOC 38.2 Se SIM para a PERGUNTA 38, alternativa (a), indique o percentual do total de "reclamações" recebidas no **último ano**, que foram resolvidas no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis:

(P) Considerar como "reclamações" todas as manifestações de clientes/consumidores que reportam insatisfação com os produtos, serviços ou qualquer aspecto do atendimento devido pela companhia. Considerar como "resolvidas" apenas as reclamações em que a demanda do cliente/consumidor foi plenamente atendida, ou em que houve concordância expressa do mesmo com a solução e/ou explicação oferecida pela companhia.

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

- c) Maior que 40% e menor ou igual a 60%
- d) Maior que 60% e menor ou igual a 80%
- e) Maior que 80%
- f) Informação não disponível

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

SOC 38.2.1 Essas informações são publicadas em área de livre acesso do *website* da companhia?

- a) Sim
- b) Não

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

SOC 38.3 Se SIM para a PERGUNTA 38, alternativa (b), a companhia:

- a) Monitora sistematicamente o desempenho dos canais de atendimento, de denúncia, de violação de privacidade de dados ou outros que evitem práticas abusivas na relação com clientes
- b) Avalia a satisfação dos clientes sobre as informações disponibilizadas relativas a seus produtos e serviços
- c) Nenhuma das anteriores

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

CRITÉRIO IV – CUMPRIMENTO LEGAL

INDICADOR 10. PÚBLICO INTERNO

SOC 39. A companhia cumpre a legislação relativa à contratação de pessoas com deficiência?

(P) Responder considerando a situação efetiva dos quadros da companhia em todas suas unidades, na data de referência deste questionário, bem como as exigências da lei Nº 8.213, de 24 de julho de 1991, suas regulamentações e aplicabilidade ao caso da companhia, para eventuais exceções. Basicamente, de 100 até 200 empregados: 2%; de 201 a 500: 3%; de 501 a 1.000: 4%; de 1.001 em diante: 5%. A alternativa “não se aplica” é exclusiva para empresas não sujeitas à legislação em pauta, por se tratarem de controladas localizadas fora do Brasil.

(GRI G4) Indicador LA12

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

(D) Registros internos ou outro documento oficial da companhia (inclusive Relatório de Sustentabilidade ou outro documento equivalente) onde constem os dados requeridos. Para a alternativa (a), declaração assinada do DRI indicando quais unidades estão abrangidas por TAC, acompanhada de cópia(s) do(s) referido(s) Termo(s). Indicar se as demais unidades cumprem ou não essa exigência legal.

SOC 40. O percentual de aprendizes contratados na companhia corresponde a no mínimo 5% e no máximo 15% dos trabalhadores, por localidade?

(P) Responder considerando a situação efetiva dos quadros da companhia em todas suas unidades. Responder afirmativamente somente caso todas as unidades cumprirem a exigência legal. Entender por “localidade” cada estabelecimento da companhia, conforme lei 10.097, de 19/12/2000, Art. 429 e em sua regulamentação, o Decreto no. 5598/2005. A alternativa “não se aplica” é exclusiva para empresas não sujeitas à legislação em pauta, por se tratarem de controladas localizadas fora do Brasil.

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

(D) Registros internos ou declarações devidamente assinadas ou outro documento oficial da companhia (inclusive Balanço Social, Relatório de Sustentabilidade ou outro documento equivalente) onde constem os dados requeridos. Destacar no documento os dados relevantes. Incluir memória de cálculo. Para a alternativa (a), declaração assinada pelo DRI indicando as unidades abrangidas por

um TAC, acompanhada de cópia(s) do(s) referido(s) Termo(s). Indicar se as demais unidades cumprem ou não essa exigência legal.

INDICADOR 11. CLIENTES E CONSUMIDORES

SOC 41. Os produtos e serviços da companhia são dirigidos predominantemente para:

(P) Escolher apenas uma alternativa: são alternativas mutuamente excludentes para dividir as empresas em grupos, segundo o seu perfil relativo a clientes/consumidores.

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

SOC 41.1 Se SIM para a PERGUNTA 41, alternativa (a), em relação aos processos judiciais ou administrativos decorrentes do relacionamento da companhia com clientes/consumidores dos produtos e serviços que oferece:

(P) Entende-se por Agente Público (ou correlato) o órgão público fiscalizador, Ministério Público e/ou organização que tenha legitimidade para entrar com Ação Civil Pública (artigo 5º da Lei nº 7.347/85). Para os processos judiciais considerar "irrecorrível" como "sentença transitada em julgado" e para os processos administrativos considerar "decisão/sentença definitiva".

(GRI G4) Indicador PR2

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

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

SOC 41.2 Se SIM para a PERGUNTA 41, alternativa (a), nos **últimos 3 anos**, a companhia atendeu ao menos 80% das **reclamações fundamentadas** apresentados contra ela por consumidores, perante órgãos de defesa do consumidor?

(P) Responder "Não se aplica" caso inexistam reclamações fundamentadas. O atendimento às demandas não significa necessariamente que a companhia deve responder ao que foi solicitado na

reclamação, sendo suficiente a participação da companhia nas audiências. O que se busca saber é se a companhia tomou alguma atitude frente às reclamações fundamentadas.

(GRI G4) Indicador PR2

(ISO 26000) Subseção 6.7.6

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

(D) Documento oficial da companhia atestando o atendimento dessas reclamações. Incluir memória de cálculo.

SOC 41.3 Se SIM para a PERGUNTA 41, alternativa (b), em relação aos processos judiciais ou administrativas decorrentes do relacionamento da companhia com os clientes/consumidores dos produtos e serviços que oferece:

(P) Entende-se por Agente Público (ou correlato) o órgão público fiscalizador, Ministério Público e/ou organização que tenha legitimidade para entrar com Ação Civil Pública (artigo 5º da Lei nº 7.347/85). Para os processos judiciais considerar "irrecorrível" como "sentença transitada em julgado" e para os processos administrativos considerar "decisão/sentença definitiva".

(GRI G4) Indicador PR2

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

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

INDICADOR 12. SOCIEDADE

SOC 42. Em relação aos processos judiciais ou administrativos decorrentes de práticas envolvendo **trabalho forçado ou compulsório** e/ou **trabalho infantil**, em suas próprias operações ou em sua **cadeia de suprimentos**:

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

(GRI G4) Indicadores SO8, HR5, HR6, HR10 e HR11

(ISO 26000) Subseção 6.3.10

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

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

SOC 43. A companhia, nos **últimos 3 anos**, foi responsabilizada pelo Ministério do Trabalho e Emprego e/ou o Ministério Público do Trabalho por **trabalho forçado ou compulsório** e/ou **trabalho infantil**, em suas próprias operações ou em sua **cadeia de suprimentos**?

(GRI G4) Indicadores HR6

- a) Sim
- b) Não

SOC 43.1 Se Sim para a PERGUNTA 43, a situação é:

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

(D) Relatório contendo a relação das referidas responsabilizações, em aberto ou encerradas nos últimos 3 anos. Caso inexistam reclamações nestas condições, o relatório deverá evidenciar tal fato. Documentação que evidencie a solução dos problemas de acordo com a resposta assinalada.

SOC 44. Em relação aos processos judiciais ou administrativos decorrentes de práticas envolvendo **assédio moral** ou **sexual** e/ou **discriminação** em suas próprias operações ou em sua **cadeia de suprimentos**:

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

(ISO 26000) Subseção 6.6.6

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

(D) Relação dos referidos processos judiciais e/ou administrativos, em aberto ou encerrados nos últimos 3 anos. Caso inexistam processos nestas condições, certidão negativa expedida pelos órgãos competentes ou outro documento que evidencie tal fato. Para a alternativa (e), certidão negativa expedida pelos órgãos competentes, ou declaração assinada pelo DRI da companhia atestando, sob as penas de lei, a inexistência das ações em questão.

SOC 45. A companhia, nos **últimos 3 anos**, foi responsabilizada pelo Ministério do Trabalho e Emprego e/ou o Ministério Público do Trabalho por práticas envolvendo **assédio moral** ou **sexual** e/ou **discriminação** em suas próprias operações ou em sua **cadeia de suprimentos**?

- a) Sim
- b) Não

SOC 45.1 Se Sim para a PERGUNTA 45, a situação é:

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

(D) Relatório contendo a relação das referidas reclamações, em aberto ou encerradas nos últimos 3 anos. Caso inexistam reclamações nestas condições, o relatório deverá evidenciar tal fato. Documentação que evidencie a solução dos problemas de acordo com a resposta assinalada.