

Questionário ISE B3

Dimensão Social

2020

Sumário

APRESENTAÇÃO	1
CRITÉRIO I – POLÍTICA.....	2
<i>INDICADOR 1. COMPROMISSO COM PRINCÍPIOS E DIREITOS FUNDAMENTAIS NAS RELAÇÕES DE TRABALHO</i>	<i>2</i>
<i>INDICADOR 2. COMPROMISSO COM A COMUNIDADE</i>	<i>8</i>
<i>INDICADOR 3. RESPEITO À PRIVACIDADE, USO DA INFORMAÇÃO E MARKETING.....</i>	<i>10</i>
CRITÉRIO II – GESTÃO.....	12
<i>INDICADOR 4. APLICAÇÃO DOS COMPROMISSOS COM PRINCÍPIOS E DIREITOS FUNDAMENTAIS NAS RELAÇÕES DE TRABALHO</i>	<i>12</i>
<i>INDICADOR 5. RELAÇÃO COM A COMUNIDADE</i>	<i>19</i>
<i>INDICADOR 6. RELAÇÃO COM CLIENTES E CONSUMIDORES.....</i>	<i>23</i>
CRITÉRIO III – DESEMPENHO	29
<i>INDICADOR 7. DIVERSIDADE E EQUIDADE.....</i>	<i>29</i>
<i>INDICADOR 8. GESTÃO DE FORNECEDORES</i>	<i>33</i>
<i>INDICADOR 9. RESOLUÇÃO DE DEMANDAS DE CLIENTES E CONSUMIDORES.....</i>	<i>35</i>
CRITÉRIO IV – CUMPRIMENTO LEGAL.....	37
<i>INDICADOR 10. PÚBLICO INTERNO.....</i>	<i>36</i>
<i>INDICADOR 11. CLIENTES E CONSUMIDORES.....</i>	<i>37</i>
<i>INDICADOR 12. SOCIEDADE.....</i>	<i>40</i>

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

APRESENTAÇÃO

Propósito *(a que se destina)*

Identificar em que medida uma companhia é capaz de manter relacionamentos mutuamente positivos com segmentos da sociedade que podem ser impactados por suas atividades, criando e compartilhando valor.

Racional *(por que esta dimensão é importante no questionário ISE B3)*

Entende-se que companhias que são capazes de estabelecer e manter um relacionamento mutuamente positivo com grupos sociais potencialmente impactados por suas atividades terão melhor aceitação pela sociedade, enfrentarão menos problemas e serão mais resilientes em situações adversas. Consequentemente, tendem a ser investimentos com melhores perspectivas de resultado ao longo do tempo. No sentido inverso, empresas que não tenham esses atributos terão menos segura sua assim chamada "licença social para operar", constituindo assim investimentos menos interessantes para investidores atentos às questões da sustentabilidade.

Escopo *(o que é abrangido nesta dimensão)*

Esta dimensão trata das atitudes de uma companhia em relação a grupos sociais potencialmente impactados – direta ou indiretamente – por suas atividades, especialmente trabalhadores, consumidores, clientes e fornecedores, assim como habitantes de territórios e comunidades sujeitos a tais impactos. As atitudes enfocadas abrangem temas identificados como relevantes em instrumentos amplamente reconhecidos, tais como acordos internacionais criados no âmbito da Organização das Nações Unidas (ONU) ou em processos voluntários de normalização como os realizados pela International Organization for Standardization (ISO).

Temas *(quais os principais aspectos da sustentabilidade empresarial enfocados)*

Dentre os temas abordados nesta dimensão, destacam-se as condições de trabalho, o respeito aos direitos humanos e aos direitos do consumidor, a valorização da diversidade e o combate à discriminação, a atuação responsável e positiva em cadeias de suprimentos e em territórios ou comunidades influenciados pela companhia e, finalmente, as relações éticas e as práticas de transparência e diálogo com as partes interessadas.

Estrutura *(qual a lógica dos critérios e indicadores)*

Esta dimensão inclui quatro critérios, desdobrados em doze indicadores, que espelham os temas do questionário de forma transversal e complementar. Em relação a cada um dos diferentes temas pertinentes a esse escopo, busca-se identificar políticas e práticas voltadas a garantir que a companhia, ao tomar suas decisões, considere os interesses das partes em questão. Adicionalmente, onde possível, busca-se identificar indicadores que reflitam a efetividade dessas práticas, assim como evidências de que a companhia cumpre adequadamente a legislação aplicável a esses temas.

CRITÉRIO I – POLÍTICA

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

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

(P) Essa pergunta quer reforçar a existência de uma agenda ampla de direitos humanos, para além dos temas que são tratados no ISE, sem intenção de hierarquização. Voltado à proteção de direitos fundamentais, forma-se um sistema normativo global de proteção dos direitos humanos, no âmbito das Nações Unidas. O conjunto de convenções internacionais ratificados pelo Brasil estão disponíveis no site da Organização Internacional do Trabalho em: <http://www.ilo.org/brasil/convencoes/lang-pt/index.htm>

(GRI Standards) 103-1 a 103-3, 405-1, 401-2, 406-2, 407-1, 408-1, 409-1, 410-1, 411-1, 412-1 a 412-3, 413-1, 413-2, 414-1 e 414-2

- a) Sim
 b) Não

(D) **Política corporativa** que ateste explicitamente o compromisso com relativas às relações de trabalho ratificadas pelo Brasil.

SOC 1.1 Se sim para a PERGUNTA 1, a companhia orienta seu compromisso com base nos Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos da ONU, quando pertinentes às relações de trabalho?

(P) Os Princípios Orientadores (POs) sobre Empresas e Direitos Humanos foram aprovados pelo Conselho de Direitos Humanos da ONU em 2011 e adotados pelo Brasil no mesmo ano. Os 31 POs foram elaborados para implementar os parâmetros “proteger, respeitar e reparar” apresentados por John Ruggie em 2008 com o objetivo de estabelecer obrigações para o Estado e empresas a fim de prevenir e reparar violações a direitos humanos decorrentes dos negócios.

Trata-se de um passo no sentido de garantir que os direitos humanos, que já figuram nos principais Tratados e Pactos Internacionais, sejam parâmetros também para os negócios, especialmente considerando a capacidade das empresas, por meio de suas atividades e operações em cadeia, de afetarem uma série desses direitos (fonte: Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos, disponível em: <https://www.mdh.gov.br/sdh/noticias/2017/novembro/cartilha-empresas-e-direitos-humanos-1/view>)

A alternativa "b" abaixo considera que a companhia realiza uma due dilligence sobre direitos humanos a fim de identificar, prevenir, mitigar e assumir responsabilidade.

(GRI Standards) 103-1 a 103-3, 412-1 a 412-3

- a) Sim
 b) Sim, realizando avaliação de impactos do negócio sobre os direitos humanos
 c) Não

(D) **Documento oficial** que ateste explicitamente os princípios como orientadores da gestão da companhia para alternativa "a" e relatório sobre a avaliação de impactos para alternativa "b".

SOC 2. 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 Standards) 405-1, 406-1, 407-1, 408-1 e 409-1

(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) Nenhuma das anteriores

SOC 2.1 Para as alternativas assinaladas na PERGUNTA 2, 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.

(GRI Standards) 103-2

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 2.2 Com relação aos compromissos assinalados na **PERGUNTA 2**, 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**

Exemplo de diretriz para alternativa “a” seria realizar auditoria (**due diligence**) em Direitos Humanos com ênfase no tema focado.

A alternativa “c” exige diretrizes para a gestão da cadeia de suprimentos, onde há maior influência por parte da companhia 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.

(GRI Standards) 405-1, 406-1, 407-1, 408-1 e 409-1

AÇÃO	TI e TF	DI e DV	AS	LA	NDA
a) Estabelecimento de diretrizes relativas à gestão da companhia visando o tema focado pelo compromisso					
b) Prevenção sobre o envolvimento direto e indireto em situações que contrariam o compromisso assumido					
c) Estabelece diretrizes para a gestão junto à sua cadeia de suprimentos					

d) Contempla a promoção deste compromisso na sua cadeia de valor					
---	--	--	--	--	--

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

SOC 2.3 Com relação aos compromissos expressos na PERGUNTA 2, 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 prescrições legais e normativas, tais como ABNT NBR 9050, ABNT NBR 16537, NM 313, Lei nº 13.146/2015 – Lei Brasileira de Inclusão 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.

(GRI Standards) 102-40 a 102-44

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 2.3.1 Se SIM para alternativa "c" da PERGUNTA 2.3, 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) Trabalhadores terceirizados					
d) Fornecedores					
e) Consumidores/Clientes					
f) Comunidade local					
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 2.4 Se SIM para a alternativa "a" da PERGUNTA 2, a companhia possui **compromisso formal** relativo ao combate à exploração sexual de crianças e adolescentes?

(P) O compromisso deve mencionar de forma direta e explícita o tema enfocado. Considerar que a exploração sexual de crianças e adolescentes é uma violação aos direitos humanos e se caracteriza também como uma forma de violência de gênero, uma vez que a maior parte das vítimas é do sexo

feminino. Considerar que a exploração 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 (FGVces, www.idlocal.com.br).

(GRI Standards) 408-1

- 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 enfocado 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 3. 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 Standards) 102-16, 413-1 e 413-2

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

(GRI Standards) 102-16, 102-17, 102-29 e 102-30

- a) Orientar seu compromisso com base nos Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos da ONU, quando pertinentes às relações com a comunidade
- b) Identificar e avaliar os impactos gerados na comunidade resultantes das atividades da companhia, bem como os riscos de violação aos direitos humanos
- c) Adotar uma hierarquia de mitigação para evitar ou, quando não for possível evitar, minimizar e, nos casos em que permaneçam impactos residuais, remediá-los
- d) Garantir que as reclamações das comunidades sejam respondidas e gerenciadas de forma apropriada
- e) Promover e proporcionar meios de engajamento apropriado
- f) Assegurar que informações sociais pertinentes sejam divulgadas e disseminadas
- 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.

SOC 4. 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 Standards) 102-16, 203-1, 203-2 e 413-1

- a) Sim
- b) Não

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

SOC 4.1 Se SIM para a **PERGUNTA 4**, indique quais diretrizes de gestão da companhia estão contempladas nessa política:

(GRI Standards) 102-16, 103-1 a 103-3, 203-1, 203-2, 415-1 e 413-1

- 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 4.2 Se SIM para a **PERGUNTA 4**, 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 5. 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 Standards) 102-16, 102-17 e 418-1

(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 6. 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 Standards) 102-16, 102-17, 103-1 a 103-3 e 417-3

(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 6.1 Se SIM para a PERGUNTA 6, 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 6.

CRITÉRIO II – GESTÃO

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

SOC 7. 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 também 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 Standards) 103-1 a 103-3, 406-1, 408-1, 409-1, 404-2, 404-3, 405-1 e 405-1

(ISO 26000) Subseção 6.3.10

PROCESSOS E PROCEDIMENTOS	TI e TF	DI e DV	AS	LA	DT	ED	EQ	DL	NDA
a) Identificar impactos negativos diretos e indiretos da companhia visando o tema									
b) Prevenir os impactos negativos sobre o tema									
c) Monitorar a eficácia das medidas de prevenção e controle de impactos do negócio sobre o tema									
d) Mitigar impactos do negócio sobre o tema									
e) Prestar contas às partes interessadas sobre as medidas tomadas para enfrentar os impactos de suas atividades sobre o tema									
f) Estabelecer diretrizes para a gestão junto à sua cadeia de suprimentos									
g) Prever sanções por meio de medidas disciplinares e/ou legais para situações de descumprimento ocorridas na cadeia de suprimentos									
h) Contemplar a promoção sobre o tema na sua cadeia de valor									

(D) Documento oficial da companhia e/ou evidências da existência e aplicação dos processos e procedimentos em questão. A alternativa "e" exige diretrizes para a gestão da cadeia de suprimentos, onde há maior influência por parte da companhia e, eventualmente, maior risco associado aos fornecedores críticos. Considerar que essas diretrizes devem trazer orientações práticas para gerenciar os temas da agenda de direitos humanos junto a sua cadeia de suprimentos.

SOC 8. Indique quais práticas estão presentes nos **processos e procedimentos** para fazer respeitar os acordos e as negociações coletivas firmadas com organizações legitimamente representativas dos trabalhadores:

(GRI Standards) 102-16, 102-17, 103-1 a 103-3 e 407-1

(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) Promove o diálogo interno, com o envolvimento do sindicato, sempre que uma atividade é terceirizada pela companhia
- 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 9. 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 Standards) 102-16, 102-17, 103-1 a 103-3 e 406-1

(ISO 26000) Subseção 6.3.7

- a) Sim
- b) Não

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

SOC 10. O compromisso com a **valorização da diversidade** em matéria de emprego e ocupação abrange as atividades como:

(P) O compromisso de valorização da diversidade pressupõe a superação de preconceitos inconscientes e demanda a capacitação de funcionários, especialmente gestores, para detectar e extinguir esses preconceitos, valorizando os impactos positivos da diversidade.

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 "c" 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 "d" um exemplo de ação seria oferecer oportunidades de desenvolvimento de liderança para mulheres, negros, pessoas com deficiência e outros.

(GRI Standards) 102-16, 102-17, 102-22, 102-24, 103-1 a 103-3, 202-1 e 407-1

(ISO 26000) Subseção 6.3.7

- a) Seleção e contratação

- b) Remuneração
- c) Promoção
- d) Treinamento
- e) Sensibilização dos funcionários diretos e trabalhadores terceirizados para o tema
- f) Promoção de comitês de diversidade ou grupos de afinidade para monitorar a evolução do tema na companhia
- g) Nenhuma das anteriores

(D) Evidências das práticas em questão, em que constem a existência de **ações afirmativas** da companhia quanto à valorização da diversidade.

SOC 11. Indique as medidas adotadas pela companhia visando respeitar a diversidade em termos de orientação sexual e identidade de gênero:

(P) Essa pergunta espera conectar a agenda de garantia de direitos ao compromisso das empresas com esse grupo. Inspira-se na Resolução 17/19 sobre direitos humanos, orientação sexual e identidade de gênero, do Conselho de Direitos Humanos das Nações Unidas. Destaca-se que a sigla LGBTQIA+ possui forte apelo global, contemplando também os termos "queer", "intersexual" e "assexual", para além dos termos "lésbica", "gay", "bissexual" e "transgênero", já contemplados na sigla LGBT. A expressão grupos minorizados se refere a um grupo de pessoas que, de algum modo e em algum setor das relações sociais, se encontra numa situação de dependência ou desvantagem em relação a um outro grupo, denominado majoritário.

(GRI Standards) 102-16, 102-17, 102-22, 102-24, 103-1 a 103-3, 202-1 e 405-1

- a) Possui um programa estruturado para garantia de direitos do grupo LGBTQIA+
- b) Promove a conscientização para que os grupos minorizados sintam-se à vontade para utilizar as infraestruturas de inclusão
- c) Estabelece medidas disciplinares em caso de violação de direitos
- d) Nenhuma das anteriores

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

SOC 12. 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 Standards) 102-16, 102-17, 102-22, 102-24, 103-1 a 103-3, 202-1 e 405-1

- a) Investimento em meios de acessibilidade, condições seguras e salubres de trabalho

- b) Investimento em tecnologias adequadas para a realização do trabalho
- c) Possui programa estruturado para promover uma cultura organizacional inclusiva, com foco nas relações profissionais
- d) Nenhuma das anteriores

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

SOC 13. A companhia possui ações afirmativas para incluir em seu quadro de funcionários os seguintes grupos minorizados?

(P) A expressão grupos minorizados se refere a um grupo de pessoas que, de algum modo e em algum setor das relações sociais, se encontra numa situação de dependência ou desvantagem em relação a um outro grupo, denominado majoritário.

Com relação à alternativa "e", faixas geracionais/etárias referem-se tanto a grupos mais jovens, no início da carreira, quanto a grupos mais velhos, que enfrentam restrições no mercado de trabalho.

(GRI Standards) 202-2

- a) Populações indígenas
- b) Pessoas com deficiência
- c) Refugiados
- d) Migrantes
- e) Faixas geracionais/etárias
- f) LGBTQIA+
- g) Outros grupos minorizados
- h) Não possui ações afirmativas

(D) Evidências das práticas em questão. Ressalta-se que, conforme indicador 4, nessa pergunta estão sendo observadas as ações afirmativas de inclusão relativas às relações de trabalho.

SOC 14. Indique as medidas adotadas pela companhia visando diminuir a desigualdade salarial entre seus funcionários:

(P) Considerar a proporção entre a remuneração anual total do indivíduo mais bem pago e a remuneração média anual total de todos os funcionários, excluindo o mais bem pago. Os valores divulgados devem incluir participações nos resultados e outros itens de remuneração variáveis conforme o desempenho do empregado ou da companhia e excluir a remuneração dos aprendizes.

(GRI Standards) 202-1 e 405-2

(ISO 26000) Subseção 6.4.4

- a) A companhia monitora e divulga em seu **Relatório Anual** a proporção entre o maior salário pago e a média salarial de todos os demais funcionários da companhia

- b) A companhia estabelece metas para reduzir a distância entre o maior salário pago e a média salarial de todos os demais funcionários
- c) A companhia estabelece metas para reduzir a distância entre a maior salário pago e a média salarial de todos os demais funcionários e as divulga em seu Relatório Anual
- d) Nenhuma das anteriores

(D) Para a alternativa "b" documento oficial da companhia, devidamente assinado, em que constem os dados requeridos. Para as alternativas "a" e "c", além de documento oficial, página do Relatório Anual ou **de Sustentabilidade** em que constem as referidas informações. Para a alternativa "d", documento oficial da companhia que apresente a legislação a que a companhia está submetida e esclareça porque a mesma se configura em um impeditivo para a aplicação das práticas requeridas por essa pergunta.

SOC 15. Indique quais dos aspectos abaixo, relacionados à qualidade de vida e que impactam a motivação e o desempenho de seus funcionários, a companhia monitora e implementa ações de melhoria contínua:

(P) Essa pergunta 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.

Para a alternativa "d" considerar programas/práticas destinados a ajudar os funcionários que já estão sofrendo com as manifestações dos transtornos citados.

(GRI Standards) 404-3

- a) Possui programas que incentivem a manutenção de um equilíbrio entre carga horária disponível e demanda de trabalho (observar horas trabalhadas, jornada intermitente, metas de produção e outros tipos de demanda)
- b) Oferece diferentes modalidades de trabalho que possam ser aplicadas em sintonia com o negócio da companhia, como jornadas de trabalhos parciais e trabalho remoto, mediante aditivo contratual
- c) Promove a cooperação e a integração entre pessoas e departamentos
- d) Gerencia as queixas relacionadas a exposição a stress, contemplando aspectos relacionados a afastamentos por motivo de saúde mental (ex.: crises de ansiedade, depressão, síndrome de *burnout*)
- e) Gerencia as queixas relacionadas a danos morais e excessos por parte dos gestores (funcionários convocados para trabalhar fora do horário de trabalho acordado com a empresa)
- f) Gerencia as queixas relacionadas a assédio sexual
- g) Consulta os funcionários quanto a sua percepção em relação as políticas e práticas da companhia na promoção de oportunidades iguais, inclusão e não-discriminação
- h) Nenhuma das anteriores

(D) Evidências das práticas em questão, em que constem, explicitamente, o processo de gestão, incluindo monitoramento e as ações de melhoria contínua para os temas assinalados. Para a alternativa "nenhuma das anteriores", declaração do DRI.

INDICADOR 5. RELAÇÃO COM A COMUNIDADE

SOC 16. As operações da companhia implicam em impactos **socioambientais** significativos negativos 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 negativos significativos incluem: mineração, siderurgia, metalurgia, papel e celulose, energia, construção civil e concessão de portos, aeroportos, rodovias.

Alguns exemplos, não exaustivos, encontrados nas comunidades 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 Standards) 203-2 e 413-2

- a) Sim
 b) Não

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

SOC 16.1 Se SIM para a PERGUNTA 16, a companhia orienta suas práticas de gestão com base nos Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos da ONU, quando pertinentes às relações com a **comunidade local**?

(P) Os Princípios Orientadores (POs) sobre Empresas e Direitos Humanos foram aprovados pelo Conselho de Direitos Humanos da ONU em 2011 e adotados pelo Brasil no mesmo ano. Os 31 POs foram elaborados para implementar os parâmetros "proteger, respeitar e reparar" apresentados por John Ruggie em 2008 com o objetivo de estabelecer obrigações para o Estado e empresas a fim de prevenir e reparar violações a direitos humanos decorrentes dos negócios.

Trata-se de um passo no sentido de garantir que os direitos humanos, que já figuram nos principais Tratados e Pactos Internacionais, sejam parâmetros também para os negócios, especialmente considerando a capacidade das empresas, por meio de suas atividades e operações em cadeia, de afetarem uma série desses direitos (fonte: Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos, disponível em: <https://www.mdh.gov.br/sdh/noticias/2017/novembro/cartilha-empresas-e-direitos-humanos-1/view>)

- a) Sim
 b) Sim, realizando avaliação de impactos do negócio sobre os direitos humanos

c) Não

(D) **Documento oficial** que ateste explicitamente os princípios como orientadores da gestão da companhia para alternativa "a" e relatório sobre a avaliação de impactos para alternativa "b".

SOC 16.2 Se SIM para a PERGUNTA 16, indique por meio de quais práticas cotidianas a companhia gerencia os impactos negativos significativos de suas operações sobre a **comunidade local**:

- a) Realiza mapeamento identificando impactos do negócio e análises de riscos diretos e indiretos às comunidades
- b) Define ações de prevenção dos impactos
- c) Monitora a eficácia das medidas de prevenção e controle dos impactos
- d) Garante mecanismos de participação e controle de representantes da comunidade, em todas as etapas que envolvam os planos de prevenção
- e) Remedia impactos que não puderam ser evitados por meio de programas de reparação transparentes e participativos
- f) Presta contas à todas as partes interessadas sobre as medidas adotadas para enfrentar os impactos de suas atividades
- g) Nenhuma das anteriores

(D) Evidências de realização das práticas assinaladas em documentos internos da companhia, acompanhados de declaração do DRI contextualizando tais práticas, e/ou apresentação de documentos públicos ou canais de comunicação em que a companhia apresenta suas práticas, tais como relatório de sustentabilidade e website.

SOC 16.3 Se SIM para a PERGUNTA 16, 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 Standards) 203-1, 203-2 e 413-1

(ISO 26000) Subseção 6.8

- a) Possui metodologia para seu relacionamento com a comunidade, que reconheça e valorize suas expectativas e capacidade de organização
- b) Internaliza o aprendizado deste relacionamento na própria companhia, de forma transversal em todas as suas áreas-chave

- c) 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
- d) 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.
- e) Recomenda que sua cadeia de valor realize mapeamento dos impactos negativos e análises de risco para definir as suas prioridades estratégicas
- 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) Evita a dependência da comunidade local com a companhia
- h) Engaja-se em iniciativas em prol da valorização da diversidade no contexto de desenvolvimento local
- i) 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 16.4 Se NÃO para **PERGUNTA 16**, indique por meio de quais práticas cotidianas, a companhia busca construir um relacionamento com a **comunidade local** visando o **desenvolvimento local**:

(GRI Standards) 413-1

- 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) Integra **espaços públicos** em prol da diversidade de gênero, raça/cor e sexual no contexto de desenvolvimento local
- h) Nenhuma das anteriores

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

comunidade, relatórios de atividades e atas de reuniões e boletins informativos específicos (comunicações internas).

SOC 17. 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 Standards) 201-1 e 203-1

(ISO 26000) Subseção 6.8.9

- a) Sim
 b) Não

(D) Evidências das práticas em questão.

SOC 17.1 Se SIM para a PERGUNTA 17, 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 2030** 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 17.2 Se SIM para a PERGUNTA 17, 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 17.3 Se SIM para a PERGUNTA 17, 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 17.4 Se SIM para a PERGUNTA 17, a companhia realiza investimentos sociais com recursos disponíveis por meio de incentivos fiscais?

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

(GRI Standards) 201-4

- a) Sim
- b) Não

(D) Evidências das práticas em questão.

SOC 17.4.1 Se SIM para a PERGUNTA 17.4, 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 18. Em **investimentos sociais de natureza não-voluntária** a companhia 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.

(GRI Standards) 203-1 e 203-2

- a) Sim
- b) Não
- b) Não realiza investimentos desta natureza

(D) Evidências das práticas em questão.

INDICADOR 6. RELAÇÃO COM CLIENTES E CONSUMIDORES

SOC 19. 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 alternativa "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 pergunta e escolha a que aborda aspectos em que são maiores os possíveis impactos negativos dos negócios da companhia.

(GRI Standards) 102-2 e 102-6

- 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 19.1 Se SIM para a PERGUNTA 19, 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).

(GRI Standards) 418-1

(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) Ouvidoria como canal principal de representação ou denúncia
- f) Nenhuma das anteriores

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

SOC 19.2 Se SIM para a PERGUNTA 19, alternativa "a", em seu serviço de atendimento a demandas de consumidores a companhia:

(P) Responder considerando que esta pergunta se refere 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 Standards) 102-43 e 102-44

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 19.3 Se sim para a **PERGUNTA 19**, alternativa "a", a companhia orienta os profissionais de marketing e negócios quanto aos temas relacionados a valorização da diversidade de gênero, raça/cor e sexual, a fim de que todos sejam respeitados em ações de comunicação, propagandas e nos demais materiais da companhia?

(GRI Standards) 102-43

- a) Sim
- b) Não

(D) Documento oficial da companhia e/ou evidências da existência e aplicação das ações em questão.

SOC 19.4 Se SIM para a **PERGUNTA 19**, 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.

(GRI Standards) 102-43

(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 19.5 Se SIM para a PERGUNTA 19, 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 Standards) 102-40, 102-42, 102-43 e 102-44

(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 19.5.1 Se SIM para PERGUNTA 19.5, 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 19.6 Se SIM para a PERGUNTA 19, alternativa "a", a companhia oferta seus produtos e/ou serviços em locais cuja estrutura está de acordo com as normas de acessibilidade presentes nas prescrições legais e normativas, tais como ABNT NBR 9050, ABNT NBR 16537, NM313, Lei nº 13.146/2015 – Lei Brasileira de Inclusão?

- a) Sim, atendimento parcial de pelo menos uma norma
 b) Sim, atendimento total de pelo menos uma norma
 c) Não
 d) Não se aplica

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

SOC 19.7 Se SIM para a PERGUNTA 19, alternativa "a", a companhia disponibiliza informações de seus produtos e/ou serviços de forma acessível?

(GRI Standards) 417-1

- 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, escrita Braille, entre outros
- e) Não divulga informações relacionadas a seus produtos e/ou serviços

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

SOC 19.8 Se SIM para a PERGUNTA 19, 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 Standards) 417-1 e 417-2

- 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 19.9 Se SIM para a **PERGUNTA 19**, alternativa “b”, a companhia realiza periodicamente pesquisa de satisfação dos clientes?

(GRI Standards) 102-43 e 102-44

- 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 20. 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" se refere 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 Standards) 102-35 a 102-39, 405-1, 405-2 e 406-1

(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					

(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 21. 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 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:

$$FER = SM_GRUPO \text{ "M"} / SM_GRUPO \text{ "G"}$$

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 pergunta.

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

"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 pergunta específica de 01/07/2019 a 30/06/2020.

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

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

Para cada linha da tabela, escolher apenas uma alternativa.

(GRI Standards) 102-35 a 102-39, 405-2

(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 22. A relação entre o maior salário pago e a média salarial de todos os demais funcionários da companhia é:

(P) Considerar a proporção entre a remuneração anual total do indivíduo mais bem pago e a remuneração média anual total de todos os funcionários, excluindo o mais bem pago. Os valores calculados devem incluir participações nos resultados e outros itens de remuneração variáveis conforme o desempenho do empregado ou da companhia e excluir a remuneração dos aprendizes.

(GRI Standards) 102-38 e 202-1

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

(P) Considerar que, de acordo com a Constituição Federal do Brasil, assegurar os direitos da criança é um dever das famílias, da sociedade e dos pais. Apesar disso, alguns fatores como estereótipos de gênero perpetuados ao longo de gerações, vieses inconscientes e preconceitos reforçam que "cuidar dos filhos é responsabilidade das mães". A legislação trabalhista inclusive colabora com isso. O setor empresarial pode avançar na agenda pela igualdade de gênero no mercado de trabalho, integrando o programa "Empresa Cidadã", com base no Marco Legal da Primeira Infância e ainda, estabelecendo políticas e programas que contribuam com a equidade à **licença parental** (Fonte: Movimento Mulher 360).

(GRI Standards) 401-3

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

(D) Para a alternativa "a" Registro de adesão ao Programa Empresa Cidadã e documentos oficiais da companhia ou registros de trabalho que evidenciem a existência das práticas assinaladas e comprovem que esses benefícios se estendem aos casais homoafetivos e às famílias monoparentais. Para a alternativa "b", documento da área de gestão de pessoas/recursos humanos que comprove essa prática e o seu monitoramento. Para essa alternativa, deve-se atentar para o fato de que os 3

últimos anos se referem ao período de 01/07/16 a 30/06/19, conforme glossário, mas as funcionárias não devem ter retornado de licença maternidade em data posterior à 30/06/18 para que possa ser observada a permanência de 12 meses. Incluir memória de cálculo.

INDICADOR 8. GESTÃO DE FORNECEDORES

SOC 24. A companhia mantém práticas de gestão de seus fornecedores que viabilizam 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 dos riscos aos direitos humanos na **cadeia de suprimentos**.

(GRI Standards) 102-9, 103-2, 308-1, 308-2, 407-1, 408-1, 409-1, 414-1 e 414-2

- a) Sim
 b) Não

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

SOC 24.1 Se SIM para a PERGUNTA 24, 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 a alternativa "d", um exemplo de como se diferenciar um fornecedor de outro seria por meio da utilização do critério de desempate no momento da seleção e contratação de um determinado fornecedor.

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 25. Indique abaixo o **volume de negócios** realizados com:

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

(GRI Standards) 204-1, 407-1 e 414-1

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 26. Indique abaixo o **volume de negócios** realizados com fornecedores que são monitorados pela companhia e objeto de auditoria externa independente (**due diligence**) em matéria de direitos humanos:

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

(GRI Standards) 102-9, 103-2, 308-1, 308-2, 407-1, 408-1, 409-1, 414-1 e 414-2

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				

(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 27. Os produtos e serviços da companhia são dirigidos predominantemente para:

(P) Escolher apenas uma alternativa: são alternativas mutuamente excludentes para dividir as companhias 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 27.1 Se SIM para a PERGUNTA 27, 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 Standards) 102-43 e 102-44

- 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 27.2 Se SIM para a PERGUNTA 27, 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 27.2.1 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 27.3 Se SIM para a PERGUNTA 27, 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 28. 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 Standards) 405-1

- 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 29. 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 30. 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 30.1 Se SIM para a PERGUNTA 30, alternativa "a", em relação aos processos judiciais ou administrativas 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 Standards) 416-2, 417-3, 418-1 e 419-1

- 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 30.2 Se SIM para a PERGUNTA 30, alternativa "a", nos **últimos 3 anos**, a companhia atendeu ao menos 80% das **reclamações fundamentadas** em Ranking do Ministério da Justiça e agências reguladoras 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 Standards) 416-2, 417-3, 418-1 e 419-1

(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 30.3 Se SIM para a PERGUNTA 30, 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 Standards) 416-2, 417-3, 418-1 e 419-1

- 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 31. 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 Standards) 408-1, 409-1, 414-1, 414-2 e 419-1

(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 32. A companhia, nos **últimos 3 anos**, foi responsabilizada pela autoridade federal responsável por **trabalho forçado ou compulsório** e/ou **trabalho infantil**, em suas próprias operações ou em sua **cadeia de suprimentos**?

(GRI Standards) 409-1

- a) Sim
- b) Não

SOC 32.1 Se Sim para a PERGUNTA 32, 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 33. 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 irrecurável
- 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 34. A companhia, nos **últimos 3 anos**, foi responsabilizada pela autoridade federal responsável 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 34.1 Se Sim para a PERGUNTA 34, 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.

SOC 35. Em relação aos processos judiciais ou administrativos envolvendo acidentes ou desastres **socioambientais** em suas operações:

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

- a) Existem em tramitação processos judiciais

- b) Existem em tramitação processos administrativos
- c) Houve, nos **últimos 3 anos**, alguma sentença de condenação/decisão irrecurável
- 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.