



# Indicadores Ethos – 3ª Geração

Versão Intermediária – Grupo de Aplicação-Piloto

*Relatório Consolidado*

INSTITUTO  
**ETHOS**

Março de 2012

## **Apresentação**

O presente relatório tem como objetivo reunir informações referentes à aplicação-piloto da versão intermediária dos Indicadores Ethos – 3ª Geração. Essas informações serão insumo para o aprofundamento das reflexões e definições sobre os Indicadores Ethos em seu processo de reformulação.

O relatório está organizado em seções que esclarecem como a versão intermediária foi desenvolvida (seção 1), o processo de aplicação-piloto (seção 2), os resultados das empresas participantes (seção 3) e sua avaliação da aplicação-piloto (seção 4).

Agradecemos a todas as empresas participantes desse processo, por sua contribuição fundamental no desenvolvimento da Terceira Geração dos Indicadores Ethos.

Em caso de dúvidas, por favor, entre em contato conosco pelo e-mail [indicadores@ethos.org.br](mailto:indicadores@ethos.org.br).

Atenciosamente,

Equipe dos Indicadores Ethos de RSE  
Gestão Sustentável  
Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social

## SUMÁRIO

1. Seção 1: Desenvolvimento da Versão Intermediária	Pág. 04
1.1 Indicadores Ethos & Norma ABNT NBR ISO 26000	Pág. 04
1.2 Indicadores Ethos & Diretrizes para Relatório de Sustentabilidade GRI	Pág. 05
1.3. Eixos de Avaliação	Pág. 06
2. Seção 2: Processo de Aplicação-Piloto	Pág. 08
2.1 Empresas do Grupo de Aplicação-Piloto	Pág. 08
2.2 Número de pessoas envolvidas	Pág. 09
2.3 Carga horária	Pág. 11
3. Seção 3: Desempenho das empresas	Pág. 12
3.1 Relação entre os desempenhos da 2ª e 3ª Gerações	Pág. 12
4. Seção 4: Avaliação das Empresas	Pág. 16

## Seção 1: Desenvolvimento da Versão Intermediária

A Versão Intermediária para Aplicação-Piloto foi elaborada no âmbito do desenvolvimento dos Indicadores Ethos – 3ª Geração, com o objetivo de aplicar, no questionário dos Indicadores Ethos – 2ª Geração, o conteúdo de duas referências principais para a etapa 1 do processo de revisão: a norma ABNT NBR ISO 26000 e as Diretrizes para Relatório de Sustentabilidade da Global Reporting Initiative (GRI).

A versão intermediária foi produzida baseando-se nos insumos coletados a partir das consultas, virtuais e presenciais, além de análises técnicas para verificar as possibilidades de convergência entre esses instrumentos.

A versão intermediária manteve a estrutura dos Indicadores Ethos – 2ª Geração e foi desenvolvida com a seguinte proposta:

### 1.1 Indicadores Ethos & Norma ABNT NBR ISO 26000

Os Indicadores Ethos foram revistos com base na Norma ABNT NBR ISO 26000, para a proposição de práticas de gestão com responsabilidade social. Ao questionário foram incorporados conceitos, princípios e propostas de ações, o que alterou, inclusive, sua própria organização, que passou a ter dois eixos. A atualização dos Indicadores Ethos à luz da ISO 26000 pode ser verificada pela reformulação e criação de indicadores.

Presença da Norma ABNT NBR ISO 26000 na versão intermediária dos Indicadores Ethos – 3ª Geração

Aproximadamente **71% do conteúdo da Norma ABNT NBR ISO 26000 está contemplado** no questionário da versão intermediária dos Indicadores Ethos. Esse conteúdo representa 100% dos itens relacionados à gestão socialmente responsável, tendo sido os demais considerados não aplicáveis (NA) para o conteúdo dos Indicadores Ethos. Para conhecimento, são eles o Prefácio Nacional, a Introdução, os Capítulos 01 e 02, além dos Anexos A e B e Bibliografia:

#### Norma ABNT NBR 26000

Prefácio Nacional		NA
Introdução		NA
01	Escopo	NA
02	Termos e definições	NA
03	Compreensão da responsabilidade social	✓
04	Princípios da responsabilidade social	✓
05	Reconhecimento da responsabilidade social e engajamento das partes interessadas	✓
06	Orientações sobre temas centrais da responsabilidade social	✓
07	Orientações sobre a integração da responsabilidade social por toda a organização	✓
Anexo A	Exemplos de iniciativas e ferramentas voluntárias relacionadas à responsabilidade social	NA
Anexo B	Abreviaturas	NA
Bibliografia		NA

Os itens advindos da norma ABNT NBR ISO 26000 foram inseridos na versão intermediária dos Indicadores Ethos – 3ª Geração já adaptados na perspectiva das boas práticas de gestão socialmente responsável. Isso significa que as referências e conceitos foram, de alguma maneira, ‘traduzidos’ para a realidade empresarial. A título de exemplificação, cita-se o item 6.3.2, que trata dos Princípios e Considerações sobre Direitos Humanos. No texto da norma, é esclarecido que:

- “Os direitos humanos são inerentes, inalienáveis, universais, indivisíveis e interdependentes:
- São inerentes ao pertencerem a cada pessoa pelo fato de ser humana;
  - São inalienáveis, porque as pessoas não podem consentir em abrir mão deles ou que governos ou quaisquer outras instituições as privem deles;
  - São universais, porque se aplicam a todos, independentemente de sua situação;
  - São indivisíveis no sentido de que nenhum direito humano pode ser seletivamente ignorado; e
  - São interdependentes, porque a realização de um direito contribui para a realização de outros direitos.” (*Diretrizes sobre Responsabilidade Social*, ABNT NBR ISO 26000, p. 25).

O indicador 15, “Direitos Humanos na Empresa”, aborda a questão refletindo em que grau a empresa avalia seus impactos (potenciais e reais) em direitos humanos e estabelece mecanismos que assegurem o respeito a esses direitos. A adaptação da Norma ABNT NBR 26000 não se tratou, nesse sentido, de uma simples aplicação do conteúdo da norma no questionário dos Indicadores Ethos. Buscou-se, todo tempo, trazer essas referências para o campo das práticas empresariais.

## 1.2 Indicadores Ethos & Diretrizes para Relatório de Sustentabilidade GRI

A proposta de convergência entre os Indicadores Ethos e as Diretrizes GRI não se limitou a uma correspondência de conteúdo. Além de completar os Indicadores Ethos com aspectos abordados pela GRI, foram feitas reflexões de como apoiar a melhor gestão da responsabilidade social com ambos os instrumentos, cuja relação intrínseca é de complementaridade. A proposição de novos indicadores seguindo o que é abordado na GRI se deu considerando a GRI G3 e GRI G3.1.

Presença das Diretrizes GRI na versão intermediária dos Indicadores Ethos – 3ª Geração

Aproximadamente **85% do conteúdo das Diretrizes GRI para Elaboração de Relatórios de Sustentabilidade está contemplado** no questionário da versão intermediária dos Indicadores Ethos, como pode ser observado na tabela abaixo. A proposta é que, na etapa 2 de desenvolvimento da 3ª Geração dos Indicadores Ethos, ela seja ampliada.

Diretrizes para Relatório de Sustentabilidade da Global Reporting Initiative (GRI)		
Sumário	NA	
Prefácio	NA	
O Desenvolvimento Sustentável e o Imperativo de Transparência	NA	
Introdução	NA	
Visão Geral da Elaboração de Relatórios de Sustentabilidade	NA	
A Finalidade de um Relatório de Sustentabilidade	NA	
Orientações sobre a Estrutura de Relatórios da GRI	NA	
Orientações sobre as Diretrizes da GRI	NA	
Aplicação das Diretrizes	NA	
Parte 1 - Definição de Conteúdo, Qualidade e Limite do Relatório		
Definição do Conteúdo do Relatório	✓	

Princípios para Assegurar a Qualidade do Relatório	✓	
Orientações para o Estabelecimento do Limite do Relatório	NA	
Parte 2 - Conteúdo do Relatório		
1. Estratégia e Análise	✓	
2. Perfil Organizacional	✗	
3. Parâmetros para o Relatório	✓	
4. Governança, Compromissos e Engajamento	✓	
Desempenho Econômico	✓	100%
Desempenho Ambiental	✓	66%
Desempenho Social	✓	100%
Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente	✓	100%
Direitos Humanos	✓	88%
Sociedade	✓	100%
Responsabilidade pelo Produto	✓	100%
Esclarecimentos Gerais sobre a Elaboração de Relatórios	NA	
Coleta de Dados	NA	
Forma e Periodicidade do Relatório	NA	
Verificação	✗	
Glossário	NA	
Agradecimentos	NA	

Legenda:

✓ Contemplado                      ✗ Não contemplado                      NA Não aplicável

### 1.3. Eixos de Avaliação

O questionário da versão intermediária foi dividido em dois eixos:

O Primeiro Eixo – Avaliação da Gestão com Responsabilidade Social – trata da gestão da responsabilidade social como um todo na organização, a partir da definição de princípios que balizarão a conduta de seus empregados e a atuação da empresa em sua esfera de influência, assim como os mecanismos e processos de gestão que garantirão integrar a responsabilidade social à gestão, considerando as expectativas e perspectivas das partes interessadas. Apresenta os seguintes temas:

- Incorporação dos Princípios de Responsabilidade Social
- Práticas de Gestão
- Relacionamento com Partes Interessadas

O Segundo Eixo – Avaliação dos Temas Centrais da Responsabilidade Social – aborda de que maneira a empresa trata os temas centrais da responsabilidade social, elencados inicialmente por temas e, posteriormente, seguindo a consolidada organização dos Indicadores Ethos em partes interessadas. Está dividido nos seguintes temas:

- Governança
- Direitos Humanos
- Público Interno
- Meio Ambiente
- Cadeia de Valor
- Comunidade e Sociedade

- Governo
- Mercado

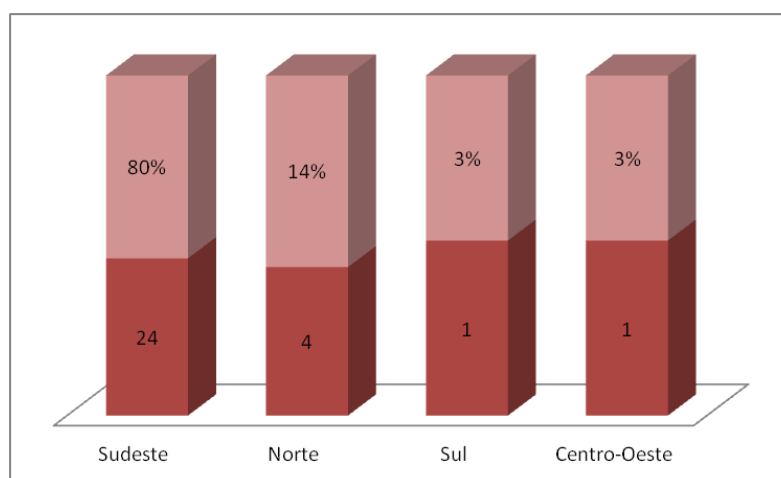
## Seção 2: Processo de Aplicação-Piloto

A aplicação-piloto da versão intermediária dos Indicadores Ethos – 3ª Geração foi realizada no período de 07 de outubro a 14 de dezembro de 2011, com os seguintes objetivos:

- Verificar a aplicabilidade da Versão Intermediária entre empresas de diferentes perfis;
- Identificar questões e necessidades específicas que precisem ser incorporadas no instrumento ou no processo de desenvolvimento dos IE-3;
- Reconhecer padrões comuns às empresas, apesar de seus diferentes contextos;
- Coletar a avaliação dos usuários sobre a ferramenta e sua funcionalidade.

O processo de aplicação-piloto começou a ser divulgado na Conferência Ethos 2011, realizada em agosto de 2011. As empresas tiveram aproximadamente 45 dias para se candidatarem a participar desse grupo. Em seguida, foram agendadas duas oficinas – uma em São Paulo e outra no Rio de Janeiro –, denominadas “Oficinas de Abertura”, nas quais puderam ser esclarecidos os principais conceitos abordados na versão intermediária e testada a aplicação de um novo tema – “Práticas de Gestão”. Além disso, foi recomendado um processo de preenchimento dos Indicadores Ethos a ser feito, um que considerasse a diversidade hierárquica e de áreas funcionais da empresa e que fosse realizado com a oportunidade de gerar consensos entre os participantes.

O número de empresas participantes das oficinas de abertura ou candidatas a participar da aplicação-piloto foi superior ao das empresas que efetivamente enviaram seus questionários. Ao todo, foram 30 empresas inscritas. Dessas empresas, 80% eram do Sudeste do país, enquanto 14% estavam localizadas no Nordeste.



As outras regiões com empresas inscritas foram Sul e Centro-Oeste, com 3% das empresas cada.

### 2.1 Empresas do Grupo de Aplicação-Piloto

Foram onze as empresas que efetivamente enviaram as planilhas preenchidas para emissão dos relatórios de diagnóstico. São elas:



*Empresas participantes e respectivos setores, portes e localização geográfica.*

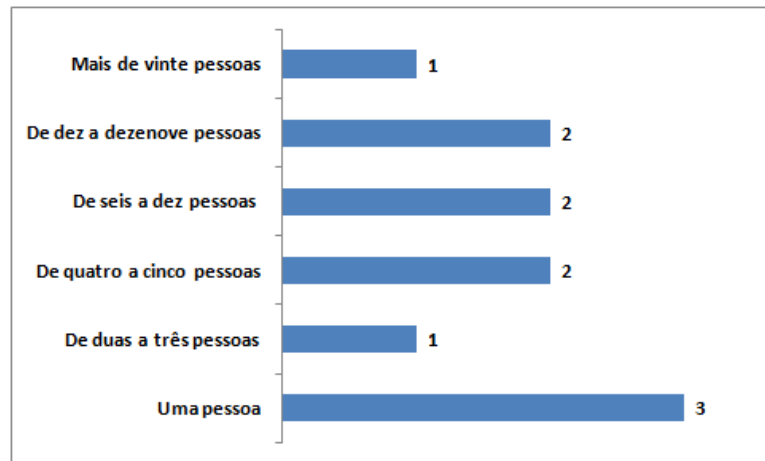
<b>Empresa</b>	<b>Nome Fantasia</b>	<b>Setor</b>	<b>Porte</b>	<b>Região</b>
Ampla Energia e Serviços S.A	Ampla	Distribuição de Energia Elétrica	Grande	Sudeste
Cencosud Brasil Comercial Ltda	GBarbosa	Varejo	Grande	Nordeste
Centrais Elétricas Matogrossenses S.A.	Cemat	Distribuição de Energia Elétrica	Grande	Centro-Oeste
Companhia Paulista de Força e Luz	CPFL	Distribuição de Energia Elétrica	Grande	Sudeste
Concessão Metroviária do Rio de Janeiro S/A	Metrô Rio	Transporte	Grande	Sudeste
Eletropaulo Metropolitana - Eletricidade de São Paulo S/A	AES	Distribuição de Energia Elétrica	Grande	Sudeste
Energias do Brasil S/A.	EDP	Distribuição de Energia Elétrica	Grande	Sudeste
Federação das Indústrias do Estado da Bahia	FIEB	Organização Empresarial	Grande	Nordeste
Light Serviços de Eletricidade S.A.	Light	Distribuição de Energia Elétrica	Grande	Sudeste
Unimed-Rio Cooperativa de Trabalho Médico do Rio de Janeiro Ltda.	Unimed Rio	Saúde	Grande	Sudeste
Wilson Sons Administração e Comercio Ltda	Wilson Sons	Operação portuária, apoio marítimo e portuário, logística e construção naval	Grande	Sudeste

O preenchimento foi feito em um ambiente semelhante ao do uso atual dos Indicadores Ethos, no qual não há o controle ou intervenção do Instituto Ethos nesse processo. As empresas tampouco tiveram o apoio de consultoria externa.

## **2.2 Número de pessoas envolvidas**

As empresas foram orientadas a envolverem no mínimo dois participantes na aplicação da versão intermediária. Houve grupos de diferentes composições, seja pelo número de participantes como pelas áreas envolvidas, como pode ser observado nos gráficos abaixo:

*Número de pessoas envolvidas no processo de aplicação piloto, por empresa*



O processo de aplicação-piloto aconteceu, em todas as empresas, conduzido pela área de Responsabilidade Social/ Sustentabilidade. Além dessa área funcional, as áreas representadas foram, respectivamente:

*Área funcional x nº de empresas que contaram com essas áreas em seu processo de aplicação da versão intermediária*

Responsabilidade Social/ Sustentabilidade	11
Suprimentos/ Contratação de materiais e Serviços	5
Segurança do Trabalho	5
Recursos Humanos	4
Meio Ambiente	4
Marketing/ Gestão Comercial	4
Relações com Investidor	3
Relações Institucionais	2
Jurídico	2
Comunicação	2
Assessoria de Desenvolvimento	2
Relacionamento com cliente	1
Operacional/ Qualidade de processos	1
Planejamento	1
Compras	1
Assessoria do Conselho de Administração	1

Ao todo, foram 80 pessoas envolvidas com a aplicação-piloto da versão intermediária. Abaixo estão informados seus cargos:

*Cargos das pessoas envolvidas na aplicação-piloto da versão intermediária dos Indicadores Ethos – 3ª Geração, em %*

<b>Cargo dos envolvidos na aplicação-piloto</b>	<b>%</b>
Gerente	35%
Analista	31%
Coordenador	10%
Especialista	5%
Engenheiro (Qualidade e Segurança do Trabalho)	5%
Consultor	3%
Superintendente	3%
Supervisor	3%
Assistente de Relações Institucionais	1%
Assistente Social	1%
Diretor	1%
Estagiário	1%
Planejador	1%

### **2.3 Carga horária**

Grande parte das empresas não informou a carga horária necessária para realização da aplicação da versão intermediária. Aquelas que informaram (36% ou 4 empresas) estimaram em média, 52 horas, entre as horas de trabalho para preenchimento – aproximadamente 40 horas – e as reuniões de consenso, estimadas em aproximadamente 12 horas.

### Seção 3: Desempenho das empresas

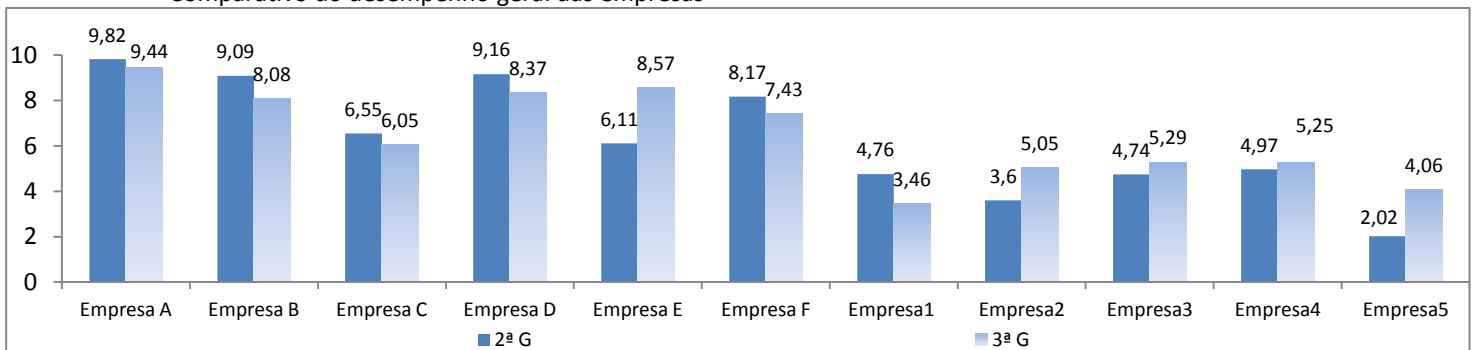
#### 3.1 Relação entre os desempenhos da 2ª e 3ª Gerações

Foram levantados de cada empresa participante os desempenhos nas 2ª e 3ª Gerações, apresentado de forma consolidada a seguir. Para que essa relação fosse possível, em virtude de diferenças entre os conteúdos, foi necessário estabelecer a seguinte correspondência entre os indicadores das versões, como abaixo:

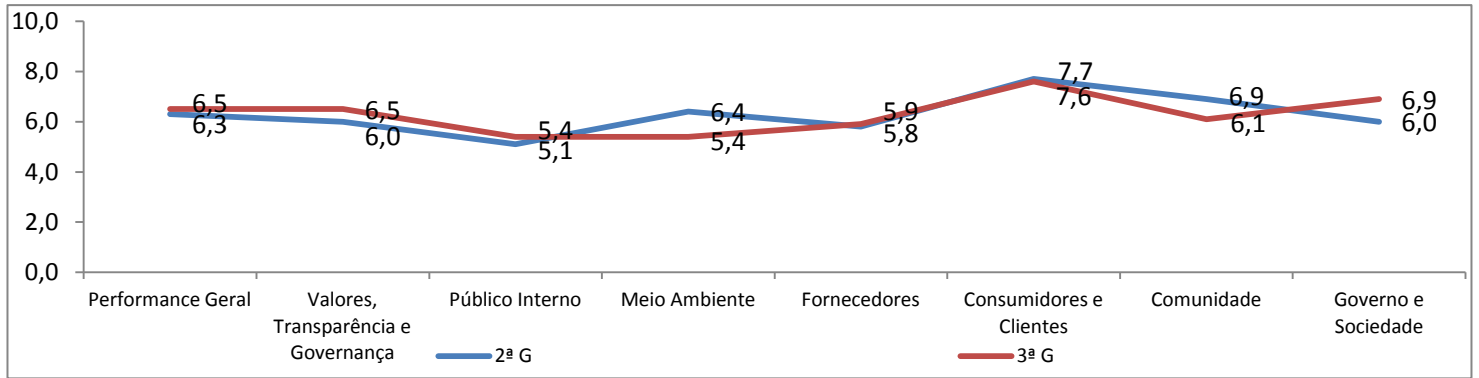
Correspondência entre os indicadores da 2ª Geração com a Versão Intermediária

2G	Versão Intermediária
<b>Performance Geral</b>	<b>Performance Geral</b>
Valores, Transparência e Governança	Média dos temas "Incorporação dos Princípios de Responsabilidade Social" e "Governança"; e dos Indicadores 4 e 11
Público Interno	Tema: Público Interno
Meio Ambiente	Tema: Meio Ambiente
Fornecedores	Subtema: Fornecedores
Consumidores e Clientes	Subtema: Consumidores e Clientes
Comunidade	Média dos Indicadores 45, 46 e 47
Governo e Sociedade	Média dos Indicadores 50, 51 e 52

Comparativo do desempenho geral das empresas



Consolidado dos desempenhos por tema



## Seção 4: Avaliação das Empresas

A avaliação das empresas sobre a aplicação-piloto da versão intermediária dos Indicadores Ethos – 3ª Geração foi realizada por meio de conferências telefônicas realizadas logo em seguida à entrega das planilhas-gabarito, visando à compreensão sobre o processo de aplicação ocorrido nas empresas e impressões gerais do instrumento. As conversas foram baseadas em um roteiro contendo nove perguntas, sendo oito abertas e uma fechada, pré-estabelecidas com questões-chave direcionadoras.

Abaixo são apresentados os resultados dessas conferências telefônicas, organizados em três seções: “Conteúdo”, “Estrutura” e “Processo”, que reúnem os principais comentários das empresas participantes.

Na seção “Conteúdo” encontram-se os comentários sobre pontos a melhorar, pontos positivos, correlações propostas, conteúdos a serem incluídos e excluídos e recomendações para a versão final dos Indicadores Ethos. Em “Estrutura”, são apresentados os comentários estruturais sobre a versão intermediária e a organização dos Indicadores Ethos. E em “Processos”, como os Indicadores Ethos podem contribuir para a gestão numa perspectiva processual, considerando as correlações atuais, o processo de aplicação ocorrido, e sugestões para o próprio processo da versão final da 3ª Geração.

### I. CONTEÚDO

- Das empresas participantes, 40% disseram que o conteúdo evoluiu, está ampliado e atualizado, contemplando novas temáticas e os temas mais relevantes para a gestão da responsabilidade social, muito pelas correlações feitas com outros instrumentos.
- A dificuldade de compreensão dos Indicadores foi enfatizada por 70 % das empresas, ocorrida ora pela complexidade ou linguagem demasiadamente técnica ora pela subjetividade ou ambiguidade das questões. Segundo o relato das empresas, isso dificultou o consenso nas reuniões de discussão para a aplicação da versão intermediária. Cerca de 30% das empresas, no entanto, entendem que, com as mudanças, o conteúdo está mais desafiador, mais focado e objetivo, sendo mais fácil de ser compreendido.
- A quantidade de indicadores no questionário também foi significativamente comentada, por 60% das empresas. Para elas, o número maior de indicadores tornou o questionário grande e o processo de aplicação exaustivo. A demanda é por uma ferramenta mais simples, contendo questões mais relevantes e efetivas para o autodiagnóstico. Nessa linha, 20% das empresas pontuou que há indicadores muito detalhados (ex. Público Interno e Trabalhador Terceirizado) e, assim, cansativos. Entendem que o número de indicadores pode causar frustração, pois nem todos são aplicáveis às empresas. Isso dificulta, em sua percepção, a compreensão do verdadeiro valor da questão apresentada.
- Outro ponto levantado consideravelmente (50% das empresas) foi o tratamento de questões específicas, como pesquisas envolvendo animais ou seres humanos. A sugestão é a inclusão da opção de “Não Aplicável”, atendendo a variedade de usuários da ferramenta.
- A relação com a GRI está sutil ou não foi percebida por 30% das empresas, não sendo possível identificar a complementaridade entre os instrumentos. Há a necessidade de torná-la mais evidente. Contudo, 20% considerou positiva a proposta de demonstrar explicitamente as correlações ao longo do questionário.
- Nos indicadores correlacionados com a ABNT NBR ISO 26000, 20% apontou estarem exaustivos e redundantes, porém aderentes e ampliados. 20% justificou não ter o conhecimento dessa iniciativa para analisar o conteúdo.

### II. ESTRUTURA

- Em termos estruturais, 30% questionou a função dos indicadores quantitativos. Segundo o relato das empresas, a quantidade tornou o questionário extenso e mais difícil de ser respondido. O levantamento dessas informações deveria ser repensado, pois muitas vezes as empresas não contam com sistemas internos de controle e coletam somente para atender ao Ethos. Assim, esses dados são pouco utilizados. Para elas, o Instituto Ethos deveria dar mais sentido ao levantamento, oferecendo às empresas uma análise complementar baseada nos dados quantitativos coletados.

### III. PROCESSO

- Na perspectiva de utilização dos Indicadores Ethos no processo de gestão da responsabilidade social, 80% das empresas disseram que a ferramenta contribui para o planejamento e avaliação do desempenho. 50% usam outras iniciativas em seus processos, como o Índice de Sustentabilidade Empresarial da Bovespa, o Guia Exame de Sustentabilidade ou o Prêmio Nacional da Qualidade, e por essa razão valorizam significativamente a busca pela sinergia com outras iniciativas.
- 20% balizam suas ações em sustentabilidade e subsidiam o posicionamento institucional por meio dos Indicadores Ethos. Outros 20% usam como insumo para definição de índice interno corporativo.
- Há empresas que usam a ferramenta com outros objetivos além do autodiagnóstico (30%), por participarem de processos de contratação de fornecedores, nos quais o preenchimento é recomendado, ou por participarem do Prêmio Abradee<sup>1</sup>.
- Com relação ao processo de aplicação, 20% das empresas recomendaram ao Instituto Ethos que passe a orientar os usuários a preencherem primeiramente as questões binárias. A justificativa é que dessa maneira ocorre o levantamento das evidências necessárias para o correto enquadramento nos estágios.
- 20% pontuou que nem todos os indicadores são considerados no processo de gestão. Há outras referências mais relevantes. Outros 20% não utiliza iniciativas externas para o planejamento, mas um conteúdo próprio elaborado internamente.

### IV. CARACTERÍSTICAS

Nas teleconferências as empresas foram convidadas a classificar em “verdadeiro” ou “falso” algumas características relacionadas aos Indicadores Ethos em sua versão intermediária.

As empresas participantes são unânimes em identificar os Indicadores Ethos, em sua versão atual, como ferramenta de diagnóstico das práticas internas da empresa e de inovação e melhoria contínua. Em número também significativo, entendem que os Indicadores Ethos apoiam o diagnóstico das práticas de relacionamento e engajamento da empresa, interna e externamente. Os Indicadores Ethos apoiam o estabelecimento de planos de ação e ações corretivas e planejamento estratégico. O monitoramento periódico da gestão, apontado por 8 das empresas participantes, estaria relacionado ao ciclo anual de preenchimento dos Indicadores Ethos.

Em menor número, entendem que os Indicadores Ethos funcionariam como um instrumento de prestação de contas e relatório. A prestação de contas, na maioria dos casos citados, relaciona-se com uma atividade interna de acompanhamento e evolução das práticas. Por último está o uso dos Indicadores Ethos como ferramenta de monitoramento cotidiano da gestão. Apesar de as respostas terem sido proporcionalmente iguais, as empresas trazem a informação de que o monitoramento cotidiano da gestão é feito a partir das análises e metas oriundas do processo de preenchimento. Elas tendem a recorrer aos Indicadores Ethos apenas em ciclos anuais.

---

<sup>1</sup> Iniciativa realizada pela Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica, que tem os Indicadores Ethos como critério para o prêmio de Responsabilidade Social.

**Realização:**

INSTITUTO  
**ETHOS**

**Patrocínio:**



**Apoio:**



---

Parceiros Institucionais



---

Parceiro Estratégico

