

Indicadores Ethos Setoriais de RSE

Com o objetivo de fornecer às empresas a possibilidade de um autodiagnóstico mais preciso e aprofundado, o Instituto Ethos vem desenvolvendo indicadores específicos, que abrangem dilemas e peculiaridades de cada setor empresarial. Esses indicadores são **complementares** aos Indicadores Ethos gerais e possibilitam à empresa avaliar as oportunidades e desafios típicos de seu setor de atuação. Os setores já contemplados com indicadores próprios são: o de distribuição de energia elétrica, em 1999; o de panificação e o de restaurantes e bares, em 2002; o financeiro, o de mineração e o de papel e celulose, em 2003; o de transporte de passageiros terrestres, o de petróleo e gás e o da construção civil, lançados em 2005.

Caso sua empresa atue num desses setores, visite a área *Autodiagnóstico Setorial*, na página *Indicadores Ethos* do website www.ethos.org.br, e obtenha informações detalhadas sobre esses indicadores setoriais.

Empresas e entidades empresariais dos demais setores que tenham interesse em desenvolver indicadores próprios devem entrar em contato com o núcleo de Ferramentas de Gestão do Instituto Ethos, pelo e-mail indicadores@ethos.org.br.

Atenção! As questões abaixo são complementares aos Indicadores Ethos de Responsabilidade Social Empresarial, disponíveis gratuitamente no site do Instituto Ethos, ou pelo e-mail indicadores@ethos.org.br .

INDICADORES ETHOS SETORIAIS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL

SETOR DE TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS

Os Indicadores Ethos de Responsabilidade Social Empresarial foram criados como uma ferramenta de aprendizado e avaliação da gestão no que se refere à incorporação de práticas de responsabilidade social empresarial (RSE) ao planejamento estratégico e ao monitoramento geral da empresa.

Com o objetivo de fornecer às empresas a possibilidade de um diagnóstico mais preciso e aprofundado, o Instituto Ethos vem desenvolvendo indicadores específicos, que abrangem dilemas e peculiaridades de cada setor empresarial e possibilitam à empresa avaliar as oportunidades e desafios típicos de seu setor de atuação.

É com satisfação que o Instituto Ethos apresenta os indicadores para o setor de **Transporte Rodoviário de Passageiros**.

O desenvolvimento desses indicadores foi estimulado a partir de uma iniciativa de estudantes do MBA em Gestão da Responsabilidade Social Corporativa do Instituto Superior de Administração e Economia da Fundação Getúlio Vargas (ISAE-FGV).

A elaboração desses indicadores foi um processo de construção coletiva que contou com a orientação técnica do Instituto Ethos, o apoio da Federação das Empresas de Transporte de Passageiros do Paraná e Santa Catarina (FEPASC), coordenação metodológica e execução da equipe do Núcleo de Responsabilidade Social Corporativa do ISAE-FGV e a participação de 33 empresas e organizações representantes do setor (os créditos estão no final do questionário). A metodologia adotada para este trabalho foi a de pesquisa-ação, por ser flexível e permitir a construção coletiva dos indicadores embasados também na experiência prática dos representantes do setor além de suas externalidades.

Agradecemos a participação de todos e esperamos desta forma contribuir efetivamente com as empresas do setor na busca por uma gestão socialmente responsável e com desenvolvimento sustentável.

Atenciosamente,

**Núcleo de Ferramentas de Gestão
UniEthos**
indicadores@ethos.org.br
tel.: 55 11 3897-2443/2431

Coordenação Técnica:



Apoio:



INDICADORES ETHOS SETORIAIS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL

SETOR DE TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS

VALORES, TRANSPARÊNCIA E GOVERNANÇA

Compromissos Éticos

Com relação à adoção e abrangência de valores e princípios éticos, a empresa:

1. Atua e toma decisões considerando a Declaração dos Direitos e Deveres do Passageiro?

Sim Não

2. Dá ampla e total divulgação à Declaração dos Direitos e Deveres do Passageiro, garantindo conhecimento público do seu teor?

Sim Não

O código de ética e/ou a declaração de valores da organização:

3. Adotam a prática de repúdio e denúncia aos órgãos competentes sobre ameaça ou tentativa de corrupção externa?

Sim Não

Relações com a Concorrência

Quanto às políticas de relacionamento com a concorrência, a empresa:

4. Nos últimos três anos, foi denunciada ao poder concedente, por empresa, sindicato ou outro órgão representativo do setor, por prática de concorrência desleal?

Sim Não

5. Adota critérios idênticos de preços e qualidade de serviços nas rotas onde não há concorrência?

Sim Não

6. Respeita critérios éticos, de lealdade e de mercado ao disputar as concessões?

Sim Não

7. Apresenta ao poder concedente uma planilha de custos real e efetiva para a composição de tarifas?

Sim Não

8. Cumpre a exigência de apresentar regularmente a planilha de custos ao poder concedente como contrapartida à concessão?

Sim Não

Balanco Social

9. Realiza a divulgação do balanço social por outros meios?

Sim Não

PÚBLICO INTERNO

Política de Remuneração, Benefícios e Carreira

Em sua política de remuneração, benefícios e carreira, a empresa:

1. Inclui critérios e valores éticos na avaliação de desempenho dos colaboradores?

Sim Não

2. Oferece serviço de apoio psicológico, legal e social, para a família dos funcionários que viajam constantemente e passam longos períodos fora de casa?

Sim Não

3. Oferece vale-alimentação ou mantém refeitório próprio, utilizando ou não os incentivos do Programa de Alimentação do Trabalhador (PAT)?

Sim Não

Cuidados com Saúde, Segurança e Condições de Trabalho

4. Promove programa permanente de capacitação e treinamento em segurança específico para o setor (direção defensiva, mecânica básica, leis de trânsito, sinalização, acidentes etc.)?

Sim Não

5. Oferece programa permanente de prevenção e cuidados visando à saúde do motorista, em razão das características e exigências da função (hipertensão, obesidade, câncer de próstata, hemorróidas, problemas circulatórios, trombose, problemas de coluna, deformação óssea, problemas de audição, alcoolismo e drogas)?

Sim Não

6. Oferece programa de ginástica laboral específico para motoristas?

Sim Não

7. Exige que motoristas e mecânicos sejam treinados quanto ao uso de equipamentos de segurança dentro das normas de EPI (equipamentos de proteção individual) e EPC (equipamentos de proteção coletiva), antes de iniciarem as atividades para as quais foram contratados?

Sim Não

8. Divulga adequadamente todas as normas operacionais das atividades desenvolvidas, evitando erros que causem algum tipo de acidente pessoal ou coletivo?

Sim Não

9. Oferece os meios e recursos adequados para que todas as atividades de risco, tanto na sede quanto nos terminais e demais locais onde a empresa atua, sejam executadas com segurança?

Sim Não

10. A empresa conta com um Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT) completo e atuante, conforme determina a NR 9, do Ministério do Trabalho e Emprego?

Sim Não

11. Caso não possua SESMT, conta com consultoria na área de segurança e medicina do trabalho?

Sim Não

12. Possui e aplica o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) para a correção dos ambientes de trabalho insalubres?

Sim Não

13. Possui programa de monitoramento da saúde do trabalhador por meio dos exames previstos no Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO)?

Sim Não

14. Oferece programa permanente de acompanhamento físico, psicológico e emocional aos motoristas envolvidos em acidentes ou assaltos?

Sim Não

15. Realiza o teste do bafômetro antes liberar o motorista para conduzir o veículo?

Sim Não

16. Exige e oferece a realização de exames periódicos de acuidade visual e audiometria para todos os colaboradores, em especial os motoristas?

Sim Não

17. Oferece treinamento específico e apoio jurídico para tratar de assédio ao motorista?

Sim Não

Comportamento Frente a Demissões

18. Considera e utiliza o Laudo Técnico de Condições Ambientais de Trabalho (LTCAT) para indicar condições e categoria de aposentadoria aos funcionários submetidos a ambiente insalubre ou a atividade de risco?

Sim Não

19. Fornece o Perfil Profissiográfico Previdenciário (PPP) aos funcionários no encerramento contratual?

Sim Não

MEIO AMBIENTE

Comprometimento da Empresa com a Causa Ambiental

1. Tem controle sobre os impactos e responsabilidade ambiental em toda a sua área de operação ou concessão?

Sim Não

2. Está estabelecida e opera em conformidade com o estatuto da cidade quanto ao meio ambiente?

Sim Não

3. Participa de programas de redução de consumo e de emissão de poluentes veiculares proposto por entidades do setor (como o projeto EconomizAR da Fepasc)?

Sim Não

4. Desenvolve programa de preservação ou recuperação de área verde no entorno das suas unidades de negócio?

Sim Não

Educação e Conscientização Ambiental

5. Investe e participa de ações de educação ambiental voltadas para as comunidades integrantes da sua área de operação ou concessão?

Sim Não

6. Utiliza os espaços internos dos ônibus para promover campanhas de conscientização do usuário sobre poluição e preservação do meio ambiente?

Sim Não

Minimização de Entradas e Saídas e Materiais

7. Desenvolve programa de redução de emissão de poluentes dos seus veículos ou de terceiros a seu serviço quanto a:

- a) Ruídos (limite de decibéis de acordo com a legislação)? Sim Não
- b) Redução de CO₂ e outros gases? Sim Não

8. Investe na aquisição de novas tecnologias e de equipamentos ecologicamente corretos (veículos, combustível etc.)?

Sim

Não

9. Desenvolve projeto para aproveitamento de água pluvial e/ou reaproveitamento de água potável nas operações de limpeza da frota, oficinas e estacionamentos?

Sim

Não

10. Possui estação de tratamento (armazenagem, destinação e reaproveitamento) de efluentes líquidos oriundos da lavagem de carros, motores e outros equipamentos?

Sim

Não

11. Possui estação de tratamento (armazenagem, destinação e reaproveitamento) de resíduos graxos – tinta, óleo, solvente, iodo, estopa e areia de decantação?

Sim

Não

12. Desenvolve programa de armazenagem, destinação e reaproveitamento de resíduos recicláveis (sucata) – pneus, lâmpadas, papel, filtro, ferro, alumínio, plástico?

Sim

Não

FORNECEDORES

Apoio ao Desenvolvimento de Fornecedores

1. Disponibiliza indicadores de desempenho dos produtos adquiridos, a fim de permitir aos fornecedores parâmetros técnicos comparativos de desempenho e qualidade?

Sim

Não

2. Estabelece parceria com fornecedores para desenvolvimento de novas tecnologias de segurança, desempenho e meio ambiente?

Sim

Não

3. Abre as portas da empresa para que os fornecedores testem novas tecnologias e novos equipamentos de segurança, desempenho e meio ambiente?

Sim

Não

CONSUMIDORES E CLIENTES

Política de Comunicação Comercial

1. Respondeu, nos últimos três anos, a processos relacionados a saúde e segurança do cliente?

Sim Não

2. Teve, nos últimos cinco anos, veículos retirados de circulação por pressão de clientes ou de órgãos fiscalizadores?

Sim Não

3. Foi autuado ou multado pelo órgão gestor quanto à manutenção e conservação de seus veículos?

Sim Não

4. A empresa já recebeu reclamações ou manifestações da comunidade (petições, abaixo-assinados) em razão de:

a) Não ter realizado o embarque ou desembarque de passageiros? Sim Não

b) Não ter cumprido os horários ou itinerários divulgados? Sim Não

c) Excesso de velocidade? Sim Não

Excelência no Atendimento

5. Caso possua serviço de atendimento a clientes, utiliza seus resultados nos processos de tomada de decisão da empresa?

Sim Não

6. Os investimentos estratégicos e os produtos oferecidos atendem e respeitam os interesses e necessidades coletivas?

Sim Não

7. Conta com um conselho de clientes para ajudar na orientação de suas políticas de comunicação, investimentos e melhorias?

Sim Não

8. Visando o conforto e a segurança dos passageiros, a empresa promove fiscalização, recebe sugestões e faz investimentos, individualmente ou em parceria, para preservação e melhoria dos terminais próprios ou de outros órgãos?

Sim Não

9. Possui frota e serviços adequados ao atendimento de portadores de necessidades especiais, como ônibus, terminais e abrigos adaptados ao transporte de cadeirantes e obesos, horários e itinerários em braile etc.?

Sim Não

10. Observa e cumpre a legislação quanto à cessão de assentos gratuitos para idosos (conforme o Estatuto do Idoso) e estudantes?

Sim Não

11. Promove divulgação permanente das linhas que oferece – itinerários, horários etc. –, de acordo com necessidades regionais?

Sim Não

12. Realiza pesquisa periódica de opinião para medir a satisfação dos clientes?

Sim Não

13. Disponibiliza serviço de achados e perdidos para os clientes?

Sim Não

Conhecimento e Gerenciamento dos Danos Potenciais de Produtos e Serviços

14. A frota e serviços contam com todos os equipamentos adequados e necessários à segurança do cliente?

Sim Não

15. A empresa conta com equipe, equipamentos e plano de contingência para atendimento emergencial em acidentes, assaltos ou interrupção de viagem?

Sim Não

16. Possui plano de contingência e treinamento em primeiros socorros para que os motoristas possam realizar atendimento a acidentados?

Sim Não

17. Realiza manutenção preventiva periódica dos veículos e equipamentos, visando garantir a segurança e o conforto dos clientes e funcionários?

Sim Não

18. Acompanha, por meio de indicadores, dados sobre acidentes de trânsito com empregados e com terceiros?

Sim Não

19. Tem programa de conscientização e prevenção de acidentes de trânsito?

Sim Não

20. Tem parcerias com outras empresas, ONGs ou órgãos governamentais para desenvolver programa ou campanha de conscientização de acidentes de trânsito?

Sim Não

COMUNIDADE

Sem Indicadores Adicionais.

GOVERNO E SOCIEDADE

Liderança e Influência Social

1. A empresa segue as normas e regulamentos locais, regionais e nacionais relativos ao transporte coletivo?

Sim Não

2. Participa ativamente junto aos órgãos do governo/poder concedente para elaboração de políticas públicas voltadas para a melhoria ou efetivação de:

- a) Aparelhamento do sistema de transportes. Sim Não
- b) Formulação de leis que regulamentem o transporte coletivo. Sim Não
- c) Fiscalização dos serviços. Sim Não
- d) Condições adequadas de rodovias, estradas e ruas. Sim Não

3. Contribui efetivamente para a fiscalização, controle e repressão ao transporte clandestino?

Sim Não

Participação em Projetos Sociais Governamentais

4. Participa ativamente de campanhas e projetos, promovidos pelo governo/poder concedente, sobre segurança no trânsito, cidadania, meio ambiente e segurança?

Sim Não

Realização

Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social

Benjamin Sérgio Gonçalves
Carmen Weingrill
Glaucia Térreo
Paulo Itacarambi
Renato Moya
São Paulo, SP

Instituto Superior de Administração e Economia da Fundação Getulio Vargas Núcleo de Responsabilidade Social

Ana Claudia Franco de Castro
Antonio Raimundo dos Santos
Carmem Lucia Canalli
Cíntia Carla Takada
Clarice Gutierrez Lopes de Alda
Guilherme Azevedo do Vale
Juliana de Fontoura Pires
Márcia Valéria Gonçalves Vaz
Maria Elizabeth Pupe Johan
Simone Faustini
Curitiba, PR

Apoio

Federação das Empresas de Transporte de Passageiros dos Estados do Paraná e Santa Catarina (Fepasc)

Marco Antonio Gulin
Roberto Teixeira de Freitas
Curitiba, PR

Participação

Associação Brasileira das Empresas de Transporte Terrestre de Passageiros (Abrati)

Valter Cunha
Brasília, DF

Associação Nacional das Empresas de Transportes Urbanos (NTU)

Flávia Uchoa Mascarenhas
Brasília, DF

Auto Ônibus e Turismo Josefense

Rosangela Luchtemberg Bittencourt
Lidia Coser
Palhoça, SC

Auto Viação Redentor

Itacir Xavier Leite
Curitiba, PR

Auto Viação Marechal

Pedro Mainka
Curitiba, PR

Canasvieiras Transportes

Renata Susan Pereira
Florianópolis, SC

Empresa Pioneira de Transportes

Deni Crivellaro Soares
Cascavel, PR

Expresso Maringá

Pedro Constantino
Maringá, PR

Expresso Medianeira

Paulo Gilberto Comazzetto
Santa Maria, RS

Expresso Princesa dos Campos

Gilberto Crivellaro
Miriam Baron
Moisés Marcos da Silva
Flávio Curti
Ponta Grossa, PR

**Federação das Empresas de Transporte de Passageiros
do Estado do Rio Janeiro (Fetranspor)**

Monica Lyra
Rio De Janeiro, RJ

**Federação das Empresas de Transporte
de Passageiros do Nordeste (Fetronor)**

Eudo Laranjeiras
Natal, RN

**Federação das Empresas de Transportes
dos Estados da Bahia e Sergipe (Fetrabase)**

Antônio Carlos Melgaço Knittel
Salvador, BA

**Federação das Empresas de Transportes Rodoviários
do Sul e Centro-Oeste do Brasil (Fetrasul)**

Cassio Belvisi
São Paulo, SP

HP Transportes Coletivos

Indiara Ferreira
Goiânia, GO

Nortran Transportes Coletivos

Daisy Selau
Porto Alegre, RS

Rodosul

Gilson Dal Ponte
Daniel Cattani
Osvanir Saggin
Pato Branco, PR

**Sindicato das Empresas de Transporte de Passageiros
do Estado do Espírito Santo (Setpes)**

Guierino Dalvi
Vitoria, ES

**Sindicato das Empresas de Transporte de Passageiros do Município do
Rio de Janeiro (Rio Ônibus)**

Vicente Ferreira
Rio De Janeiro, RJ

**Sindicato das Empresas de Transporte Rodoviário Intermunicipal de
Passageiros do Estado do Paraná (Rodopar)**

Thadeu Castelo Branco
Curitiba, PR

Transporte Coletivo Pérola do Oeste

Angelo Gulin Neto
Rui Camargo e Silva Júnior
Guarapuava, PR

Viação Bola Branca

João Carlos V. de Sousa
São Paulo, SP

Viação Campos Gerais

Cristiane Dresh
Ponta Grossa, PR

Viação Cidade Sorriso

Décio Puccinelli
Curitiba, PR

Viação Graciosa

José Nolar Schaedler
Curitiba, PR