

Manual de

# Incorporação dos Critérios Essenciais

de Responsabilidade  
Social Empresarial



Programa de  
Implementação de  
Medidas de Responsabilidade Social Empresarial  
nas Micro, Pequenas e Médias Empresas Brasileiras



Banco Interamericano  
de Desenvolvimento

INSTITUTO  
**ETHOS**  
DE EMPRESAS E RESPONSABILIDADE SOCIAL



Manual de  
**Incorporação  
dos Critérios  
Essenciais**  
de Responsabilidade  
Social Empresarial



Programa de  
Implementação de  
Medidas de Responsabilidade Social Empresarial  
nas Micro, Pequenas e Médias Empresas Brasileiras



Banco Interamericano  
de Desenvolvimento

INSTITUTO  
**ETHOS**  
DE EMPRESAS E RESPONSABILIDADE SOCIAL

Julho de 2009

## **O Manual de Incorporação dos Critérios Essenciais de Responsabilidade Social Empresarial**

é uma publicação do Instituto Ethos, no âmbito do Programa Tear, distribuída gratuitamente aos seus associados.

### **Realização**

Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social  
Rua Fernandes Coelho, 85, 10º. andar – Pinheiros  
05423-040 – São Paulo, SP, Brasil  
Tel.: (11) 3897-2400  
Fax: (11) 3897-2424  
www.ethos.org.br

### **Correalização**

Fundo Multilateral de Investimentos (Fumin), do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID)

### **Coordenação**

Carla Stoicov, Giuliana Ortega Bruno e João Gilberto Azevedo

### **Elaboração**

Instituto Ethos (Carla Stoicov), Inteos Consultoria e Sistemas Sociais (Cláudio Andrade, Eliane Pimenta, Luciana Mira, Ivan Sposito e Maria Eugênia Guimarães) e Mais Valor Consultores em Gestão (Telma Moretti)

### **Edição**

Benjamin S. Gonçalves

### **Colaboradores do Instituto Ethos e UniEthos**

Ana Letícia Silva, Ana Lúcia de Melo Custódio, Daniel De Bonis, Gláucia Térreo, Margarida Curti, Mariana Parra, Melissa Battistella e Sylvy Acacia D'Oliveira

### **Projeto e Produção Gráfica**

Waldemar Zaidler (Planeta Terra Design)

### **Impressão**

D'Lippi Print

**Tiragem:** 1.500 exemplares

**São Paulo, julho de 2009**

É permitida a reprodução do conteúdo deste manual desde que citada a fonte e com autorização prévia do Instituto Ethos.

### **Esclarecimentos sobre as atividades do Instituto Ethos**

1. O trabalho de orientação às empresas é voluntário, sem nenhuma cobrança ou remuneração.
2. Não fazemos consultoria e não credenciamos nem autorizamos profissionais a oferecer qualquer tipo de serviço em nosso nome.
3. Não somos entidade certificadora de responsabilidade social nem fornecemos “selo” com essa função.
4. Não permitimos que nenhuma entidade ou empresa (associada ou não) utilize a logomarca do Instituto Ethos sem nosso consentimento prévio e expressa autorização por escrito.

Para esclarecer dúvidas ou nos consultar sobre as atividades do Instituto Ethos, contate-nos, por favor, pelo serviço “Fale conosco”, do site [www.ethos.org.br](http://www.ethos.org.br).

## ÍNDICE

Apresentação	5
A seleção das práticas	6
Como utilizar	6
A integração das ferramentas	7
Como Incorporar os Critérios Essenciais de RSE na Gestão de Sua Empresa	9
Critério 1 – Tema: Respeito aos direitos humanos	9
Critério 2 – Tema: Associação, sindicalização e negociação coletiva	12
Critério 3 – Tema: Não-discriminação	13
Critério 4 – Tema: Trabalho forçado	16
Critério 5 – Tema: Trabalho infantil	18
Critério 6 – Tema: Educação e desenvolvimento profissional	20
Critério 7 – Tema: Remuneração justa	21
Critério 8 – Tema: Segurança, saúde e condições de trabalho	23
Critério 9 – Tema: Proteção à saúde e segurança	25
Critério 10 – Tema: Acesso a informações adequadas	27
Critério 11 – Tema: Consumo sustentável	28
Critério 12 – Tema: Direito ao recurso e à reclamação	30
Critério 13 – Tema: Respeito à privacidade	31
Critério 14 – Tema: Educação do consumidor	32
Critério 15 – Tema: Gestão dos impactos ambientais	34
Critério 16 – Tema: Redução, reutilização e reciclagem	36
Critério 17 – Tema: Educação e conscientização ambiental	37
Critério 18 – Tema: Inovação e tecnologia	38
Critério 19 – Tema: Valores e princípios éticos	39
Critério 20 – Tema: Concorrência	41
Critério 21 – Tema: Divulgação de informações	42
Critério 22 – Tema: Cumprimento de obrigações fiscais e legais	44
Critério 23 – Tema: Campanhas políticas	45
Critério 24 – Tema: Combate à corrupção	47
Critério 25 – Tema: Desenvolvimento ambiental, social e econômico	49
Critério 26 – Tema: Governo e sociedade	50
Critério 27 – Tema: Comunidade	52
Critério 28 – Tema: Cadeia produtiva	53
Critério 29 – Tema: Boas práticas de governança	55



## APRESENTAÇÃO

Imagine que você deseja construir uma casa, comprar um carro novo, fazer uma viagem ou investir na educação dos filhos. Para que tudo aconteça do jeito que você espera, é aconselhável haver um planejamento minucioso, que garanta o objetivo final.

Planejar significa tomar decisões, escolhendo entre as melhores alternativas à mão, certo? Em parte. A nova maneira de pensar o planejamento considera também todas as variáveis de trajetória e seu encadeamento, buscando refletir sobre cada evento e os resultados que ele pode causar – também chamados de impactos.

Planejamento, portanto, é o método que desenha uma ação definida e contínua, levando em conta todos os “nós” de relacionamentos que podem interferir em sua realização, mas que também se integram aos processos gerenciais. É necessária atitude e disposição para conduzir o planejamento à ação, descrevendo quais são seus objetivos, que passos devem ser dados para alcançá-lo, quais são os elementos da sua cadeia de produção e, por fim, que mecanismos utilizar para minimizar riscos e incertezas e causar os menores impactos negativos possíveis.

*O Manual de Incorporação dos Critérios Essenciais de Responsabilidade Social Empresarial* compartilha dessa premissa e pretende orientar as empresas a utilizar esses critérios dentro do contexto da gestão e administração de empresas, ajudando-as a estabelecer relações comerciais sustentáveis e socialmente responsáveis.

Os critérios essenciais de responsabilidade social empresarial (RSE) estão agrupados em sete grandes áreas de interesse: direitos humanos; direitos das relações de trabalho; proteção das relações de consumo; meio ambiente; ética e transparência; diálogo/engajamento com *stakeholders*; e governança corporativa. Este manual busca ajudar a empresa a relacionar esses temas com suas atividades e orientá-la a implantar práticas responsáveis na gestão interna e nas relações comerciais.

Os critérios referidos neste manual foram extraídos da publicação *Critérios Essenciais de Responsabilidade Social Empresarial e Seus Mecanismos de Indução*<sup>1</sup>, lançada pelo Instituto Ethos em junho de 2006. Nela, o leitor tem acesso a uma lista de documentos, instrumentos e fontes de referência que mostram um amplo cenário sobre gestão sustentável e exemplos de formas encontradas por diversas empresas para implantar práticas inerentes a cada critério. A publicação busca também orientá-lo a analisar o grau de evolução em que se encontra sua empresa, verificando sua consonância com as legislações e as autorregulações, certificáveis ou não, inerentes a cada tema e critério. Ao fazer essa análise mais detalhada e sistêmica de seu negócio, sua empresa poderá planejar-se, utilizando para isso os próprios critérios essenciais de RSE ou as diversas ferramentas de gestão para sustentabilidade que existem atualmente.

Buscando facilitar o uso de alguns desses instrumentos, o presente manual relaciona os critérios essenciais de RSE com três ferramentas complementares, de amplo alcance no Brasil: os *Indicadores Ethos de Responsabilidade Social Empresarial 2008*<sup>2</sup>, os *Indicadores Ethos-Sebrae de Responsabilidade Social Empresarial para Micro e Pequenas Empresas 2007*<sup>3</sup> e as *Diretrizes para Relatório de Sustentabilidade 2006 GRI (G3)*<sup>4</sup>, da Global Reporting Initiative (GRI). Procuramos assim convergir diversos esforços na indução da gestão sustentável e oferecer uma nova perspectiva às empresas que visam a esse objetivo.

1 Disponível em [www.ethos.org.br/\\_Uniethos/Documents/criterios\\_essenciais\\_web.pdf](http://www.ethos.org.br/_Uniethos/Documents/criterios_essenciais_web.pdf).

2 Disponível em [www.ethos.org.br/\\_Uniethos/documents/INDICADORESETHOS2008-PORTUGUES.pdf](http://www.ethos.org.br/_Uniethos/documents/INDICADORESETHOS2008-PORTUGUES.pdf).

3 Disponível em [www.ethos.org.br/\\_Uniethos/documents/IndicadoresEthos-Sebrae2007-PORTUGUES.pdf](http://www.ethos.org.br/_Uniethos/documents/IndicadoresEthos-Sebrae2007-PORTUGUES.pdf).

4 Disponível em [www.ethos.org.br/\\_Uniethos/documents/gri\\_g3\\_portugues.pdf](http://www.ethos.org.br/_Uniethos/documents/gri_g3_portugues.pdf).

## A SELEÇÃO DAS PRÁTICAS

Focalizando a questão central de cada critério a ser apresentado, iniciou-se o mapeamento das práticas, que foram analisadas pelo seu mérito de aderência ao escopo do projeto e ao critério relatado. A base inicial contava com 102 práticas de 60 empresas, selecionadas em bancos de dados bastante diversificados, entre os quais o Prêmio Valor Social, o Prêmio Ethos de Jornalismo, a revista *Exame*, o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae), o Grupo de Institutos, Fundações e Empresas (Gife), o Prêmio Aberje de Comunicação, o Prêmio Eco AmCham, o Programa de Inovação Tecnológica em Pequenas Empresas Unicamp<sup>5</sup> e a já citada publicação *Critérios Essenciais*. Foram consideradas também as práticas empresariais de responsabilidade social relatadas pelo próprio Ethos e por diversos parceiros, como a Associação Brasileira da Indústria de Máquinas e Equipamentos (Abimaq), a Associação dos Dirigentes de Vendas e Marketing do Brasil (ADVB), a Apoena Social e a União da Indústria de Cana-de-Açúcar (Unica), além de arquivos particulares dos colaboradores desta publicação.

Para a coleta de material, ou fontes de evidência, foram utilizadas entrevistas pessoais, páginas da internet das empresas citadas e relatórios sociais. As 29 práticas, uma para cada critério deste manual, foram selecionadas por sua pertinência e relevância ao aprendizado, bem como pela disponibilidade das empresas em colaborar e disponibilizar seus dados. Ressalte-se que as práticas relatadas não abrangem a totalidade das diretrizes enunciadas pelos critérios, mas buscam servir como inspiração para as empresas interessadas no tema.

## COMO UTILIZAR

Ao consultar este manual, recomendamos ter também à mão a publicação já mencionada *Critérios Essenciais de RSE e Seus Mecanismos de Indução no Brasil*, pois, ao escolher um critério ou estabelecer um tema para trabalhar na sua organização, os dados e referências lá informados serão de grande valia para a empresa ampliar seu entendimento e conhecimento.

Os roteiros aqui inseridos foram elaborados para ilustrar o enunciado de cada critério, buscando exemplificar as etapas de incorporação o mais amplamente possível. Portanto, ao adotar um critério para ser trabalhado, considere o estágio de evolução de sua empresa em relação ao tema e faça os ajustes necessários à sua realidade, adequando-o ao tamanho e atividade de sua empresa.

Antes de iniciar o processo, fique atento a algumas dicas:

- Verifique se a decisão de implantar um modelo de gestão sustentável está consolidada na empresa. Isso será muito importante nas tomadas de decisão internas;
- Trabalhe sempre em conjunto com um grupo de ação;
- Defina por onde começará a atuar; se possível, escolha um tema que esteja contemplado no plano estratégico do seu negócio;
- Estabeleça atividades e determine o grau de autonomia das áreas envolvidas no projeto;
- Determine um prazo inicial para avaliar o processo e crie indicadores de resultado;

<sup>5</sup> Saiba mais em [www.inovacao.unicamp.br/pipe/report/indice.shtml](http://www.inovacao.unicamp.br/pipe/report/indice.shtml).



- Defina como ocorrerá cada fase de implementação na gestão organizacional, pois isso facilita e amplia o engajamento de todos;
- Identifique e divulgue as contribuições que o projeto vai oferecer para a empresa e para a sustentabilidade do negócio. Dessa forma, conseguirá aliados nesse processo;
- Planeje as ações considerando a região onde a empresa está instalada e a especialização organizacional;
- Conflitos são pertinentes a todo processo. Enfrente-os com determinação, buscando o entendimento dos demais *stakeholders*, pois só assim o projeto terá continuidade.

Cada prática apresentada busca ilustrar como a empresa pode direcionar seus esforços para responder ao assunto tratado pelo critério. Como forma de ampliar esse modelo, na sequência, sob o título “Métodos de Ação para o Critério”, são sugeridas outras formas de se integrar o critério na gestão. Assim, a proposta é que se agreguem elementos para que a organização atenda ao critério indo além do que a lei determina. Invariavelmente estarão ali outros princípios da responsabilidade social empresarial, como: diálogo e consulta aos *stakeholders*, relacionamento e indução de práticas sustentáveis na cadeia de valor, respeito aos direitos humanos e à comunidade de entorno, representatividade do público interno na gestão, governança, etc.

## A INTEGRAÇÃO DAS FERRAMENTAS

Apresentamos neste manual a articulação entre os critérios essenciais e três ferramentas de gestão, buscando agilizar e facilitar o processo de incorporação da RSE nas relações comerciais.

Inicialmente temos os Indicadores Ethos de Responsabilidade Social Empresarial, uma ferramenta de diagnóstico empresarial e auto-avaliação da evolução das práticas de sustentabilidade nos negócios, que abrange sete temas: valores e transparência; público interno; fornecedores; meio ambiente; consumidores e clientes; comunidade; e governo. Com os Indicadores Ethos, além de implementar e verificar o posicionamento da organização em relação à responsabilidade social, pode-se obter o acompanhamento da gestão da responsabilidade social na cadeia de valor (fornecedores e clientes). Dessa forma, essa ferramenta permite que a organização e sua cadeia de valor caminhem juntas para uma gestão sustentável.

A segunda ferramenta considerada neste manual são os Indicadores Ethos-Sebrae, que têm os mesmos objetivos e características dos Indicadores Ethos. Eles foram desenvolvidos para as micro e pequenas empresas, mas em alguns casos podem ser usados por empresas que estão iniciando o processo de gestão da responsabilidade social.

Por fim, relacionamos aqui também os indicadores de desempenho do GRI para relatório de sustentabilidade, que reúnem as seguintes informações sobre a empresa: desempenho econômico; desempenho ambiental; desempenho social; práticas trabalhistas e trabalho decente; direitos humanos; sociedade; e responsabilidade pelo produto.

Apesar de suas especificidades e variações, todas as ferramentas buscam medir o desempenho organizacional com vistas ao desenvolvimento sustentável. O modelo da GRI para relatório de sustentabilidade se propõe também a divulgar e prestar contas aos *stakeholders* internos e externos sobre esses resultados.

Essencialmente, o que se espera é garantir a confiabilidade no processo de gestão e oferecer a opção de se combinar elementos que se relacionam e se integram no cumprimento de metas socioambientais. É relevante para o processo avaliar e mapear a cadeia produtiva e seus dados, priorizando um grupo de ação

e os requisitos que serão atendidos, definindo demandas e assegurando o conhecimento sobre as ameaças e oportunidades. Dessa forma, a adoção dos critérios essenciais de RSE pode contribuir para que as organizações utilizem as capacidades e ferramentas que já possuem e definam com objetividade onde irão aplicar seus esforços, ou seja, mantendo o foco em causas e ações que tragam benefício social, mas também vantagem comparativa em relação a outras empresas do setor.

Esse modelo permite aproveitar o efeito positivo da inclusão dos critérios essenciais de RSE na atividade de gestão e da verificabilidade, quando aplicadas as ferramentas associadas. Os Indicadores Ethos, por exemplo, possibilitam verificar o estágio em que a organização se encontra em relação às demais empresas de seu setor <sup>6</sup>.

A gestão para a sustentabilidade exige o desenvolvimento de novas habilidades, solidariedade e compartilhamento do aprendizado. Embora, ao longo da última década, tenha ocorrido intensa discussão sobre que mecanismos de indução podem ser utilizados pelas empresas para incorporar uma agenda positiva em seus negócios, as lideranças empresariais se ressentem da falta de um instrumento que ajude a pensar de maneira mais crítica, analítica e estratégica a melhor forma de implantar a RSE na organização, contribuindo para as tomadas de decisão com menor risco e gerando mais oportunidades.

Nesse estágio de evolução, torna-se necessário levar para a gestão da responsabilidade social todos os recursos disponíveis na organização e o mesmo nível de profissionalismo que já é investido em outras áreas da empresa.

---

<sup>6</sup> Para saber como proceder, consulte o site dos Indicadores Ethos ([www.ethos.org.br/docs/conceitos\\_praticas/indicadores/default.asp](http://www.ethos.org.br/docs/conceitos_praticas/indicadores/default.asp)).

# COMO INCORPORAR OS CRITÉRIOS ESSENCIAIS DE RSE NA GESTÃO DE SUA EMPRESA

CRITÉRIO 1	Área: Direitos Humanos Tema: Respeito aos direitos humanos	
	EMPRESA	BANCO DO BRASIL
	PORTE	GRANDE
	SETOR DE ATUAÇÃO	FINANCEIRO

## TÍTULO DA PRÁTICA

### PROGRAMA PRÓ-EQUIDADE DE GÊNERO

#### RESUMO

A Declaração Universal dos Direitos Humanos estabelece, em seu Artigo II: "Toda pessoa tem capacidade para gozar os direitos e as liberdades estabelecidos nesta Declaração, sem distinção de qualquer espécie, seja de raça, cor, sexo, língua, religião, opinião política ou de outra natureza, origem nacional ou social, riqueza, nascimento, ou qualquer outra condição".

A entrada de funcionários no Banco do Brasil é feita por meio de concurso público, o qual respeita normas da legislação brasileira e não permite selecionar o sexo do candidato. A tabela salarial é única para todos os funcionários, independentemente da cor, sexo, estado civil ou qualquer outra variável. Apesar disso, porém, foi identificada a sub-representatividade de funcionárias, sobretudo na ocupação de cargos mais elevados.

Diante do fato, o Banco do Brasil aderiu, em 2006, ao Programa Pró-Equidade de Gênero<sup>7</sup>, da Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres da Presidência da República, que tem como objetivo "o desenvolvimento de concepções e procedimentos na gestão de pessoas e na cultura organizacional para alcançar a equidade de gênero no mundo do trabalho".

O Banco do Brasil foi premiado em março de 2009 com o selo Pró-Equidade de Gênero, pois cumpriu no mínimo 70% das ações planejadas.

#### EXEMPLOS DE AÇÕES QUE PODEM SER IMPLANTADAS NESSA PRÁTICA

- Inclusão do compromisso com a equidade de gênero no Planejamento Estratégico;
- Realização de levantamentos, pesquisas e censos para identificação de perfil da empresa, com inclusão dos itens autodeclarativos raça, cor e orientação sexual nos cadastros de RH da empresa;
- Acesso de qualquer funcionário aos dados cadastrais sobre gênero e raça na intranet da empresa;

<sup>7</sup> Mais informações sobre o Programa Pró-Equidade de Gênero podem ser obtidas em [www.presidencia.gov.br/spmulheres](http://www.presidencia.gov.br/spmulheres).

- Incentivo à participação de mais mulheres nos treinamentos e cursos de capacitação (com horários adequados às mulheres, estabelecimento de cotas para mulheres, etc.);
- Criação de cursos específicos de treinamento profissional para mulheres;
- Maior número de nomeações de mulheres para provimento de cargos de chefia e gerenciais;
- Introdução do tema "gênero" nas palestras de recepção de novos empregados;
- Participação de integrantes do Comitê de Gênero da empresa na Comissão de Negociação do Acordo Coletivo de Trabalho;
- Aumento da participação de mulheres na publicidade institucional das empresas e organizações;
- Adoção de linguagem não-sexista ao se referirem aos empregados e empregadas nas mensagens e comunicações verbais ou de marketing;
- Inclusão de companheiro(a) que conviva em união estável homoafetiva para efeito de todos os benefícios concedidos aos empregados;
- Ingresso das empresas nas campanhas do Laço Branco (homens pelo fim da violência contra as mulheres) e dos 16 Dias de Ativismo pelo Fim da Violência contra as Mulheres;
- Incremento de palestras sobre equidade de gênero, em especial sobre assédio moral e sexual, dentre muitas outras temáticas.

#### OUTROS MÉTODOS DE AÇÃO PARA O CRITÉRIO

- Adotar uma política relacionada aos direitos humanos com características pertinentes ao setor e região.
- Integrar a política aos diferentes processos gerenciais da organização, por meio de procedimentos e práticas como, por exemplo, em gestão de pessoas (recrutamento e seleção, treinamento, benefícios etc.).
- Avaliar o impacto das ações e operações da organização em relação aos direitos humanos, por meio de indicadores como, por exemplo: promoção da equidade de gênero e de raça no local de trabalho; erradicação do trabalho escravo na cadeia de valor (fornecedores diretos e indiretos e clientes); inclusão de pessoas com deficiência; apoio para a promoção dos direitos da criança, do adolescente e dos jovens.
- Criar e divulgar amplamente entre as diversas partes interessadas mecanismos anônimos para denúncia de violação dos direitos humanos por parte da sua organização ou de empresas com as quais mantém relações comerciais, fornecedores e clientes.
- Constituir um grupo de pessoas, representantes de diferentes áreas da empresa, para aprofundar as discussões sobre os direitos humanos e utilizar os canais de comunicação disponíveis para divulgar informações sobre o tema.
- Implementar mecanismos de combate às práticas de discriminação (relativas a sexo, raça, estado gestacional e orientação sexual) e à ocorrência de assédio moral e sexual.
- Apoiar ou fortalecer os mecanismos de reparação para as vítimas de violação.
- Atuar proativamente a favor dos direitos humanos dentro de sua esfera de influência, evitando atos de cumplicidade que podem, por exemplo, beneficiar a empresa.

#### CORRELAÇÃO DE INDICADORES DE RSE COM O CRITÉRIO

- **Indicadores Ethos de RSE – 2008**
  - » Indicador 7: Relações com o Sindicato
  - » Indicador 9: Compromisso com o Futuro das Crianças
  - » Indicador 10: Compromisso com o Desenvolvimento Infantil
  - » Indicador 11: Valorização da Diversidade
  - » Indicador 12: Compromisso com a Não-Discriminação e Promoção da Equidade Racial
  - » Indicador 13: Compromisso com a Promoção da Equidade de Gênero
  - » Indicador 14: Relações com Trabalhadores Terceirizados
  - » Indicador 15: Política de Remuneração, Benefícios e Carreira

- » Indicador 16: Cuidados com Saúde, Segurança e Condições de Trabalho
  - » Indicador 17: Compromisso com o Desenvolvimento Profissional e a Empregabilidade
  - » Indicador 18: Comportamento nas Demissões
  - » Indicador 19: Preparação para a Aposentadoria
- **Indicadores Ethos–Sebrae de RSE para MPEs – 2007**
    - » Indicador 6: Cuidados com Saúde, Segurança e Condições de Trabalho
    - » Indicador 8: Critérios de Contratação
    - » Indicador 9: Valorização da Diversidade e Promoção da Equidade
    - » Indicador 10: Inclusão de Pessoas com Deficiência
    - » Indicador 11: Relações com o Sindicato
    - » Indicador 12: Compromisso com o Desenvolvimento Profissional e a Empregabilidade
    - » Indicador 13: Acesso à Informação
    - » Indicador 18: Empregados dos Fornecedores
    - » Indicador 19: Responsabilidade Social dos Fornecedores
    - » Indicador 25: Critérios de Seleção e Avaliação de Fornecedores
    - » Indicador 26: Trabalho Infantil na Cadeia Produtiva
    - » Indicador 27: Trabalho Forçado (ou Análogo ao Escravo) na Cadeia Produtiva
    - » Indicador 28: Apoio ao Desenvolvimento de Fornecedores
- **GRI – Diretrizes para Relatório de Sustentabilidade – 2006**
    - » HR1: Percentual e número total de contratos de investimentos significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos (indicador essencial do aspecto Práticas de Investimento e de Processo de Compra).
    - » HR2: Percentual de empresas contratadas e fornecedores críticos que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos e as medidas tomadas (indicador essencial do aspecto Práticas de Investimento e de Processo de Compra).
    - » HR3: Total de horas de treinamento para empregados em políticas e procedimentos relativos a aspectos de direitos humanos relevantes para as operações, incluindo o percentual de empregados que recebeu treinamento (indicador adicional do aspecto Práticas de Investimento e de Processo de Compra).
    - » HR4: Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas (indicador essencial do aspecto Não-Discriminação).
    - » HR5: Operações identificadas em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva pode estar correndo risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito (indicador essencial do aspecto Liberdade de Associação e Negociação Coletiva).
    - » HR6: Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil (indicador essencial do aspecto Trabalho Infantil).
    - » HR7: Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e as medidas tomadas para contribuir para a erradicação do trabalho forçado ou análogo ao escravo.
    - » HR8: Percentual do pessoal de segurança submetido a treinamento nas políticas ou procedimentos da organização relativos a aspectos de direitos humanos que sejam relevantes às operações.
    - » LA13: Composição dos grupos responsáveis pela governança corporativa e discriminação de empregados por categoria, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade.
    - » LA14: Proporção de salário base entre homens e mulheres por categoria funcional.

<b>CRITÉRIO 2</b>	Área: Direitos das Relações de Trabalho Tema: Associação, sindicalização e negociação coletiva	
	EMPRESA	PRISMA EDIFICAÇÕES
	PORTE	MÉDIO
	SETOR DE ATUAÇÃO	CONSTRUÇÃO CIVIL
Respeitar e apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva.		

## TÍTULO DA PRÁTICA

### RELACIONAMENTO COM SINDICATO DOS TRABALHADORES

#### RESUMO

O setor da construção civil lida com questões delicadas, como a utilização de recursos naturais e a contratação de mão-de-obra especializada por tempo determinado. Portanto, manter uma gestão sustentável nesse setor pressupõe entender e se envolver com particularidades e dilemas ligados ao meio ambiente, aos funcionários e à comunidade onde sua atuação é desenvolvida.

No final de 2006, a Prisma teve seu primeiro conflito com o sindicato dos trabalhadores da construção civil, ao qual pertenciam seus empregados, quando foi surpreendida por panfletos que traziam as reivindicações da classe. Dificuldades no relacionamento entre a empresa e o sindicato surgiram e o diálogo passou a ser intermediado pela Delegacia Regional do Trabalho.

Em 2007, quando a Prisma iniciou o mapeamento de suas partes interessadas por meio da Metodologia Tear, adotou um plano de aproximação com o sindicato que, primeiramente, buscava o entendimento das partes nos momentos de negociação coletiva. A Prisma convidou representantes do sindicato – o presidente e seus assessores – a visitarem a sede da empresa e algumas de suas obras, para que fossem verificadas as condições de trabalho dos empregados, tais como normas de segurança, o uso de equipamentos de segurança individual (EPI) adequados e os cuidados com riscos à saúde. Também fez parte do roteiro a visita à nova sede que estava em construção, sendo solicitadas ao sindicato contribuições e sugestões para o bem-estar, o conforto, o lazer e a segurança dos funcionários.

O canal de comunicação entre as partes foi estabelecido, tendo sido designado um empregado para interlocução permanente. Também foi permitido ao sindicato o acesso às obras, propiciando um relacionamento direto com os trabalhadores.

A associação de interesses e a atenção especial ao tema das relações sindicais renderam bons frutos para a empresa e para os funcionários e valorizou a representatividade sindical. Atualmente, a Prisma desenvolve ação conjunta com o sindicato, melhorando as moradias dos funcionários (reforma e ampliação). Os panfletos de 2006 acabaram permitindo uma grande oportunidade de evolução na gestão responsável. A Prisma hoje é pauta positiva de destaque no jornal do sindicato

#### OUTROS MÉTODOS DE AÇÃO PARA O CRITÉRIO

- Garantir o direito de associação e fornecer informações aos trabalhadores para se posicionarem em relação às demandas para a empresa, ao mercado e à pauta sindical.
- Identificar um líder interno (ou comissão de relações sindicais) para garantir o diálogo permanente. Consolidar um canal de comunicação e disponibilizar dados da empresa para subsidiar discussões coletivas e proposição de agenda de discussão, como, por exemplo, os objetivos estratégicos anuais que estão ligados aos trabalhadores.
- Identificar no sindicato um parceiro que pode atuar na concepção, implementação ou disseminação de projetos e iniciativas voltadas para os funcionários.

- Convidar o sindicato a participar do processo de construção do relatório de sustentabilidade da empresa, seja num momento preliminar, de identificação de temas e indicadores pertinentes (processo de materialidade do GRI), seja num momento prévio ao lançamento do relatório, integrando o processo de proposição de metas para o próximo período.

### CORRELAÇÃO DE INDICADORES DE RSE COM O CRITÉRIO

- **Indicadores Ethos de RSE – 2008**
  - » Indicador 7: Relações com Sindicatos
- **Indicadores Ethos–Sebrae de RSE para MPEs – 2007**
  - » Indicador 11: Relações com Sindicatos
- **GRI – Diretrizes para Relatório de Sustentabilidade – 2006**
  - » LA4: Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva (indicador essencial do aspecto Relações entre os Trabalhadores e a Governança).
  - » LA5: Prazo mínimo para notificação com antecedência referente a mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento está especificado em acordos de negociação coletiva (idem).
  - » LA9: Temas relativos à segurança e saúde cobertos por acordos formais com sindicatos.
  - » HR5: Operações identificadas em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva pode estar correndo risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito.

CRITÉRIO 3	Área: Direitos das Relações de Trabalho Tema: Não-discriminação	
Garantir a igualdade de oportunidades e de tratamento, com o objetivo de eliminar toda discriminação negativa por motivos de (mas não se limitando a) raça, cor, sexo, idade, religião, opinião política, nacionalidade, origem social, condição social e condição física.	EMPRESA	SERASA
	PORTE	GRANDE
	SETOR DE ATUAÇÃO	SERVIÇOS

### TÍTULO DA PRÁTICA

#### PROGRAMA SERASA DE EMPREGABILIDADE DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

#### RESUMO

A Serasa iniciou em março de 2001 a implantação de um programa que visa oferecer desenvolvimento profissional a pessoas com deficiência física, visual, auditiva e intelectual. A base desse programa é a capacitação, buscando prepará-los e qualificá-los para atuar não só na própria Serasa, mas em qualquer outra empresa, e fortalecendo nos indivíduos a autonomia e a autoconfiança profissional.

A prática enfrenta o desafio de incluir no mercado de trabalho pessoas com deficiências mais severas, como paraplégicos usuários de cadeira de rodas, amputados, pessoas com distrofia muscular ou nanismo, pessoas com deficiência visual total (cegos) e com deficiência auditiva total (surdos). Todos devem demonstrar seu potencial, buscar o próprio crescimento e desenvolvimento profissional. Independência, autonomia e autoestima são critérios de recrutamento e seleção para ingresso no programa.

O Fórum Serasa de Empregabilidade de Pessoas com Deficiência foi criado em 2003 para ampliar a inclusão social de pessoas com deficiência em sua cadeia de valor e empresas parceiras. O objetivo é trocar

experiências e fazer com que esses encontros favoreçam o crescimento da empregabilidade das pessoas com deficiência. Além disso, o fórum desenvolve ação conjunta inédita com o United Nations Volunteers (UNV), programa de voluntariado da Organização das Nações Unidas, por meio do qual os voluntários são capacitados para implementar em outras empresas programas de qualificação e contratação de pessoas com deficiência.

## OUTROS MÉTODOS DE AÇÃO PARA O CRITÉRIO

- Realizar um censo interno para obter o **mapa da diversidade**, por meio de um levantamento de dados sobre o perfil do público interno<sup>8</sup>. Esse mapa deverá contemplar também a questão salarial, com identificação da diferença entre o maior e o menor salário. O conjunto dessas informações identifica as políticas afirmativas necessárias.
- Planejar o monitoramento da diversidade na organização por meio de indicadores de acompanhamento e metas para o próximo período.<sup>9</sup>
- Identificar que minorias serão estimuladas por meio de políticas afirmativas e ações direcionadas da organização e se existe alguma restrição que impeça a inclusão imediata de determinados profissionais no seu quadro de funcionários. Independentemente de programas ou políticas afirmativas, mensurar e acompanhar indicadores como os previstos no modelo de balanço social do Ibase ou relacionados ao terceiro Objetivo de Desenvolvimento do Milênio, da ONU: igualdade entre sexos e valorização da mulher.
- Identificar que ações de preparação são pertinentes para o recebimento das pessoas com deficiência:
  - » Avaliar e adequar a arquitetura dos edifícios e da acessibilidade aos equipamentos;
  - » Avaliar a infraestrutura do local onde a organização está situada, assim como a disponibilidade de transportes públicos e acessos viários;
  - » Avaliar e revisar os processos e políticas de recrutamento e seleção;
  - » Debater com os funcionários o tema diversidade e discriminação negativa;
  - » Disseminar esse tema entre os fornecedores e clientes, reafirmando publicamente o compromisso da empresa;
  - » Aprofundar a discussão do tema entre os gestores, que têm papel fundamental na contratação e acompanhamento do profissional.
  - » Estruturar e divulgar canal para denúncias de casos de discriminação.
- Priorizar ações de fortalecimento no tema diversidade e discriminação negativa:
  - » Identificar parceiros regionais e especializados para condução do processo de recrutamento, seleção e qualificação de profissionais;
  - » Contemplar no código de conduta a forma como a organização enfrenta o tema diversidade e discriminação negativa;
  - » Mapear a diversidade presente entre seus fornecedores e promover o compartilhamento de melhores práticas;
  - » Estimular as áreas que têm contato direto com clientes e consumidores a incorporar na sua equipe uma diversidade de profissionais;
  - » Incluir os terceirizados no escopo das ações, reforçando com os fornecedores o compromisso de políticas sobre diversidade e discriminação negativa. Inserir esse item como exigência nos contratos de fornecimento de mão-de-obra;
  - » Estruturar um comitê de ética para acompanhamento de denúncias.

<sup>8</sup> Sobre o perfil do público interno, consultar a publicação *Diversidade e Equidade: Metodologia para Censo nas Empresas*, do Instituto Ethos (disponível em [www.ethos.org.br/\\_Uniethos/Documents/Divers\\_Equidade\\_web.pdf](http://www.ethos.org.br/_Uniethos/Documents/Divers_Equidade_web.pdf)), e o modelo de balanço social proposto pelo Ibase ([www.balancosocial.org.br](http://www.balancosocial.org.br)).

<sup>9</sup> Na publicação *Perfil Social, Racial e de Gênero das 500 Maiores Empresas do Brasil e Suas Ações Afirmativas – Pesquisa 2007*, do Instituto Ethos, consta o questionário “Diversidade e Equidade: Ferramenta de Auto-Avaliação” (disponível em [www.ethos.org.br/\\_Uniethos/Documents/PesquisaDiversidade2007.pdf](http://www.ethos.org.br/_Uniethos/Documents/PesquisaDiversidade2007.pdf)).



- Prever programas de capacitação e treinamento aos profissionais ainda não contratados e aos funcionários, buscando eliminar a restrição de baixa formação ou qualificação no mercado.
- Prever procedimentos e avaliações do **desenvolvimento da carreira** de forma igualitária para todos os funcionários.

### DICAS COMPLEMENTARES

- As empresas interessadas podem contar com o auxílio de instituições especializadas em tipos específicos de capacitação profissional ou na preparação de pessoas com deficiência para o mercado de trabalho. Estão entre elas: a Associação Desportiva para Deficientes (ADD), a Associação para Valorização e Promoção de Excepcionais (Avape), o Centro Acadêmico aos Deficientes da Universidade Cidade de São Paulo, o Centro Integrado de Estudos e Programas de Desenvolvimento Sustentável (Cieds), a Fundação Bradesco, o Instituto Brasileiro dos Direitos da Pessoa com Deficiência (IBDD) e a Universidade Metodista de São Paulo.<sup>10</sup>
- Alguns investimentos serão necessários para propiciar e facilitar a convivência de pessoas com deficiência na empresa. Pode-se desenvolver nos demais funcionários algumas habilidades específicas, como a compreensão de leitura labial e da Língua Brasileira de Sinais (Libras), bem como formas adequadas de auxílio e apoio às pessoas com deficiência. Além disso, pode ser necessário o uso de tecnologias complementares para, por exemplo, portadores de deficiência visual e auditiva. Já existem vários *softwares*, alguns de uso gratuito, que podem colaborar nessa tarefa.

### CORRELAÇÃO DE INDICADORES DE RSE COM O CRITÉRIO

- **Indicadores Ethos de RSE – 2008**
  - » Indicador 11: Valorização da Diversidade
  - » Indicador 12: Compromisso com a Não-Discriminação e Promoção da Equidade Racial
  - » Indicador 13: Compromisso com a Promoção da Equidade de Gênero
  - » Indicador 14: Relação com Trabalhadores Terceirizados
- **Indicadores Ethos-Sebrae de RSE para MPEs – 2007**
  - » Indicador 9: Valorização da Diversidade e Promoção da Equidade
  - » Indicador 10: Inclusão de Pessoas com Deficiência
- **GRI – Diretrizes para Relatório de Sustentabilidade – 2006**
  - » LA2: Número total e taxa de rotatividade de empregados, por faixa etária, gênero e região (indicador essencial do aspecto Emprego).
  - » LA13: Composição dos grupos responsáveis pela governança corporativa e discriminação de empregados por categoria, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade (indicador essencial do aspecto Diversidade e Igualdade de Oportunidades).
  - » LA14: Proporção de salário base entre homens e mulheres, por categoria funcional (idem).

<sup>10</sup> Fonte: *Folha de São Paulo*, Caderno de Empregos, 14 de dezembro de 2008.

<b>CRITÉRIO 4</b>	Área: Direitos das Relações de Trabalho Tema: Trabalho forçado	
	EMPRESA	WAL-MART
	PORTE	GRANDE
	SETOR DE ATUAÇÃO	VAREJO
Apoiar a erradicação efetiva de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório, tanto em suas atividades diretas quanto em sua cadeia produtiva.		

## TÍTULO DA PRÁTICA

### ERRADICAÇÃO DO TRABALHO ANÁLOGO AO ESCRAVO NA CADEIA PRODUTIVA

#### RESUMO

O Wal-Mart assinou, em maio de 2005, o Pacto Nacional pela Erradicação do Trabalho Escravo no Brasil <sup>11</sup> e, para demonstrar a decisão de forma efetiva, inseriu em seus contratos de fornecimento cláusulas proibindo acordos comerciais com empresas que utilizem trabalho escravo, passando a fazer uso do cadastro de empresas e pessoas autuadas por exploração do trabalho escravo, conhecido como "Lista Suja" <sup>12</sup>.

Após comunicar a iniciativa à sua cadeia de valor, o Wal-Mart analisou dentre os seus mais de 6,4 mil fornecedores aqueles que representavam potencial risco de ter trabalho análogo ao escravo na cadeia produtiva. De posse dessa análise, definiu priorizar o trabalho com a cadeia produtiva da carne. O trabalho efetivo com esses fornecedores fez com que a empresa conseguisse não só o apoio e o engajamento, mas a adesão dos principais representantes dessa cadeia à erradicação do trabalho escravo.

Paralelamente o Wal-Mart notificou e suspendeu a negociação com empresas da cadeia da carne que eram alvo de denúncias de uso de mão-de-obra escrava.

#### OUTROS MÉTODOS DE AÇÃO PARA O CRITÉRIO

- Estabelecer um processo interno de planejamento para enfrentamento e gestão junto aos fornecedores. Algumas medidas apropriadas:
  - » Inserir cláusula contratual contemplando ações para os contratos já firmados;
  - » Estruturar o processo de pesquisa, como, por exemplo, a consulta ao cadastro de empresas e pessoas autuadas por exploração do trabalho escravo, delimitando, num primeiro momento, setores ou fornecedores considerados críticos;
  - » Estabelecer mecanismos de verificação, definindo a periodicidade, as etapas da relação comercial em que a verificação será realizada (por exemplo, na contratação, ao longo do contrato ou em sua avaliação final) e o responsável pelo processo, que pode ser interno (da própria organização) ou externo (algum parceiro ou auditor independente);
  - » Definir procedimentos a serem adotados diante da detecção de um caso de trabalho análogo ao escravo no fornecedor ou em sua cadeia de fornecimento, possibilitando, além de punição, oportunidade de reflexão e reposicionamento. Identificar situações reincidentes e avaliar o nível de engajamento do fornecedor nas ações promovidas pela organização em relação ao tema.

11 Acesse [www1.ethos.org.br/EthosWeb/pt/399/o\\_instituto\\_ethos/o\\_internetethos/o\\_que\\_fazemos/politicas\\_publicas/pacto\\_pelo\\_trabalho\\_decente/pacto\\_nacional\\_pela\\_erradicacao\\_do\\_trabalho\\_escravo.aspx](http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/pt/399/o_instituto_ethos/o_internetethos/o_que_fazemos/politicas_publicas/pacto_pelo_trabalho_decente/pacto_nacional_pela_erradicacao_do_trabalho_escravo.aspx)

12 Esse cadastro foi criado pelo Ministério do Trabalho e Emprego, por meio da Portaria nº 540, de 15 de outubro de 2004. A inclusão do nome do infrator na "lista suja" ocorre após decisão administrativa final relativa ao auto de infração lavrado em decorrência de ação fiscal em que tenha havido a identificação de trabalhadores submetidos a condições análogas à de escravo. O cadastro pode ser acessado em [www.mte.gov.br/trab\\_escravo/cadastro\\_trab\\_escravo.asp](http://www.mte.gov.br/trab_escravo/cadastro_trab_escravo.asp).

- Difundir em sua cadeia de valor o princípio da erradicação do trabalho forçado ou compulsório, esclarecendo os termos da cláusula contratual, explicitando os encaminhamentos que a organização dará caso seja deflagrado um caso e compartilhando boas práticas relacionadas ao tema.
- Avaliar que mecanismos são pertinentes a cada uma das fases do relacionamento comercial com sua cadeia de fornecedores – qualificação, seleção, contratação, avaliação e destrato –, tanto no sentido de sensibilizar e verificar quanto no de reconhecer a atuação positiva do fornecedor (por exemplo, se o fornecedor mantém alguma prática ou mecanismo próprio de verificação em sua cadeia de fornecedores, ele pode ter uma apreciação mais positiva na fase de contratação ou avaliação).
- Tornar claro e público o posicionamento da organização sobre esse tema, fazendo uso de instrumentos corporativos como o código de conduta e o relatório de sustentabilidade.
- Aderir aos compromissos do Pacto Nacional pela Erradicação do Trabalho Escravo e estimular seus fornecedores a fazerem o mesmo.
- Garantir que as políticas, procedimentos e práticas aplicados aos fornecedores tenham sido implementados no âmbito interno, aplicados no momento da contratação de funcionários e terceirizados.
- Identificar parceiros sociais que possam trabalhar junto com a organização, reforçando as diretrizes e encaminhamentos firmados.
- Participar de eventos e fóruns em que o tema seja abordado, para realizar troca de experiências, difusão de boas práticas e apoio ao Plano Nacional para a Erradicação do Trabalho Escravo.
- Agir proativamente também em relação aos clientes, explicitando suas práticas, seja para trabalhar em sinergia com eles, seja para iniciar o trabalho de sensibilização dessa outra ponta da cadeia de valor.

## **CORRELAÇÃO DE INDICADORES DE RSE COM O CRITÉRIO**

- **Indicadores Ethos de RSE – 2008**
  - » Indicador 27: Trabalho Forçado (ou Análogo ao Escravo) na Cadeia Produtiva
- **Indicadores Ethos-Sebrae de RSE para MPEs – 2007**
  - » Indicador 17: Critérios de Seleção e Avaliação de Fornecedores
  - » Indicador 18: Empregados dos Fornecedores
- **GRI – Diretrizes para Relatório de Sustentabilidade – 2006**
  - » HR1: Percentual e número total de contratos de investimentos significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos (indicador essencial do aspecto Práticas de Investimento e de Processo de Compra).
  - » HR2: Percentual de empresas contratadas e fornecedores críticos que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos e as medidas tomadas (indicador essencial do aspecto Práticas de Investimento e de Processo de Compra).
  - » HR3: Total de horas de treinamento para empregados em políticas e procedimentos relativos a aspectos de direitos humanos relevantes para as operações, incluindo o percentual de empregados que recebeu treinamento (indicador adicional do aspecto Práticas de Investimento e de Processo de Compra).
  - » HR7: Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e as medidas tomadas para contribuir para a erradicação do trabalho forçado ou análogo ao escravo.
  - » HR8: Percentual do pessoal de segurança submetido a treinamento nas políticas ou procedimentos da organização relativos a aspectos de direitos humanos que sejam relevantes às operações.

<b>CRITÉRIO 5</b>	Área: Direitos das Relações de Trabalho Tema: Trabalho infantil	
	EMPRESA	USINA SÃO MANOEL
	PORTE	GRANDE
	SETOR DE ATUAÇÃO	SUCROALCOOLEIRO
Apoiar a erradicação efetiva do trabalho infantil, tanto em suas atividades diretas quanto em sua cadeia produtiva.		

## TÍTULO DA PRÁTICA

### ERRADICAÇÃO DO TRABALHO INFANTIL NA CADEIA DE VALOR: FORNECEDORES DE MATERIAIS E INSUMOS

#### RESUMO

A Usina São Manoel, localizada no município de São Manuel, no interior paulista, iniciou suas operações em 1949 e desde então atua como produtora de cana, açúcar e levedura seca.

Inserida e atuando num mercado exigente, o sucroalcooleiro - que é constantemente observado por suas práticas trabalhistas -, sentiu a necessidade de atuar fortemente na erradicação do trabalho infantil em suas atividades e em sua cadeia produtiva. Assim, há alguns anos a empresa deu início a uma série de iniciativas, abrangendo toda a organização, parceiros, fornecedores e a comunidade.

Para tanto, adotou uma política de apoio à erradicação do trabalho infantil em sua cadeia de fornecedores, determinando a não-contratação de trabalhadores menores de 18 anos, a não ser na condição de aprendizes, conforme a legislação vigente.

Para que toda a cadeia produtiva fosse envolvida, a partir de então foi inserida em todos os contratos firmados com parceiros e fornecedores uma cláusula referente à não-aceitação de trabalho infantil. Também nas cotações de compras foi inserida uma cláusula que informa aos parceiros o repúdio da empresa ao trabalho infantil, podendo essa prática justificar a eliminação do fornecedor de seu cadastro, caso seja comprovada.

Com a implantação e disseminação das novas regras de contratação de fornecedores, foi preciso criar regras para a manutenção da prática, que se deram a partir do estabelecimento do diálogo em reuniões periódicas, durante as quais a empresa busca fixar a importância dos princípios do Pacto Global da ONU e da Organização Internacional do Trabalho (OIT), além de esclarecer os conceitos dos direitos humanos e dos direitos do trabalho.

#### OUTROS MÉTODOS DE AÇÃO PARA O CRITÉRIO

- Estabelecer um processo interno de planejamento para enfrentamento e gestão junto aos fornecedores. Algumas medidas apropriadas:
  - » Inserir cláusula contratual contemplando ações para os contratos já firmados;
  - » Estruturar o processo de pesquisa que deverá ser feito no momento inicial da relação comercial;
  - » Estabelecer mecanismos de verificação, definindo a periodicidade, as etapas da relação comercial em que a verificação será realizada (por exemplo, na contratação, ao longo do contrato ou em sua avaliação final) e o responsável pelo processo, que pode ser interno (da própria organização) ou externo (algum parceiro ou auditor independente);
  - » Definir procedimentos a serem adotados diante da detecção de um caso de trabalho infantil no fornecedor ou em sua cadeia de fornecimento, possibilitando, além de punição, a oportunidade de reflexão e reposicionamento. Identificar situações reincidentes e avaliar o nível de engajamento do fornecedor nas ações promovidas pela organização em relação ao tema.

- Difundir em sua cadeia de valor o princípio da erradicação ao trabalho infantil, com o objetivo de alinhar os termos da cláusula contratual, explicitar os encaminhamentos que a organização dará caso seja deflagrado um caso, abordar as diferentes formas que caracterizam essa condição e as normas previstas na lei para contratação de estagiário e jovem aprendiz e disseminar e compartilhar boas práticas relacionadas ao tema.
- Avaliar que mecanismos são pertinentes a cada uma das fases do relacionamento comercial com sua cadeia de fornecedores – qualificação, seleção, contratação, avaliação e destrato –, tanto no sentido de sensibilizar e verificar quanto no de reconhecer a atuação positiva do fornecedor (por exemplo, se o fornecedor mantém alguma prática ou mecanismo próprio de verificação em sua cadeia de fornecedores, ele pode ter uma apreciação mais positiva na fase de contratação ou avaliação).
- Tornar claro e público o posicionamento da organização sobre esse tema, fazendo uso de instrumentos corporativos como o código de conduta e o relatório de sustentabilidade.
- Garantir que as políticas, procedimentos e práticas aplicados aos fornecedores tenham sido implementados no âmbito interno, aplicados no momento da contratação de funcionários e terceirizados.
- Implementar um programa específico para contratação de aprendizes.
- Identificar e propor projetos e iniciativas pertinentes, que busquem estimular, desenvolver e acompanhar crianças e adolescentes e possam beneficiar os filhos e parentes de funcionários, de terceirizados, da comunidade e de fornecedores locais.
- Identificar parceiros sociais que possam trabalhar junto com a organização, reforçando as diretrizes e encaminhamentos firmados.
- Participar de eventos e fóruns em que o tema seja abordado, para realizar troca de experiências e difusão de boas práticas.
- Agir proativamente também em relação aos clientes, explicitando suas práticas, seja para trabalhar em sinergia com eles, seja para iniciar o trabalho de sensibilização dessa outra ponta da cadeia de valor.

## **CORRELAÇÃO DE INDICADORES DE RSE COM O CRITÉRIO**

- **Indicadores Ethos de RSE – 2008**
  - » Indicador 9: Compromisso com o Futuro das Crianças
  - Indicador 26: Trabalho Infantil na Cadeia Produtiva
- **Indicadores Ethos–Sebrae de RSE para MPEs – 2007**
  - » Indicador 18: Empregados dos Fornecedores
- **GRI – Diretrizes para Relatório de Sustentabilidade – 2006**
  - » HR6: Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil (indicador essencial do aspecto Trabalho Infantil).

<b>CRITÉRIO 6</b>	Área: Direitos das Relações de Trabalho Tema: Educação e desenvolvimento profissional	
	EMPRESA	TABELIONATO FISCHER
	PORTE	PEQUENO
	SETOR DE ATUAÇÃO	SERVIÇOS
Contribuir para a erradicação do analfabetismo e o desenvolvimento e capacitação dos empregados.		

## TÍTULO DA PRÁTICA

### EDUCAÇÃO CORPORATIVA PARA A CIDADANIA

#### RESUMO

O Tabelionato Fischer investe no desenvolvimento das pessoas e na formação de uma cultura cidadã, pois acredita que essa medida melhora sensivelmente o clima organizacional e os resultados do trabalho. Com um histórico de práticas de capacitação, a empresa reuniu, em 2007, todas as suas iniciativas em um único programa, chamado de Educação Corporativa para a Cidadania. Esse programa leva em conta tanto a formação técnica dos funcionários como o seu desenvolvimento pessoal.

Além de permitir o desenvolvimento de cidadãos críticos e conscientes da realidade social, econômica, política e cultural do país, o conteúdo do programa tem o objetivo de capacitar o colaborador na área técnico-notarial (escrituras públicas), em orientações básicas sobre o funcionamento e as particularidades sobre cada uma das serventias (atos praticados pelos servidores do cartório), na composição dos serviços dos cartórios e no enquadramento das competências necessárias ao escopo da missão organizacional.

O programa exigiu metodologia, assessoria e acompanhamento para a implementação na gestão, contando para isso com a parceria interna dos comitês corporativos (da Excelência, da Qualidade de Vida, do Conhecimento Notarial e do Atendimento Autêntico), além da articulação de especialistas externos da área jurídica e outras relacionadas aos conteúdos.

#### OUTROS MÉTODOS DE AÇÃO PARA O CRITÉRIO

- Realizar mapeamento interno para a identificação do nível de escolaridade dos funcionários e, se possível, incluir terceirizados.
- Elaborar programa que permita a capacitação e atualização para atender novas demandas do negócio, bem como a promoção do aperfeiçoamento contínuo, com vistas ao desenvolvimento de competências específicas a serem exigidas.
- Realizar parceria com instituições e organizações especializadas no ensino fundamental para adultos, de forma a erradicar o analfabetismo. Estender a parceria de modo a beneficiar os filhos e parentes de funcionários, de terceirizados, da comunidade e de fornecedores locais.
- Promover soluções integradas com outras iniciativas existentes (públicas e privadas) que ajudem o país a atingir o segundo Objetivo de Desenvolvimento do Milênio – universalizar a educação primária – e que se integrem a outras iniciativas do governo, de empresas e de organizações da sociedade civil. Essa busca pode incluir também outros tipos de capacitação e formação, como a inclusão digital e cursos profissionalizantes.

#### CORRELAÇÃO DE INDICADORES DE RSE COM O CRITÉRIO

- **Indicadores Ethos de RSE – 2008**
  - » Indicador 17: Compromisso com o Desenvolvimento Profissional e a Empregabilidade

- **Indicadores Ethos-Sebrae de RSE para MPEs – 2007**
  - » Indicador 12: Compromisso com o Desenvolvimento Profissional e a Empregabilidade
  - » Indicador 13: Acesso à Informação
- **GRI – Diretrizes para Relatório de Sustentabilidade – 2006**
  - » LA10: Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional.
  - » LA11: Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que apóiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para gerenciar o fim da carreira (indicador adicional do aspecto Treinamento e Educação).

<b>CRITÉRIO 7</b>	Área: Direitos das Relações de Trabalho Tema: Remuneração justa	
	EMPRESA	FERSOL
	PORTE	MÉDIO
	SETOR DE ATUAÇÃO	DEFENSIVOS AGRICOLAS
Assegurar aos trabalhadores uma remuneração que garanta um nível de vida adequado para eles e suas famílias.		

## TÍTULO DA PRÁTICA

### POLITICA DE REMUNERAÇÃO JUSTA

#### RESUMO

A Fersol atua no setor de defensivos agrícolas (fitossanitários), dedetizantes (domissanitários), saúde pública e veterinária. Conta com 227 trabalhadores (168 pela CLT e 59 terceirizados) e está localizada na zona rural do município de Mairinque, no oeste do Estado de São Paulo.

A empresa possui uma política que garante a remuneração mínima necessária, baseada em pesquisas em fontes como o Dieese<sup>13</sup> e o IBGE. A remuneração é equitativa para todos os trabalhadores que tenham as mesmas funções e competências. Sua política de cargos e salários adota os princípios de inclusão e equidade, para garantir promoções justas e transparentes. Além disso, a empresa investe na educação, na formação e na reciclagem dos trabalhadores e da comunidade.

#### OUTROS MÉTODOS DE AÇÃO PARA O CRITÉRIO

*O termo "remuneração justa" usado no método de ação está relacionado ao atendimento "ao nível de vida adequado para os trabalhadores e suas famílias", conforme o critério.*

- Estudar e avaliar a remuneração e benefícios de seus funcionários comparada às praticadas do mercado regional, setorial e nacional. Um programa de avaliação e proposição de remuneração deve ser baseado em várias fontes auxiliares para sua execução, como a Declaração Universal de Direitos Humanos, o Dieese, o IBGE, a OIT, uma pesquisa sobre as melhores políticas de remuneração adotadas no mercado e em empresas similares, um guia de normas do trabalho e os acordos coletivos.

13 O Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos (Dieese) calcula o salário mínimo necessário de acordo com o preceito constitucional "salário mínimo fixado em lei, nacionalmente unificado, capaz de atender às necessidades vitais básicas [do empregado] e às de sua família, como moradia, alimentação, educação, saúde, lazer, vestuário, higiene, transporte e previdência social, reajustado periodicamente, de modo a preservar o poder aquisitivo, vedada sua vinculação para qualquer fim". Considera-se a cada mês o maior valor da ração essencial nas localidades pesquisadas. A família considerada é de dois adultos e duas crianças, sendo que estas consomem o equivalente a um adulto. Ponderando-se o gasto familiar, chegamos ao salário mínimo necessário. No mês de maio de 2009, por exemplo, esse valor era de R\$ 2.045,06, enquanto o salário mínimo nominal era de R\$ 465,00.

- » Pontos de atenção:
  - Caso a empresa seja uma prestadora de serviços, torna-se importante mapear as empresas clientes e suas práticas;
  - A organização deve avaliar a realidade local e o ramo de atuação, cuidando para contemplar em seu plano de salários e benefícios contextos socioeconômicos diferentes.
- Descrever **cargos, faixas salariais e benefícios**. Tornar tais informações públicas e de fácil acesso na organização e informar cada funcionário sobre o seu enquadramento, que contempla cargo, salário e pacote de benefícios. Divulgar quais são os benefícios oferecidos e qual é a regra de uso, destacando as diferenças aplicáveis.
- Realizar um censo interno para obter o **mapa da diversidade**, por meio do levantamento de dados sobre o perfil do público interno<sup>14</sup>. Esse mapa deverá contemplar também a questão salarial, com identificação da diferença entre o maior e o menor salário. O conjunto dessas informações identifica as **políticas afirmativas** necessárias.
- Desenvolver ou aprimorar uma **política de remuneração justa**, baseada nos princípios da inclusão, da equidade e da transparência. Prever como se dará a implementação dessa política, contemplando enquadramentos que se façam necessários. Identificar uma periodicidade adequada para a **atualização** das informações que subsidiam a revisão do pacote de salários e benefícios, mantendo-os competitivos e atraentes para os funcionários.
- Desenvolver um plano de desenvolvimento de carreira, definindo elementos para a análise de competências e habilidades. Os objetivos individuais devem contribuir de forma direta ou indireta, conforme o nível hierárquico, para a missão da organização, assim como os valores corporativos devem estar presentes nos critérios de avaliação de cada funcionário.
- » Pontos de atenção:
  - Em algumas organizações, a avaliação de desempenho, que monitora periodicamente o **desenvolvimento da carreira**, está diretamente ligada ao montante da remuneração variável. A remuneração mínima deve ser determinada sem a incorporação da remuneração variável;
  - Qualquer adequação no plano de remuneração deve estar contemplada no orçamento vigente. No entanto, existe uma ousadia em romper com a tradicional abordagem de custos da folha salarial e debruçar-se mais sobre os benefícios de ter funcionários bem remunerados, satisfeitos e produtivos. Um contraponto às limitações impostas no orçamento é propor indicadores de acompanhamento, como nível de satisfação e engajamento dos funcionários no dia-a-dia da empresa, retenção de funcionários (ou talentos, quando identificados) etc.
- Incluir no escopo de cada ação a ser desenvolvida as exigências no tratamento aos terceirizados, identificando o que caberá à organização prover e o que será exigido do fornecedor que emprega os terceirizados.
- Alinhar as ações estabelecidas com os valores da organização, de forma que eles sejam os princípios norteadores da condução do trabalho e do resultado final a ser alcançado.

## DICAS COMPLEMENTARES

- Dependendo do porte da empresa, haverá uma área de recursos humanos responsável por coordenar as atividades. No entanto, a participação dos gestores é fundamental na implementação e comunicação das ações.
- Aconselha-se criar ou fazer uso de uma comissão de funcionários ou sindical já estabelecida para acompanhar e participar dos planos de trabalho.
- Um espaço para diálogo, o levantamento de demandas e a comunicação constante sobre as ações em implementação possibilitarão melhores resultados e transparência ao processo.

<sup>14</sup> Sobre o perfil do público interno, consultar a publicação *Diversidade e Equidade: Metodologia para Censo nas Empresas*, do Instituto Ethos (disponível em [www.ethos.org.br/\\_Uniethos/Documents/Divers\\_Equidade\\_web.pdf](http://www.ethos.org.br/_Uniethos/Documents/Divers_Equidade_web.pdf)), e o modelo de balanço social proposto pelo Ibase ([www.balancosocial.org.br](http://www.balancosocial.org.br)).



## CORRELAÇÃO DE INDICADORES DE RSE COM O CRITÉRIO

- **Indicadores Ethos de RSE - 2008**
  - » Indicador 14: Relações com Trabalhadores Terceirizados
  - » Indicador 15: Política de Remuneração, Benefícios e Carreira
- **Indicadores Ethos-Sebrae de RSE para MPEs - 2007**
  - » Indicador 7: Benefícios Adicionais
- **GRI - Diretrizes para Relatório de Sustentabilidade - 2006**
  - » LA3: Benefícios oferecidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados pelas principais operações (indicador adicional do aspecto Emprego).
  - » LA11: Programa de gestão de competências e aprendizagem contínua que apóiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para gerenciar o fim da carreira (indicador adicional do aspecto Treinamento e Educação).
  - » LA12: Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira (indicador adicional do aspecto Treinamento e Educação).
  - » LA14: Proporção de salário base entre homens e mulheres, por categoria funcional (indicador essencial do aspecto Diversidade e Igualdade de Oportunidade).
  - » EC5: Variação da proporção do salário mais baixo comparado com o salário mínimo local em unidades operacionais importantes.

CRITÉRIO 8	Área: Direitos das Relações de Trabalho Tema: Segurança, saúde e condições de trabalho	
	Garantir um ambiente de trabalho seguro e saudável.	EMPRESA
PORTE		PEQUENO
SETOR DE ATUAÇÃO		SERVIÇOS

## TÍTULO DA PRÁTICA

### PAN DA SEGURANÇA

#### RESUMO

A campanha motivacional Pan da Segurança foi realizada pela Unidata Automação no ano de 2007 e teve como objetivo renovar o compromisso dos colaboradores com a cultura de saúde, segurança e meio ambiente, além de divulgar práticas inseguras e quase acidentes, buscando atingir a meta de "acidentes zero".

A campanha, que integrou o plano de ação elaborado durante o Programa Tear, trabalhou com a idéia da base da pirâmide dos acidentes, segundo a qual a probabilidade de acidentes depende da ocorrência de práticas inseguras. Foram envolvidos mais de 320 colaboradores, em seis Estados (Bahia, Espírito Santo, Goiás, Minas Gerais, Rio de Janeiro e São Paulo), abrangendo 31 cidades.

Para garantir uma comunicação eficiente, foram criados canais específicos (formulários, sistema informatizado e diálogos presenciais) para que cada colaborador registrasse as "práticas inseguras" e os "quase acidentes" identificados nos locais de trabalho.

## OUTROS MÉTODOS DE AÇÃO PARA O CRITÉRIO

- Fazer o mapeamento de práticas ou situações nas quais a segurança dos funcionários, dos terceirizados e dos fornecedores e clientes está sob risco.
- Estimular o diálogo sobre situações de risco e acidentes ocorridos, como forma de identificar e aperfeiçoar de métodos de prevenção. O diálogo deve envolver toda a organização, independentemente de níveis hierárquicos ou da estrutura de atuação distribuída.
- Contabilizar e acompanhar os registros de acidentes ocorridos.
- Detectar oportunidades de intervenção em relação à saúde dos funcionários, terceirizados, fornecedores e clientes que possam impactá-los positivamente (como uma campanha de vacinação contra a gripe) ou negativamente (a operação de limpeza dos dutos de ar condicionado, por exemplo). Ao estabelecer programas de prevenção e tratamento de saúde, deve-se fortalecer as campanhas já estabelecidas pelos governos municipais, estaduais ou federal, como as que estão relacionadas com o Objetivo de Desenvolvimento do Milênio 4 (reduzir a mortalidade infantil), o 5 (melhorar a saúde das gestantes) e o 6 (combater a aids, a malária e outras doenças), estendendo tais programas aos familiares dos funcionários.
- Identificar os impactos ambientais negativos relacionados às operações da organização que afetem os funcionários, seus familiares, terceirizados, fornecedores, clientes e a comunidade do entorno (como a emissão de CO<sub>2</sub>).
- Manter mecanismos de detecção e procedimentos de acompanhamento de situações de assédio moral e sexual. Estabelecer uma estrutura isenta para recepção e apuração dos casos ocorridos que envolvam os funcionários e suas relações com outros públicos. O envolvimento de um comitê de conduta ética fortalecerá o processo estabelecido.
- Identificar o acúmulo de horas extras por períodos, tipos de função ou áreas e estabelecer planos de ação específicos para equilibrar com a média geral (por exemplo, se em determinada época do ano há um acréscimo de trabalho esperado, a organização deve se planejar para isso). A empresa deve trabalhar com uma política de compensação de horas que contemple as conveniências dos funcionários, de todos os níveis hierárquicos, e prever a possibilidade de pagar um percentual mínimo das horas acumuladas.
- Proporcionar aos terceirizados idênticas condições de trabalho seguro e acesso aos programas de saúde disponíveis para os funcionários.
- Estabelecer parcerias com seus fornecedores, clientes e outras organizações estabelecidas nas comunidades em que atua para condução de programas e iniciativas no âmbito da segurança e saúde e compartilhamento de melhores práticas.
- Aprofundar-se no tema, consultando as normas SA 8000 e OHSAS 18001.

## CORRELAÇÃO DE INDICADORES DE RSE COM O CRITÉRIO

- **Indicadores Ethos de RSE – 2008**
  - » Indicador 14: Relações com Trabalhadores Terceirizados
  - » Indicador 16: Cuidados com Saúde, Segurança e Condições de Trabalho
- **Indicadores Ethos-Sebrae de RSE para MPEs – 2007**
  - » Indicador 6: Cuidados com Saúde, Segurança e Condições de Trabalho
  - » Indicador 7: Benefícios Adicionais
  - » Indicador 18: Empregados dos Fornecedores
- **GRI – Diretrizes para Relatório de Sustentabilidade – 2006**
  - » EN16: Total de emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa, por peso (indicador essencial do aspecto Emissões, Efluentes e Resíduos).
  - » EN17: Outras emissões indiretas relevantes de gases de efeito estufa, por peso (idem).

- » EN18: Iniciativas para reduzir as emissões de gases de efeito estufa e as reduções obtidas (indicador adicional do mesmo aspecto).
- » EN19: Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio, por peso (indicador essencial do mesmo aspecto).
- » EN20: NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e peso (idem).
- » LA6: Percentual dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde, compostos por gestores e por trabalhadores, que ajudam no monitoramento e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional (indicador adicional do aspecto Saúde e Segurança no Trabalho).
- » LA7: Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho, por região (indicador essencial do mesmo aspecto).
- » LA8: Programas de educação, treinamento, aconselhamento, prevenção e controle de risco em andamento para dar assistência a empregados, seus familiares ou membros da comunidade com relação a doenças graves (indicador essencial do mesmo aspecto).
- » LA9: Temas relativos à segurança e saúde cobertos por acordos formais com sindicatos (indicador adicional do mesmo aspecto).
- » HR8: Percentual do pessoal de segurança submetido a treinamento nas políticas ou procedimentos da organização relativos a aspectos de direitos humanos que sejam relevantes às operações (indicador adicional do aspecto Práticas de Segurança).
- » S01: Natureza, escopo e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades, incluindo a entrada, operação e saída.

<b>CRITÉRIO 9</b>	Área: Proteção das Relações de Consumo Tema: Proteção à saúde e segurança	
Adotar medidas para garantir a saúde e segurança dos consumidores e clientes e a qualidade de produtos e serviços.	EMPRESA	KIMBERLY-CLARK BRASIL
	PORTE	GRANDE
	SETOR DE ATUAÇÃO	HIGIENE, LIMPEZA E COSMÉTICOS

## TÍTULO DA PRÁTICA

### GARANTIA DE SAÚDE E SEGURANÇA DOS CONSUMIDORES E CLIENTES

#### RESUMO

A Kimberly-Clark, presente no Brasil desde 1996, criou em 2005 uma assessoria médica com o objetivo de oferecer aos consumidores informações específicas sobre seus produtos, esclarecendo dúvidas relativas ao uso com segurança e ainda alertando sobre riscos que alguns itens podem causar.

Assim, pode implantar em seu Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) uma assessoria especializada em alergologia, com o objetivo de prestar esclarecimentos e assistência a clientes que apresentassem reações alérgicas aos produtos da marca, as quais, em 99% dos casos, têm relação com a predisposição de cada indivíduo.

Ao ligar para o SAC a fim de fazer uma reclamação, o consumidor é informado sobre a assessoria médica, que oferece orientações por telefone e também agenda consultas nos locais mais próximos à residência do cliente, onde ele recebe atendimento, orientações e tratamentos sem nenhum custo.

Com esse trabalho, a empresa identificou os possíveis riscos que seus produtos podem oferecer, envolveu áreas e profissionais no atendimento ao cliente e utiliza as informações na solução de problemas e como mecanismo para minimizar o número de reclamações futuras.

## OUTROS MÉTODOS DE AÇÃO PARA O CRITÉRIO

- Identificar potenciais riscos que seus produtos ou serviços oferecem aos clientes e consumidores e disponibilizar as informações, contemplando etapas do ciclo de vida do produto, como regras para armazenamento e instruções de descarte.
- Mapear as áreas da organização e elos da cadeia de fornecedores com atuação direta ou indireta:
  - » Com os potenciais riscos identificados;
  - » Com a qualidade do produto ou serviço oferecido;
  - » Com o relacionamento com os clientes e os consumidores.
- Fortalecer a gestão dos clientes e consumidores, fornecendo informações claras sobre:
  - » A análise dos produtos, serviços e práticas da organização em relação ao Código de Defesa do Consumidor;
  - » Mecanismos existentes para o recebimento das reclamações dos clientes e consumidores, seu tratamento e o retorno com a solução;
  - » Mensuração do nível de satisfação dos consumidores e clientes;
  - » Identificação dos processos administrativos e judiciais relacionados com a saúde e a segurança dos consumidores e clientes e com a qualidade de produtos e serviços.
- Assegurar a clareza e a autenticidade do conteúdo da comunicação dos produtos ou serviços, bem como avaliar o melhor canal de divulgação. Expor de forma pragmática os potenciais riscos no uso ou compra dos produtos ou serviços.
- Estar atento às reclamações registradas, pois apontam um risco potencial que se tornou fato. Diante disso, revisar seus procedimentos e práticas de forma a minimizar ou eliminar a ocorrência.
- Perseguir o índice zero de reclamação, usando como instrumento as informações obtidas por meio de reclamações e implantando melhorias nos produtos e serviços por meio de um ciclo virtuoso de revisão dos processos (como o PDCA – *plan, do, check e act*, ou planejar, fazer, checar e agir).

## CORRELAÇÃO DE INDICADORES DE RSE COM O CRITÉRIO

- **Indicadores Ethos de RSE – 2008**
  - » Indicador 29: Política de Comunicação Comercial
  - » Indicador 30: Excelência no Atendimento
  - » Indicador 31: Conhecimento e Gerenciamento dos Danos Potenciais dos Produtos e Serviços
- **Indicadores Ethos-Sebrae de RSE para MPEs – 2007**
  - » Indicador 21: Excelência no Atendimento
  - » Indicador 22: Dúvidas, Sugestões e Reclamações
  - » Indicador 23: Satisfação dos Consumidores/Clientes
  - » Indicador 24: Política de Comunicação Comercial
  - » Indicador 25: Conhecimento e Gerenciamento dos Danos Potenciais dos Produtos e Serviços
- **GRI – Diretrizes para Relatório de Sustentabilidade – 2006**
  - » PR1: Fases do ciclo de vida de produtos e serviços em que os impactos na saúde e segurança são avaliados visando melhoria, e o percentual de produtos e serviços sujeitos a esse procedimento (indicador essencial do aspecto Saúde e Segurança do Cliente).
  - » PR2: Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante o ciclo de vida, discriminados por tipo de resultado (indicador adicional do aspecto Saúde e Segurança do Cliente).
  - » PR5: Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que medem essa satisfação (indicador adicional do aspecto Rotulagem de Produtos e Serviços).
  - » PR9: Valor monetário de multas (significativas) por não-conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços (indicador essencial do aspecto *Compliance*).

CRITÉRIO 10	Área: Proteção das Relações de Consumo Tema: Acesso a informações adequadas	
Fornecer informações exatas e claras sobre conteúdo, segurança de utilização, manutenção, armazenagem e eliminação, que sejam suficientes para o consumidor/cliente tomar decisões sobre o produto ou serviço.	EMPRESA	WHIRLPOOL
	PORTE	GRANDE
	SETOR DE ATUAÇÃO	ELETROELETRÔNICO

## TÍTULO DA PRÁTICA

### FACILITAR O USO DE ELETRODOMÉSTICOS POR CONSUMIDORES COM DEFICIÊNCIA

#### RESUMO

Com o objetivo atender uma camada especial de consumidores, a Whirlpool criou um projeto específico para facilitar o uso de eletrodomésticos da linha Brastemp. O projeto Brastemp Independente contemplou a criação de um conjunto de informações sobre a utilização, manutenção, armazenagem e descarte de seus produtos, adaptados a uma linguagem específica e adequada às pessoas com deficiência.

As soluções foram desenvolvidas em parceria com as entidades Laramara e Dorina Norwill, para cegos, e a Associação de Apoio à Criança Deficiente (AACD), suprimindo as dificuldades relacionadas a cada deficiência. A Laramara executou a montagem e forneceu *kits* para cegos, empregando nesse trabalho deficientes visuais.

Para os cadeirantes foi desenvolvido um guia com orientações técnicas de dimensionamento do mobiliário doméstico para a instalação dos eletrodomésticos, além da indicação dos produtos mais adequados.

Para que esses *kits* chegassem ao consumidor, o canal escolhido para solicitação foi o Serviço de Atendimento ao Cliente, que recebeu orientações e foi totalmente adaptado para realizar esse tipo de atendimento.

#### OUTROS MÉTODOS DE AÇÃO PARA O CRITÉRIO

- Identificar potenciais riscos que os produtos e serviços oferecem aos clientes e consumidores e disponibilizar as informações contemplando etapas do ciclo de vida do produto, como regras para armazenamento e instruções de descarte.
- Lidar publicamente com os riscos inerentes ao produto ou serviço. Se este tema for material para públicos de interesse considerados prioritários, o dilema e a forma de enfrentamento devem ser aprofundados no relatório de sustentabilidade ou em outro meio de comunicação institucional.
- Identificar as necessidades de clientes e consumidores relacionadas à qualidade e o acesso a informações adequadas. Muitas necessidades são expressas na forma de reclamação.
- Disponibilizar formas e canais de comunicação que contemplem a acessibilidade e mobilidade de clientes e consumidores.

#### CORRELAÇÃO DE INDICADORES DE RSE COM O CRITÉRIO

- **Indicadores Ethos de RSE – 2008**
  - » Indicador 31: Conhecimento e Gerenciamento dos Danos Potenciais dos Produtos e Serviços
- **Indicadores Ethos-Sebrae de RSE para MPEs – 2007**
- Indicador 25: Conhecimento e Gerenciamento dos Danos Potenciais dos Produtos e Serviços
- **GRI – Diretrizes para Relatório de Sustentabilidade – 2006**
  - » PR1: Fases do ciclo de vida de produtos e serviços em que os impactos na saúde e segurança são avaliados

visando melhoria, e o percentual de produtos e serviços sujeitos a esse procedimento (indicador essencial do aspecto Saúde e Segurança do Cliente).

- » PR2: Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante o ciclo de vida, discriminados por tipo de resultado.
- » PR3: Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimentos de rotulagem, e o percentual de produtos e serviços sujeitos a tais exigências.
- » PR4: Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados a informações e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultado.

CRITÉRIO 11	Área: Proteção das Relações de Consumo Tema: Consumo sustentável	
Estimular o consumo e utilização de produtos e serviços sustentáveis, ou seja, ambientalmente adequados, socialmente justos e economicamente viáveis.	EMPRESA	ECO NEGÓCIOS SUSTENTÁVEIS
	PORTE	PEQUENO
	SETOR DE ATUAÇÃO	CONSULTORIA EM EVENTOS E EXPORTAÇÃO

## TÍTULO DA PRÁTICA

### COMPRAS SUSTENTÁVEIS

#### RESUMO

A empresa Eco Negócios Sustentáveis (Grupo Eco) seleciona, avalia e capacita seus fornecedores de forma a atender as exigências de qualidade e os princípios do desenvolvimento sustentável. Realiza o processo de capacitação dos fornecedores para melhoria e otimização dos processos de produção, auditando a utilização de matérias-primas ambientalmente corretas. Também repassa para seus fornecedores informações sobre empreendedorismo.

Por adquirir produtos de pequenos fornecedores de diferentes locais do país, implementou um programa anual de compras que minimiza as dificuldades logísticas para a empresa e colabora para a programação das atividades dos fornecedores. Pôde assim investir antecipadamente na produção dos artesãos, adiantando o pagamento de parte do valor da transação, que é usado na aquisição de matérias-primas.

Com essas práticas, o Grupo Eco consegue manter um modelo de negócio em que é possível comprar de forma sustentável e oferecer sustentabilidade em toda a linha de produtos da empresa.

#### OUTROS MÉTODOS DE AÇÃO PARA O CRITÉRIO

Este critério abrange não só o consumo, mas a produção de forma sustentável, identificando-se como "produção e consumo de produtos e serviços que respondam às **necessidades básicas** e tragam **melhor qualidade de vida**, ao mesmo tempo que **minimizam** o uso de recursos naturais e materiais tóxicos e reduzem as emissões de resíduos e poluentes ao longo de seu ciclo de vida, não comprometendo, dessa forma, as **necessidades das futuras gerações**"<sup>15</sup>. Para alcançar esse objetivo, podemos:

.....  
15 Esta definição se relaciona com o Processo de Marrakesh.

- Mapear a cadeia de suprimentos e analisar em quais etapas do processo produtivo e elos da cadeia é possível fazer intervenções:
  - » Nos recursos utilizados (matéria-prima reaproveitada, reciclada, reciclável, sustentável);
  - » Nos processos produtivos adotados (ecoeficiência, sistema de gestão ambiental, uso eficiente dos recursos de produção);
  - » Nos processos da relação comercial (compras sustentáveis, critérios socioambientais de seleção englobando itens adicionais ao preço-prazo-qualidade);
  - » Por meio de inovação (produção mais limpa, *ecodesign*, *design* para a sustentabilidade, novas formas de relacionamento com os fornecedores).
- Mapear a cadeia de valor do lado do cliente e consumidor e, da mesma forma, analisar em quais etapas é possível fazer a intervenção:
  - » Para oferecer produtos e serviços com aspectos sustentáveis, rastreabilidade de origem, certificações ambientais e sociais;
  - » Para orientar e estimular o consumidor a fazer um consumo consciente, adotando estilos de vida que tenham uma pegada ecológica menor e esclarecendo-se sobre características socioambientais de produtos e serviços (consumo de energia, matéria-prima, mão-de-obra de produtor local);
  - » Para fazer intervenções positivas no ciclo de vida do produto de forma a orientar o retorno ou destinação pós-consumo ("do berço ao berço");
  - » Facilitar ao consumidor o processo de devolução dos produtos fabricados que possam ser reutilizados ou que necessitem de descarte específico pelo risco que oferecem ao meio ambiente.
- Analisar se a matéria-prima, os produtos e os serviços consumidos por sua organização respeitam os princípios deste critério, sendo ambientalmente adequados, socialmente justos e economicamente viáveis. Identificar até que ponto da sua cadeia de suprimentos as etapas são rastreadas ou rastreáveis.
- Fazer uma análise crítica dos produtos ou serviços de sua organização sob a ótica dos mesmos princípios.
- Disponibilizar para o consumidor um mecanismo de avaliação dos aspectos ambientais e sociais que caracterizam seus produtos ou serviços. Se a avaliação comportar medidas qualitativas, será possível capturar inovações em sustentabilidade. Prever mecanismos similares para os outros elos da cadeia situados entre sua organização e o consumidor final (representantes, distribuidores, clientes).
- Identificar em que medida os programas de fidelização do seu cliente estimulam ou exigem um consumo constante, que pode tornar-se divergente da proposta de um consumo consciente para aquele produto ou serviço.
- Analisar se os critérios e políticas de comunicação, marketing e venda do produto ou serviço contemplam a proposta de promover o consumo consciente.
- Facilitar ao consumidor o processo de devolução dos produtos fabricados que possam ser reutilizados ou que necessitam de descarte específico devido ao risco que oferecem ao meio ambiente.

## **CORRELAÇÃO DE INDICADORES DE RSE COM O CRITÉRIO**

- **Indicadores Ethos de RSE – 2008**
  - » Não há um indicador que aborde diretamente este critério.
- **Indicadores Ethos-Sebrae de RSE para MPEs – 2007**
  - » Não há um indicador que aborde diretamente este critério.
- **GRI – Diretrizes para Relatório de Sustentabilidade – 2006**
  - » EN1: Materiais usados por peso ou volume.
  - » EN2: Percentual de materiais provenientes de reciclagem.
  - » EN26: Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e a extensão da redução desses impactos.
  - » EN27: Percentual de produtos e suas embalagens recuperadas em relação ao total de produtos vendidos, por categoria de produtos.

<b>CRITÉRIO 12</b>	<b>Área: Proteção das Relações de Consumo</b> <b>Tema: Direito ao recurso e à reclamação</b>	
Disponer de procedimentos transparentes, eficazes e acessíveis, que permitam captar e dar resposta às reclamações do consumidor/cliente, contribuindo para a resolução de eventuais conflitos.	<b>EMPRESA</b>	<b>AIX SISTEMAS</b>
	<b>PORTE</b>	<b>PEQUENO</b>
	<b>SETOR DE ATUAÇÃO</b>	<b>SERVIÇOS</b>

## TÍTULO DA PRÁTICA

### MELHORIAS DOS PROCESSOS DE ATENDIMENTO AOS CLIENTES

#### RESUMO

O que inspirou esta prática foi o histórico de perda de clientes ocasionada pela insatisfação com a qualidade dos serviços oferecidos. Além de prejudicar a imagem da empresa, esse quadro abalou sua rentabilidade e participação no mercado.

Disposta a reverter a situação, a empresa mobilizou suas áreas e profissionais e criou uma série de indicadores, acompanhados por pesquisas e reuniões periódicas com os clientes, que passaram a auxiliar no acompanhamento do nível de satisfação de cada um. Os clientes ganharam canais mais eficientes de comunicação com a empresa, que passou a oferecer um atendimento transparente e ágil, focado na resolução e prevenção de problemas.

O Programa de Gestão do Relacionamento com o Cliente da AIX Sistemas foi criado em 2001, fruto da implantação de um sistema de gestão de qualidade baseado na norma ISO 9001:2000. Consiste num conjunto de procedimentos sistematizados que buscam identificar as necessidades não atendidas e garantir a satisfação dos clientes.

#### OUTROS MÉTODOS DE AÇÃO PARA O CRITÉRIO

- Estabelecer canais formais e acessíveis de comunicação com os clientes e consumidores, divulgando-os de forma clara nos seus produtos e serviços, entre seus parceiros de negócio e internamente. Avaliar a viabilidade de ter um ouvidor e a possibilidade de contato pessoal entre o cliente/consumidor e a organização.
- Definir processo para recebimento, tratamento e resposta das dúvidas, reclamações e sugestões. A empresa deve estabelecer metas e prazos para solução de problemas e retorno aos clientes/consumidores, realizando acompanhamento por meio de indicadores específicos.
- Mapear as principais fontes de reclamação dos clientes com o objetivo de identificar as causas dos problemas. Implementar ações de melhoria nos seus processos internos e externos, envolvendo diretamente as áreas da organização responsáveis pelas adequações a serem feitas.
- Realizar periodicamente pesquisas para avaliar o nível de satisfação dos clientes/consumidores, com o objetivo de melhorar a qualidade dos produtos ou serviços. Adicionalmente, estabelecer um processo cotidiano de avaliação da satisfação dos clientes/consumidores que realizaram contato com os canais de atendimento, permitindo também medir a qualidade desses canais e dos retornos fornecidos.
- Definir programas constantes de treinamento para as equipes de atendimento, com acompanhamento do desempenho e medição do nível de conhecimento dos atendentes. Ampliar a avaliação das áreas de atendimento aos clientes/consumidores, considerando não só a medição do tempo de atendimento, mas também a eficácia e a qualidade do atendimento e das informações fornecidas.

#### CORRELAÇÃO DE INDICADORES DE RSE COM O CRITÉRIO

- **Indicadores Ethos de RSE - 2008**
  - » Indicador 30: Excelência no Atendimento



- **Indicadores Ethos–Sebrae de RSE para MPEs – 2007**
  - » Indicador 21: Excelência no Atendimento
  - » Indicador 22: Dúvidas, Reclamações e Sugestões
  - » Indicador 23: Satisfação dos Consumidores/Clientes
- **GRI – Diretrizes para Relatório de Sustentabilidade – 2006**
  - » PR5: Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que medem essa satisfação.
  - » Princípio: Inclusão dos *Stakeholders*.

<b>CRITÉRIO 13</b>	<b>Área: Proteção das Relações de Consumo</b> <b>Tema: Respeito à privacidade</b>	
Respeitar a privacidade do consumidor/ cliente e garantir a proteção de dados pessoais.	<b>EMPRESA</b>	<b>UNILEVER</b>
	<b>PORTE</b>	<b>GRANDE</b>
	<b>SETOR DE ATUAÇÃO</b>	<b>HIGIENE, LIMPEZA E COSMÉTICOS/ALIMENTOS</b>

## TÍTULO DA PRÁTICA

### POLÍTICA CORPORATIVA DE PRIVACIDADE

#### RESUMO

Garantir a privacidade de seus dados pessoais vem se tornando cada vez mais importante para os consumidores em todo o mundo. Isso se deve, em parte, ao crescente volume de leis que foram ou estão sendo implementadas em muitos países para conceder aos indivíduos novos direitos com relação a seus dados e impor obrigações àqueles que os usam. Outro fator são as novas tecnologias, como a internet, que permitem às empresas acessar volumes cada vez maiores de dados pessoais de consumidores sem que eles tenham consciência disso.

Diante desse cenário, a Unilever adotou uma Política Corporativa de Privacidade, que prevê a garantia de proteção aos dados de todos que acessam seu site. Essa declaração de privacidade surgiu da necessidade de adequar os processos internos à nova realidade de mercado, que está cada vez mais exigente quando o assunto é segurança de informações e proteção de dados disponíveis na *web*.

Dessa forma, os dados disponibilizados por consumidores/clientes no *website* corporativo da empresa são operados e protegidos pelas áreas competentes do próprio Grupo Unilever, que cuida para que o conteúdo de seu banco de dados não esteja acessível a terceiros que não tenham sua atividade ou sua conduta alinhada com a política de privacidade definida pela companhia.

#### OUTROS MÉTODOS DE AÇÃO PARA O CRITÉRIO

- Identificar a necessidade de coleta, tratamento, guarda e disponibilização de informações para apoiar operações da empresa. Com relação a dados críticos (como os de cartões de crédito, por exemplo), deixar claro ao informante quando e como eles serão utilizados, ressaltando o propósito do uso e com que segurança serão armazenados.
- Mapear quais dados dos clientes, consumidores e usuários serão mantidos e usados dentro da empresa e quais precisam ser repassados a outros parceiros de negócio envolvidos na operação. A segurança dos dados que transitam para fora da empresa deve estar garantida tanto no âmbito tecnológico como nos termos da relação contratual. Qualquer repasse de dados a terceiros só deve ser feito com autorização prévia do proprietário da informação.

- Disponibilizar meios para que o cliente, consumidor ou usuário possa alterar ou remover seus dados do cadastro da empresa.
- Estabelecer política ou código de conduta que trate da ética, transparência e sigilo em relação aos dados dos clientes, consumidores e usuários. Tal instrumento deve ser disseminado e adotado pelos parceiros comerciais com acesso às informações. As organizações que destinam materiais e equipamentos para reciclagem e doação devem ter mecanismos eficazes para garantir que os dados dos clientes sejam apagados ou inutilizados antes da destinação final (com uma picotadora de papel, por exemplo).
- Promover treinamentos com funcionários e terceiros para esclarecer os aspectos legais e jurídicos que amparam a privacidade dos dados pessoais.
- Acompanhar todas as não-conformidades relativas à violação ou perda de dados dos clientes, consumidores e usuários, implementando ações corretivas e emergenciais. Estabelecer processos formais para comunicar ao cliente sobre o ocorrido.

### CORRELAÇÃO DE INDICADORES DE RSE COM O CRITÉRIO

- **Indicadores Ethos de RSE – 2008**
  - » Indicador 30: Excelência no Atendimento
- **Indicadores Ethos-Sebrae de RSE para MPEs – 2007**
  - » Indicador 23: Satisfação dos Consumidores/Clientes
  - » Indicador 25: Conhecimento e Gerenciamento dos Danos Potenciais dos Produtos e Serviços
- **GRI – Diretrizes para Relatório de Sustentabilidade – 2006**
  - » PR8: Número total de reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes.

CRITÉRIO 14	Área: Proteção das Relações de Consumo Tema: Educação do consumidor	
Adotar ou participar de programas de informação e educação do consumidor, incluindo aspectos socioambientais relativos aos padrões de consumo, estimulando os fornecedores a também fazê-lo.	EMPRESA	EXTRA HIPERMERCADOS
	PORTE	GRANDE
	SETOR DE ATUAÇÃO	COMÉRCIO VAREJISTA

### TÍTULO DA PRÁTICA

#### SUSTENTABILIDADE NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

#### RESUMO

O Grupo Pão de Açúcar mantém programas de educação para públicos de relacionamento e da rede de varejo. A gestão incorpora de modo amplo as questões de interesse público nas regiões onde a organização atua. Divididas em três frentes, as ações fazem uso da influência das lojas do grupo para estimular o bem-estar do indivíduo, o desenvolvimento da sociedade e a sustentabilidade no consumo.

**Somar qualidade de vida.** Busca promover o equilíbrio das pessoas que se relacionam com a empresa, estimulando o bem-estar físico e mental com práticas de atividades físicas, hábito de leitura e alimentação saudável.

**Dividir com a comunidade.** Busca contribuir para o fortalecimento da vida comunitária ao redor das lojas do grupo, desenvolvendo campanhas contra o desperdício e feiras de compra solidária.

**Multiplicar a sustentabilidade no consumo.** Busca conscientizar clientes e consumidores da importância da melhoria contínua de ações individuais que possam gerar algum impacto no meio ambiente e na comunidade. São exemplos de iniciativas do Grupo Pão de Açúcar nessa área: estações de coleta de material para reciclagem e coleta de óleo; parceria com escolas para divulgar conceitos de consumo consciente entre os estudantes; e sacolas retornáveis. Essas ações fazem parte do Plano de Educação do Consumidor mantido pelo grupo.

Essas frentes de trabalho têm, entre seus objetivos, ajudar na conscientização sobre a importância do consumo responsável e consciente, fazendo com que todos os envolvidos, consumidores diretos ou potenciais, percebam e entendam como uma simples escolha pode influenciar toda a cadeia produtiva e refletir diretamente sobre o meio em que vivem.

### **OUTROS MÉTODOS DE AÇÃO PARA O CRITÉRIO**

- Estabelecer ou participar de programas de educação e conscientização dos clientes, consumidores e fornecedores quanto:
  - » Ao consumo, uso e descarte dos seus produtos, embalagens e serviços;
  - » Ao consumo, uso e descarte de materiais que ofereçam perigo e dano ao meio ambiente;
  - » Ao consumo de recursos naturais;
  - » Aos aspectos socioambientais específicos do setor de atuação, matéria-prima usada no processo de fabricação e logística adotada na distribuição dos produtos ou na prestação de serviços.
- Prever em seus programas de afinidade/fidelidade formas de pontuação adicional à comumente adotada, referindo-se ao consumo, por exemplo.
- Criar grupo de estudo e conhecimento das questões relativas aos produtos e serviços da empresa no contexto das demandas de mercado e inovações tecnológicas existentes.
- Apoiar programas relativos ao tema em parcerias com organizações não-governamentais, fornecedores e parceiros de negócio.
- Manter diálogo constante com os clientes/consumidores para o aperfeiçoamento de campanhas e treinamentos educativos.
- Monitorar e avaliar a eficácia dos programas de educação, mantendo-os atualizados em relação aos desafios socioambientais.
- Usar os canais de comunicação existentes para estimular o consumo consciente de seus produtos ou serviços.

### **CORRELAÇÃO DE INDICADORES DE RSE COM O CRITÉRIO**

- **Indicadores Ethos de RSE – 2008**
  - » Indicador 21: Educação e Conscientização Ambiental
- **Indicadores Ethos-Sebrae de RSE para MPEs – 2007**
  - » Indicador 16: Educação e Conscientização Ambiental
  - » Indicador 24: Política de Comunicação Comercial
- **GRI – Diretrizes para Relatório de Sustentabilidade – 2006**
  - » PR3: Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimentos de rotulagem e o percentual de produtos e serviços sujeitos a tais exigências – ver relevância no respectivo protocolo.

CRITÉRIO 15	Área: Meio Ambiente Tema: Gestão dos impactos ambientais	
Adotar uma gestão responsável dos impactos ambientais causados pelos processos, produtos ou serviços, tanto em suas atividades diretas quanto na cadeia produtiva, que inclua práticas preventivas e considere eventuais passivos existentes.	EMPRESA	TETRA PAK
	PORTE	GRANDE
	SETOR DE ATUAÇÃO	INDÚSTRIA DE EMBALAGENS

## TÍTULO DA PRÁTICA

### TECNOLOGIA DE RECICLAGEM DE EMBALAGEM CARTONADA: PRODUÇÃO DE PLACAS E TELHAS

#### RESUMO

A Tetra Pak, empresa presente em 165 países e que produz sistemas integrados para processamento, envase, distribuição e embalagens cartonadas para alimentos está no Brasil há 50 anos. Entre suas práticas sustentáveis está o acompanhamento de todo o ciclo de vida de um de seus principais produtos, a embalagem cartonada. A empresa atua em toda a cadeia de reciclagem, acompanha todos os impactos relativos à sua atividade e, na maior parte dos casos, estabelece metas para melhoria dos processos.

Como complemento dessas ações, a empresa desenvolveu tecnologia de reciclagem para criar a telha de embalagem Tetra Pak. A principal inovação<sup>16</sup> é a utilização do material pós-consumo, fazendo com que a cadeia produtiva passe necessariamente pela cadeia de reciclagem (catadores e cooperativas), colaborando assim para que o acompanhamento do ciclo do produto seja eficiente.

Até então, a reciclagem de embalagens tipo longa-vida estava limitada à reutilização do papel, que era retirado pela indústria papelreira para a confecção de papelão ondulado e caixas. O plástico e o alumínio restantes eram enviados para aterros sanitários, o que, além de ocupar espaço, gerava custos extras para as indústrias, que arcavam com o transporte e a destinação ambiental.

Ciente de que a mistura de plástico e alumínio das embalagens é um material nobre, caro e muito resistente, a empresa começou a desenvolver uma maneira de prensar e transformar a mistura em placas rígidas, que poderiam ser utilizadas para diversos fins na construção civil (tapumes, revestimentos etc.). Daí para a criação das telhas, a evolução foi rápida.

Entre os benefícios ambientais e sociais advindos do processo de transformação das embalagens longa-vida em telhas está a redução no volume de plástico e alumínio enviado a aterros sanitários (500 toneladas em 2007). A popularização das telhas e o valor da matéria-prima aumentaram e repercutiram positivamente na cadeia produtiva, pois a embalagem passou a valer mais para o reciclador, propiciando consequentemente melhor remuneração ao catador, o que estimula o recolhimento de embalagens.

#### OUTROS MÉTODOS DE AÇÃO PARA O CRITÉRIO

- Estabelecer etapa de melhoramento ambiental no projeto de novos produtos e no desenho de novos negócios.
- Elaborar estudo de impacto ambiental do processo produtivo. Estabelecer ações preventivas e para lidar com passivos ambientais.

<sup>16</sup> "Inovação" quer dizer novidade ou renovação. A palavra é derivada dos termos latinos *novus* (novo) e *innovatio* (algo criado novo) e se refere a uma idéia, método ou objeto criado que pouco se parece com padrões anteriores. Hoje, o termo é mais usado no contexto de idéias e invenções, assim como na exploração econômica relacionada, significando uma invenção que chega ao mercado.

- Elaborar estudo de impacto ambiental da cadeia de fornecedores e suprimentos; estabelecer programas e campanhas ambientais; adotar mecanismos de verificação das práticas exigidas, com crescente observância à conduta ambiental dos parceiros comerciais.
- Estabelecer métricas de acompanhamento do desempenho ambiental, tornando público tais informações periodicamente.
- Participar ou promover espaços de diálogo com o governo, representantes da sociedade e a comunidade para discutir os impactos ambientais ligados ao setor e região de atuação da empresa e relacionados ao tipo de produto ou serviço.
- Criar plano de gerenciamento de impactos e riscos socioambientais e estabelecer planos de emergência pertinentes ao setor de atuação e à criticidade do tipo de negócio.
- Colaborar com as atividades científicas e acadêmicas na busca por soluções que permitam a reutilização de materiais inerentes a seus produtos.
- Contribuir nos processos de formalização e legalização de catadores de resíduos atuantes em sua cadeia de valor.

## **CORRELAÇÃO DE INDICADORES DE RSE COM O CRITÉRIO**

### **• Indicadores Ethos de RSE – 2008**

- » Indicador 20: Compromisso com a Melhoria da Qualidade Ambiental
- » Indicador 22: Gerenciamento dos Impactos sobre o Meio Ambiente e do Ciclo de Vida de Produtos e Serviços
- » Indicador 23: Sustentabilidade na Economia Florestal
- » Indicador 24: Minimização de Entradas e Saídas de Materiais

### **• Indicadores Ethos–Sebrae de RSE para MPEs – 2007**

- » Indicador 14: Gerenciamento dos Impactos sobre o Meio Ambiente e do Ciclo de Vida de Produtos e Serviços
- » Indicador 15: Comprometimento da Empresa com a Melhoria da Qualidade Ambiental

### **• GRI – Diretrizes para Relatório de Sustentabilidade – 2006**

- » EN1: Materiais usados por peso ou volume.
- » EN3: Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária.
- » EN4: Consumo de energia indireta discriminado por fonte primária.
- » EN8: Total de retirada de água por fonte.
- » EN9: Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água.
- » EN11: Localização e tamanho da área possuída, arrendada ou administrada dentro de áreas protegidas, ou adjacente a elas, e áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas.
- » EN12: Descrição de impactos significativos na biodiversidade de atividades, produtos e serviços em áreas protegidas e em áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas.
- » EN14: Estratégias, medidas em vigor e planos futuros para a gestão de impactos na biodiversidade.
- » EN15: Número de espécies na Lista Vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação com habitats em áreas afetadas por operações, discriminadas pelo nível de risco de extinção.
- » EN16: Total de emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa, por peso.
- » EN17: Outras emissões indiretas relevantes de gases de efeito estufa, por peso.
- » EN18: Iniciativas para reduzir as emissões de gases de efeito estufa e as reduções obtidas.
- » EN19: Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio, por peso.
- » EN20: NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e peso.
- » EN21: Descarte total de água, por qualidade e destinação.
- » EN22: Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição.
- » EN23: Número e volume total de derramamentos significativos.
- » EN24: Peso de resíduos transportados, importados, exportados ou tratados considerados perigosos nos termos da Convenção da Basileia – Anexos I, II, III e VIII –, e percentual de carregamentos de resíduos transportados internacionalmente.

- » EN25: Identificação, tamanho, *status* de proteção e índice de biodiversidade de corpos d'água e habitats relacionados significativamente afetados por descartes de água e drenagem realizados pela organização relatora.
- » EN26: Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e a extensão da redução desses impactos.
- » EN27: Percentual de produtos e suas embalagens recuperados em relação ao total de produtos vendidos, por categoria de produto.
- » EN29: Impactos ambientais significativos do transporte de produtos e outros bens e materiais utilizados nas operações da organização, bem como do transporte de trabalhadores.
- » EN30: Total de investimentos e gastos em proteção ambiental, por tipo.
- » PR1: Fases do ciclo de vida de produtos e serviços em que os impactos na saúde e segurança são avaliados visando melhoria, e o percentual de produtos e serviços sujeitos a esses procedimentos.
- » PR3: Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimentos de rotulagem, e o percentual de produtos e serviços sujeitos a tais exigências.

<b>CRITÉRIO 16</b>	Área: Meio Ambiente Temas: Redução, reutilização e reciclagem	
Adotar práticas para redução, reutilização e reciclagem de materiais em geral, energia, água e resíduos.	EMPRESA	LUCIANA TOMAS ARQUITETURA
	PORTE	PEQUENO
	SETOR DE ATUAÇÃO	SERVIÇOS

## TÍTULO DA PRÁTICA

### ADOÇÃO DE PRÁTICAS E SOLUÇÕES SUSTENTÁVEIS

#### RESUMO

Após sua participação no Programa Tear, do Instituto Ethos, a empresa buscou trilhar um caminho que demonstrasse envolvimento e preocupação com as questões socioambientais. O escritório Luciana Tomas Arquitetura percebeu que a forma de conduzir o próprio negócio poderia ser modificada e deu início a uma série de inovações envolvendo a adoção de práticas e soluções sustentáveis, bem como o desenvolvimento de novas técnicas para o reaproveitamento, reciclagem e reúso de materiais, tanto na própria empresa como nos projetos que desenvolve para clientes.

Nos projetos, buscou utilizar recursos como reservatório para reúso de água, peças sanitárias que requerem menor quantidade de água, pastilhas cerâmicas que têm em sua composição 70% de lâmpadas fluorescentes descartadas e vernizes e tintas com baixa quantidade de compostos orgânicos voláteis (COV). A empresa também buscou aprimorar a especificação de materiais, a eficiência energética das construções e o respeito e proteção à paisagem natural.

Internamente, a empresa desenvolveu e implantou um programa de reúso e reciclagem de papéis e de redução no consumo de água, energia e insumos descartáveis, como copos plásticos. Para o sucesso dos novos procedimentos, a empresa investiu na mobilização e orientação da equipe, bem como na aquisição de instrumentos que facilitassem as práticas.

#### OUTROS MÉTODOS DE AÇÃO PARA O CRITÉRIO

- Mapear os recursos naturais utilizados para operacionalizar o negócio, criando mecanismos de medição e acompanhamento de seu consumo. Identificar alternativas para reduzir o consumo de água, energia e matérias-primas e adotar medidas para a redução dos impactos ambientais nos processos produtivos e administrativos, estabelecendo metas quantitativas.

- Mapear os resíduos gerados pela operação e logística de entrada e saída de materiais, criando mecanismos de medição e acompanhamento. Implementar programa de gerenciamento de resíduos, estabelecendo parceria com fornecedores, clientes e consumidores e compartilhando práticas e experiências.
- Fornecer informações para clientes/consumidores sobre a forma de destinação final dos resíduos de produtos após o consumo.
- Estabelecer espaço para diálogo e compartilhamento de informações sobre redução, reutilização e reciclagem com os funcionários, fornecedores, clientes/consumidores, a comunidade e a sociedade.
- Buscar soluções que substituam recursos não-renováveis por equivalentes renováveis.

## CORRELAÇÃO DE INDICADORES DE RSE COM O CRITÉRIO

- **Indicadores Ethos de RSE – 2008**
  - » Indicador 22: Gerenciamento dos Impactos sobre o Meio Ambiente e do Ciclo de Vida de Produtos e Serviços
  - » Indicador 24: Minimização de Entradas e Saídas de Materiais
- **Indicadores Ethos-Sebrae de RSE para MPEs – 2007**
  - » Indicador 14: Gerenciamento dos Impactos sobre o Meio Ambiente e do Ciclo de Vida de Produtos e Serviços
  - » Indicador 15: Comprometimento da Empresa com a Melhoria da Qualidade Ambiental
- **GRI – Diretrizes para Relatório de Sustentabilidade – 2006**
  - » EN2: Percentual dos materiais usados provenientes de reciclagem.
  - » EN5: Energia economizada devido a melhorias em conservação e eficiência.
  - » EN7: Iniciativas para reduzir o consumo de energia indireta e as reduções obtidas.
  - » EN10: Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada.
  - » EN18: Iniciativas para reduzir as emissões de gases de efeito estufa e as reduções obtidas.
  - » EN22: Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição.
  - » EN27: Percentual de produtos e suas embalagens recuperados em relação ao total de produtos vendidos, por categoria de produto.

<b>CRITÉRIO 17</b>	Área: Meio Ambiente Tema: Educação e conscientização ambiental	
	EMPRESA	AMWAY
	PORTE	GRANDE
	SETOR DE ATUAÇÃO	VAREJO
Desenvolver ações de educação ambiental para os empregados e outros públicos de relacionamento.		

## TÍTULO DA PRÁTICA

### PROJETO PERMACULTURA NA ESCOLA: ECOALFABETIZAÇÃO PELO AMBIENTE

#### RESUMO

A permacultura se caracteriza por projetos que empregam métodos ecologicamente saudáveis e economicamente viáveis, atendem as necessidades básicas sem explorar ou poluir o meio ambiente e se tornam autossuficientes a longo prazo. O Projeto Permacultura da Amway trabalha de maneira inovadora os contextos da ecoalfabetização, com o objetivo de integrar o ambiente escolar com a realidade ecológica no qual está inserido. Utiliza um sistema agrícola permacultural, em que a produção de alimentos é feita vivenciando a graduação do uso de elementos como o espaço, a luz, a água, o CO2 e manejos ecológicos.

Para concretizar esse projeto a Amway deparou-se com um cenário desafiante: de um lado alunos em idade escolar desmotivados e sem perspectivas, com quadro de subnutrição e baixo nível de conhecimento para práticas agrícolas; do outro, a necessidade de preparar uma mão-de-obra tecnicamente capacitada para lidar com a terra de maneira sustentável.

Envolvendo alunos, professores, familiares, colaboradores da empresa e parceiros, surgiu a motivação para desenvolver um projeto de educação ambiental que pudesse preparar uma nova geração para os desafios socioambientais por meio de capacitação técnica e aprimoramento humano.

### OUTROS MÉTODOS DE AÇÃO PARA O CRITÉRIO

- Avaliar e selecionar o foco e conteúdo educativo a ser aplicado. Questões setoriais, regionais e do cenário atual devem ser consideradas na formulação do programa educacional.
- Desenvolver ação de educação ambiental específica para funcionários, estabelecendo espaços de diálogo e incentivando a inovação aplicada ao dia-a-dia do negócio, na linha de produtos e serviços estabelecidos.
- Desenvolver ação de educação ambiental para familiares de funcionários, parceiros de negócio e a comunidade, estabelecendo espaços de diálogo e compartilhamento de práticas.
- Estabelecer parcerias e apoiar campanhas de órgãos municipais, como as secretarias de educação e do meio ambiente, entidades setoriais e organizações da sociedade civil que trabalhem com educação e conscientização ambiental.
  - » Avaliar periodicamente os resultados obtidos, por meio de indicadores próprios.

### CORRELAÇÃO DE INDICADORES DE RSE COM O CRITÉRIO

- Indicadores Ethos de RSE - 2008
  - » Indicador 21: Educação e Conscientização Ambiental
- Indicadores Ethos-Sebrae de RSE para MPEs - 2007
  - » Indicador 16: Educação e Conscientização Ambiental
- GRI - Diretrizes para Relatório de Sustentabilidade - 2006
  - » Princípio: Contexto da Sustentabilidade

CRITÉRIO 18	Área: Meio Ambiente Tema: Inovação e tecnologia	
Buscar a inovação, identificando, adotando e difundindo tecnologias ambientalmente sustentáveis para o desenvolvimento, produção, distribuição e consumo dos produtos e serviços.	EMPRESA	TETRA PAK
	PORTE	GRANDE
	SETOR DE ATUAÇÃO	INDÚSTRIA DE EMBALAGEM

A PRÁTICA DESCRITA NO CRITÉRIO 15 ILUSTRA TAMBÉM A APLICAÇÃO DESTE CRITÉRIO.

### OUTROS MÉTODOS DE AÇÃO PARA O CRITÉRIO

- Trabalhar amplamente os conceitos de inovação e tecnologias limpas e alternativas entre os funcionários e parceiros de negócios, com o objetivo de avaliar e repensar produtos e processos de produção pré e pós-consumo, novos ou já existentes.



- Identificar impactos ambientais que possam ser minimizados ou eliminados por meio de inovação, adoção de tecnologias mais limpas, substituição de matéria-prima ou adoção de insumos e materiais reciclados.
- Adaptar processos e tecnologias para conservação de recursos não-renováveis e implementar soluções para preservação e recuperação ambiental. Estabelecer mecanismos para maximizar a utilização sustentável de recursos renováveis e acompanhar sua aplicação por meio de indicadores quantificáveis.
- Envolver a cadeia de fornecedores e suprimentos para o fortalecimento e apoio às práticas de incorporação de novos processos, metodologias e técnicas. Prever transferência de conhecimento e tecnologias limpas que minimizem impactos e riscos ambientais.
- Colaborar com as atividades científicas e acadêmicas na busca por novas tecnologias ambientalmente sustentáveis.
- Estabelecer indicadores que mensurem os resultados referentes a inovação e adoção de novas tecnologias.

### CORRELAÇÃO DE INDICADORES DE RSE COM O CRITÉRIO

- **Indicadores Ethos de RSE – 2008**
  - » Indicador 24: Minimização de Entradas e Saídas de Materiais
- **Indicadores Ethos-Sebrae de RSE para MPEs – 2007**
  - » Indicador 14: Gerenciamento dos Impactos sobre o Meio Ambiente e do Ciclo de Vida de Produtos e Serviços
- **GRI – Diretrizes para Relatório de Sustentabilidade – 2006**
  - » EN6: Iniciativas para fornecer produtos e serviços com baixo consumo de energia, ou que usem energia gerada por recursos renováveis, e a redução na necessidade de energia resultante dessas iniciativas
  - » EN26: Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e a extensão da redução desses impactos.

<b>CRITÉRIO 19</b>	Área: Ética e Transparência Tema: Valores e princípios éticos	
Estabelecer, difundir e estimular a adoção de valores e princípios éticos, assegurando o diálogo com as partes interessadas.	EMPRESA	BIC BANCO
	PORTE	GRANDE
	SETOR DE ATUAÇÃO	FINANCEIRO

### TÍTULO DA PRÁTICA

#### criação e divulgação de valores e princípios de sustentabilidade

#### RESUMO

Na criação de seu código de ética, o BIC Banco contemplou diversos públicos com os quais tinha relação, demonstrando claramente o interesse da empresa em se relacionar de forma transparente com clientes, investidores, acionistas, fornecedores, empresas concorrentes, agentes governamentais, sindicatos, a mídia, a comunidade e o meio ambiente.

Por estar ciente de que a aceitação e eficácia de seu código de ética só seriam possíveis com o engajamento e a mobilização desses públicos, o BIC Banco definiu, ainda durante o processo de confecção do código, políticas de disseminação interna, convidando os colaboradores a contribuir com sua redação, por acreditar que, dessa forma, todo o conteúdo seria mais bem absorvido por todos.

Colaboradores de todos os níveis hierárquicos contribuíram com essa atividade, o que ocasionou alterações também nos valores da organização. Pesquisas realizadas com o público interno identificaram que essa prática ampliou o sentimento de integração e o interesse em relação aos valores da empresa e a seus princípios éticos.

## OUTROS MÉTODOS DE AÇÃO PARA O CRITÉRIO

A metodologia do Forum Empresa<sup>17</sup> propõe elementos a serem contemplados na definição e incorporação dos valores na organização. Tais elementos foram considerados e incorporados nos métodos descritos a seguir.

- Definir os valores e princípios da organização com base na sua trajetória histórica, independentemente do momento atual, das necessidades do mercado e de estilos gerenciais. Algumas organizações priorizam seus valores demonstrando claramente seu principal valor, aquele que será preservado e atendido sempre, independentemente de cliente, situação econômica ou exigências do mercado. Faça-se a seguinte pergunta: "Se as circunstâncias mudassem e passássemos a ter uma desvantagem pelo fato de abraçar este valor, continuaríamos assim mesmo a defendê-lo?"<sup>18</sup>.
- Garantir o envolvimento da alta direção na definição dos valores corporativos, pois a tomada de decisão nesse nível garantirá que tais valores estarão presentes nas estratégias e metas do negócio, como base da missão, visão e alicerces culturais da organização.
- Tornar público tais valores ressaltando-os e relacionando-os com as práticas, produtos e serviços da organização. Integrar a ética em todas as comunicações da organização e programar ações de disseminação interna e externa, por meio de cartilhas, internet e intranet, relatório de sustentabilidade, encontros e fóruns, entre outras formas de comunicação.
- Mobilizar funcionários e parceiros para o diálogo e compartilhamento de práticas relacionadas aos valores estabelecidos.
- Definir grupo, comitê ou comissão de ética responsável pela criação de um código de conduta.
- Estabelecer procedimentos e mecanismos para comunicar eventuais falhas no atendimento aos valores e princípios da organização.
- Elaborar um código de conduta exige atenção a alguns desafios:
  - » A aceitação das diretrizes descritas depende muito de como foi o processo de construção do código, se houve participação e envolvimento de diversas áreas e pessoas de diferentes níveis hierárquicos;
  - » O instrumento será útil ao dia-a-dia da organização tanto quanto refletir os dilemas reais existentes. Novamente as questões setoriais e regionais e a cadeia de valor, contemplando as relações comerciais com fornecedores, clientes e consumidores, trarão elementos que devem ser contemplados no código;
  - » A disseminação do código deve ir além de uma simples leitura ou entrega formal do documento aos funcionários. Cada organização deve avaliar a melhor forma de disseminar seu conteúdo (em oficinas, simulações e vivência de casos e dilemas reais, por exemplo), transformando em capacitação o processo de entendimento. A disseminação também deve prever os outros públicos que são impactados pelo código ou nele referenciados;
  - » A gestão da ética, valores e princípios não será feita pelo código de conduta, pois este apenas descreve o que é esperado. Para isso, a organização deve implementar mecanismos que mantenham viva a aderência ao código, como, por exemplo, um comitê de ética, um canal de denúncias e procedimentos de análise;
  - » O código de conduta deve ser revisado periodicamente;
  - » As etapas de construção de um código de conduta sugeridas pelo Forum Empresa são:
    - Definir um líder para o projeto;
    - Estabelecer os âmbitos do negócio a serem considerados;
    - Definir os grupos de interesse relacionados ao código;
    - Definir as pautas de conduta;
    - Validar o código;
    - Publicá-lo e difundi-lo;
    - Colocá-lo em prática.

<sup>17</sup> O Forum Empresa é uma rede de organizações que promovem o tema da responsabilidade social empresarial nas Américas. Atualmente são 19 organizações em 19 países, as quais reúnem cerca de 3.000 empresas. O Forum Empresa dá apoio a essas organizações.

<sup>18</sup> Fonte: *Construindo a Visão da Empresa*, de James C. Collins e Jerry I. Porras.

## CORRELAÇÃO DE INDICADORES DE RSE COM O CRITÉRIO

- **Indicadores Ethos de RSE - 2008**
  - » Indicador 1: Compromissos Éticos
  - » Indicador 2: Enraizamento na Cultura Organizacional
  - » Indicador 5: Diálogo e Engajamento das Partes Interessadas
- **Indicadores Ethos-Sebrae de RSE para MPEs - 2007**
  - » Indicador 1: Compromissos Éticos
- **GRI - Diretrizes para Relatório de Sustentabilidade - 2006**
  - » Princípio: Inclusão dos *Stakeholders*

CRITÉRIO 20	Área: Ética e Transparência Tema: Concorrência	
Abster-se de subscrever ou realizar práticas anticoncorrenciais ou abusivas, tais como fixar preços, concorrer em conluio, impor restrições ou cotas de produção e outras práticas dessa natureza.	EMPRESA	SHELL DO BRASIL
	PORTE	GRANDE
	SETOR DE ATUAÇÃO	QUÍMICA E PETROQUÍMICA

## TÍTULO DA PRÁTICA

### COMPETIÇÃO JUSTA E CONCORRÊNCIA

#### RESUMO

A Shell dispõe de uma série de ferramentas internas para assegurar e avaliar continuamente a aplicação de sua *Declaração de Princípios Empresariais*, documento que orienta a condução dos negócios, as decisões corporativas e o comportamento esperado de cada funcionário do Grupo Shell, em todo o mundo, no exercício de suas atividades profissionais. Seu objetivo é balizar o procedimento das companhias Shell em relação aos países e comunidades em que operam, baseando-se na honestidade, na integridade do cumprimento às leis e no respeito pelas pessoas.

"Concorrência" é um dos itens dos *Princípios Empresariais* e esclarece sobre as práticas de preço e concorrência comuns ao mercado, buscando um posicionamento leal. Nele se afirma: "As companhias Shell apóiam o livre empreendimento. Elas procuram concorrer, justa e eticamente, dentro da estrutura das leis de concorrência aplicáveis, sem impedir que outros concorram livremente com elas". Aliada ao Sindicato Nacional das Empresas Distribuidoras de Combustíveis e de Lubrificantes (Sindicom) e ao governo, a Shell participa do Instituto Brasileiro de Ética Concorrencial (Etco).

Assim, a prática da concorrência justa foi incluída em todos os contratos com terceiros, parceiros, fornecedores e clientes, os quais são informados com clareza sobre os critérios da empresa no que diz respeito à concorrência e competição justa.

#### OUTROS MÉTODOS DE AÇÃO PARA O CRITÉRIO

- Estabelecer regras explícitas e declaradas contra a concorrência desleal, mobilizando a área jurídica e, se aplicável, a área de relações internacionais da organização para que tais diretrizes sejam aplicadas ao mercado nacional e internacional, bem como nas relações comerciais com os setores privado e público.
- Assumir compromisso público de combate à concorrência desleal e formalizar parcerias ou adesões às instituições e órgãos que trabalham a favor da livre concorrência e de preços justos.

- Sensibilizar e conscientizar o público interno sobre o tema e a postura a ser tomada perante possíveis conflitos e denúncias. Identificar e trabalhar com questões reais e presentes, para demonstrar na prática como a organização se posiciona, ressaltando a postura que se espera dos funcionários. Este tema deve estar explicitado nos documentos formais da organização, como num código de conduta.
- Engajar-se em (ou propor) programas com associações setoriais, governamentais e da sociedade civil. A adesão ao Pacto Empresarial pela Integridade e contra Corrupção é um exemplo disso.
- Elaborar mecanismos gerenciais que permitam a aplicação da conduta. Criar canais (internos e externos) para denúncias que ofereçam a possibilidade de relatar, confidencialmente, preocupações ou possíveis transgressões dos padrões legais e éticos da empresa na sua relação comercial.
- Mobilizar a cadeia de valor para o tema, disseminando as práticas, políticas e encaminhamentos que a empresa dará caso seja detectada alguma não-conformidade durante uma relação comercial.
- Divulgar na cadeia de valor os mecanismos de denúncia sobre práticas anticompetitivas. Estimular e utilizar os mecanismos existentes na Secretaria de Acompanhamento Econômico (Seae), do Ministério da Fazenda, para coibir condutas lesivas à concorrência.

### CORRELAÇÃO DE INDICADORES DE RSE COM O CRITÉRIO

- **Indicadores Ethos de RSE – 2008**
  - » Indicador 1: Compromissos Éticos
  - » Indicador 4: Relações com a Concorrência
  - » Indicador 38: Práticas Anticorrupção e Antipropina
- **Indicadores Ethos-Sebrae de RSE para MPEs – 2007**
  - » Indicador 2: Práticas Antipropina
- **GRI – Diretrizes para Relatório de Sustentabilidade – 2006**
  - » S02: Percentual e número total de unidades de negócios submetidas a avaliações de riscos relacionados a corrupção.
  - » S03: Percentual de empregados treinados nas políticas e procedimentos anticorrupção da organização.
  - » S04: Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção.
  - » S07: Número total de ações judiciais por concorrência desleal, prática de truste e monopólio, e seus resultados

CRITÉRIO 21	Área: Ética e Transparência Tema: Divulgação de informações	
	Divulgar princípios éticos e resultados econômicos, sociais e ambientais das operações, para os públicos de relacionamento.	EMPRESA
PORTE		PEQUENO
SETOR DE ATUAÇÃO		PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

### TÍTULO DA PRÁTICA

#### RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

#### RESUMO

A Leili Serviços Industriais já havia elaborado seu balanço social por dois anos consecutivos. No entanto, em 2007, com sua participação no Programa Tear, a coordenação geral da empresa sentiu a necessidade de um modelo mais completo e transparente, que abordasse as questões econômicas, sociais e ambientais da

organização. Surgiu assim o *Relatório de Sustentabilidade 2007*, em que foram apresentados alguns requisitos dos Indicadores Ethos e reflexos das diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI). O modelo escolhido para ser seguido foi o "Balanço Social Anual para MPE/2006", do Ibase. A soma desses dados permitiu uma análise conjunta do desempenho econômico, financeiro, social e ambiental dos processos da empresa naquele ano.

Para concretizar esse objetivo, a Leili compilou todas as informações que pudessem integrar seu relatório de sustentabilidade. Contou para isso com a participação de seus *stakeholders*, mobilizando colaboradores, clientes e parceiros tanto para consultá-los como para apresentar os resultados concretos e fiéis de suas operações a todos os envolvidos.

## OUTROS MÉTODOS DE AÇÃO PARA O CRITÉRIO

- Divulgar as ações de sustentabilidade implementadas no período, assim como os resultados quantitativos e qualitativos, indicadores relacionados e avaliação, tornando possível a comparabilidade dos dados de um período para o outro. Tais informações devem alimentar o planejamento estratégico e indicar a prioridade das ações para o próximo período.
- Definir conteúdo, qualidade e limite do relato das ações. Para informações completas, consultar as *Diretrizes para Relatório de Sustentabilidade*, da GRI<sup>19</sup>.
  - » Quanto ao conteúdo a ser relatado, deve-se incluir o perfil da organização, a apresentação das diversas formas de gestão e os indicadores de desempenho. Os princípios para definição desse conteúdo são feitos na prática por meio da aplicação do teste de materialidade e da inclusão de partes interessadas no processo de elaboração. Também deve estar explícito como a organização contextualiza a sustentabilidade. O conteúdo deve ser abrangente o suficiente para relatar indicadores sociais, ambientais e econômicos significativos.
  - » Quanto à qualidade do relato, os princípios a serem seguidos devem ser: o de equilíbrio, reportando tanto os aspectos positivos como os negativos; o da comparabilidade e da exatidão, apresentando as informações de forma consistente e precisas, permitindo um olhar ao longo do tempo; o da periodicidade, que determina de quanto em quanto tempo a organização vai divulgar seus resultados; o da clareza dos dados e informações; e o da confiabilidade, que se verifica por registros e evidências existentes dos dados relatados.
  - » Quanto ao limite, a organização deve definir até onde se estendem os relatos feitos: por região, por unidade de negócio ou por produto, dentre outros parâmetros.
- Incorporar à gestão o processo de relato, de forma que o envolvimento, engajamento e diálogo com partes interessadas ocorram em diferentes instâncias e áreas da organização, e não apenas no momento do relato, e que os dados e as informações sejam incorporados aos sistemas existentes, tornando rotineira sua coleta e consolidação.
- Definir como a divulgação será feita, fazendo uso dos canais de comunicação já existentes e contemplando o fato de que diferentes públicos requerem diferentes informações ou níveis de detalhamento. A definição de qual informação é pertinente a qual público deve ser dada por processos de consulta às partes interessadas.
- Definir procedimento de auditoria interna e externa dos dados e informações relatados.

## CORRELAÇÃO DE INDICADORES DE RSE COM O CRITÉRIO

- **Indicadores Ethos de RSE – 2008**
  - » Indicador 1: Compromissos Éticos
  - » Indicador 5: Diálogo e Engajamento das Partes Interessadas
  - » Indicador 6: Balanço Social
- **Indicadores Ethos-Sebrae de RSE para MPEs – 2007**
  - » Indicador 1: Compromissos Éticos
  - » Indicador 4: Balanço Social
- **GRI – Diretrizes para Relatório de Sustentabilidade – 2006**
  - » Princípios para conteúdo do relatório: Materialidade, Inclusão de *Stakeholders* e Abrangência

19 Disponíveis em [www.ethos.org.br/\\_Uniethos/documents/gri\\_g3\\_portugues.pdf](http://www.ethos.org.br/_Uniethos/documents/gri_g3_portugues.pdf).

<b>CRITÉRIO 22</b>	<b>Área: Ética e Transparência</b>	
	<b>Tema: Cumprimento de obrigações fiscais e legais</b>	
	<b>EMPRESA</b>	<b>NATURA</b>
	<b>PORTE</b>	<b>GRANDE</b>
Observar e respeitar as normas aplicáveis do direito internacional, as leis e regulamentos nacionais, o interesse público e as políticas sociais, econômicas, ambientais e culturais.	<b>SETOR DE ATUAÇÃO</b>	<b>HIGIENE, LIMPEZA E COSMÉTICOS</b>

## TÍTULO DA PRÁTICA

### PROGRAMA DE CERTIFICAÇÃO DE ATIVOS

#### RESUMO

Para garantir que os insumos vindos da flora brasileira sejam extraídos de forma ambientalmente correta e socialmente justa, a Natura criou o Programa de Certificação de Ativos. Nesse programa, a cadeia produtiva dos ativos, que envolve extração, manejo, condições de trabalho, saúde das pessoas e infraestrutura, é certificada de acordo com os critérios do Forest Stewardship Council (FSC), enquanto o processo de produção agrícola é certificado segundo a Sustainable Agriculture Network (SAN) e o Instituto Biodinâmico.

O Programa de Certificação de Ativos da Natura segue padrões internacionais de excelência e faz uma análise de todo o processo, desde a origem do ativo na natureza até a chegada às mãos do consumidor.

Este é um importante mecanismo de construção da cidadania, pois valoriza a incorporação de grupos de agricultores familiares e de comunidades tradicionais na cadeia de parceiros e fornecedores. Nesse sentido, a legislação ambiental nacional e internacional é considerada, agregando valor ao negócio e permitindo a conservação da biodiversidade, bem como tornando-se um indutor de ações positivas para a responsabilidade social.

#### OUTROS MÉTODOS DE AÇÃO PARA O CRITÉRIO

- Identificar requisitos legais, regulamentares e contratuais aplicáveis às questões econômicas e socioambientais de cada região do negócio, contemplando os diferentes produtos e seus insumos e os tipos de serviço prestado.
- Mapear os riscos relacionados no que diz respeito às normas aplicáveis do direito internacional, as leis e regulamentos nacionais, o interesse público e as políticas sociais, econômicas, ambientais e culturais. Conforme esse mapeamento, a organização deve reforçar o acompanhamento dos procedimentos, tanto internamente quanto com seus parceiros de negócio na sua cadeia de valor.
- Analisar o ambiente interno e externo, implementando melhorias de segurança para a organização.
- Adequar a gestão para dar pleno atendimento aos requisitos legais. Reforçar a gestão por meio dos instrumentos já existentes (políticas, procedimentos, códigos).
- Aderir a pactos, autorregulações e convenções pertinentes ao negócio e ao setor de atuação.

#### CORRELAÇÃO DE INDICADORES DE RSE COM O CRITÉRIO

Convém ressaltar que tanto os Indicadores Ethos quanto as Diretrizes da GRI têm como princípio fundamental o respeito às leis, normas e acordos nacionais e internacionais. Dessa forma, essas ferramentas já possuem em sua base aspectos relacionados, por exemplo, à Declaração Universal dos Direitos Humanos, às normas da Organização Internacional do Trabalho (OIT), à Consolidação da Leis do Trabalho (CLT) e à legislação ambiental. Abaixo se encontram os indicadores mais diretamente relacionados ao descumprimento dessas leis, normas e acordos.

- **Indicadores Ethos de RSE – 2008**
  - » Indicador 3: Governança Corporativa
  - » Indicador 10: Compromisso com o Desenvolvimento Infantil

- » Indicador 14: Relações com Trabalhadores Terceirizados
  - » Indicador 25: Critérios de Seleção e Avaliação de Fornecedores
  - » Indicador 26: Trabalho Infantil na Cadeia Produtiva
  - » Indicador 27: Trabalho Forçado (ou Análogo ao Escravo) na Cadeia Produtiva
  - » Indicador 31: Conhecimento e Gerenciamento dos Danos Potenciais dos Produtos e Serviços
- **Indicadores Ethos-Sebrae de RSE para MPEs – 2007**
    - » Indicador 6: Cuidados com a Saúde, Segurança e Condições de Trabalho
    - » Indicador 9: Valorização da Diversidade e Promoção da Equidade
    - » Indicador 11: Relações com o Sindicato
    - » Indicador 17: Critérios de Seleção e Avaliação de Fornecedores
    - » Indicador 25: Conhecimento e Gerenciamento dos Danos Potenciais dos Produtos e Serviços
- **GRI – Diretrizes para Relatório de Sustentabilidade – 2006**
    - » HR4: Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas.
    - » HR5: Operações identificadas em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva pode estar correndo risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito.
    - » HR6: Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil.
    - » HR7: Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e as medidas tomadas para contribuir para a erradicação do trabalho forçado ou análogo ao escravo.
    - » HR9: Número total de casos de violação de direitos dos povos indígenas e medidas tomadas.
    - » EN28: Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não-monetárias resultantes da não-conformidade com leis e regulamentos ambientais (indicador essencial do aspecto Conformidade).
    - » SO8: Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não-monetárias resultantes da não-conformidade com leis e regulamentos (indicador essencial do aspecto Conformidade).
    - » PR6: Programas de adesão às leis, normas e códigos voluntários relacionados a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio (indicador essencial do aspecto Comunicações de Marketing).
    - » PR9: Valor monetário de multas (significativas) por não-conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços (indicador essencial do aspecto *Compliance*).

CRITÉRIO 23	Área: Ética e Transparência Tema: Campanhas políticas	
Posicionar-se de forma transparente perante a sociedade, quanto ao financiamento ou não-financiamento para campanhas políticas, permitindo às partes interessadas acesso às informações e requerendo do financiado a respectiva comprovação e registro da doação.	EMPRESA	FAZENDA BANG-BANG
	PORTE	MÉDIO
	SETOR DE ATUAÇÃO	AGROPECUÁRIA

## TÍTULO DA PRÁTICA

### ELEIÇÃO MUNICIPAL

## RESUMO

A Fazenda Bang-Bang, que fica localizada em São José do Xingu, no Estado de Mato Grosso, aprimorou suas práticas de RSE após sua participação no Programa Tear. O município onde a empresa está instalada

possui um histórico recente de administração pública ineficaz, tendo o prefeito da cidade sido acusado, em 2007, de uma série de crimes contra a administração pública.

Diante da situação, a empresa decidiu colaborar para o esclarecimento da população e dos eleitores, funcionários e não-funcionários, inserindo a questão eleitoral na agenda de suas ações de RSE e motivando a população a refletir sobre a importância do voto no processo democrático.

A fazenda firmou parceria com a rádio local e conseguiu no Tribunal Regional Eleitoral (TRE) vinhetas sobre o voto consciente que eram transmitidas diariamente durante a programação. Estimulados por essa campanha, os candidatos às eleições de 2008 assinaram um Termo de Ajustamento de Conduta (TAC), registrado no Tribunal de Justiça, que aboliu a corrupção no município.

Os três candidatos que concorreram à vaga de prefeito participaram de debates organizados pela Bang-Bang. A empresa contribuiu com recursos financeiros para a campanha dos três, embora seu proprietário tenha deixado clara a preferência por um deles. Os valores doados foram iguais para todos os candidatos, para evitar que a questão econômica pudesse beneficiar qualquer um deles. As doações foram divulgadas entre os funcionários da empresa de forma transparente, ressaltando-se a liberdade de cada um na escolha de seu candidato.

## OUTROS MÉTODOS DE AÇÃO PARA O CRITÉRIO

- Assegurar o cumprimento da lei e propor política de ação para conduta corporativa em períodos eleitorais. Disseminar normas e valores éticos implícitos no comportamento corporativo em relação a campanhas políticas, com ênfase no público interno.
- Declarar, tanto interna quanto externamente, o posicionamento da organização e as diretrizes dadas aos membros da alta direção sobre financiamento de campanhas políticas. Caso financie, deve possuir diretrizes e regras que baseiem sua tomada de decisão.
- Abrir um canal de diálogo e promover debates com seus membros internos para discutir os aspectos do financiamento de campanhas políticas no contexto da construção da cidadania (independentemente de financiar ou não), da importância do voto e das propostas apresentadas pelos candidatos e partidos.
- Estabelecer um comitê com representantes de diferentes áreas da empresa e partes interessadas para estabelecer diretrizes concretas, como, por exemplo, limites de contribuição da pessoa jurídica, regras para doação, verificação do histórico do candidato patrocinado, monitoramento do cumprimento legal por parte do apoiado, prioridade e pertinência da contribuição.
- Monitorar o uso do poder econômico da organização para influenciar funcionários, parceiros de negócios e outros atores a se envolver no financiamento de campanhas.
- Criar canais de acesso à informação e publicar todas as contribuições feitas para o financiamento de partidos políticos, candidatos a cargos públicos e/ou no processo eleitoral, permitindo transparência e prestação de contas. Requerer do financiado comprovação e registro da doação para posterior prestação de contas.
- Apoiar a iniciativa da sociedade civil no monitoramento dos compromissos públicos assumidos pelos apoiados e promover continuamente campanhas de cidadania, voto consciente e conscientização política (como o Projeto Adote um Vereador, por exemplo).

## CORRELAÇÃO DE INDICADORES DE RSE COM O CRITÉRIO

- **Indicadores Ethos de RSE – 2008**
  - » Indicador 36: Contribuições para Campanhas Políticas
  - » Indicador 37: Construção da Cidadania pelas Empresas
- **Indicadores Ethos-Sebrae de RSE para MPEs – 2007**
  - » Indicador 34: Envolvimento em Campanhas Políticas



- **GRI – Diretrizes para Relatório de Sustentabilidade – 2006**
  - » S05: Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas e *lobbies*.
  - » S06: Valor total das contribuições financeiras e em espécie para partidos políticos, políticos ou instituições relacionadas, discriminadas por país.

<b>CRITÉRIO 24</b>	Área: Ética e Transparência Tema: Combate à corrupção	
	EMPRESA	WAL-MART
	PORTE	GRANDE
	SETOR DE ATUAÇÃO	VAREJO
Combater a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão, suborno, sonegação e fraude.		

## TÍTULO DA PRÁTICA

### PROGRAMA GLOBAL DE COMBATE À CORRUPÇÃO

#### RESUMO

Em maio de 2005, o Wal-Mart criou o Departamento de Ética e Conformidade, com o objetivo de promover a cultura ética da empresa para todos os públicos envolvidos em seu negócio. O departamento tem três objetivos principais:

- Servir de guia e fonte de consulta para a tomada de decisões éticas;
- Oferecer canais de comunicação para o recebimento de violações ao código de ética, às leis e às políticas internas;
- Conduzir um programa de treinamento contínuo para promover a integridade e o combate à corrupção.

O trabalho desenvolvido pelo departamento oferece a todos os funcionários, fornecedores e prestadores de serviço o apoio necessário para que possam desempenhar suas atividades de forma correta, transparente, dentro do mais alto padrão de conduta ética e em conformidade com as políticas internas da empresa. Existem canais dedicados exclusivamente a esses contatos, que podem ser feitos por meio de uma linha telefônica gratuita (0800) e por e-mail, com o objetivo de identificar situações que possam comprometer o ambiente de trabalho e, principalmente, a integridade do negócio.

A empresa sempre adotou práticas para coibir a corrupção, mas o ano de 2007 marcou o início de um trabalho sistematizado de treinamento e conscientização sobre o tema, com a capacitação de 69% da liderança dos escritórios – gerentes, diretores e vice-presidentes – e o aperfeiçoamento dos sistemas de monitoramento e avaliação. Para melhorar a identificação de problemas potenciais, todos os setores em contato com órgãos públicos passaram a ser monitorados mais de perto. Em 2008, o treinamento foi estendido a todos os funcionários.

#### OUTROS MÉTODOS DE AÇÃO PARA O CRITÉRIO

- Proibir expressamente práticas de corrupção, formalizando e tornando explícita essa determinação no código de conduta ou instrumento similar.
- Estabelecer diálogo sobre a transversalidade da corrupção no ambiente público e privado, tratando de temas correlatos como legislação, corrupção ativa e passiva, caixa dois ou caixa paralelo, improbidade administrativa, prevenção e tratamento de fraudes, suborno, financiamento político, presentes, hospitalidade e despesas e relacionamento com agentes públicos, dentre outros.

- Identificar e atuar nas condições e situações que facilitam ou dificultam a aplicação de normas de natureza ética nas relações humanas e comerciais.
- Desenvolver e disseminar políticas e ferramentas anticorrupção. Adotar práticas claras e objetivas que demonstrem a posição de transparência da empresa.
- Elaborar e aprovar textos normativos internos que expressem a conduta ética empresarial e divulgar, orientar e responder consultas internas e externas sobre o tema em sua organização.
- Assumir compromisso público de integridade e transparência em seus atos, apoiando organizações ligadas ao tema e aderindo a iniciativas e pactos, como o Pacto Empresarial pela Integridade e contra a Corrupção<sup>20</sup>.
- Estender o programa anticorrupção para a cadeia de valor, orientando e colaborando para sua aplicação nas relações comerciais e nas empresas, sejam fornecedores ou clientes.
- Monitorar periodicamente, avaliando a eficácia dos mecanismos estabelecidos.

### **CORRELAÇÃO DE INDICADORES DE RSE COM O CRITÉRIO**

- **Indicadores Ethos de RSE – 2008**
  - » Indicador 1: Compromissos Éticos
  - » Indicador 3: Governança Corporativa
  - » Indicador 37: Construção da Cidadania pelas Empresas
  - » Indicador 38: Práticas Anticorrupção e Antipropina
- **Indicadores Ethos-Sebrae de RSE para MPEs – 2007**
  - » Indicador 2: Práticas Antipropina
  - » Indicador 3: Práticas Anticorrupção
- **GRI – Diretrizes para Relatório de Sustentabilidade – 2006**
  - » S02: Percentual e número total das unidades de negócios submetidas às avaliações de riscos relacionados a corrupção.
  - » S03: Percentual de empregados treinados nas políticas e procedimentos anticorrupção da organização.
  - » S04: Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção.
  - » S07: Número total de ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados (indicador adicional do aspecto Concorrência Desleal).

20 Acesse [www1.ethos.org.br/EthosWeb/pt/398/o\\_instituto\\_ethos/o\\_internetos/o\\_que\\_fazemos/politicas\\_publicas/pacto\\_pela\\_integridade\\_e\\_combate\\_a\\_corrupcao/pacto\\_pela\\_integridade\\_e\\_combate\\_a\\_corrupcao.aspx](http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/pt/398/o_instituto_ethos/o_internetos/o_que_fazemos/politicas_publicas/pacto_pela_integridade_e_combate_a_corrupcao/pacto_pela_integridade_e_combate_a_corrupcao.aspx).

<b>CRITÉRIO 25</b>	Área: Diálogo/Engajamento com <i>Stakeholders</i> Tema: Desenvolvimento ambiental, social e econômico	
	EMPRESA	Y. TAKAOKA ENGENHARIA
	PORTE	GRANDE
	SETOR DE ATUAÇÃO	CONSTRUÇÃO
Contribuir para o desenvolvimento ambiental, social e econômico, participando da construção de uma sociedade sustentável, por meio do diálogo e engajamento de seus diversos públicos.		

## TÍTULO DA PRÁTICA

### CONDÔMINIOS SUSTENTÁVEIS

#### RESUMO

Criado pelo Condomínio Gênese, que fica em Alphaville, bairro de Barueri (SP), e leva em conta a preservação da natureza, da água e a integração da construção com o meio ambiente, o Projeto Gênese foi implantado pela Y. Takaoka e seus parceiros e teve como objetivo apresentar diretrizes para uma prática mais sustentável de urbanização.

Por sua concepção, o projeto identificou os anseios de seu público-alvo e realizou o mapeamento das partes interessadas e impactadas por ele, as quais foram ouvidas e manifestaram sua preocupação tanto em relação aos impactos ambientais de uma obra de grande porte quanto na manutenção das áreas verdes do entorno. A empresa também se preocupava com o engajamento da população vizinha, que precisaria aceitar o empreendimento e estar em sintonia com a proposta do Gênese.

Com essas informações foi possível realizar alterações no projeto e mudar o paradigma de desenvolvimento urbano na região onde o projeto foi implantado, correspondendo à expectativa dos clientes que desejam um maior compromisso das incorporadoras com a preservação do meio ambiente.

#### OUTROS MÉTODOS DE AÇÃO PARA O CRITÉRIO

- Identificar oportunidades nas quais a organização pode contribuir e apoiar o desenvolvimento ambiental, social e econômico da sociedade em que está inserida. Buscar referência em indicadores socioeconômicos e ambientais do país e do município (como os Objetivos de Desenvolvimento do Milênio).
- Mapear as externalidades socioambientais das suas operações e implementar ações para internalizá-las.
- Estabelecer um espaço para diálogo e apresentação de críticas das partes interessadas sobre os aspectos de sustentabilidade relacionados aos processos, produtos ou serviços, como meio de antecipar e gerenciar conflitos, melhorar o processo de tomada de decisão, construir um consenso entre diversas visões, criar identificação de partes interessadas com os resultados das atividades e construir confiança na organização.
- Envolver o entorno para levantamento de agenda de trabalho e demandas econômicas, sociais e ambientais relacionadas ao seu negócio.
- Definir critérios para doação, apoio e desenvolvimento de projetos socioambientais. Tais critérios devem ser, preferencialmente, sinérgicos ao negócio da organização (como projetos na região onde atua ou ligados ao setor de atuação – capacitação em funções que lhe são necessárias, por exemplo).
- Sobre diálogo e engajamento das partes interessadas (para saber mais consulte a norma AA1000), ressalte-se o seguinte:
  - » Explorar diferentes métodos de engajamento, como a realização de entrevistas individuais ou em grupo (presenciais ou à distância), *workshops*, seminários, reuniões públicas e pesquisas (frente a frente, por carta, telefone, internet ou outras técnicas), e fazer uso dos canais de comunicação já existentes;
  - » Entender que diálogo significa questionar para aprender, mostrar e compartilhar idéias, estabelecer

- relações, compreender e ver a interação com o todo. E que não significa persuadir, ensinar, defender idéias, demarcar posições, convencer, ver as partes em separado, divididas;
- » Ter claro que nenhum processo de engajamento substitui as obrigações da organização;
  - » Monitorar as ações por meio de indicadores de desempenho e prever prestação de contas aos diversos públicos, consultados ou não.

## CORRELAÇÃO DE INDICADORES DE RSE COM O CRITÉRIO

- **Indicadores Ethos de RSE – 2008**
  - » Indicador 5: Diálogo e Engajamento das Partes Interessadas
  - » Indicador 33: Relação com Organizações Locais
  - » Indicador 35: Envolvimento com Ação Social
  - » Indicador 39: Liderança e Influência Social
  - » Indicador 40: Participação em Projetos Sociais Governamentais
- **Indicadores Ethos–Sebrae de RSE para MPEs – 2007**
  - » Indicador 27: Relações com a Comunidade de Entorno
  - » Indicador 28: Estímulo ao Trabalho Voluntário
  - » Indicador 29: Envolvimento da Empresa com a Ação Social
  - » Indicador 31: Participação Comunitária
- **GRI – Diretrizes para Relatório de Sustentabilidade – 2006**
  - » EC7: Procedimentos para contratação local e proporção de membros de alta gerência recrutados na comunidade local em unidades operacionais importantes
  - » EC8: Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos, principalmente para benefício público, por meio de engajamento comercial, em espécie ou atividades *pro bono*.
  - » EC9: Identificação e descrição de impactos econômicos indiretos significativos, incluindo a extensão dos impactos.

CRITÉRIO 26	Área: Diálogo/Engajamento com <i>Stakeholders</i> Tema: Governo e sociedade	
Apoiar ações de interesse público, contribuindo para a redução da desigualdade social e o fortalecimento do capital social, natural e humano.	EMPRESA	NEOTRÓPICA
	PORTE	PEQUENO
	SETOR DE ATUAÇÃO	SERVIÇOS

## TÍTULO DA PRÁTICA

### PROJETO LAGOS: EDUCAÇÃO AMBIENTAL E MONITORAMENTO DA QUALIDADE

#### RESUMO

O Projeto Lagos foi inspirado e se concretizou devido à preocupação da Neotrópica com as péssimas condições ambientais dos lagos artificiais de Goiânia (GO) e também ao desejo da empresa de contribuir para a recuperação e preservação desses espaços, por meio da utilização das melhores tecnologias disponíveis e de um processo de educação ambiental numa perspectiva integradora. Em parceria com órgãos do governo (a prefeitura e secretarias) e com a rede de ensino público e privado, foi possível viabilizar a recuperação dos lagos e fortalecer o elo de colaboração entre empresa e poder público em prol de um benefício social.

O Projeto Lagos envolveu a recuperação dos lagos Areião, Vaca Brava, das Rosas e dos Buritis. Com esse trabalho foi possível proporcionar melhores condições de lazer à população freqüentadora dessas áreas, desenvolvendo, por meio de práticas de educação ambiental, o senso de cidadania e a consolidação de sujeitos-cidadãos, que serão capazes de dar continuidade à prática.

## OUTROS MÉTODOS DE AÇÃO PARA O CRITÉRIO

- Articular o apoio a ações de interesse público com movimentos sociais, partidos políticos, sindicatos e associações que estejam relacionados aos valores e princípios básicos da ação de cidadania empresarial.
- Apoiar a criação de um conselho comunitário, estimulando a participação de funcionários.
- Adotar a democracia ativa na governança para minimizar o processo de marginalização de interesses.
- Prever em seus processos de compra e contratação de serviços mecanismos que viabilizem a participação e a competitividade nas concorrências por parte de organizações locais, empreendimentos solidários e empresas de micro, pequeno ou médio porte.
- Prever em seus processos de seleção, contratação e promoção de funcionários critérios que promovam as reduções de desigualdades sociais, buscando também, sempre que possível, a contratação de mão-de-obra local.
- Monitorar, por meio de indicadores e estabelecendo metas, a proporção entre o maior e o menor salário, a proporcionalidade de gênero e a diversidade de raças e faixa etária, bem como outros elementos pertinentes à redução de desigualdades.

## CORRELAÇÃO DE INDICADORES DE RSE COM O CRITÉRIO

- **Indicadores Ethos de RSE – 2008**
  - » Indicador 5: Diálogo e Engajamento das Partes Interessadas
  - » Indicador 11: Valorização da Diversidade
  - » Indicador 12: Compromisso com a Não-Discriminação e Promoção da Equidade Social
  - » Indicador 13: Compromisso com a Equidade de Gênero
  - » Indicador 17: Compromisso com o Desenvolvimento Profissional e a Empregabilidade
  - » Indicador 28: Apoio ao Desenvolvimento de Fornecedores
  - » Indicador 33: Relação com Organizações Locais
  - » Indicador 34: Financiamento da Ação Social
  - » Indicador 40: Participação em Projetos Sociais Governamentais
- **Indicadores Ethos-Sebrae de RSE para MPEs – 2007**
  - » Indicador 9: Valorização da Diversidade e Promoção da Equidade
  - » Indicador 10: Inclusão de Pessoas com Deficiência
  - » Indicador 12: Compromisso com o Desenvolvimento Profissional e a Empregabilidade
  - » Indicador 13: Acesso à Informação
  - » Indicador 20: Apoio ao Desenvolvimento de Fornecedores
  - » Indicador 27: Relações com a Comunidade de Entorno
  - » Indicador 28: Estímulo ao Trabalho Voluntário
  - » Indicador 29: Envolvimento da Empresa com a Ação Social
  - » Indicador 36: Melhoria de Espaços Públicos e Apoio a Iniciativas Sociais Governamentais
- **GRI – Diretrizes para Relatório de Sustentabilidade – 2006**
  - » LA2: Número total e taxa de rotatividade de empregados, por faixa etária, gênero e região.
  - » LA11: Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que apóiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para gerenciar o fim da carreira.
  - » LA13: Composição dos grupos responsáveis pela governança corporativa e discriminação de empregados por categoria, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade.
  - » LA14: Proporção de salário base entre homens e mulheres, por categoria funcional.
  - » EC5: Variação da proporção do salário mais baixo comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes.

- » EC6: Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes (indicador essencial do aspecto Presença no Mercado).
- » EC7: Procedimentos para contratação local e proporção de membros de alta gerência recrutados na comunidade local em unidades operacionais importantes.
- » EC8: Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos, principalmente para benefício público, por meio de engajamento comercial, em espécie ou atividades *pro bono*.
- » EC9: Identificação e descrição de impactos econômicos indiretos significativos, incluindo a extensão dos impactos.
- » SO1: Natureza, escopo e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades, incluindo entrada, operação e saída.
- » SO5: Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e *lobbies*.

CRITÉRIO 27	Área: Diálogo/Engajamento com <i>Stakeholders</i> Tema: Comunidade	
Contribuir para a melhora da qualidade de vida da comunidade, priorizando o fortalecimento das organizações locais que representem interesses legítimos da sociedade.	EMPRESA	GUASCOR
	PORTE	MÉDIO
	SETOR DE ATUAÇÃO	PRODUÇÃO DE ENERGIA

## TÍTULO DA PRÁTICA

### AÇÕES SOCIAIS NA COMUNIDADE

#### RESUMO

A Guascor implantou e mantém, em comunidades nos Estados do Pará, Rondônia e Acre, um conjunto de práticas sociais que nasceram graças à iniciativa de seus funcionários no convívio com o ambiente em que estão localizados. Três dessas práticas se destacam:

- **Programa Seara** – horta comunitária que ocupa um espaço ocioso dentro da usina e na qual se cultivam hortaliças, legumes e verduras, que são distribuídos à comunidade;
- **Programa de Piscicultura** – nos tanques de armazenamento da água usada para resfriar os motores, criam-se peixes da região que são distribuídos à comunidade; e
- **Programa de doação de latões de lixo** – realiza-se um processo de limpeza nos tambores de óleo diesel para que possam se transformar em lixeiras a serem distribuídas pela cidade para auxiliar na coleta de lixo.

Essas três práticas têm como objetivo principal a melhoria da qualidade de vida das comunidades em que a empresa atua e contaram com a parceria das prefeituras locais, secretarias de meio ambiente, escolas e entidades.

#### OUTROS MÉTODOS DE AÇÃO PARA O CRITÉRIO

- Reconhecer a comunidade em que a empresa está inserida, identificando os representantes locais (formais e informais) e buscando o fortalecimento da representatividade das articulações coletivas.
- Identificar os desafios, necessidades e carências relacionados a uma melhor qualidade de vida da comunidade.
- Mapear grupos e redes locais de representação dos interesses sociais, apoiar iniciativas e realizar parceria com tais entidades. Disseminar tais iniciativas e parcerias entre as empresas da sua cadeia de valor, fornecedores e clientes.

- Mobilizar funcionários e colaboradores para as causas comunitárias (educação, saúde e segurança) e contribuição com as políticas públicas.
- Agir em rede cooperativa e maximizar a contribuição para o desenvolvimento social, ambiental e econômico, convergindo essas ações para o negócio e as operações da organização.
- Estimular o comércio local, investindo em práticas de compras que contribuam para o aprimoramento da emancipação de empreendimentos locais.

## CORRELAÇÃO DE INDICADORES DE RSE COM O CRITÉRIO

- **Indicadores Ethos de RSE – 2008**
  - » Indicador 5: Diálogo e Engajamento das Partes Interessadas
  - » Indicador 28: Apoio ao Desenvolvimento de Fornecedores
  - » Indicador 33: Relação com Organizações Locais
  - » Indicador 35: Envolvimento com a Ação
- **Indicadores Ethos-Sebrae de RSE para MPEs – 2007**
  - » Indicador 20: Apoio ao Desenvolvimento de Fornecedores
  - » Indicador 27: Relações com a Comunidade de Entorno
  - » Indicador 28: Estímulo ao Trabalho Voluntário
  - » Indicador 29: Envolvimento da Empresa com a Ação Social
  - » Indicador 31: Participação Comunitária
  - » Indicador 36: Melhoria de Espaços Públicos e Apoio a Iniciativas Sociais Governamentais
- **GRI – Diretrizes para Relatório de Sustentabilidade – 2006**
  - » EC6: Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes.
  - » EC7: Procedimentos para contratação local e proporção de membros de alta gerência recrutados na comunidade local em unidades operacionais importantes.
  - » SO1: Natureza, escopo e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades, incluindo a entrada, operação e saída.
  - » SO5: Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e *lobbies*.

CRITÉRIO 28	Área: Diálogo/Engajamento com <i>Stakeholders</i> Tema: Cadeia produtiva	
Estimular e, quando aplicável, requerer a adoção dos critérios de responsabilidade social empresarial entre os parceiros comerciais, incluindo fornecedores e subcontratados.	EMPRESA	DUPONT
	PORTE	GRANDE
	SETOR DE ATUAÇÃO	INDÚSTRIA E COMÉRCIO

## TÍTULO DA PRÁTICA

### PRÊMIO MUNDO DE RESPEITO DUPONT

#### RESUMO

O Mundo de Respeito DuPont é um prêmio entregue anualmente pela DuPont em reconhecimento às empresas distribuidoras de defensivos agrícolas que se destacaram por empreender ações de respeito ao meio ambiente, boas práticas agrícolas e operações seguras.

Assim, desde 2004 a DuPont premia distribuidores em todo o mundo que apresentem as seguintes práticas:

- atuar de maneira a preservar o meio ambiente;
- desenvolver ações em benefício de clientes, dos funcionários e da comunidade;
- Estimular a adoção de melhorias nas práticas operacionais comprometidas com temas ambientais;
- Compartilhar com o público as boas práticas agrícolas.

Além da premiação principal, também são homenageados os distribuidores que comprovem índice zero em acidentes com transporte de defensivos, em incidentes ambientais no manuseio e utilização de defensivos, em intoxicação, animal ou humana, e em problemas na comunidade na qual o produto é utilizado.

Tanto a premiação quanto a homenagem são meios de educar os parceiros comerciais da DuPont e incentivá-los a adotar práticas de responsabilidade social.

### OUTROS MÉTODOS DE AÇÃO PARA O CRITÉRIO

- Desenvolver política de compras de produtos e contratação de serviços que determine critérios de seleção adicionais aos já usuais, como qualidade, preço, prazo e respeito à legislação.
- Definir e estabelecer critérios específicos de responsabilidade social e ambiental para os fornecedores. No processo de implementação, contemplar ações como:
  - » Consultar grupos de fornecedores e analisar a aceitação dos critérios estabelecidos e a forma como cada um compreende e aplicabilidade desses critérios para diferentes tipos de fornecedores – diretos ou indiretos; de produtos, materiais ou serviços; de diferentes portes, segmentos e regiões; entre outras variações;
  - » Estimular a adoção de determinadas práticas sociais e ambientais e a participação em programas da empresa;
  - » Estabelecer indicadores para monitorar o desempenho social e ambiental do conjunto de fornecedores. Mais do que monitorar individualmente cada um, deve-se analisar o grupo de diferentes formas para identificar pontos de intervenção. Uma ferramenta disponível são os Indicadores Ethos, que permitem à empresa fazer o seu autodiagnóstico e estimular que seus fornecedores também apliquem o questionário. O relatório de diagnóstico dos Indicadores Ethos permite analisar dados relacionados aos seguintes temas: valores, transparência e governança; público interno; meio ambiente; fornecedores; consumidores e clientes; comunidade; e governo e sociedade;
  - » Ao exigir dos fornecedores a adoção dos critérios estabelecidos, garantir prazo para adequações. A verificação dos critérios pode ser aplicada em alguma das etapas da relação comercial, por meio de declaração, coleta de evidências, relatórios, certificação, processo de auditoria etc.;
  - » Identificar a necessidade de cursos, treinamentos e reuniões para disseminar práticas de responsabilidade socioambiental, os quais podem ser oferecidos ou exigidos do fornecedor;
  - » Após um processo inicial de implantação, reconhecer fornecedores que possuem práticas consistentes de responsabilidade socioambiental.
- Refletir se os critérios e exigências estabelecidos seriam atendidos pela sua empresa.
- Analisar como tais critérios podem ser estimulados e requeridos também dos clientes.
- Contemplar critérios de responsabilidade socioambiental ligados à erradicação do trabalho infantil e do trabalho escravo, à qualidade do ambiente de trabalho, aos cuidados ambientais, à aquisição de produtos piratas e falsificados e à proteção ao meio ambiente.
- Formar uma carteira de parceiros delineada pelos princípios da responsabilidade social e alinhada com os valores corporativos.

### CORRELAÇÃO DE INDICADORES DE RSE COM O CRITÉRIO

- **Indicadores Ethos de RSE – 2008**
  - » Indicador 5: Diálogo e Engajamento das Partes Interessadas
  - » Indicador 25: Critérios de Seleção e Avaliação de Fornecedores
  - » Indicador 26: Trabalho Infantil na Cadeia Produtiva
  - » Indicador 27: Trabalho Forçado (ou Análogo ao Escravo) na Cadeia Produtiva
  - » Indicador 28: Apoio ao Desenvolvimento do Fornecedor



- **Indicadores Ethos-Sebrae de RSE para MPEs – 2007**
  - » Indicador 17: Critérios de Seleção e Avaliação de Fornecedores
  - » Indicador 18: Empregados dos Fornecedores
  - » Indicador 19: Responsabilidade Social dos Fornecedores
  - » Indicador 20: Apoio ao Desenvolvimento de Fornecedores
- **GRI – Diretrizes para Relatório de Sustentabilidade – 2006**
  - » EC6: Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes (indicador essencial do aspecto Presença no Mercado).
  - » EN6: Iniciativas para fornecer produtos e serviços com baixo consumo de energia, ou que usem energia gerada por recursos renováveis, e a redução na necessidade de energia resultante dessas iniciativas (indicador adicional do aspecto Energia).
  - » EN16: Total de emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa, por peso (indicador essencial do aspecto Emissões, Efluentes e Resíduos).
  - » EN17: Outras emissões indiretas relevantes de gases de efeito estufa, por peso (indicador essencial do aspecto Emissões, Efluentes e Resíduos).
  - » EN18: Iniciativas para reduzir as emissões de gases de efeito estufa e as reduções obtidas (indicador adicional do aspecto Emissões, Efluentes e Resíduos).
  - » EN29: Impactos ambientais significativos do transporte de produtos e outros bens e materiais utilizados nas operações da organização, bem como do transporte de trabalhadores (indicador adicional do aspecto Transporte).
  - » HR1: Percentual e número total de contratos de investimentos significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos (indicador essencial do aspecto Práticas de Investimento e de Processo de Compra).
  - » HR2: Percentual de empresas contratadas e fornecedores críticos que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos e as medidas tomadas (indicador essencial do aspecto Práticas de Investimento e de Processo de Compra).
  - » HR4: Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas (indicador essencial do aspecto Não-Discriminação).
  - » HR6: Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil (indicador essencial do aspecto Trabalho Infantil).
  - » HR7: Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e as medidas tomadas para contribuir para a erradicação do trabalho forçado ou análogo ao escravo (indicador essencial do aspecto Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo).

<b>CRITÉRIO 29</b>	<b>Área: Governança Corporativa Tema: Boas práticas de governança</b>	
Adotar boas práticas de governança, com base na transparência, equidade e prestação de contas, envolvendo os relacionamentos entre os membros da direção, acionistas/cotistas, conselheiros, auditores, empregados e todos os demais públicos de interesse.	<b>EMPRESA</b>	<b>CPFL</b>
	<b>PORTE</b>	<b>GRANDE</b>
	<b>SETOR DE ATUAÇÃO</b>	<b>ENERGIA</b>

## **TÍTULO DA PRÁTICA**

### **GOVERNANÇA CORPORATIVA**

#### **RESUMO**

A *holding* CPFL Energia existe há seis anos e atua nos segmentos de geração, comercialização e distribuição de energia elétrica, atendendo a um total de 568 municípios da Região Sudeste. Ao ser privatizada, reorganizar-

se societariamente e fazer aquisições, o maior desafio era estabelecer um relacionamento equilibrado entre seus sócios.

Tendo em vista os oito acionistas majoritários, uma complexa estrutura acionária e a necessidade de contar com um claro processo de tomada de decisões, a empresa foi levada a adotar, de forma rápida e intensiva, as boas práticas de governança, culminando na decisão de aderir voluntariamente aos requisitos do Novo Mercado da Bolsa de Valores do Estado de São Paulo (Bovespa). Foram essenciais para dar agilidade ao processo a imediata resposta da direção executiva e sua firme decisão de levar a cabo essas reformas de governança.

Num segundo momento, o Conselho de Administração aprovou as Diretrizes de Governança Corporativa do grupo e as publicou. Foi também criado um regulamento interno para o Conselho de Administração e para seus comitês consultivos, além do Código Corporativo de Ética e Conduta do grupo, que trata das relações da empresa com todas as partes interessadas, incluindo concorrentes e comunidades vizinhas.

### **OUTROS MÉTODOS DE AÇÃO PARA O CRITÉRIO**

- Refletir no modelo de negócio os princípios da transparência, prestação de contas, equidade e responsabilidade corporativa.
- Criar mecanismos para assegurar que as decisões sejam tomadas visando maximizar o valor de longo prazo da empresa.
- Prestar contas de forma periódica e transparente a todos os envolvidos, apresentando os resultados alcançados. Divulgar valores de remuneração dos conselhos e da alta administração.
- Indicar quem são os responsáveis pela administração da empresa (conselhos, presidentes, diretores), pela fiscalização da gestão (auditoria externa e interna) e pela fiscalização dos administradores (conselho fiscal). Definir critérios claros de nomeação e prever uma composição diversificada e equilibrada nos conselhos.
- Criar regulamento interno ou métodos para controlar os atos da direção, assegurando a equidade entre sócios e protegendo os direitos das partes interessadas.
- Estabelecer regras de conduta para a alta administração e a força de trabalho em questões éticas, concorrências e partes interessadas.
- Buscar orientar suas ações em concordância com declarações, diretrizes e pactos estabelecidos nacional e internacionalmente (como os Princípios do Pacto Global).
- Viabilizar a participação de representantes dos funcionários em comitês de decisão e de gestão e estabelecer meios de comunicação com membros do conselho e da alta direção.

### **CORRELAÇÃO DE INDICADORES DE RSE COM O CRITÉRIO**

- **Indicadores Ethos de RSE – 2008**
  - » Indicador 3: Governança Corporativa
  - » Indicador 6: Balanço Social
  - » Indicador 8: Gestão Participativa
- **Indicadores Ethos-Sebrae de RSE para MPEs – 2007**
  - » Indicador 4: Balanço Social
  - » Indicador 5: Governança Corporativa
- **GRI – Diretrizes para Relatório de Sustentabilidade – 2006**
  - » EC1: Valor econômico direto gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, remuneração de empregados, doações e outros investimentos na comunidade, lucros acumulados e pagamentos para provedores de capital e governos (indicador essencial do aspecto Desempenho Econômico).
  - » Este critério também está relacionado ao item 4 (Governança, Compromissos e Engajamento) que consta nas orientações sobre o perfil do relatório.



Programa de  
Implementação de  
Medidas de Responsabilidade Social Empresarial  
nas Micro, Pequenas e Médias Empresas Brasileiras



Banco Interamericano  
de Desenvolvimento

INSTITUTO  
**ETHOS**  
DE EMPRESAS E RESPONSABILIDADE SOCIAL

