

# Indicadores Ethos-Sebrae de Responsabilidade Social Empresarial para Micro e Pequenas Empresas



Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social

Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae)

INSTITUTO  
**ETHOS**  
DE EMPRESAS E RESPONSABILIDADE SOCIAL

**SEBRAE**

# **Indicadores Ethos–Sebrae de Responsabilidade Social Empresarial para Micro e Pequenas Empresas**

Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social  
Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae)

INSTITUTO  
**ETHOS**  
DE EMPRESAS E RESPONSABILIDADE SOCIAL

**SEBRAE**

## **Indicadores Ethos–Sebrae de Responsabilidade Social Empresarial para Micro e Pequenas Empresas**

é uma publicação do Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social, disponível para acesso gratuito em [www.ethos.org.br](http://www.ethos.org.br).

### **Realização**

#### **Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social**

Rua Dr. Fernandes Coelho, 85, 10º. andar  
05423-040 — São Paulo, SP  
Tel.: (11) 3897-2400  
Fax.: (11) 3897-2424  
E-mail: [atendimento@ethos.org.br](mailto:atendimento@ethos.org.br)  
Site: [www.ethos.org.br](http://www.ethos.org.br)

#### **Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae)**

SEPN Quadra 515, Bloco C, Loja 32  
70770-900 — Brasília, DF  
Tel.: (61) 3348-7100  
Site: [www.sebrae.com.br](http://www.sebrae.com.br)

### **Pesquisa e Desenvolvimento (versão original)**

Benjamin S. Gonçalves, Carmen Weingrill, Edna Arantes, Evandro Manzano, Gláucia Terreo, José Adolfo Ramos da Conceição, José Otávio Knaack Jr., Karen Sitta, Leno F. Silva, Lucia Maria Enout Mendonça, Marcia Mello, Oscar Ferreira da Silva Jr., Nelmara Arbex, Paulo Itacarambi, Roberta Paro, SRC Design, Telma Moretti.

### **Revisão e Desenvolvimento da Versão 2006**

Colaboradores do Instituto Ethos

Ana Lucia de Melo Custodio, Carla Stoicov Oliveira, Fabíola da Motta Calazans, Gláucia Térreo, Gustavo Baraldi, John Butcher, Renato Moya (coordenação), Luciana de Souza Aguiar, Maria Cristina Bumachar Carvalho, Patrícia de Caires Sogayar, Paulo Itacarambi, Tarcila Reis Ursini, Tereza Cristina de Almeida Rosa.

Colaboradores Convidados

Homero Santos, Leonardo Gloor, Lucia Maria Enout Mendonça, Luiz Carlos de Macedo, Marcia Hirata, Roberta Cardoso, Telma Moretti e Vandrezza Freira.

### **Coordenação da Revisão**

Ana Lucia de Melo Custodio e Renato Moya.

### **Edição**

Benjamin S. Gonçalves

### **Captação de Recursos**

Luciana de Souza Aguiar e Maria Cristina Bumachar

### **Projeto e Produção Gráfica**

Waldemar Zaidler (Planeta Terra Design)

## **São Paulo, junho de 2011**

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).

# Sumário

---

## **Apresentação**

---

O Que São Microempresa e Pequena Empresa	v
Reflexão Inicial	v
Estrutura do Questionário	viii
Instruções para Preenchimento dos Indicadores Ethos–Sebrae de Responsabilidade Social Empresarial	xii

## **Indicadores Ethos–Sebrae de Responsabilidade Social Empresarial para Micro e Pequenas Empresas**

---

Valores, Transparência e Governança	1
Público Interno	6
Meio Ambiente	14
Fornecedores	17
Consumidores e Clientes	21
Comunidade	26
Governo e Sociedade	33

# Apresentação

---

O tema da responsabilidade social empresarial (RSE) está cada vez mais presente na agenda das organizações empresariais em todo o mundo. A complexidade atual da economia faz com que as empresas se reorganizem e revejam seus conceitos e práticas para poderem enfrentar com ética e transparência os desafios de um mercado cada vez mais competitivo e, ao mesmo tempo, atender às crescentes demandas da sociedade. Nesse novo contexto, as empresas, independentemente de seu porte e do setor a que pertençam, devem investir na qualidade do relacionamento cotidiano que estabelecem com seus diversos públicos e participar de um esforço conjunto em direção ao desenvolvimento social e ambiental, aliado ao econômico.

No ano de 2003, o Instituto Ethos e o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae) desenvolveram duas publicações, com o objetivo de incentivar e contribuir para que a RSE fosse incorporada pelo universo das micro e pequenas empresas: *Ferramenta de Auto-Avaliação e Planejamento – Indicadores Ethos-Sebrae de RSE para Micro e Pequenas Empresas*, e *Responsabilidade Social Empresarial para Micro e Pequenas Empresas – Passo a Passo*. Essas publicações formam

um conjunto de ferramentas de gestão para micro e pequenas empresas e estão disponíveis para *download* gratuito em [www.ethos.org.br](http://www.ethos.org.br) e [www.sebrae.com.br](http://www.sebrae.com.br).

Dando continuidade a essa iniciativa, o Instituto Ethos revisou em 2006 o conteúdo dos *Indicadores Ethos-Sebrae de RSE para Micro e Pequenas Empresas* e depois os adaptou para aplicação por meio do sistema *on-line* para preenchimento dos *Indicadores Ethos de Responsabilidade Social Empresarial*, disponível em [www.ethos.org.br](http://www.ethos.org.br).

Os *Indicadores Ethos* são uma ferramenta de auto-avaliação e aprendizado da gestão empresarial no que se refere à incorporação de práticas de responsabilidade social. Estruturados em forma de um questionário que é disponibilizado gratuitamente para as empresas desde o ano de 2000, sua aplicação consiste num processo de levantamento e preenchimento de dados que são enviados, via sistema, para o Instituto Ethos.

As informações cadastrais da empresa, suas respostas ao questionário e seu relatório de diagnóstico são tratados com máxima **confidencialidade**<sup>1</sup> pelo Instituto Ethos e só serão disponibilizados a terceiros mediante autorização expressa da própria empresa.

<sup>1</sup> O Instituto Ethos não utiliza os dados recebidos das empresas para nenhum tipo de premiação ou confecção de ranking.

# Apresentação

---

A adaptação do sistema dos *Indicadores Ethos* para aplicação por parte de micro e pequenas empresas tem o objetivo de proporcionar uma ferramenta que as auxilie no processo de aprofundamento de seu comprometimento com a responsabilidade social e com o desenvolvimento sustentável. O Instituto Ethos acredita que a absorção desses conceitos pelos dirigentes de pequenas e microempresas pode provocar um forte impacto na economia e na sociedade brasileira. Afinal, as empresas desses portes empregam 14,6 milhões dos 31,5 milhões de trabalhadores registrados no país<sup>2</sup>.

Os empresários de micro e pequenas, por sua vez, têm demonstrado que podem responder com ações efetivas às novas exigências e necessidades do mercado. É crescente entre esses empreendedores a consciência de que a gestão socialmente responsável é a nova maneira de gerenciar os negócios e de tomar decisões, o que certamente contribuirá para a disseminação de novos valores para a sociedade, a promoção da equidade social e da sustentabilidade ambiental e a construção de um país melhor.

<sup>2</sup> Dado extraído da *Relação Anual de Informações Sociais (RAIS)*, do Ministério do Trabalho (2004).

# O Que São Microempresa e Pequena Empresa

---

Nesta publicação adotamos as definições de microempresa e pequena empresa adotadas pelo Sebrae, que classifica os portes de acordo com o número de pessoas ocupadas, como informado a seguir.

## Microempresa

Define-se como microempresa o estabelecimento que mantenha:

- Na indústria e na construção, até 19 pessoas ocupadas;
- No comércio e nos serviços, até 9 pessoas ocupadas.

## Pequena empresa

Define-se como pequena empresa o estabelecimento que mantenha:

- Na indústria e na construção, de 20 a 99 pessoas ocupadas;
- No comércio e nos serviços, de 10 a 49 pessoas ocupadas.

## Reflexão Inicial

---

*"Responsabilidade social empresarial é a forma de gestão que se define pela relação ética e transparente da empresa com todos os públicos com os quais se relaciona e pelo estabelecimento de metas empresariais compatíveis com o desenvolvimento sustentável da sociedade, preservando recursos ambientais e culturais para gerações futuras, respeitando a diversidade e promovendo a redução das desigualdades sociais."*

Até pouco tempo atrás, a competitividade era baseada em duas grandes vertentes: preço e qualidade. Atualmente, o mercado está incorporando um novo fator de competitividade: a **qualidade das relações**.

Mas o que são relações de qualidade? São relações éticas e transparentes que adicionam valor para todas as partes envolvidas. Para atingir esse objetivo, é necessário manter um

diálogo franco e justo com todos aqueles que participam do cotidiano do seu negócio, ou seja, seus empregados, fornecedores, clientes, concorrentes, autoridades de sua cidade, de seu Estado e de seu país, os vizinhos de sua empresa etc. Dessa forma, todos saberão o que podem e devem esperar da sua empresa, bem como o que a sua empresa espera de cada um, em termos de relacionamento e atuação.

A RSE só se integrará à forma de gerir sua empresa se, antes de tudo, você conhecer o novo ambiente de negócios que se desenhou e no qual você e sua empresa necessitam conviver. Porque é nesse novo ambiente que você deverá planejar seus negócios futuros.

Buscando iniciar a reflexão sobre esse tema, gostaríamos que você assinalasse no questionário a seguir a alternativa que melhor refletisse a verdade sobre sua empresa.

**1. Sobre responsabilidade social empresarial:**

- a. É o primeiro contato que tenho com esse tema.
- b. Tenho poucos conhecimentos.
- c. Estou buscando ampliar os conhecimentos que tenho.

**2. Quanto a obrigações legais, minha empresa:**

- a. Acha inviável cumprir as normas e obrigações legais.
- b. Cumpre a maioria das normas e obrigações legais.
- c. Tem as normas e obrigações legais como prioridade.

**3. Ética, para mim, é:**

- a. Um conceito ainda abstrato.
- b. Fácil de ser entendida, porém difícil de ser aplicada.
- c. A base de fundamentação do relacionamento humano.

**4. Em relação à forma de lidar com as pessoas na minha empresa:**

- a. Trato cada uma como merece ser tratada.
- b. Busco tratar a todas de maneira similar para não gerar conflitos.
- c. Busco identificar as necessidades de cada empregado e atendê-las sempre que possível.

**5. Sobre o meio ambiente:**

- a. Dificilmente penso sobre isso.
- b. Preocupo-me com isso, mas não tenho feito nada a respeito.
- c. Procuro respeitar o meio ambiente e incentivar outros a fazer o mesmo, com soluções práticas.

**6. Quando me relaciono com meus fornecedores:**

- a. Constantemente tenho conflitos e sempre me sinto prejudicado.
- b. Tenho uma relação amigável.
- c. Busco fornecedores que sejam meus parceiros, tenham princípios similares aos meus e contribuam para meu negócio.

**7. Em relação aos meus clientes ou consumidores:**

- a. Os clientes são importantes, mas é impossível agradá-los.
- b. Procuro considerar os clientes ao tomar minhas decisões.
- c. Trato meus clientes como eu gostaria de ser tratado por meus fornecedores.

**8. Se eu pudesse ouvir o que as pessoas da comunidade dizem a respeito de minha empresa, certamente seria uma destas frases:**

- a. "Torço para que eles progridam muito e se mudem para outro lugar!"
- b. "Zé! Se forem contratar alguém na empresa em que trabalha, você me avisa, hein?"
- c. "As coisas melhoraram muito depois que o pessoal da (...) chegou por aqui!"

**9. Em época de eleições, na minha empresa:**

- a. É proibido discutir política... Já bastam as encenacas por causa de futebol!
- b. As pessoas têm liberdade para divulgar "santinhos" dos candidatos que quiserem.
- c. Procuro conscientizar os empregados e a comunidade da importância do voto e, quando possível, organizamos debates sobre o assunto.

Esse questionário inicial é um exercício para começarmos a entender que a RSE estará refletida nos vários relacionamentos da empresa, nos seus **valores**, na **transparência** com que ela lida com suas obrigações, inclusive as referentes à sua **governança**, na forma como trata seus empregados, ou seja, seu **público interno**, na forma como trata o planeta, nosso **meio ambiente**, no tipo de relação que tem com seus **fornecedores, consumidores e clientes**, no tipo de relacionamento que busca ter com seus vizinhos, sua cidade, ou seja, com a **comunidade** à qual pertence, e, finalmente, no tipo de contribuição que oferece ao influir no **governo** e na **sociedade**. Esses são os temas que estarão representados na ferramenta que elaboramos.

Se para todas as questões você respondeu a letra "c", sua empresa e você já caminharam bastante na trilha da responsabilidade social empresarial (talvez você nem soubesse...), e esse instrumento vai ajudá-lo a encurtar esse caminho. Se você respondeu com as letras "a" e "b", mas gostaria de ter respondido com a letra "c", você já está refletindo sobre a RSE, e esses indicadores poderão auxiliá-lo a encontrar os meios para lidar com esse tema. Porém, se você acredita firmemente que a letra "a" é sempre a melhor resposta, recomendamos que você, além de responder às questões a seguir, informe-se sobre o novo contexto do mundo dos negócios no qual estamos inseridos.

Uma sugestão para isso seria conhecer os materiais publicados pelo Instituto Ethos e pelo Sebrae e entrar em contato com essas instituições para mais informações.

Se sua empresa já está familiarizada com o tema da RSE, um olhar mais detalhado sobre as práticas que vêm sendo adotadas e um planejamento orientado para a melhoria e o aperfeiçoamento das ações empresariais poderão ajudá-lo a evoluir mais rapidamente. Como sabemos, o planejamento aborda as decisões que devemos tomar **hoje** para alcançar o resultado futuro desejado e indica as ações que deverão ocorrer dentro de um período de tempo para que possamos chegar ao nosso objetivo.

Caso sua empresa esteja iniciando o contato com o tema, os *Indicadores Ethos-Sebrae de Responsabilidade Social Empresarial* vão ajudá-lo a implantar um gerenciamento voltado para a melhoria da qualidade das relações da empresa com seus diversos públicos, além de fazê-lo refletir sobre os principais aspectos a serem considerados (e talvez modificados) nesse novo contexto. Neste momento, o ganho principal será convidar pessoas a opinar, a participar dessa discussão, reunir informações e definir os valores que conduzirão os negócios e a postura dos empregados da empresa.

# Estrutura do Questionário

**Valores, Transparência e Governança** **1**

**Indicador 1** **Compromissos Éticos**

A empresa possui documento escrito que esclarece quais são os comportamentos incentivados por ela no que se refere às relações pessoais e comerciais?

SIM  SEM CONHECIMENTO  NÃO SE APPLICA  NÃO

Seu documento é de amplo conhecimento de seus:

	SEM	PARC	TOT
1.1. empregados?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2. clientes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3. fornecedores?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4. comunidade?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5. A empresa procura envolver suas partes interessadas (empregados, clientes, fornecedores, comunidade) na elaboração e revisão desse documento?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1.6. Indicar o número de partes interessadas envolvidas na elaboração e revisão do documento (empregados, comunidade, fornecedores, clientes, governo)

	2004	2005	2006
1.6.			

**O que fazer:**

Indicador	Resposta para Indicar	Resposta para Empregados	Resposta para Clientes	Resposta para Fornecedores	Resposta para Comunidade	Resposta para Governo
1.1						
1.2						
1.3						
1.4						
1.5						
1.6						

**Não se acredita que algo pode ser feito, porque:**


Não se acredita em nenhuma das alternativas e nenhuma delas se aplica. Adicione o número da opção escolhida no campo "Outros" no formulário de comentários.

## Tema

O questionário de avaliação da empresa está dividido em sete grandes temas:

- Valores, Transparência e Governança
- Público Interno
- Meio Ambiente
- Fornecedores
- Consumidores e Clientes
- Comunidade
- Governo e Sociedade

**Valores, Transparência e Governança** **1**

**Indicador 1** **Compromissos Éticos**

A empresa possui documento escrito que esclarece quais são os comportamentos incentivados por ela no que se refere às relações pessoais e comerciais?

SIM  SEM CONHECIMENTO  NÃO SE APPLICA  NÃO

Seu documento é de amplo conhecimento de seus:

	SEM	PARC	TOT
1.1. empregados?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2. clientes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3. fornecedores?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4. comunidade?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5. A empresa procura envolver suas partes interessadas (empregados, clientes, fornecedores, comunidade) na elaboração e revisão desse documento?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1.6. Indicar o número de partes interessadas envolvidas na elaboração e revisão do documento (empregados, comunidade, fornecedores, clientes, governo)

	2004	2005	2006
1.6.			

**O que fazer:**

Indicador	Resposta para Indicar	Resposta para Empregados	Resposta para Clientes	Resposta para Fornecedores	Resposta para Comunidade	Resposta para Governo
1.1						
1.2						
1.3						
1.4						
1.5						
1.6						

**Não se acredita que algo pode ser feito, porque:**


Não se acredita em nenhuma das alternativas e nenhuma delas se aplica. Adicione o número da opção escolhida no campo "Outros" no formulário de comentários.

## Indicador

Os temas, por sua vez, são divididos em 36 indicadores que obedecem a seguinte estrutura:

Valores, Transparência e Governança

**Indicador 1 | Compromissos Éticos**

A empresa possui documento escrito que esclarece quais são os comportamentos incentivados por ela no que se refere às relações pessoais e comerciais?

SIM  
 EM PARTE  
 NÃO

Este documento é de amplo conhecimento de seus:

	2004	2005	2006
1.1. empregados?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2. clientes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3. fornecedores?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4. comunidade?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5. A empresa procura envolver suas partes interessadas (empregados, clientes, fornecedores, comunidade) na elaboração e revisão desse documento?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1.6. Indicar o número de partes interessadas envolvidas na elaboração e revisão do documento (empregados, comunidade, fornecedores, clientes, governo)

2004 2005 2006

**O que fazer:**

Item	Resposta para 2004	Resposta para 2005	Resposta para 2006
<b>Implementado</b>			
<b>em planejamento</b>			
<b>em fase de implementação</b>			
<b>em fase de avaliação</b>			
<b>Não se aplica</b>			

Não se aplica quando não pode ser feito, porque

Não se aplica quando não pode ser feito, porque

## Pergunta-Chave

Propõe a reflexão sobre qual é o nível de adequação de determinada prática na gestão da empresa, com cinco opções de resposta:

1. *Não* – Quando a situação retratada não estiver inserida na prática da empresa.
2. *Em Parte* – Quando apenas alguns dos fatores retratados na situação fizerem parte do cotidiano da empresa.
3. *Em grande parte* – Quando a situação retratar uma condição próxima da realidade da empresa.
4. *Sim* – Quando a situação descrita fizer parte integral da realidade da empresa.
5. *Não vemos aplicação disso em nossa empresa* – Quando o tema desse indicador não se aplicar à realidade da empresa.

Se a resposta for "*não*" ou "*não vemos aplicação disso em nossa empresa*", as demais perguntas do indicador serão consideradas como não aplicáveis.

Valores, Transparência e Governança

**Indicador 1 | Compromissos Éticos**

A empresa possui documento escrito que esclarece quais são os comportamentos incentivados por ela no que se refere às relações pessoais e comerciais?

SIM  
 EM PARTE  
 NÃO

Este documento é de amplo conhecimento de seus:

	2004	2005	2006
1.1. empregados?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2. clientes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3. fornecedores?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4. comunidade?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5. A empresa procura envolver suas partes interessadas (empregados, clientes, fornecedores, comunidade) na elaboração e revisão desse documento?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1.6. Indicar o número de partes interessadas envolvidas na elaboração e revisão do documento (empregados, comunidade, fornecedores, clientes, governo)

2004 2005 2006

**O que fazer:**

Item	Resposta para 2004	Resposta para 2005	Resposta para 2006
<b>Implementado</b>			
<b>em planejamento</b>			
<b>em fase de implementação</b>			
<b>em fase de avaliação</b>			
<b>Não se aplica</b>			

Não se aplica quando não pode ser feito, porque

## Perguntas Binárias (*sim* ou *não*)

Relacionadas ao tema tratado na pergunta-chave, contêm elementos de validação e aprofundamento sobre o tema e contribuem para a compreensão de quais práticas devem ser incorporadas à gestão dos negócios.

Além das opções "*sim*" e "*não*" há ainda a opção "*não se aplica*", para perguntas que não se aplicarem à realidade da empresa.

Essas perguntas devem ser obrigatoriamente respondidas, exceto nos casos em que a pergunta-chave correspondente não é aplicável à realidade da empresa.

Valores, Transparência e Governança

**1**

**Indicador 1 | Compromissos Éticos**

A empresa possui documento escrito que esclarece quais são os comportamentos incentivados por ela no que se refere às relações pessoais e comerciais?

SIM  
 SIM COM RESERVA  
 NÃO  
 NÃO SABE

Esses documentos e de amplo conhecimento de seus:

	2004	2005	2006
1.1. empregados?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2. clientes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3. fornecedores?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4. comunidade?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5. A empresa possui também seus parças interessadas (empregados, clientes, fornecedores, comunidade) na elaboração e revisão desse documento?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1.6. Indicar o número de partes interessadas envolvidas na elaboração e revisão do documento (empregados, comunidade, fornecedores, clientes, governo)

**O que fazer:**

**Implementar** | Responsável com: [ ] | Para ser atingido em: [ ] / [ ]

**Após algum planejamento** | Responsável com: [ ] | Para ser atingido em: [ ] / [ ]

**Após obter melhor informação** | Responsável com: [ ] | Para ser atingido em: [ ] / [ ]

**Não se acredita que algo possa ser feito, porque:**

### Perguntas Quantitativas

Propõem o levantamento sistemático de dados que serão úteis no monitoramento interno da empresa. Embora alguns indicadores não apresentem esse tipo de pergunta, os dados pedidos devem ser levantados precisamente, uma vez que permitem um melhor entendimento da evolução das práticas de responsabilidade social.

Valores, Transparência e Governança

**1**

**Indicador 1 | Compromissos Éticos**

A empresa possui documento escrito que esclarece quais são os comportamentos incentivados por ela no que se refere às relações pessoais e comerciais?

SIM  
 SIM COM RESERVA  
 NÃO  
 NÃO SABE

Esses documentos e de amplo conhecimento de seus:

	2004	2005	2006
1.1. empregados?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2. clientes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3. fornecedores?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4. comunidade?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5. A empresa possui também seus parças interessadas (empregados, clientes, fornecedores, comunidade) na elaboração e revisão desse documento?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1.6. Indicar o número de partes interessadas envolvidas na elaboração e revisão do documento (empregados, comunidade, fornecedores, clientes, governo)

**O que fazer:**

**Implementar** | Responsável com: [ ] | Para ser atingido em: [ ] / [ ]

**Após algum planejamento** | Responsável com: [ ] | Para ser atingido em: [ ] / [ ]

**Após obter melhor informação** | Responsável com: [ ] | Para ser atingido em: [ ] / [ ]

**Não se acredita que algo possa ser feito, porque:**

### Espaço para Anotações de Planejamento

É um espaço reservado para anotações sobre formas adequadas de a empresa lidar com a situação abordada no indicador. O preenchimento desse espaço dependerá das discussões realizadas pelo grupo que estiver respondendo o questionário. Por meio dessas discussões, pode-se concluir que algumas ações deverão ser tomadas:

Valores, Transparência e Governança

**1**

**Indicador 1 | Compromissos Éticos**

A empresa possui documento escrito que esclarece quais são os comportamentos incentivados por ela no que se refere às relações pessoais e comerciais?

SIM  
 SIM COM RESERVA  
 NÃO  
 NÃO SABE

Esses documentos e de amplo conhecimento de seus:

	2004	2005	2006
1.1. empregados?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2. clientes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3. fornecedores?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4. comunidade?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5. A empresa possui também seus parças interessadas (empregados, clientes, fornecedores, comunidade) na elaboração e revisão desse documento?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1.6. Indicar o número de partes interessadas envolvidas na elaboração e revisão do documento (empregados, comunidade, fornecedores, clientes, governo)

**O que fazer:**

**Implementar** | Responsável com: [ ] | Para ser atingido em: [ ] / [ ]

**Após algum planejamento** | Responsável com: [ ] | Para ser atingido em: [ ] / [ ]

**Após obter melhor informação** | Responsável com: [ ] | Para ser atingido em: [ ] / [ ]

**Não se acredita que algo possa ser feito, porque:**

### Imediatamente

Ações de fácil implantação, cujos recursos necessários estão disponíveis e só dependem de uma mudança de postura da empresa.

1

Valores, Transparência e Governança

Indicador 1 | Compromissos Éticos

A empresa possui documento escrito que esclarece quais são os comportamentos incentivados por ela no que se refere às relações pessoais e comerciais?

SIM  SIM COM RESERVA  NÃO

Seu documento é de amplo conhecimento de seus:

1.1. empregados?	SI	NR	NA
1.2. clientes?	SI	NR	NA
1.3. fornecedores?	SI	NR	NA
1.4. comunidade?	SI	NR	NA
1.5. A empresa procura envolver suas partes interessadas (empregados, clientes, fornecedores, comunidade) na elaboração e revisão desse documento?	SI	NR	NA

1.6. Indicar o número de partes interessadas envolvidas na elaboração e revisão do documento (empregados, comunidade, fornecedores, clientes, governo)

2004	2005	2006
------	------	------

O que fazer:

imediatamente	Requisitos não atendidos de fato	Para ser atingido a longo prazo	1	2
após algum planejamento	Requisitos não atendidos de fato	Para ser atingido a longo prazo	1	2
após obter melhor informação	Requisitos não atendidos de fato	Para ser atingido a longo prazo	1	2

Não se acredita que algo pode ser feito, porque

**Após algum planejamento**

O grupo sabe que a empresa pode realizar as ações, porém existem fatores que devem ser considerados para que isso possa ocorrer.

1

Valores, Transparência e Governança

Indicador 1 | Compromissos Éticos

A empresa possui documento escrito que esclarece quais são os comportamentos incentivados por ela no que se refere às relações pessoais e comerciais?

SIM  SIM COM RESERVA  NÃO

Seu documento é de amplo conhecimento de seus:

1.1. empregados?	SI	NR	NA
1.2. clientes?	SI	NR	NA
1.3. fornecedores?	SI	NR	NA
1.4. comunidade?	SI	NR	NA
1.5. A empresa procura envolver suas partes interessadas (empregados, clientes, fornecedores, comunidade) na elaboração e revisão desse documento?	SI	NR	NA

1.6. Indicar o número de partes interessadas envolvidas na elaboração e revisão do documento (empregados, comunidade, fornecedores, clientes, governo)

2004	2005	2006
------	------	------

O que fazer:

imediatamente	Requisitos não atendidos de fato	Para ser atingido a longo prazo	1	2
após algum planejamento	Requisitos não atendidos de fato	Para ser atingido a longo prazo	1	2
após obter melhor informação	Requisitos não atendidos de fato	Para ser atingido a longo prazo	1	2

Não se acredita que algo pode ser feito, porque

**Após obter informações**

O grupo não possui todas as informações necessárias para planejar ações voltadas para esse assunto. Para assumir uma posição, precisa pesquisar os dados sobre a situação com outras pessoas, empresas ou organizações ou aprofundar-se mais no tema.

1

Valores, Transparência e Governança

Indicador 1 | Compromissos Éticos

A empresa possui documento escrito que esclarece quais são os comportamentos incentivados por ela no que se refere às relações pessoais e comerciais?

SIM  SIM COM RESERVA  NÃO

Seu documento é de amplo conhecimento de seus:

1.1. empregados?	SI	NR	NA
1.2. clientes?	SI	NR	NA
1.3. fornecedores?	SI	NR	NA
1.4. comunidade?	SI	NR	NA
1.5. A empresa procura envolver suas partes interessadas (empregados, clientes, fornecedores, comunidade) na elaboração e revisão desse documento?	SI	NR	NA

1.6. Indicar o número de partes interessadas envolvidas na elaboração e revisão do documento (empregados, comunidade, fornecedores, clientes, governo)

2004	2005	2006
------	------	------

O que fazer:

imediatamente	Requisitos não atendidos de fato	Para ser atingido a longo prazo	1	2
após algum planejamento	Requisitos não atendidos de fato	Para ser atingido a longo prazo	1	2
após obter melhor informação	Requisitos não atendidos de fato	Para ser atingido a longo prazo	1	2

Não se acredita que algo pode ser feito, porque

**Não neste momento, porque não se acredita que algo possa ser feito**

O grupo julga impossível adequar-se àquela afirmação. A justificativa para isso busca aprofundar a reflexão e dissipar possíveis resistências ao tema. Dessa forma, pode-se futuramente "atacar" os motivos da impossibilidade ou buscar ajuda para resolvê-los.

Pode-se anotar para um mesmo indicador ações que podem ser implantadas imediatamente e outras para cuja execução é necessário obter determinadas informações.

Além das ações previstas, deverão ser anotados os nomes dos responsáveis por sua implementação e o prazo estabelecido para atingir os objetivos.

# Instruções para Preenchimento dos Indicadores

## Ethos–Sebrae de Responsabilidade Social Empresarial

---

### Orientações Gerais

A seguir, sugerimos uma forma de utilizar esta ferramenta, respondendo algumas perguntas que poderão auxiliá-lo nesse processo:

#### Quem deve liderar o processo?

Recomendamos que o proprietário ou sócio da empresa adote esse processo. A reflexão sobre o tema pode ter sido sugerida por um empregado ou por um grupo de empregados, mas o apoio e o envolvimento do “dono do negócio” serão essenciais quando surgirem pontos polêmicos ou conflitantes dentro da equipe. Assim, mesmo que haja delegação na condução das atividades do processo, a cumplicidade e a vontade de “fazer acontecer” do proprietário da empresa serão fundamentais.

#### Quem deve participar dessa avaliação?

Depende do número de empregados e da disponibilidade que se tenha dentro da empresa. Indicamos que estejam representadas no preenchimento da ferramenta todas as partes interessadas da vida empresarial (sócios, empregados, clientes, fornecedores), tornando a análise mais completa. No entanto, se essa forma for inviável, a análise pelo pessoal interno pode ser bastante produtiva. Caso a empresa tenha um número pequeno de empregados (até dez, por exemplo) e todos puderem opinar nesse processo, acreditamos que a implantação seja facilitada e a análise mais representativa.

Em empresas com número maior de empregados, será adequado optar por um grupo que represente os vários aspectos da empresa (empregados administrativos, de produção, de atendimento, de liderança, proprietários etc.). Com o amadurecimento do processo, a integração dos diversos públicos interessados, como fornecedores, clientes, membros da comunidade etc., complementaria a análise e agregaria uma visão externa à empresa.

#### Por onde começar?

Abaixo estão as ações que devem ser inicialmente desenvolvidas:

- a. Divulgar na empresa os conceitos de responsabilidade social empresarial e os objetivos da utilização dos *Indicadores Ethos–Sebrae*;
- b. Indicar aos empregados um responsável por esclarecer, pesquisar e encaminhar dúvidas que possam surgir sobre o tema, o qual chamaremos nesta publicação de **líder do processo**;
- c. Definir quem participará do preenchimento dos *Indicadores Ethos–Sebrae*;
- d. Marcar datas para realizar o preenchimento da ferramenta e o tempo reservado para essa atividade. Pode-se responder, por exemplo, a um tema por dia.

#### Como encaminhar o processo?

Depois da divulgação dos conceitos, da escolha do líder do processo e da definição da forma de preenchimento da ferramenta, outras providências serão produtivas:

- a. Escolha um redator para as discussões, ou seja, alguém que se encarregue de anotar o que está sendo discutido, comentado e combinado.
- b. Outra figura necessária é o facilitador, isto é, alguém que vai colaborar no processo assegurando que todos os participantes exponham suas opiniões (e sejam ouvidos), que as discussões não tenham caráter pessoal, que o foco seja sempre a empresa como um todo, que não haja desvios do assunto discutido e, principalmente, que as divergências explicitadas sirvam para ampliar e trazer novas formas de abordar o assunto discutido. O líder do processo poderá incumbir-se desse papel, caso tenha o perfil necessário.
- c. Outro passo importante (que deve ser abordado pelo sócio/proprietário da empresa) é a sinceridade com a qual o assunto deve ser tratado. O empreendedor tem de deixar claro que todas as empresas possuem pontos a serem melhorados e que é isso o que se busca com essa ferramenta. O ambiente precisa estar isento do "medo de retaliações" pelas opiniões desfavoráveis à empresa – deve-se garantir que os participantes possam expressar suas verdadeiras opiniões, uma vez que este é um processo construtivo.
- d. Após o término dos trabalhos, os resultados serão apresentados a todos os empregados da empresa, que deverão ser convidados a dar sua contribuição e sugerir ações para o alcance das metas estabelecidas.

### Como preparar as informações levantadas para incluí-las no planejamento da empresa?

A execução adequada e completa das etapas descritas anteriormente resultará no início do planejamento. É hora de utilizar as anotações do redator e todas as informações descritas ao final de cada indicador. Recomenda-se dar continuidade ao planejamento considerando as ações sugeridas no planejamento global da empresa.

Caso o proprietário/sócio da empresa tenha participado integralmente dessas atividades, entendemos que o planejamento esteja concluído. Se não for esta a situação, será necessário apresentar o resultado do planejamento ao(s) dono(s) do negócio, não apenas para aprovar o plano, mas principalmente para conseguir seu comprometimento.

## Envio das Respostas e Recebimento do Relatório de Diagnóstico

O Instituto Ethos desenvolveu um sistema por meio do qual a empresa pode responder o questionário no ritmo que lhe for conveniente e liberar suas respostas, via sistema, para que elas entrem, junto com as respostas das demais empresas, no processamento estatístico feito pelo Instituto Ethos. Nesse processamento, as respostas das empresas são convertidas em pontuação e notas, as quais são enviadas a elas, pelo Instituto Ethos, num relatório de diagnóstico. Com esse relatório a empresa pode comparar seu desempenho com o de um grupo de *benchmarking* (as dez empresas com melhor desempenho) e com a média do grupo de empresas que responderam ao questionário no mesmo período. O relatório de diagnóstico estará disponível na área restrita da empresa, em data a ser divulgada pelo Instituto Ethos.

## Indicadores Ethos Setoriais

Com o objetivo de fornecer às empresas a possibilidade de um autodiagnóstico mais preciso e aprofundado, o Instituto Ethos vem desenvolvendo desde 1999 indicadores específicos, que abrangem dilemas e peculiaridades de cada setor empresarial. Esses indicadores são complementares aos *Indicadores Ethos de RSE* gerais e possibilitam à empresa avaliar as oportunidades e desafios típicos de seu setor de atuação. Para maior legitimidade e engajamento das empresas nesse trabalho, o Instituto Ethos procura realizá-lo em parceria com entidades que representam nacionalmente os setores.

Os setores já contemplados com indicadores próprios são: o de distribuição de energia

elétrica, cujos indicadores foram lançados em 1999; o de panificação e o de restaurantes e bares, em 2002; o financeiro, o de mineração e o de papel e celulose, em 2003; o de transporte de passageiros terrestres, o de petróleo e gás, o da construção civil e o do varejo, em 2005. Caso sua empresa atue num desses setores, as questões setoriais serão automaticamente incorporadas ao questionário.

Mais informações sobre os *Indicadores Ethos Setoriais* podem ser obtidas na área Autodiagnóstico Setorial, na página dos Indicadores Ethos em [www.ethos.org.br](http://www.ethos.org.br). Empresas e entidades empresariais dos demais setores que tenham interesse em desenvolver indicadores próprios devem entrar em contato com o Instituto Ethos, pelo e-mail [indicadores@ethos.org.br](mailto:indicadores@ethos.org.br).

## Uso dos Indicadores Ethos na Gestão de RSE das Cadeias de Valor

Para fomentar a indução de práticas de responsabilidade social, o Instituto Ethos reformulou em 2007 o sistema dos Indicadores Ethos. Agora as organizações poderão ter acesso aos indicadores de RSE de seus fornecedores e clientes, desde que obtenham seu consentimento. Ao preencher o questionário dos Indicadores Ethos, as empresas fornecedoras e clientes poderão autorizar, via sistema, o acesso às suas informações, permitindo que as empresas com as quais possuem contrato de fornecimento tenham acesso a seus dados cadastrais, indicadores de RSE e relatórios de diagnóstico.

Essa iniciativa visa estimular e facilitar os processos de gestão socialmente responsável nas cadeias de valor das empresas já comprometidas com o tema e que esperam

ampliar os resultados de suas ações por meio de seus fornecedores e clientes. O novo sistema permitirá apontar prioridades, estabelecer metas e iniciativas conjuntas, facilitar o acompanhamento das ações por meio de avaliações periódicas e muitas outras possibilidades para que a empresa e sua cadeia de valor evoluam juntas em direção à sustentabilidade.

Se sua empresa tem interesse em desenvolver essa iniciativa junto com o Instituto Ethos ou deseja ter mais informações sobre ela, entre em contato conosco pelo e-mail [indicadores@ethos.org.br](mailto:indicadores@ethos.org.br).

O sistema dos Indicadores Ethos de RSE está disponível no site [www.ethos.org.br](http://www.ethos.org.br).

## **Glossário de Conceitos e Definições**

Na área dos Indicadores Ethos de RSE, no site do Instituto Ethos, está também um glossário de conceitos e definições com o objetivo de esclarecer os termos mais relevantes para a compreensão das questões apresentadas em cada indicador, facilitando assim o preenchimento do questionário.

## **Contate-nos**

Para obter informações específicas sobre os *Indicadores Ethos-Sebrae de Responsabilidade Social Empresarial*, entre em contato com o Instituto Ethos, pelo e-mail [indicadores@ethos.org.br](mailto:indicadores@ethos.org.br).

## Indicador 1

## Compromissos Éticos

A empresa possui documento escrito que esclarece quais são os comportamentos incentivados por ela no que se refere às relações pessoais e comerciais?<sup>3</sup>

 SIM

 EM GRANDE PARTE

 EM PARTE

 NÃO

 Não vemos aplicação disso em nossa empresa (justifique)

Esse documento é de amplo conhecimento de seus:	SIM	NÃO	NA
1.1. empregados?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2. clientes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3. fornecedores?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4. comunidade?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5. A empresa procura envolver suas partes interessadas (empregados, clientes, fornecedores, comunidade) na elaboração e revisão desse documento?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2009	2010	2011
1.6. Indicar o número de partes interessadas envolvidas na elaboração e revisão do documento (empregados, comunidade, fornecedores, clientes, governo)			

## O que fazer:

## imediatamente

Responsável pela implementação da ação

Prazo para atingir o objetivo

/ /

## após algum planejamento

Responsável pela implementação da ação

Prazo para atingir o objetivo

/ /

## após obter melhor informações

Responsável pela implementação da ação

Prazo para atingir o objetivo

/ /

## Não se acredita que algo pode ser feito, porque

3 Veja a publicação do Instituto Ethos *Formulação e Implantação de Código de Ética em Empresas – Reflexões e Sugestões* (agosto 2000), disponível em [www.ethos.org.br](http://www.ethos.org.br).





**Indicador 4** | **Balanço Social**

A empresa tem informações sobre balanço social? <sup>4</sup>	<input type="checkbox"/> SIM
	<input type="checkbox"/> EM GRANDE PARTE
	<input type="checkbox"/> EM PARTE
	<input type="checkbox"/> NÃO
	<input type="checkbox"/> Não vemos aplicação disso em nossa empresa (justifique)

	SIM	NÃO	NA
4.1. A empresa acredita que o balanço social pode ajudá-la a medir o impacto de suas operações sobre as pessoas e o meio ambiente e a divulgar seus compromissos futuros em relação a esses temas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2. A empresa elabora seu balanço social?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>A empresa divulga seu balanço social (em murais, locais de grande circulação, jornal do bairro etc.) para:</b>			
4.3. seu público interno?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4. seus consumidores e clientes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5. seus fornecedores?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.6. a comunidade de entorno?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**O que fazer:**

<b>imediatamente</b>	Responsável pela implementação da ação	Prazo para atingir o objetivo	/	/
<b>após algum planejamento</b>	Responsável pela implementação da ação	Prazo para atingir o objetivo	/	/
<b>após obter melhor informações</b>	Responsável pela implementação da ação	Prazo para atingir o objetivo	/	/
<b>Não se acredita que algo pode ser feito, porque</b>				

<sup>4</sup> Veja Guia para Elaboração de Balanço Social e Relatório de Sustentabilidade 2007, disponível em [www.ethos.org.br/docs/conceitos\\_praticas/guia\\_relatorio/default.htm](http://www.ethos.org.br/docs/conceitos_praticas/guia_relatorio/default.htm). Consulte também [www.balancosocial.org.br](http://www.balancosocial.org.br).



## Indicador 6

## Cuidados com Saúde, Segurança e Condições de Trabalho

Além de cumprir as obrigações determinadas por lei, a empresa se preocupa em oferecer a seus empregados um ambiente físico agradável e seguro, busca incentivar os cuidados com higiene e saúde e está aberta a críticas e sugestões relativas a esses aspectos?

 SIM

 EM GRANDE PARTE

 EM PARTE

 NÃO

 Não vemos aplicação disso em nossa empresa (justifique)

A empresa:	SIM	NÃO	NA
6.1. aboliu o fumo em locais de trabalho?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.2. incentiva os empregados a praticar atividades físicas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.3. orienta os empregados quanto aos cuidados com a postura corporal durante as atividades profissionais?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.4. oferece instalações em boas condições de uso?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.5. fornece equipamento de proteção individual (EPI), como óculos, capacete e protetor auditivo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.6. orienta e incentiva o uso de EPI?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## O que fazer:

## imediatamente

Responsável pela implementação da ação

Prazo para atingir o objetivo

/ /

## após algum planejamento

Responsável pela implementação da ação

Prazo para atingir o objetivo

/ /

## após obter melhor informações

Responsável pela implementação da ação

Prazo para atingir o objetivo

/ /

## Não se acredita que algo pode ser feito, porque

## Indicador 7

## Benefícios Adicionais

A empresa oferece benefícios adicionais aos empregados e a seus dependentes?

 SIM

 EM GRANDE PARTE

 EM PARTE

 NÃO

 Não vemos aplicação disso em nossa empresa (justifique)

A empresa oferece aos empregados:	SIM	NÃO	NA
7.1. plano de saúde familiar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2. cesta básica?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.3. orientação sobre prevenção de doenças (como as causadas pelo sedentarismo, aids e outras)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.4. orientação sobre as campanhas de vacinação realizadas pela rede pública?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.5. acompanhamento e orientação sobre calendário de vacinação dos seus filhos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.6. vacinação não oferecida pela rede pública (como a vacinação contra a gripe)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.7. creche no local de trabalho ou em rede conveniada?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.8. auxílio-alimentação?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## O que fazer:

## imediatamente

Responsável pela implementação da ação

Prazo para atingir o objetivo

/ /

## após algum planejamento

Responsável pela implementação da ação

Prazo para atingir o objetivo

/ /

## após obter melhor informações

Responsável pela implementação da ação

Prazo para atingir o objetivo

/ /

Não se acredita que algo pode ser feito, porque



## Indicador 9

## Valorização da Diversidade e Promoção da Equidade

Os critérios utilizados na seleção de pessoal são isentos de práticas discriminatórias em relação a gênero, raça, orientação sexual, idade e crenças religiosas ou políticas dos candidatos, bem como a pessoas com deficiência?<sup>6</sup>

 SIM EM GRANDE PARTE EM PARTE NÃO Não vemos aplicação disso em nossa empresa (justifique)

	SIM	NÃO	NA
9.1. Ao divulgar vagas, a empresa não utiliza termos como "idade máxima 40 anos", "boa aparência", "sexo masculino", "sexo feminino" etc.?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## A empresa:

9.2. oferece oportunidades de trabalho para ex-detentos? <sup>7</sup>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.3. mantém programa especial para contratação de idosos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.4. disponibiliza vagas para aprendizes? <sup>8</sup>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Percentuais em relação ao total de colaboradores:	2009	2010	2011
9.5. Mulheres:			
9.6. Homens:			
9.7. Indígenas:			
9.8. Negros (pretos e pardos):			
9.9. Colaboradores com mais de 45 anos:			
9.10. Pessoas com deficiência:			

## O que fazer:

## imediatamente

Responsável pela implementação da ação

Prazo para atingir o objetivo

/ /

## após algum planejamento

Responsável pela implementação da ação

Prazo para atingir o objetivo

/ /

## após obter melhor informações

Responsável pela implementação da ação

Prazo para atingir o objetivo

/ /

## Não se acredita que algo pode ser feito, porque

6 Veja as seguintes publicações do Instituto Ethos: *Como as Empresas Podem (e Devem) Valorizar a Diversidade*; *O Compromisso das Empresas com a Valorização da Mulher*; *Perfil Social, Racial e de Gênero das 500 Maiores Empresas do Brasil e Suas Ações Afirmativas – Pesquisa 2005*; *O Que as Empresas Podem Fazer pela Inclusão das Pessoas com Deficiência*; e *O Compromisso das Empresas com a Promoção da Igualdade Racial*, todas disponíveis em [www.ethos.org.br](http://www.ethos.org.br).

7 Veja o manual do Instituto Ethos *O Que as Empresas Podem Fazer pela Reabilitação do Preso*, disponível em [www.ethos.org.br](http://www.ethos.org.br).

8 De acordo com a Lei do Aprendiz, todas as empresas de médio e grande porte devem contratar aprendizes em número equivalente a no mínimo 5% e no máximo 15% do total de empregados cujas funções demandem formação profissional. As micro e pequenas empresas não são obrigadas a contratar aprendizes, porém podem fazê-lo, contribuindo assim para a formação profissional de adolescentes. Mais informações em [www.leidoaprendiz.org.br](http://www.leidoaprendiz.org.br).





## Indicador 12

## Compromisso com o Desenvolvimento Profissional e a Empregabilidade

A empresa valoriza e incentiva o desenvolvimento profissional de seus empregados? <sup>10</sup>

 SIM

 EM GRANDE PARTE

 EM PARTE

 NÃO

 Não vemos aplicação disso em nossa empresa (justifique)

A empresa:	SIM	NÃO	NA
12.1. subsidia cursos para os empregados?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.2. colabora com a realização de estágios?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.3. concede incentivo aos empregados matriculados em cursos de todos os níveis?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.4. Todos os empregados são alfabetizados?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	2009	2010	2011
12.5. Percentual de analfabetos na empresa:			
12.6. Percentual de empregados com até a 4ª série do ensino fundamental na empresa:			
12.7. Percentual de empregados com até a 8ª série do ensino fundamental na empresa:			
12.8. Percentual de empregados com o ensino médio (colegial) completo na empresa:			
12.9. Percentual de empregados com ensino superior completo (faculdade, universidade) na empresa:			

## O que fazer:

## imediatamente

Responsável pela implementação da ação

Prazo para atingir o objetivo

/ /

## após algum planejamento

Responsável pela implementação da ação

Prazo para atingir o objetivo

/ /

## após obter melhor informações

Responsável pela implementação da ação

Prazo para atingir o objetivo

/ /

**Não se acredita que algo pode ser feito, porque**

<sup>10</sup> Veja os manuais do Instituto Ethos *O Que as Empresas Podem Fazer pela Educação* e *O Compromisso das Empresas com o Alfabetismo Funcional*, disponíveis em [www.ethos.org.br](http://www.ethos.org.br).

## Indicador 13

## Acesso à Informação

A empresa facilita o acesso à informação como forma de desenvolvimento pessoal e profissional de seus empregados?

 SIM

 EM GRANDE PARTE

 EM PARTE

 NÃO

 Não vemos aplicação disso em nossa empresa (justifique)

	SIM	NÃO	NA
13.1. A empresa procura estimular seus empregados a atualizar seus conhecimentos com recursos por ela providos (por exemplo, incentiva a leitura e torna disponíveis jornais, revistas e acesso à internet em horários previamente estabelecidos)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.2. Tendo em vista que o aumento da oferta de crédito no mercado tem sido acompanhado pelo crescimento da inadimplência, muitas pessoas contraem dívidas que não conseguem pagar. A empresa orienta seus empregados quanto ao uso consciente de crédito? <sup>11</sup>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## O que fazer:

## imediatamente

Responsável pela implementação da ação

Prazo para atingir o objetivo

/ /

## após algum planejamento

Responsável pela implementação da ação

Prazo para atingir o objetivo

/ /

## após obter melhor informações

Responsável pela implementação da ação

Prazo para atingir o objetivo

/ /

## Não se acredita que algo pode ser feito, porque

## Indicador 14

## Gerenciamento dos Impactos sobre o Meio Ambiente e do Ciclo de Vida de Produtos e Serviços

A empresa conhece, entende e avalia os impactos de suas atividades sobre o meio ambiente (como emissão de poluentes, erosão do solo, alto consumo de energia, de água e de combustível etc.), mantendo relatórios para medi-los?

SIM

EM GRANDE PARTE

EM PARTE

NÃO

Não vemos aplicação disso em nossa empresa (justifique)

A empresa:	SIM	NÃO	NA
14.1. procura utilizar em seus processos materiais que causem menos danos ao meio ambiente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.2. discute parcerias com fornecedores visando o retorno ao fabricante de materiais descartados (como produtos vencidos, pneus usados, pilhas, baterias etc.)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.3. procura controlar e reduzir a poluição sonora e a poluição visual causadas por seus processos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### O que fazer:

<b>imediatamente</b>	Responsável pela implementação da ação	Prazo para atingir o objetivo	/	/
<b>após algum planejamento</b>	Responsável pela implementação da ação	Prazo para atingir o objetivo	/	/
<b>após obter melhor informações</b>	Responsável pela implementação da ação	Prazo para atingir o objetivo	/	/
<b>Não se acredita que algo pode ser feito, porque</b>				

## Indicador 15

## Comprometimento da Empresa com a Melhoria da Qualidade Ambiental

A empresa procura implementar em suas dependências e em suas atividades ações que visam preservar o meio ambiente? <sup>12</sup>

 SIM

 EM GRANDE PARTE

 EM PARTE

 NÃO

 Não vemos aplicação disso em nossa empresa (justifique)

A empresa pratica em suas dependências:	SIM	NÃO	NA
15.1. coleta seletiva de lixo (tem, por exemplo, recipientes identificados para papel, vidro, metal, plástico e material orgânico)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.2. economia no consumo de papel (como a utilização da frente e do verso das folhas)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.3. redução do consumo de energia (por meio, por exemplo, da melhoria na iluminação natural, de aparelhos eletrônicos de menor consumo de energia, de dispositivo para cortar a energia quando o aparelho não está em uso etc.)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.4. redução do consumo de água (pela instalação de torneiras com fechamento automático e de descargas com vazão reduzida, pelo aproveitamento da água da chuva para atividades industriais etc.)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.5. orientação da política de compras para priorizar fornecedores que não prejudiquem o meio ambiente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.6. destinação final adequada para resíduos que necessitem de tratamento específico, como pilhas, baterias, óleos, pneus e lixo hospitalar, entre outros?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## O que fazer:

<b>imediatamente</b>	Responsável pela implementação da ação	Prazo para atingir o objetivo	/	/
<hr/>				
<hr/>				
<hr/>				
<b>após algum planejamento</b>	Responsável pela implementação da ação	Prazo para atingir o objetivo	/	/
<hr/>				
<hr/>				
<hr/>				
<b>após obter melhor informações</b>	Responsável pela implementação da ação	Prazo para atingir o objetivo	/	/
<hr/>				
<hr/>				
<hr/>				
<b>Não se acredita que algo pode ser feito, porque</b>				
<hr/>				
<hr/>				
<hr/>				

12 Veja o manual do Instituto Ethos O Compromisso das Empresas com o Meio Ambiente — A Agenda Ambiental e a Sustentabilidade da Economia Florestal, disponível em [www.ethos.org.br](http://www.ethos.org.br)

## Indicador 16 | Educação e Conscientização Ambiental

Uma forma efetiva de reduzir os impactos ambientais é promovendo a educação ambiental para os empregados e seus familiares e para a comunidade. A empresa faz isso?

SIM

EM GRANDE PARTE

EM PARTE

NÃO

Não vemos aplicação disso em nossa empresa (justifique)

A empresa realiza:	SIM	NÃO	NA
16.1. promove campanhas para reduzir o consumo de água e de energia?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.2. promove campanhas para reciclagem de materiais?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.3. promove campanhas para descarte adequado de resíduos tóxicos (como cartuchos de tinta, pilhas, cola, baterias, embalagens de agrotóxicos, produtos de limpeza, solventes etc.)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.4. incentiva o transporte solidário (carona) e meios de transporte que não prejudiquem o meio ambiente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.5. fornece informações sobre quais são as áreas protegidas e os animais ameaçados na região em que a empresa está instalada?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.6. apóia iniciativas e projetos voltados para a educação ambiental?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### O que fazer:

#### imediatamente

Responsável pela implementação da ação

Prazo para atingir o objetivo

/ /

#### após algum planejamento

Responsável pela implementação da ação

Prazo para atingir o objetivo

/ /

#### após obter melhor informações

Responsável pela implementação da ação

Prazo para atingir o objetivo

/ /

**Não se acredita que algo pode ser feito, porque**

## Indicador 17 | Critérios de Seleção e Avaliação de Fornecedores

Para contratar um fornecedor, além de exigir uma boa proposta comercial (com qualidade, preço e prazo), a empresa avalia se ele mantém práticas de responsabilidade social?

 SIM

 EM GRANDE PARTE

 EM PARTE

 NÃO

 Não vemos aplicação disso em nossa empresa (justifique)

A empresa:	SIM	NÃO	NA
17.1. verifica se seus fornecedores cumprem a legislação trabalhista?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.2. verifica se seus fornecedores cumprem a legislação previdenciária?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.3. verifica se seus fornecedores cumprem a legislação fiscal?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.4. procura saber quais são os princípios seguidos por seus fornecedores?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.5. procura conhecer a política de responsabilidade social de seus fornecedores?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Para selecionar seus fornecedores, a empresa avalia:</b>			
17.6. respeito aos direitos humanos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.7. condições de trabalho adequadas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.8. valorização da diversidade?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.9. preocupação ambiental na condução dos negócios (evitando, por exemplo a fabricação de móveis com madeira extraída de forma inadequada ou a fabricação de calçados com couro provindo de curtumes que não tratam as águas residuais)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>A empresa:</b>			
17.10. valoriza ou dá preferência a fornecedores que mantenham relações éticas e transparentes com seus concorrentes (não exigindo exclusividade para fornecimento, por exemplo)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.11. adota critérios de compra que levam em conta a garantia de origem, para evitar a aquisição de produtos piratas, falsificados ou frutos de roubo de carga?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.12. exige nota fiscal de todos os produtos adquiridos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.13. incentiva e valoriza a adoção pelos fornecedores de um sistema de gestão ambiental e de certificações ambientais (como a ISO 14001 <sup>13</sup> , o selo FSC <sup>14</sup> e outros)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### O que fazer:

<b>imediatamente</b>	Responsável pela implementação da ação	Prazo para atingir o objetivo	/	/
<b>após algum planejamento</b>	Responsável pela implementação da ação	Prazo para atingir o objetivo	/	/
<b>após obter melhor informações</b>	Responsável pela implementação da ação	Prazo para atingir o objetivo	/	/
<b>Não se acredita que algo pode ser feito, porque</b>				

13 A norma ISO 14001 apresenta uma série de padrões que auxiliam a empresa a estabelecer e implementar um sistema de gestão ambiental, fornecendo os requisitos que serão considerados para fins de auditoria e certificação. Com base referencial em métodos e análises, a norma busca garantir que um determinado agente produtor de bens ou serviços se utilize de processos gerenciais e procedimentos específicos que visam a redução das possibilidades de ocorrência de danos ambientais. Mais informações em [www.iso.org/iso/en/iso9000-14000/index.html](http://www.iso.org/iso/en/iso9000-14000/index.html).

14 O selo FSC é uma das certificações ambientais mais importantes. O objetivo do FSC (Forest Stewardship Council, que significa Conselho de Manejo Florestal) é difundir o bom manejo florestal, conforme princípios e critérios que conciliam as salvaguardas ecológicas com os benefícios sociais e a viabilidade econômica. O selo FSC para manejo florestal atesta que a madeira ou outro insumo florestal utilizado em determinado produto é oriundo de uma floresta manejada de forma ecologicamente adequada, socialmente justa e economicamente viável, e foi obtido cumprindo-se todas as leis vigentes. O selo FSC para cadeia de custódia garante o rastreamento da matéria-prima florestal utilizada em produtos intermediários ou finais, desde a floresta até o consumidor final. O selo FSC serve para orientar o consumidor consciente a optar por um produto que não degrada o meio ambiente e contribui para o desenvolvimento social e econômico da região em que foi obtido. Serve também ajudar o comprador atacadista ou varejista a escolher um produto diferenciado e com valor agregado, capaz de conquistar um público mais exigente e, assim, abrir novos mercados. Mais informações em [www.fsc.org.br](http://www.fsc.org.br).

## Indicador 18

## Empregados dos Fornecedores

A empresa verifica constantemente as condições proporcionadas por seus fornecedores aos próprios empregados?

 SIM

 EM GRANDE PARTE

 EM PARTE

 NÃO

 Não vemos aplicação disso em nossa empresa (justifique)

	SIM	NÃO	NA
18.1. A empresa solicita regularmente a seus fornecedores guias de recolhimento do FGTS e do INSS?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>A empresa realiza visitas para verificar se os fornecedores:</b>			
18.2. utilizam mão-de-obra infantil? <sup>15</sup>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.3. oferecem condições adequadas de saúde, segurança e higiene aos empregados?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## O que fazer:

## imediatamente

Responsável pela implementação da ação

Prazo para atingir o objetivo

/

/

## após algum planejamento

Responsável pela implementação da ação

Prazo para atingir o objetivo

/

/

## após obter melhor informações

Responsável pela implementação da ação

Prazo para atingir o objetivo

/

/

## Não se acredita que algo pode ser feito, porque

<sup>15</sup> Como forma de prevenir e eliminar o trabalho infantil, a Organização Internacional do Trabalho (OIT) adotou a Convenção 138, de 1973, sobre idade mínima para admissão a emprego, e a Convenção 182, de 1999, sobre a proibição das piores formas de trabalho infantil e sua eliminação. Fonte: OIT Brasil ([www.oitbrasil.org.br](http://www.oitbrasil.org.br))

### Indicador 19

### Responsabilidade Social dos Fornecedores

A empresa procura, sempre que possível, orientar os fornecedores a seguir seus princípios de responsabilidade social e se dispõe a ajudá-los na sua implantação?

 SIM

 EM GRANDE PARTE

 EM PARTE

 NÃO

 Não vemos aplicação disso em nossa empresa (justifique)

A empresa:

	SIM	NÃO	NA
19.1. desenvolve ações de responsabilidade social em parceria com seus fornecedores?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19.2. articula ou participa de programas e atividades que visam fortalecer os direitos da criança e do adolescente e a erradicar o trabalho infantil de sua cadeia produtiva?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### O que fazer:

##### imediatamente

Responsável pela implementação da ação

Prazo para atingir o objetivo

/ /

##### após algum planejamento

Responsável pela implementação da ação

Prazo para atingir o objetivo

/ /

##### após obter melhor informações

Responsável pela implementação da ação

Prazo para atingir o objetivo

/ /

Não se acredita que algo pode ser feito, porque

## Indicador 20

## Apoio ao Desenvolvimento de Fornecedores

A empresa busca fornecedores em cooperativas de pequenos produtores, associações de bairro e projetos de geração de renda? (como cooperativas de artesãos, incubadoras de negócios, outras micro ou pequenas empresas etc.)<sup>16</sup>

 SIM

 EM GRANDE PARTE

 EM PARTE

 NÃO

 Não vemos aplicação disso em nossa empresa (justifique)

	SIM	NÃO	NA
20.1. A empresa estimula a formalização e a capacitação de pequenos fornecedores, ajudando-os a se adequarem aos padrões de mercado? <sup>17</sup>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## O que fazer:

## imediatamente

Responsável pela implementação da ação

Prazo para atingir o objetivo

/

/

## após algum planejamento

Responsável pela implementação da ação

Prazo para atingir o objetivo

/

/

## após obter melhor informações

Responsável pela implementação da ação

Prazo para atingir o objetivo

/

/

## Não se acredita que algo pode ser feito, porque

<sup>16</sup> Obtenha mais informações sobre o assunto em [www.facesdobrasil.org.br](http://www.facesdobrasil.org.br).

<sup>17</sup> Veja o manual do Instituto Ethos *Como Fortalecer a Responsabilidade Social nas Relações entre Grandes e Pequenas Empresas*, disponível em [www.ethos.org.br](http://www.ethos.org.br).

### Indicador 21

### Excelência do Atendimento

A empresa possui um canal formal de comunicação com seus consumidores/clientes (como caixa de sugestões ou o número de telefone e e-mail de quem possa atender)?

SIM

EM GRANDE PARTE

EM PARTE

NÃO

Não vemos aplicação disso em nossa empresa (justifique)

	SIM	NÃO	NA
21.1. Os produtos/serviços da empresa trazem sempre instruções claras sobre como entrar em contato com ela (endereço para correspondência, telefone para contato, site ou e-mail)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### O que fazer:

##### imediatamente

Responsável pela implementação da ação

Prazo para atingir o objetivo

/ /

##### após algum planejamento

Responsável pela implementação da ação

Prazo para atingir o objetivo

/ /

##### após obter melhor informações

Responsável pela implementação da ação

Prazo para atingir o objetivo

/ /

#### Não se acredita que algo pode ser feito, porque

---

---

---

---

---

---

---

---

## Indicador 22

## Dúvidas, Sugestões e Reclamações

A empresa analisa as dúvidas, sugestões e reclamações recebidas e as utiliza como instrumento para aperfeiçoar suas atividades?<sup>18</sup>

 SIM

 EM GRANDE PARTE

 EM PARTE

 NÃO

 Não vemos aplicação disso em nossa empresa (justifique)

No relacionamento com seus consumidores/clientes a empresa:

	SIM	NÃO	NA
22.1. cria formulários para documentar as informações?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22.2. analisa melhorias que possam ser implantadas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22.3. responde e/ou esclarece as dúvidas encaminhadas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22.4. estipula metas e prazos para solucionar os problemas apontados?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## O que fazer:

## imediatamente

Responsável pela implementação da ação

Prazo para atingir o objetivo

/ /

## após algum planejamento

Responsável pela implementação da ação

Prazo para atingir o objetivo

/ /

## após obter melhor informações

Responsável pela implementação da ação

Prazo para atingir o objetivo

/ /

## Não se acredita que algo pode ser feito, porque

## Indicador 23

## Satisfação dos Consumidores/Clientes

A empresa realiza pesquisa de satisfação entre seus consumidores/clientes para, com base nos resultados, implementar melhorias em seus produtos/serviços?

 SIM

 EM GRANDE PARTE

 EM PARTE

 NÃO

 Não vemos aplicação disso em nossa empresa (justifique)

Um dos objetivos da pesquisa é:

	SIM	NÃO	NA
23.1. melhorar a qualidade dos produtos/serviços?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23.2. melhorar a qualidade do relacionamento no dia-a-dia, incluindo serviços pré e pós-venda, com transparência e ética nas relações?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## O que fazer:

imediatamente

Responsável pela implementação da ação

Prazo para atingir o objetivo

/ /

após algum planejamento

Responsável pela implementação da ação

Prazo para atingir o objetivo

/ /

após obter melhor informações

Responsável pela implementação da ação

Prazo para atingir o objetivo

/ /

Não se acredita que algo pode ser feito, porque

## Indicador 24

## Política de Comunicação Comercial

Em sua comunicação (contratos e mensagens publicitárias), a empresa não utiliza conteúdo enganoso ou que induza o consumidor/cliente a erro de entendimento?

 SIM

 EM GRANDE PARTE

 EM PARTE

 NÃO

 Não vemos aplicação disso em nossa empresa (justifique)

A empresa:	SIM	NÃO	NA
24.1. não adota em sua comunicação conteúdo que se refira a aspectos que possam constringer ou desrespeitar grupos específicos (como mulheres, crianças, idosos, homossexuais, grupos raciais, grupos religiosos etc.)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24.2. incentiva e educa seus consumidores a adotar atitudes conscientes e responsáveis de consumo (como, por exemplo, o descarte adequado de embalagens)? <sup>19</sup>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## O que fazer:

## imediatamente

Responsável pela implementação da ação

Prazo para atingir o objetivo

/ /

## após algum planejamento

Responsável pela implementação da ação

Prazo para atingir o objetivo

/ /

## após obter melhor informações

Responsável pela implementação da ação

Prazo para atingir o objetivo

/ /

## Não se acredita que algo pode ser feito, porque

## Indicador 25

## Conhecimento e Gerenciamento dos Danos Potenciais dos Produtos e Serviços

A empresa pesquisa e divulga os riscos que seus produtos/serviços podem causar à saúde ou à segurança de seus consumidores/clientes?

 SIM

 EM GRANDE PARTE

 EM PARTE

 NÃO

 Não vemos aplicação disso em nossa empresa (justifique)

A empresa:	SIM	NÃO	NA
25.1. coloca aviso na embalagem de seus produtos informando sobre possíveis riscos à saúde ou à segurança de seus consumidores/clientes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25.2. está preparada para adotar medidas corretivas, caso seus produtos/serviços causem algum tipo de dano à saúde ou à segurança de seus consumidores/clientes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25.3. orienta e treina seus empregados para cumprir a legislação relacionada à comercialização responsável dos produtos (como, por exemplo: não vender cigarros, bebidas alcoólicas, fogos de artifício ou materiais eróticos e pornográficos a menores de 18 anos; só vender medicamentos mediante apresentação de receita médica; etc.)? <sup>21</sup>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25.4. proíbe seus empregados de vender cigarros, bebidas alcoólicas, fogos de artifício ou materiais eróticos e pornográficos para menores de 18 anos e os conscientiza sobre possíveis danos causados por esse tipo de venda?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25.5. só fornece informações cadastrais de um cliente a terceiros mediante a autorização dele? <sup>22</sup>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## O que fazer:

<b>imediatamente</b>	Responsável pela implementação da ação	Prazo para atingir o objetivo	/	/
<hr/>				
<hr/>				
<hr/>				
<b>após algum planejamento</b>	Responsável pela implementação da ação	Prazo para atingir o objetivo	/	/
<hr/>				
<hr/>				
<hr/>				
<b>após obter melhor informações</b>	Responsável pela implementação da ação	Prazo para atingir o objetivo	/	/
<hr/>				
<hr/>				
<hr/>				
<b>Não se acredita que algo pode ser feito, porque</b>				
<hr/>				
<hr/>				

20 O artigo 81 do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), instituído pela Lei 8069, de 13 de julho de 1990, proíbe a crianças e adolescentes a venda de: armas; munições; explosivos; bebidas alcoólicas; produtos cujos componentes possam causar dependência física ou psíquica; fogos de artifício; revistas e publicações de conteúdo inadequado ou impróprio; bilhetes lotéricos e equivalentes.

21 As empresas prestadoras de serviços têm como fonte potencial de danos ao cliente a exposição dos dados pessoais usados nas transações. É importante considerar também esse aspecto na auto-avaliação.

### Indicador 26

### Gerenciamento do Impacto da Empresa na Comunidade de Entorno

A empresa se preocupa em estar sempre em contato com a comunidade de entorno, procurando minimizar os impactos negativos que suas atividades possam causar?

 SIM

 EM GRANDE PARTE

 EM PARTE

 NÃO

 Não vemos aplicação disso em nossa empresa (justifique)

A empresa:	SIM	NÃO	NA
26.1. realiza pesquisas com a comunidade de entorno para prevenir ou levantar possíveis problemas causados por sua atuação?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26.2. convida moradores da região a participar de reuniões em que se abordem assuntos de interesse coletivo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Devido a sua atuação no entorno, a empresa toma medidas para controlar:</b>			
26.3. o aumento da circulação de veículos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26.4. o descarte do lixo de forma adequada?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26.5. a emissão de poluentes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26.6. o nível de ruído?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### O que fazer:

##### imediatamente

Responsável pela implementação da ação

Prazo para atingir o objetivo

/ /

##### após algum planejamento

Responsável pela implementação da ação

Prazo para atingir o objetivo

/ /

##### após obter melhor informações

Responsável pela implementação da ação

Prazo para atingir o objetivo

/ /

##### Não se acredita que algo pode ser feito, porque

### Indicador 27

### Relações com a Comunidade de Entorno

Sabendo que, para as micro e pequenas empresas, a prosperidade e a situação da comunidade local podem refletir diretamente no sucesso do negócio, a empresa tem práticas de gestão que beneficiam o desenvolvimento local?

 SIM

 EM GRANDE PARTE

 EM PARTE

 NÃO

 Não vemos aplicação disso em nossa empresa (justifique)

Em seu relacionamento com a comunidade, a empresa procura:	SIM	NÃO	NA
27.1. comprar/contratar produtos/serviços de empreendedores da comunidade?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27.2. contratar empregados que residam nas proximidades?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27.3. utilizar serviços de organizações não-governamentais ou cooperativas próximas à empresa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### O que fazer:

##### imediatamente

Responsável pela implementação da ação

Prazo para atingir o objetivo

/ /

##### após algum planejamento

Responsável pela implementação da ação

Prazo para atingir o objetivo

/ /

##### após obter melhor informações

Responsável pela implementação da ação

Prazo para atingir o objetivo

/ /

#### Não se acredita que algo pode ser feito, porque

## Indicador 28

## Estímulo ao Trabalho Voluntário

A empresa incentiva o trabalho voluntário de seus empregados na comunidade?<sup>22</sup>

 SIM

 EM GRANDE PARTE

 EM PARTE

 NÃO

 Não vemos aplicação disso em nossa empresa (justifique)

A empresa:	SIM	NÃO	NA
28.1. acompanha o trabalho voluntário que seus empregados desenvolvem em entidades da comunidade?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28.2. reconhece a importância do trabalho voluntário de seus empregados, divulgando-o por meio de murais, jornal interno, jornal local etc.?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## O que fazer:

## imediatamente

Responsável pela implementação da ação

Prazo para atingir o objetivo

/ /

## após algum planejamento

Responsável pela implementação da ação

Prazo para atingir o objetivo

/ /

## após obter melhor informações

Responsável pela implementação da ação

Prazo para atingir o objetivo

/ /

## Não se acredita que algo pode ser feito, porque

22 Sobre o assunto, veja os manuais do Instituto Ethos *Como as Empresas Podem Implementar Programas de Voluntariado* e *Como as Empresas Podem Participar de Programas de Segurança Alimentar com a Mobilização dos Empregados*, disponíveis em [www.ethos.org.br](http://www.ethos.org.br).

## Indicador 29

## Envolvimento da Empresa com a Ação Social

A empresa "adotou" pelo menos uma entidade de sua comunidade e mobiliza sua rede de contatos em favor dela?<sup>23</sup>

 SIM

 EM GRANDE PARTE

 EM PARTE

 NÃO

 Não vemos aplicação disso em nossa empresa (justifique)

Procurando apoiar essa entidade, a empresa:	SIM	NÃO	NA
29.1. divulga o trabalho que ela realiza entre seus clientes e fornecedores, membros da comunidade e outras organizações?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29.2. destaca as atividades da entidade em seu material promocional, em seu site etc.?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29.3. incentiva seus empregados a atuar voluntariamente nos projetos desenvolvidos pela entidade?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## O que fazer:

## imediatamente

Responsável pela implementação da ação

Prazo para atingir o objetivo

/ /

## após algum planejamento

Responsável pela implementação da ação

Prazo para atingir o objetivo

/ /

## após obter melhor informações

Responsável pela implementação da ação

Prazo para atingir o objetivo

/ /

## Não se acredita que algo pode ser feito, porque

23 Sobre o tema, veja os seguintes manuais do Instituto Ethos: *O Que as Empresas Podem Fazer pela Erradicação da Pobreza, Segurança Alimentar e Nutricional*; *a Contribuição das Empresas para a Sustentabilidade das Iniciativas Locais, Segurança Alimentar*; *a Contribuição das Entidades Empresariais, O Que As Empresas Podem Fazer Pela Inclusão Digital* e *Como as Empresas Podem Apoiar e Participar do Combate à Fome*. Todos estão disponíveis em [www.ethos.org.br](http://www.ethos.org.br).

## Indicador 30

## Relações com Entidades Beneficiadas

Existe entre a empresa e a(s) entidade(s) por ela beneficiada(s) uma conversa franca sobre o papel de cada uma na parceria?

 SIM

 EM GRANDE PARTE

 EM PARTE

 NÃO

 Não vemos aplicação disso em nossa empresa (justifique)

	SIM	NÃO	NA
30.1. A empresa procura sempre acompanhar os resultados que essa parceria tem alcançado (verificando, por exemplo, que tipo de contribuição ela trouxe para a entidade, para a empresa e para as pessoas atendidas, quais são os próximos passos para dar continuidade à parceria, quando a parceria terá fim e como a entidade se manterá sem o apoio da empresa etc.?)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## O que fazer:

## imediatamente

Responsável pela implementação da ação

Prazo para atingir o objetivo

/ /

## após algum planejamento

Responsável pela implementação da ação

Prazo para atingir o objetivo

/ /

## após obter melhor informações

Responsável pela implementação da ação

Prazo para atingir o objetivo

/ /

## Não se acredita que algo pode ser feito, porque

## Indicador 31

## Participação Comunitária

A responsabilidade social empresarial deve ser uma forma de gestão do negócio e o lucro é parte do processo. Ao optar por apoiar determinada entidade ou projeto, a empresa busca de algum modo conciliar seus interesses com os dessa entidade ou projeto?\*

 SIM

 EM GRANDE PARTE

 EM PARTE

 NÃO

 Não vemos aplicação disso em nossa empresa (justifique)

	SIM	NÃO	NA
31.1. A empresa realiza na comunidade campanhas educacionais e/ou de interesse público, em conjunto com organizações locais?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## O que fazer:

## imediatamente

Responsável pela implementação da ação

Prazo para atingir o objetivo

/ /

## após algum planejamento

Responsável pela implementação da ação

Prazo para atingir o objetivo

/ /

## após obter melhor informações

Responsável pela implementação da ação

Prazo para atingir o objetivo

/ /

## Não se acredita que algo pode ser feito, porque

\* Uma empresa que produz artefatos esportivos, por exemplo, resolve apoiar uma entidade que promova a educação de jovens por meio do esporte por julgar que a vinculação de sua marca a essa atividade pode ser benéfica. Outro exemplo: uma papelaria decide colaborar na recuperação de móveis e instalações da escola pública local por entender que a "simpatia" da comunidade por sua iniciativa resultará num maior volume de vendas para ela.

## Indicador 32

## Benefícios para o Negócio

A empresa acredita que obteve benefícios para o negócio como resultado de sua atividade na comunidade de entorno?

 SIM

 EM GRANDE PARTE

 EM PARTE

 NÃO

 Não vemos aplicação disso em nossa empresa (justifique)

Estão entre esses benefícios:	SIM	NÃO	NA
32.1. o aumento de vendas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32.2. a melhoria na relação com os fornecedores?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32.3. a aquisição de novos contatos ou clientes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32.4. menor rotatividade de pessoal?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32.5. economia em itens como segurança e manutenção do prédio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32.6. A empresa faz um levantamento das necessidades locais antes de desenhar seus projetos na comunidade?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## O que fazer:

## imediatamente

Responsável pela implementação da ação

Prazo para atingir o objetivo

/ /

## após algum planejamento

Responsável pela implementação da ação

Prazo para atingir o objetivo

/ /

## após obter melhor informações

Responsável pela implementação da ação

Prazo para atingir o objetivo

/ /

## Não se acredita que algo pode ser feito, porque

## Indicador 33

## Participação e Influência Social

A empresa procura participar de organizações que integrem empresários (entidades empresariais, associações comerciais, fóruns regionais etc.)?

 SIM

 EM GRANDE PARTE

 EM PARTE

 NÃO

 Não vemos aplicação disso em nossa empresa (justifique)

	SIM	NÃO	NA
33.1. A empresa utiliza esse espaço para atualizar-se e discutir com outras empresas suas dificuldades, necessidades e formas de mobilização em busca de melhores condições tanto para os negócios quanto para a comunidade?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## O que fazer:

## imediatamente

Responsável pela implementação da ação

Prazo para atingir o objetivo

/ /

## após algum planejamento

Responsável pela implementação da ação

Prazo para atingir o objetivo

/ /

## após obter melhor informações

Responsável pela implementação da ação

Prazo para atingir o objetivo

/ /

## Não se acredita que algo pode ser feito, porque



## Indicador 35

## Participação e Acompanhamento das Administrações Públicas

A empresa informa seus empregados sobre a importância de participar das administrações públicas? (opinando, por exemplo, no orçamento participativo, nas eleições de conselhos municipais, em consultas públicas etc.)

 SIM

 EM GRANDE PARTE

 EM PARTE

 NÃO

 Não vemos aplicação disso em nossa empresa (justifique)

	SIM	NÃO	NA
35.1. Além de promover a participação nas administrações públicas, a empresa ainda incentiva seus empregados a fiscalizar as ações realizadas por elas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## O que fazer:

## imediatamente

Responsável pela implementação da ação

Prazo para atingir o objetivo

/ /

## após algum planejamento

Responsável pela implementação da ação

Prazo para atingir o objetivo

/ /

## após obter melhor informações

Responsável pela implementação da ação

Prazo para atingir o objetivo

/ /

## Não se acredita que algo pode ser feito, porque

## Indicador 36

## Melhoria dos Espaços Públicos e Apoio a Iniciativas Sociais Governamentais

Sempre que necessário (e possível), a empresa colabora com a melhoria dos espaços públicos da sua região (como escolas, postos de saúde, praças, áreas verdes etc.)?

 SIM

 EM GRANDE PARTE

 EM PARTE

 NÃO

 Não vemos aplicação disso em nossa empresa (justifique)

	SIM	NÃO	NA
36.1. A empresa promove alguma ação para esclarecer os empregados sobre como utilizar o abatimento no imposto de renda em favor dos fundos da Criança e do Adolescente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**O que fazer:**

<b>imediatamente</b>	Responsável pela implementação da ação	Prazo para atingir o objetivo	/	/
<hr/>				
<hr/>				
<hr/>				
<hr/>				
<b>após algum planejamento</b>	Responsável pela implementação da ação	Prazo para atingir o objetivo	/	/
<hr/>				
<hr/>				
<hr/>				
<hr/>				
<b>após obter melhor informações</b>	Responsável pela implementação da ação	Prazo para atingir o objetivo	/	/
<hr/>				
<hr/>				
<hr/>				
<hr/>				
<hr/>				
<b>Não se acredita que algo pode ser feito, porque</b>				
<hr/>				
<hr/>				
<hr/>				

25 De acordo com o artigo 260 do Estatuto da Criança e do Adolescente, os contribuintes poderão deduzir do imposto devido, na declaração do Imposto sobre a Renda, o total das doações feitas aos fundos dos Direitos da Criança e do Adolescente nacional, estaduais ou municipais — devidamente comprovadas, obedecidos os limites estabelecidos.

Realização

INSTITUTO  
**ETHOS**  
DE EMPRESAS E RESPONSABILIDADE SOCIAL

**SEBRAE**