



**UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA
“JÚLIO DE MESQUITA FILHO”**

Faculdade de Ciências e Letras – Campus Araraquara

Departamento de Economia

Monografia

Curso de Ciências Econômicas

Responsabilidade Socioambiental e o Balanço Social

Araraquara – 2014

Mariana Geraldini Ruzene

Responsabilidade Socioambiental e o Balanço Social

Trabalho apresentado ao Curso de Graduação em Ciências Econômicas da Universidade Estadual Paulista como requisito para aprovação da disciplina Monografia II, ministrada pela Prof. Dr. Sebastião Neto Ribeiro Guedes, sob orientação do Professor Sérgio Azevedo Fonseca.

Submetida a banca examinadora composta pelo Professor Sérgio Fonseca e pelo Professor Adilson Marques Gennari

Araraquara – 2014

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo trazer uma discussão sobre o tema da Responsabilidade Social, que embora esteja em evidência nos últimos anos, ainda apresenta campos a serem explorados, especialmente pelo mercado consumidor. Além disso, visa simplificar, ainda que superficialmente, a complexidade com que um relatório socioeconômico muitas vezes é tratado, de forma a indicar caminhos mais práticos e didáticos para que os mais diversos públicos tenham acesso e sejam capazes de aperfeiçoar suas leituras e interpretações acerca dos indicadores que constam em documentos desta natureza.

Palavras-chave: Responsabilidade Social; Relatório Socioeconômico; Indicadores.

ÍNDICE

INTRODUÇÃO	4
CAPÍTULO I – DEFININDO RESPONSABILIDADE SOCIAL	7
1.1. CONCEITOS: O QUE É A RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL?	7
1.2. PERSPECTIVA HISTÓRICA	10
1.3. CONTEXTO ATUAL.....	12
CAPÍTULO II – BALANÇO SOCIAL.....	16
2.1. O QUE É UM BALANÇO SOCIAL?.....	16
2.2. OS PRINCIPAIS MODELOS DE RELATÓRIOS SOCIAIS.....	19
2.2.1. O MODELO IBASE (ANEXO I).....	20
2.2.2. O MODELO DO INSTITUTO ETHOS (ANEXO II).....	22
2.2.3. O MODELO DA GLOBAL REPORTING INICIATIVE (GRI) – (ANEXO III)	23
2.3. COMPARAÇÃO ENTRE OS TRÊS MODELOS	24
CAPÍTULO III – ESTUDO DE UM CASO PRÁTICO	26
3.1. HISTÓRICO DE DIVULGAÇÃO	27
3.2. PRINCIPAIS ÍNDICES DIVULGADOS	28
3.2.1. PARTE I – DEFINIÇÃO DE CONTEÚDO, QUALIDADE E LIMITE DO RELATÓRIO	28
3.2.1.1. PRINCÍPIOS DE MATERIALIDADE	28
3.2.1.2. INCLUSÃO DOS <i>STAKEHOLDERS</i>	30
3.2.1.3. CONTEXTO DA SUSTENTABILIDADE E ABRANGÊNCIA	30
3.2.2. PARTE II – CONTEÚDO DO RELATÓRIO	34
3.2.2.1. PERFIL DA EMPRESA.....	35
3.2.2.2. FORMA DE GESTÃO.....	36
3.2.2.3. INDICADORES DE DESEMPENHO ECONÔMICO, AMBIENTAL E SOCIAL	36
3.3. INDICADORES SOCIAIS.....	37
3.3.1. PRÁTICAS TRABALHISTAS:	38
3.3.2. DIREITOS HUMANOS.....	44
3.3.3. SOCIEDADE	46
3.3.4. RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO.....	47
CONCLUSÃO	50
BIBLIOGRAFIA	52
ANEXOS.....	56
ANEXO I.....	56
ANEXO II	58
ANEXO III	74

INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, o mundo tem assistido a importantes mudanças em seu cenário econômico, com a inserção de novos elementos tecnológicos, transformações na maneira como os componentes do mercado se relacionam e o aumento da competitividade cada vez mais evidente. Historicamente, grandes mudanças implicam em adaptações e flexibilidade por parte dos envolvidos como forma adaptação ao novo cenário e para manter sua posição no mercado em que está inserido. Seguindo esta tendência, um dos aspectos que vem ganhando destaque é a responsabilidade socioambiental.

A sociedade como um todo começou, finalmente, a voltar um olhar mais atento para o assunto, tratando-o com mais criticidade e se conscientizando de seu papel protagonista no mercado, que possui grande influência sobre as decisões tomadas pelo setor público e privado.

Neste sentido, o mundo corporativo vem encarando um momento em que uma postura mais clara sobre seu posicionamento seja tomada e que os impactos das atividades que desempenham e das decisões que tomam sejam considerados de maneira mais responsável, e se adequar a essas novas demandas e cobranças por parte de seus mais variados públicos se tornou ponto essencial para sua sobrevivência no mercado.

No início da década de 60, especialmente nos países mais desenvolvidos, já era possível notar um questionamento em relação ao ritmo acelerado que os sistemas de consumo e atividade econômica mundial tomaram e, conseqüentemente, aos resultados que esses novos hábitos poderiam gerar, não só ecologicamente, mas também no que diz respeito às diferenças e aos impactos sociais.

Desde então a discussão gerou muita polêmica e controvérsias, especialmente em um mundo globalizado que tem enraizado em sua cultura o pensamento capitalista, de maximização de lucros, competitividade baseada em redução de custos e pouco ligada a diferenciais de cunho ideológico.

É possível notar opiniões significativamente divergentes em relação ao tratamento que se deve ter com a problemática sobre quais os limites que dividem os direitos e deveres da população, do setor público e do setor empresarial, como, por exemplo, em quais momentos seria aceitável uma

empresa assumir responsabilidades tradicionalmente designadas ao Estado, como educação e saúde.

Independente de haver alguma definição categórica ou não acerca dos compromissos estabelecidos para cada setor, e com o objetivo de valorizar e incentivar as iniciativas voluntárias e até mesmo o cumprimento das obrigações já sabidas, mas algumas vezes negligenciadas pelas empresas, surge o relatório socioambiental.

O relatório socioambiental é uma das maneiras mais eficientes e mais difundidas de se divulgar o comportamento de uma empresa frente ao meio no qual esta inserida, suas práticas durante o período referente ao relatório e seus planos para o futuro. É uma ferramenta que auxilia o público interno a se planejar de maneira mais eficiente e o torna mais visível ao público externo seus compromissos com os interesses sociais.

Recentemente, a divulgação de relatórios dessa natureza vem crescendo significativamente, uma vez que aumenta também o interesse dos *stakeholders* em ter acesso a essas informações e, conseqüentemente, traz ganhos para a imagem da empresa e se torna um diferencial competitivo diante de seus concorrentes.

A ideia desta monografia acontece com o objetivo principal em ser meio informativo e facilitador de interpretações individualizadas por parte dos leitores interessados nos conteúdos divulgados nos relatórios, provendo ferramentas estruturais que auxiliem no momento em que a opção, como consumidor, investidor, colaborador, cliente ou qualquer papel em que o cidadão se coloque, seja feita levando em consideração crenças e valores que façam sentido para ambas as partes e que suas conclusões sobre cada empresa não sejam influenciadas por fatores externos ou tendenciosos.

E acreditando que o acesso à informação seja a maneira mais eficaz de se alcançar avanços concretos nos mais diversos campos da sociedade e com o objetivo de facilitar o caminho ao conhecimento dos dados, neste caso, os indicadores trazidos em um relatório socioeconômico, ainda que superficialmente, o trabalho apresenta a estrutura básica do modelo de balanço social mais difundido mundialmente e quais informações essenciais a serem consideradas.

Mantendo a ideia de incentivar o interesse e a curiosidade para que a alienação com a qual a população, principalmente a brasileira, tem se acomodado seja combatida, seja qual nível social o cidadão pertencer, para que o Estado e as empresas possam ser cobrados de maneira mais inteligente e eficiente, de forma a possibilitar que as resoluções cabíveis representem fielmente e

de forma justa os interesses socioambientais do sistema como um todo e não sejam levadas em conta vantagens ou interesses que favoreçam apenas uma minoria.

CAPÍTULO I – DEFININDO RESPONSABILIDADE SOCIAL

1.1. Conceitos: o que é a responsabilidade social empresarial?

A responsabilidade social é ainda um conceito em construção e, por ser um tema contemporâneo e em plena evolução, não seria razoável atribuir a ele uma explicação única ou definitiva. Por este motivo e também levando em conta as constantes adaptações e mudanças em torno do assunto é importante trazer, em um primeiro momento, algumas visões a respeito do tema que será desenvolvido ao longo do presente trabalho.

Os primeiros estudos teóricos a respeito do assunto foram desenvolvidos em torno do ano de 1950, mas ganharam destaque efetivamente somente alguns anos depois.

Um dos pioneiros nessa tratativa foi Howard Bowen (1953), com sua publicação “*Social Responsibilities of the businessman*”, obra na qual o autor usou a lógica de responsabilizar os tomadores de decisão, no caso, os “homens de negócios”, pelas consequências de suas escolhas e, levando em consideração que estas consequências afetam os cidadãos em vários sentidos, cada passo dado no mundo do negócio deveria considerar cuidadosamente seus impactos sociais e esta cautela deveria ser monitorada através de auditorias e incorporada definitivamente à gestão da empresa, ampliando o conceito tradicionalmente relacionado à funcionalidade do negócio de se dedicar exclusivamente à maximização de lucro e defender interesses individuais e privados para uma visão que enxergue de maneira mais justa a forma como minimizar os possíveis impactos dessa atividade.

Comparativamente, temos algumas abordagens que partem deste mesmo princípio e se complementam, trazendo elementos que, combinados, promovem o entendimento mais profundo sobre a temática que, naturalmente, já demanda uma visão crítica e atenta. Para guiar esta comparação vale também retomar algumas definições elaboradas pelas principais e mais influentes organizações, institutos e órgãos relacionados à responsabilidade social.

Uma das definições mais populares, elaborada pela *Business for Social Responsibility* (BSR), uma organização internacional que incentiva empresas a alcançarem sucesso comercial sem deixar de agir de forma socialmente responsável e enquadrada uma companhia como socialmente responsável quando ela “atuar no ambiente de negócios de forma que atinja ou exceda as expectativas éticas, legais e comerciais do ambiente social na qual está inserida”. (BSR, 2001).

Ainda relacionada à BSR, mais precisamente a Robert Dunn, presidente desta organização, ser socialmente responsável passou a ser um diferencial tão importante quanto a qualidade, tecnologia e capacidade de inovação, pois assumir esta postura atrai consumidores e aumenta potencial de vendas, trazendo lucros mais expressivos para empresa e acionistas, além de contribuir para reputação corporativa e da marca (Dunn, 1998).

Cappellin e Giuliani (1999) também reforçam a ideia de que a eficiência empresarial não depende única e exclusivamente da relação custo-benefício tradicional com produtividade e vendas crescentes, mas também dimensões que incluem consciência social, cultural e ambiental.

Também em 1999, o material disponibilizado pelo Instituto Ethos - uma organização sem fins lucrativos, caracterizada como OSCIP (organização da sociedade civil de interesse público) - traz a ideia de que:

“A 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 ela se relaciona e pelo estabelecimento de metas empresariais que impulsionem o desenvolvimento sustentável da sociedade, preservando recursos ambientais e culturais para as gerações futuras, respeitando a diversidade e promovendo a redução das desigualdades sociais”.

No ano seguinte a estas publicações, em 2000, a Organização das Nações Unidas (ONU), liderada pelo secretário geral da época, Kofi Annan com o objetivo de mobilizar e incentivar a comunidade empresarial internacional divulgou o chamado Pacto Global, que definiu novas diretrizes para o assunto com um apelo para uma globalização mais responsável socialmente. Este documento traçava 10 princípios universais, a saber:

1. Respeitar e proteger os direitos humanos;
2. Impedir violações de direitos humanos;
3. Apoiar a liberdade de associação no trabalho;
4. Abolir o trabalho forçado;
5. Abolir o trabalho infantil;
6. Eliminar a discriminação no ambiente de trabalho;
7. Apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais;
8. Promover a responsabilidade ambiental;
9. Encorajar tecnologias que não agredem o meio ambiente;

10. Combater a corrupção em todas as suas formas inclusive extorsão e propina.

Poucos anos depois, em 2002, no fórum de discussão organizado pela Organização das Nações Unidas (ONU), conhecido como Rio+10 ou Cúpula Mundial de Desenvolvimento Sustentável, o Conselho Empresarial Mundial para o Desenvolvimento Sustentável (*World Business Council of Sustainable Development* – WBCSD) divulgou documento que salientava sobre os compromissos das corporações “de contribuir ao desenvolvimento econômico sustentável, trabalhando com empregados, suas famílias, a comunidade local e a sociedade em geral para melhorar sua qualidade de vida”.

Ainda levando em consideração publicações feitas pelo WBCSD (2000, p.10), chegamos à definição dos dez pontos centrais a serem considerados por empresas que seguem as diretrizes da responsabilidade social, sendo os cinco primeiros pontos considerados prioritários: direitos humanos, direitos dos trabalhadores, proteção ambiental, envolvimento das comunidades, relação com os fornecedores, transparência, princípios, educar o consumidor ao uso adequado dos produtos, comunicação e corrupção.

A partir da pesquisa sobre o panorama e perspectivas para o cenário da responsabilidade social desenvolvido pela FIESP/CIESP - Federação e Centro das Indústrias do Estado de São Paulo (2003), afirma que:

“A adequada compreensão do novo conceito de responsabilidade social empresarial supõe o entendimento das novas exigências de racionalidade e equilíbrio sistêmico do processo de globalização da economia (...) a integração do país em um mercado que se globaliza passa a exigir das empresas uma nova conduta que possa não apenas atenuar os efeitos negativos da globalização, mas que também atenda às demandas crescentes do mercado e da sociedade por uma atividade empresarial sustentável dos pontos de vista ambiental, econômico e social. Atualmente, as empresas estão sendo levadas a enfrentar estes desafios não apenas por questão de "bom-mocismo", mas por exigências inelutáveis de competitividade”.

Tendo em mente as considerações expostas até agora, se torna mais evidente o fato de que diferentes interpretações sobre o tema e o próprio aprimoramento do conceito através dos anos guiam para o norte de que para a responsabilidade social empresarial se fazer de fato presente e representar mudanças concretas é essencial existir uma postura que vá além do simples

cumprimento de suas obrigações exigidas segundo a legislação vigente, ações que façam mais do que o escopo tradicional previsto para uma empresa, a caracteriza como socialmente responsável. Diante desta reunião de diferentes pontos de vista citados é inevitável vir à tona o debate paradoxal a respeito do papel fundamental da empresa como uma das bases que compõem a sociedade, formada também pelo setor público e pela população, que propõe a reflexão de se as organizações deveriam ser guiadas pela finalidade exclusiva de gerar lucro ou seu escopo se baseia em produzir valor para o desenvolvimento da sociedade que faz parte, reduzindo a lucratividade a apenas consequências de suas atividades.

1.2. Perspectiva Histórica

É possível identificar momentos marcantes na trajetória do conceito de responsabilidade social no Brasil e no mundo, eventos que deram maior visibilidade, tornaram o assunto mais comum nas pautas do setor privado e proporcionaram o cenário capaz de possibilitar mudanças e seguir trazendo evoluções para o modelo de gestão tradicional vigente até aquele ponto.

Para traçar esse panorama cronológico de forma mais organizada, se seguirá uma divisão da sequência de eventos em duas partes, uma tomando o Brasil como ponto principal e outra dando enfoque mais global.

Partindo de uma breve retrospectiva no país, cabe, num primeiro momento, pontuar a existência, ainda que tímida, da filantropia brasileira, que, na época da colonização era uma prática essencialmente ligada à Igreja Católica, financiada por doações feitas pela família real ou por famílias ricas que viviam na colônia (Instituto Sabin, 2013).

Essa ação vinda das famílias abastadas foi basicamente o que existiu nesse âmbito social até 1822 quando, com a Independência do país, algumas instituições públicas foram criadas e assumiram a responsabilidade sobre a prestação de serviços sociais. E em 1889, com a Proclamação da República, houve a natural intensificação dessa transferência de deveres (Instituto Sabin, 2013).

As primeiras fundações privadas no país, criadas basicamente por famílias que se tornaram ricas com o processo de industrialização brasileiro, surgiram no começo do século XX. Em sua maioria, essas iniciativas pretendiam atender os trabalhadores alocados nas próprias empresas dessas famílias, que procuravam amenizar dificuldades do Estado em sanar necessidades básicas dessa parte da população, como saúde, educação e moradia (Instituto Sabin, 2013).

Alguns anos depois, já nos anos 30, a sociedade como um todo começou um processo de mobilização frente ao poder que o governo e o setor privado exerciam sobre ela, se organizando de maneira mais consciente e almejando obter seu espaço nesse cenário (ALIANÇA CAPOAVA, 2010).

As mudanças mais sistematizadas e constantes se iniciaram de fato a partir da década de 70, sendo que, também nesse período, o fator ambiental passou a ter seu espaço nas discussões que se seguiram e, assim, influenciar nas tomadas de decisões corporativas e no modo como as empresas encaravam as necessidades e exigências que a sociedade apresentava (Aliança Capoava, 2010).

Em 1972, a ONU organizou a primeira Conferência sobre Meio Ambiente Humano, chamada de Conferência de Estocolmo, que aconteceu na cidade que deu nome ao evento e obteve como resultado principal, a criação de importantes programas e comissões engajadas sobre o tema como, por exemplo, o Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA) e a Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e o Desenvolvimento (CMMAD), criada para acompanhar e avaliar a evolução das decisões tomadas na Conferência de Estocolmo. Além do surgimento deste tipo de iniciativa, a Conferência incentivou significativamente a proliferação de órgãos governamentais voltados para a questão ambiental e para implementação de leis que regulamentassem as atividades econômicas nesse sentido.

Anos mais tarde, a partir no final da década de 70, se deu início o processo de abertura democrática no Brasil, que teve seu auge na mobilização social que resultou na Constituição de 1988, momento em que o cenário político se preparava para uma transformação histórica na maneira como se organizavam a sociedade civil do país e a filantropia brasileira (Instituto Sabin, 2013).

Essa redemocratização acabou por inserir o Brasil no cenário econômico global, incentivando a implantação de multinacionais no país, fato que influenciou significativamente a cultura de responsabilidade empresarial. Somado a isso, tornou-se mais evidente a presença dessas empresas internacionais aumentou a demanda por mão-de-obra qualificada, o que incentivou o interesse do setor privado em investimentos na área de educação. Esse movimento levou a uma série de mudanças que tiveram como consequência clara maior conscientização dos setores sociais e, por fim, necessidade cada vez mais afluída de mudanças na gestão que acontecia até então (Instituto Sabin, 2013).

Simultaneamente à maioria dos eventos listados até aqui, tornam-se realidade também alguns fatos globais. O início dessa segunda parte de revisão de acontecimentos é um tanto mais recente e se dá em meados do século XX, com o surgimento do movimento sindical, numa tentativa de proteger os trabalhadores que, naquele período, não possuíam resguardo de leis trabalhistas que regulamentassem sua situação e assegurassem seus direitos (GIFE, 2008).

A partir desses dois principais momentos, a organização social e o movimento sindical foram se organizando com maior consistência e formaram-se as bases para que em situações críticas, como a Segunda Guerra Mundial e o Golpe Militar no Brasil, já apresentassem capacidade de se organizar e se posicionar de maneira convergente aos seus interesses e valores. Cabe reforçar que neste período, a atuação das empresas se limitava a geradora de lucro e de empregos.

No início da década de 90, principalmente com o aparecimento de diversos institutos e fundações, aconteceu a intensificação dessa tendência de democratização e consciência, além de tornar inevitável uma postura mais clara e uma revisão dos papéis fundamentais exercidos pelos três campos que constituem a sociedade: das empresas, ponto focal deste trabalho, da população, uma vez que são os mais impactados diretamente pelos resultados que o mercado apresenta, mas também como tomadores de decisão quanto ao consumo mais responsável e seletivo, tendo consciência que essa decisão por eles tomadas ditam o rumo do mercado como um todo, e o Estado, inclusive dos dois últimos como protagonistas de mudanças.

1.3. Contexto Atual

A partir da metade da década de 90 e início do século XXI, é possível notar uma maior “humanização” do sistema de funcionamento de mercado. A responsabilidade pelo bem-estar social deixou de ser responsabilidade exclusiva do Estado e passou a ser encarada também como parte do escopo do setor privado. O número de fundações e organizações da sociedade civil se multiplicou, bem como a quantidade de empresas que incluiu a discussão sobre responsabilidade social em suas pautas. Assuntos como direitos humanos, condições trabalhistas, transparência de gestão, combate à corrupção, ganharam espaço e deixaram seu papel secundário para assumir lugar de destaque nos debates que se seguiram (Marques, 2012).

Algumas outras iniciativas práticas vieram como um reforço neste sentido: como por exemplo, a criação de institutos como a Global Reporting Initiative (GRI), a elaboração da norma SA 8000, a

proposição de um Pacto Global e a elaboração das Metas do Milênio, que serão brevemente descritas nos parágrafos abaixo:

A *Global Reporting Initiative* é uma organização não-governamental composta por uma rede multistakeholders, fundada pela Coalition for Environmentally Responsible Economies (CERES) e pelo Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (UNEP), que promove a elaboração de relatórios que podem ser adotados pelas organizações, com objetivo de possibilitar maior transparência e mensurar de maneira mais segura seus impactos sobre o meio que está inserida. Há quase 40 empresas brasileiras no Programa de Stakeholders Organizacionais da GRI e atualmente o país ocupa o terceiro lugar no mundo em número de empresas que publicam relatórios de sustentabilidade (GRI, 2012).

A SA8000 (Social Accountability 8000) é uma norma internacional de avaliação da responsabilidade social para empresas fornecedoras e vendedoras desenvolvida em 1997, voltada principalmente para questões internas e para auxiliar na definição de padrões de condições de trabalho, baseada em convenções da Organização Internacional do Trabalho (OIT) e em outras convenções das Nações Unidas (ONU) (Oliveira e Gruninger, 2002).

O Pacto Global é uma iniciativa desenvolvida pelo ex-secretário-geral da ONU em 1999, Kofi Annan, com o objetivo de mobilizar a comunidade empresarial internacional para a adoção, em suas práticas de negócios, de valores fundamentais e internacionalmente aceitos nas áreas de direitos humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção (Pacto Global, 1999).

E, finalmente, as Metas do Milênio foram estabelecidas pela Organização das Nações Unidas (ONU) em 2000, com o apoio de 191 nações, e ficaram conhecidas como Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM). As metas estabelecidas nessa ocasião foram: acabar com a fome e a miséria, oferecer educação básica de qualidade para todos, promover a igualdade entre os sexos e a autonomia das mulheres, reduzir a mortalidade infantil, melhorar a saúde das gestantes, combater a Aids, a malária e outras doenças, garantir qualidade de vida e respeito ao meio ambiente e estabelecer parcerias para o desenvolvimento (ODM, 2000).

Além destas, nesse período se tem a ocorrência de movimentos importantes no cenário de responsabilidade social, vale destacar alguns dos mais relevantes.

Em 1995, se destaca a criação do GIFE, Grupo de Institutos Fundações e Empresas, que é uma rede sem fins lucrativos que reúne organizações de cunho empresarial, familiar, independente e

comunitária, que investem em projetos engajados em promover o desenvolvimento dos afetados direta ou indiretamente por suas atividades (Relatório de Sustentabilidade Instituto Ethos e Uniethos, 2008).

Também nesse final de década de 90, em 1997, foi lançado pelo Ibase, Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas, o modelo de balanço social, que incentivava as empresas a se organizarem e divulgarem suas atividades de forma que trouxesse visibilidade para este tipo de postura (Relatório de Sustentabilidade Instituto Ethos e Uniethos, 2008).

Neste mesmo ano, foi criado o Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS), que se tornou integrante de uma rede de conselhos nacionais ligados ao *World Business Council for Sustainable Development* (WBCSD) e tinha como objetivo facilitar e incentivar o diálogo entre os setores privados, públicos e civil e possibilitar decisões que tragam evoluções dos assuntos ligados ao desenvolvimento responsável.

Ainda nos anos 90, houve a promulgação da Lei das OSCips (Lei 9.790/99) – que qualificou pessoas jurídicas de direito privado sem fins lucrativos como Organização da sociedade civil de interesse público (OSCIPS). Foi criado também o termo de parceria, instrumento jurídico de cooperação entre o Estado e estas organizações para incentivar a realização de projetos e melhorias (Relatório de Sustentabilidade Instituto Ethos e Uniethos, 2008).

Em 1998, foi fundada uma das mais importantes OSCIPS do país, o Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social, com a principal missão de mobilizar, sensibilizar e ajudar as empresas a gerir seus negócios de forma socialmente responsável, além de quantificar e divulgar os frutos desse tipo de gestão, através de indicadores desenvolvidos pelo próprio Instituto e, dessa forma, apontar possíveis pontos que tiveram evolução e pontos com potencial a melhorar. Atualmente o Instituto possui mais de 1300 empresas associadas, as quais juntas possuem faturamento anual que representa mais de 30% do PIB brasileiro (Relatório de Sustentabilidade Instituto Ethos e Uniethos, 2008).

Entre os anos de 1999 e 2001, o IPEA, Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada, desenvolveu a Pesquisa Ação Social das Empresas nas cinco regiões do Brasil, para, dessa forma, mapear o que vinha sendo feito até aquele momento no âmbito da responsabilidade social.

Em resumo, a quantidade de fundações e associações sem fins lucrativos triplicou entre os anos de 1996 e 2005, passando de 107.332 para 338.162. Entre elas, destaque para as organizações não

governamentais relacionadas à defesa e ao desenvolvimento dos direitos humanos, que tiveram aumento de 437% nesse período (IPEA, 2001).

As variadas vertentes englobadas nas várias iniciativas que aconteceram neste período deram ideia da multidisciplinaridade do tema, que, para se concretizar, teria que envolver os mais diversos setores relacionados à gestão empresarial, levando em consideração cada integrante do meio que o cerca.

Nos anos que se seguiram até hoje, mais pesquisas, fóruns, estudos e debates aconteceram, cada um com foco mais acentuado em determinada vertente, traçando uma nova estratégia, mas sempre levando ao mesmo ponto, uma mudança de postura que já começou e não há maneiras de ser ignorada ou retrocedida.

CAPÍTULO II – BALANÇO SOCIAL

2.1. O que é um Balanço Social?

Mantendo em mente o cenário resgatado até o momento, no qual existe o crescente interesse do mercado em empresas que adotem uma postura mais socialmente responsável e as constantes mudanças no modelo de gestão que esta cobrança tem causado no setor empresarial, era natural se esperar o surgimento da necessidade de mensurar essas iniciativas e ações tomadas pelos empresários, de forma a dar visibilidade ao que de fato vem sendo feito neste sentido. A estrutura do balanço social vem como resposta a essas evoluções, demandas e mudanças que surgiram ao longo dos anos.

O Balanço Social, segundo Iudícibus e Marion, o pode ser definido como um:

Relatório que contém dados, os quais permitem identificar o perfil da atuação social da empresa durante o ano, a qualidade de suas relações com os empregados, a participação dos empregados nos resultados econômicos da empresa e as possibilidades de desenvolvimento pessoal, bem como a forma de sua interação com a comunidade e sua relação com o meio ambiente. (Iudícibus e Marion, 2001).

A elaboração de um relatório de sustentabilidade é o exercício de medir, divulgar e justificar aos *stakeholders* internos e externos sobre o desempenho da empresa levando em consideração a responsabilidade social e ambiental (GRI,2006).

Também neste mesmo sentido, o IBASE (Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas) (2007) sugere a definição:

O Balanço Social é um demonstrativo publicado anualmente pela empresa, reunindo um conjunto de informações sobre os projetos, os benefícios e as ações sociais dirigidos aos empregados, investidores, analistas de mercado, acionistas e à comunidade. É também um instrumento estratégico para avaliar e multiplicar o exercício da responsabilidade social corporativa.

O que basicamente significa relatar o cenário interno da empresa do ponto de vista da responsabilidade social e ambiental, não somente considerando a situação econômica e financeira como tradicionalmente acontece.

A visão mais voltada para dentro da empresa exposta por Subiabre (1980) vem para agregar maior profundidade para o exercício de elaboração de tal relatório. Para este autor, num primeiro momento, todas estas informações divulgadas no balanço social deveriam ser usadas como instrumentos de gestão interna, uma vez que esse controle das decisões e resultados de indicadores sociais torna possível à empresa conhecer os problemas, pensar em melhorias para os pontos fracos e definir quais ações deverão acontecer para que esta evolução seja viável; permite também determinar a escala de prioridades dos servidores e, assim, ter um guia para a elaboração de políticas de pessoal, ação social e bem-estar; otimizar investimentos sociais, de maneira que as necessidades levantadas pelos servidores sejam atendidas; definir políticas da instituição a fim de melhorar as condições de trabalho e as relações humanas; e, além disso, ajudar a companhia a definir suas metas e objetivos gerais e sociais para os próximos períodos. Este tipo de postura traz resultados positivos dentro e fora da empresa, uma vez que contribuem para que as os empregados da empresa se sintam parte fundamental da instituição, o que acaba por incentivar o aumento da produtividade e empenho para alcançarem os objetivos propostos.

O Instituto Ethos (2007) tem uma visão similar a este quanto à definição do Balanço Social:

Ele pode ser definido como um relatório anual produzido voluntariamente pela empresa após um esforço de ‘auditoria interna’ para mapear seu grau de responsabilidade social. Essa ‘auditoria interna’ busca entender a gestão do empreendimento e avalia-la, segundo critérios ambientais e socioeconômicos, nos diversos níveis: políticas de boa governança corporativa, valores, visão de futuro e desafios propostos.

Em resumo, a elaboração de um relatório deste gênero tem como suas funções básicas resumidas em: ser um levantamento dos principais indicadores de desempenho econômico, social e ambiental e, conseqüentemente, se concretiza como um meio de trazer maior transparência e ética às atividades corporativas; ser um instrumento de intensificar a comunicação com todos os públicos com os quais a empresa se relaciona (público interno, fornecedores, consumidores, clientes, comunidade, meio ambiente, governo e sociedade); ser uma ferramenta de auto – avaliação que gera uma visão geral de sua gestão; ser uma forma de deixar explícita quais são os objetivos e valores do passado, presente e do futuro; ser uma base para o planejamento do período seguinte; ser instrumento de ampliação da consciência social corporativa; se informar sobre quais expectativas e as percepções que estão sendo formadas pelos seus parceiros e pela

sociedade sobre seu desempenho; relatar os desafios e metas que vem sendo enfrentados e que serão perseguidos nos anos seguintes e evidenciar suas habilidades em lidar com eles; diferencia a imagem da empresa do mercado perante clientes, financiadores e governo; amplia a eficiência dos investimentos sociais, uma vez que torna seu planejamento e monitoramento mais efetivos (Instituto Ethos, 2007).

A partir da interpretação dessas várias maneiras de se enxergar as motivações que desencadearam a popularidade dos balanços sociais, se evidencia o poder que este instrumento tem, seja por parte da sociedade, por permitir uma avaliação mais assertiva quanto as empresas com as quais opta por manter um relacionamento, tanto como empregado, como cliente ou investidor, seja por parte da empresa, na medida em que facilita a tomada de decisões gerenciais futuras baseadas em erros e acertos cometidos no passado e na construção de uma imagem positiva para a companhia no mercado em que está inserida.

Dada tamanha importância conferida a este exercício, se torna essencial que todos os públicos que terão algum tipo de contato com esses documentos saibam de que forma devem analisar e utilizar essas informações de forma a maximizar a utilidade que este pode ter. Por esta razão o Instituto Ethos (2006) desenvolveu uma pequena lista com dicas importantes que orientam uma leitura mais produtiva de um relatório social, visando facilitar o entendimento e o encontro dados que sejam de fato relevantes.

A primeira delas é entender o contexto em que está inserida a empresa, o setor a qual pertence, se é filial de multinacional, se tem atividades voltadas ao mercado externo, se tem ações no mercado, pois o modelo de comunicação do relatório pode se moldar a necessidade que seus públicos manifestam, como acionistas, clientes, compradores etc. Essa questão se conecta diretamente com o modelo adotado para o documento, modelo Ibase, GRI, Ethos ou alguma outra estrutura.

Outro ponto importante é dar maior enfoque a informações quantitativas, uma vez que estes tipos de dados tendem a ser mais concretos e objetivos que textos que relatem ações sociais. Além disto, é válido também praticar uma comparação entre o balanço social do ano vigente com o de anos anteriores, para conseguir avaliar evoluções no cumprimento das metas a que se propuseram previamente e se houve mudanças na gestão dos investimentos ou na definição de prioridades.

Quando a empresa a ser analisada se trata de uma multinacional, vale a obtenção do balanço social publicado pela matriz, bem como a verificação de quais moldes são adotados no país de origem e se são passíveis de serem comparados com os moldes brasileiros.

É importante também fazer uma comparação entre o balanço social com os demonstrativos financeiros da empresa e, assim, verificar o contraste entre a riqueza gerada por ela nos últimos anos com aquela distribuída pela mesma no período em questão. Para isto um dos principais indicadores a serem levados em consideração é o Demonstrativo de Valor Adicionado (DVA), que apresenta o lucro da empresa e a maneira como ele é distribuído. Demonstra quanto da riqueza gerada foi alocada na própria organização (lucro líquido), quanto foi entregue aos funcionários, na forma de salários e outros benefícios, qual parte foi pago ao governo por meio de impostos e encargos sociais e possivelmente pode gerar também informações sobre qual fatia dessa riqueza voltou para a comunidade, como investimentos sociais e ambientais. Ou seja, em muitas situações, as informações apresentadas no balanço financeiro podem ser explicadas a partir do balanço social e vice-versa, por isso existe uma interligação importante entre as duas fontes.

Outros aspectos que valem serem observados são: a participação de minorias no quadro de funcionários, especialmente se estes possuem acesso a posições mais altas da empresa; e nos dados ambientais, se as ações e resultados apresentados no período vigente representam avanços se comparados aos anos anteriores e se esses indicadores são compatíveis com o porte e as atividades da empresa.

Dicas simples como estas são capazes de auxiliar o entendimento do público de maior dificuldade ou de acesso restrito a esse tipo de demonstrativos e, esse passo no sentido de facilitar esse contato com um universo antes não muito explorado, deve posteriormente incentivar o interesse de aprofundamento e aumentar o nível de conscientização da sociedade, o que acaba por tornar ainda mais evidente a necessidade das empresas se envolverem no tema da responsabilidade social e providenciarem relatórios desta natureza para manter sua competitividade diante de seus concorrentes.

2.2. Os principais modelos de relatórios sociais

Atualmente, é possível destacar três modelos principais de relatórios usados pelas empresas brasileiras: o do IBASE, o do GRI (Global Reporting Initiative) e o do Instituto Ethos. Seguirá um breve resumo sobre cada um dos três tipos de divulgação citados.

2.2.1. O Modelo Ibase (Anexo I)

Com objetivo de alcançar uma maior padronização entre as informações disponibilizadas pelas empresas na área de responsabilidade social, o Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (IBASE) viu seu modelo de relatório tornar-se realidade no ano de 1997, quando o sociólogo Herbert de Souza, o Betinho, “lançou uma campanha para incentivar a divulgação voluntária do balanço social e propôs um modelo simplificado de auto-avaliação das práticas das organizações” (Instituto Ethos, 2005).

O “Selo Balanço Social Ibase/Betinho” foi lançado no ano seguinte, reconhecendo anualmente todas as empresas que adotassem esse método dentro dos critérios propostos. (IBASE, 2007).

O modelo de balanço social proposto pelo Ibase é inspirado no formato dos balanços financeiros e carrega como princípio a divulgação de informações que sejam simples e fáceis de serem interpretadas, podendo, dessa forma, ser amplamente utilizado pelos mais diversos segmentos da sociedade. Além disso, segundo Torres (2007), o modelo possui quatro particularidades que chamam atenção:

- Concretizou-se via iniciativa de uma organização não-governamental – ONG, que incentiva transparência e efetividade nas ações sociais e ambientais que as empresas promovem;
- Diferencia as ações e os benefícios obrigatórios dos feitos voluntariamente;
- É basicamente quantitativo;
- Se for preenchido da maneira correta, torna viável a comparação entre diferentes empresas e a avaliação de uma mesma companhia ao longo dos anos.

O Balanço Social, elaborado segundo metodologia do Ibase, trabalha com dados de dois exercícios anuais por meio de uma tabela. O modelo é composto por 43 indicadores quantitativos

e oito indicadores qualitativos, organizados em sete categorias (IBASE, 2008) (Anexo I). São eles:

1. Base de cálculo: são as três informações financeiras, a saber: receita líquida, resultado operacional e folha de pagamento bruta, que servem para base de cálculo percentual de grande parte dos dados que serão apresentados, dando proporção sobre o impacto dos investimentos sociais nas contas da empresa, além de possibilitar comparações futuras entre empresas e setores.
2. Indicadores sociais internos: apresentação dos investimentos internos, obrigatórios e voluntários, realizados para beneficiar e/ou atender seus servidores (alimentação, previdência privada, saúde, segurança, encargos sociais compulsórios, capacitação e desenvolvimento profissional, participação nos lucros, entre outros).
3. Indicadores sociais externos: apresentação dos investimentos voluntários da empresa, que visam beneficiar a sociedade em geral (projetos e iniciativas nas áreas de educação, cultura, esporte, saúde, saneamento, combate à fome, entre outros).
4. Indicadores ambientais: incluem os investimentos da empresa para amenizar ou compensar os impactos ambientais causados por suas atividades e também iniciativas para melhorar a qualidade da produção/operação da empresa do ponto de vista ambiental, seja via inovação tecnológica, programas internos de educação ambiental. Também devem ser levados em conta investimentos em projetos que não estejam relacionados com a atividade da companhia.
5. Indicadores do corpo funcional: informações que traduzem a qualidade do relacionamento da empresa com seu público interno no que diz respeito à criação de postos de trabalho, utilização do trabalho terceirizado, número de estagiários, valorização da diversidade – inclusão de negros, mulheres, pessoas com deficiências – e presença de grupos historicamente discriminados em cargo de nível hierárquico de chefia e gerenciamento da empresa.
6. Indicadores de cidadania empresarial: ligados a ações relacionadas aos públicos que estabelecem algum tipo de relação com a empresa, com grande ênfase ao público interno. Em sua maioria, são números qualitativos que indicam a situação da participação e a distribuição interna dos benefícios oferecidos pela companhia.

7. Outras informações: campo reservado para divulgação de outras informações que sejam relevantes para o entendimento das práticas sociais e ambientais desenvolvidas pela empresa em questão.

2.2.2. O Modelo do Instituto Ethos (Anexo II)

Poucos anos depois, em 2001, o Instituto Ethos incorporou o modelo inicial do Ibase exposto na seção anterior e propôs um maior detalhamento do contexto que motivou as tomadas de decisão descritas no relatório, os problemas encontrados e os resultados alcançados no período considerado no balanço (Instituto Ethos, 2005), permitindo, dessa forma, dinamizar aprendizados, provocar melhorias para os exercícios seguintes e acompanhar a evolução de seus indicadores.

A estrutura do modelo do Instituto Ethos se divide basicamente em quatro partes principais (Ethos, 2007):

- I. A primeira parte se resume em tratar a missão e visão da empresa, mensagem do presidente – que deve definir compromissos da empresa e resumir o documento-, perfil do empreendimento – que deve incluir produtos e serviços que oferece ao seu público, data do último balanço produzido, setor da economia a qual faz parte, entre outras informações relacionadas;
- II. A segunda parte deve traçar um histórico, princípios e valores nos quais se baseia sua atividade corporativa, estrutura e funcionamento e também dados sobre a forma que se dá a governança corporativa;
- III. A terceira parte se dedica à atividade empresarial, tratando diretamente com as partes interessadas e com indicadores de desempenho econômico – que tratam os impactos econômicos da empresa sobre a sociedade, como a geração e distribuição de riqueza e a evolução de sua produtividade, além de trazerem à tona o retorno dos investimentos realizados na própria empresa e na comunidade - social – reúne informações sobre o bem-estar da força de trabalho, direitos dos trabalhadores e direitos humanos - e ambiental – que divulga informações sobre impactos que as atividades da empresa possivelmente causariam sobre água, ar, solo, biodiversidade ou saúde;

IV. A quarta parte traz os anexos que, se fizessem parte do corpo do relatório, desviariam e dificultariam o entendimento do leitor, englobam os demonstrativos do Balanço Social – modelo IBASE – projetos sociais e notas gerais.

2.2.3. O Modelo da Global Reporting Initiative (GRI) – (Anexo III)

A Global Reporting Initiative (GRI), citada na primeira seção desta monografia, é uma organização global que conta com especialistas de vários países e elaborou um relatório que visava como objetivo central a geração de dados de desempenho social, econômico e ambiental que possam ser mais facilmente comparados com os balanços financeiros tradicionais. O esboço inicial neste sentido aconteceu em 1999 e passou por testes e comentários públicos e, no ano seguinte, possibilitou o lançamento do primeiro conjunto de Diretrizes para Relatórios de Sustentabilidade (GRI, 2002).

As Diretrizes fornecidas pela GRI são guias para definição do conteúdo que será abordado pelo relatório e garantia de que as informações utilizadas para este fim tenham a qualidade necessária. Incluem também os indicadores de desempenho e outros itens de divulgação, além de orientações sobre termos técnicos específicos para a elaboração do relatório no padrão em que se espera (GRI, 2006).

Estas diretrizes passaram por algumas atualizações que resultaram na segunda geração de diretrizes em 2002, posteriormente, a terceira geração (G3) divulgada internacionalmente em 2006. (GRI, 2006).

A grande contribuição da G3 foi destacar princípios orientadores para a elaboração de relatórios, modificando sensivelmente a perspectiva das empresas sobre o processo de relato e, conseqüentemente, sobre o seu produto final. A mudança incentiva que, cada vez mais, o relatório se integre com o próprio processo de gestão das empresas e deixe de ser uma iniciativa adicional, desconectada do dia-a-dia dos negócios. Afinal, o relatório é mais do que um meio de comunicação: trata-se de uma ferramenta de transformação (UniEthos, 2008).

Por fim, em maio de 2013 a GRI lançou a quarta e mais atual geração de diretrizes para elaboração de relatório de sustentabilidade, conhecida como G4. No entanto, as empresas que adotam essas premissas para divulgação de seus resultados têm como opção continuar utilizando

a versão anterior (G3) das diretrizes GRI até o final de 2015. Para o presente trabalho consideraremos a versão G3, pelo suporte bibliográfico que possui em relação à versão mais atual lançada há pouco tempo.

O relatório desenvolvido a partir das diretrizes propostas pela GRI é formado duas partes fundamentais, sendo cada uma delas subdividida em outros três pontos-chaves.

A primeira parte traz elementos a serem considerados no processo de elaboração do relatório, colabora na determinação do que deve ser relatado, cita “os princípios de materialidade, de inclusão dos *stakeholders*, de contexto de sustentabilidade e de abrangência, com um pequeno conjunto de testes para cada um” (GRI, 2006). Este exercício determina quais os temas e indicadores que devem ser contemplados no reporte (GRI, 2006).

A segunda parte indica qual conteúdo deverá constar no relatório. Contém também três tipos básicos de assuntos: o perfil da empresa, que dão o contexto geral para a compreensão do desempenho organizacional, o que leva em consideração também a estratégia, perfil e governança; forma de gestão da empresa, que tem como finalidade explicar o contexto no qual deve ser interpretado o desempenho da empresa em determinada área; e, por fim, indicadores de desempenho econômico, ambiental e social da organização que sejam comparáveis (GRI, 2006).

As Diretrizes para a Elaboração de Relatórios de Sustentabilidade desenvolvida pela GRI conferem o mesmo peso e importância para todos os princípios, as orientações e os indicadores de desempenho propostos (GRI, 2006).

2.3. Comparação entre os três modelos

Os três modelos de relatório citados anteriormente, ainda que partam do mesmo princípio e tenham basicamente os mesmos objetivos, que se resumem em incentivar e facilitar a reunião e divulgação de informações que revelem a postura de determinada empresa no que diz respeito à responsabilidade social e ambiental, apresentam algumas características que os diferenciam. O foco da pesquisa neste momento afunilará para uma comparação entre o modelo proposto pelo Ibase e pela GRI.

Partindo dos pontos em comum, que são consideravelmente mais frequentes que os pontos divergentes, temos índices que se equivalem entre um modelo e outro, apesar da diferente nomenclatura em que são apresentados.

Comparativamente os indicadores dos modelos da GRI e do Ibase se convergem em alguns aspectos, alguns exemplos são: Indicadores Ambientais (IBASE) equiparam-se aos Indicadores de Desempenho do Meio Ambiente (GRI); Indicadores do Corpo Funcional (IBASE) igualam-se aos Indicadores de Desempenho Referentes a Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente (GRI); e os Indicadores da Base de Cálculo (IBASE) possuem essencialmente as mesmas características dos indicadores de Desempenho Econômico (GRI), apesar do fato das informações disponibilizadas no modelo IBASE divulgarem esse conteúdo de uma maneira mais direta, relacionando somente a receita, resultado operacional e a folha de pagamento.

Outra característica compartilhada entre as duas vertentes é que, de maneira geral, ambos os relatórios apresentam ênfase sobre os indicadores sociais, uma vez que foram desenvolvidos, inicialmente, para atender uma demanda neste sentido. Conforme os modelos foram evoluindo, indicadores econômicos e ambientais passaram a integrar o documento, mas ainda não de forma suficiente.

Por outro lado, as principais diferenças entre os modelos propostos se concentram nos Indicadores Sociais Internos e Externos. Os indicadores usados no modelo GRI não possuem correspondentes diretos com o relatório proposto pelo Ibase, são basicamente os pontos que dizem respeito a fornecedores, consumidores, clientes e governo.

Outra deficiência que se nota no modelo do Ibase refere-se ao cenário econômico da empresa que se propõe a elaborar seu relatório social. As informações econômicas são utilizadas exclusivamente para basear os cálculos dos indicadores sociais e ambientais, sem aprofundar nas possíveis mudanças financeiras do período em questão.

Além disso, é possível identificar também a existência de uma necessidade de dar maior transparência aos dados disponibilizados pelo modelo do Ibase, principalmente no que se trata a questão ambiental:

Apesar de contemplar informações sociais de forma abrangente, o modelo proposto pelo Instituto Brasileiro de Análise Social e Econômica (IBASE) poderia contribuir mais no que diz respeito à evidenciação de gastos ambientais. É louvável o desenvolvimento até aqui observado nesse campo. No entanto, a seção destinada ao meio ambiente do modelo

apresenta possibilidades de ampliação da gama de dados, possibilitando maior geração de informações que supram os anseios de seus usuários externos, incluindo ONGs, acionistas e quem mais possa interessar-se (PAIVA, 2003).

Nota-se também que os indicadores do balanço social do Ibase possuem caráter quantitativo em sua maioria, enquanto os da GRI isso acontece com indicadores qualitativos.

Uma análise comparativa entre os dois modelos em questão nos mostra que o modelo feito a partir das diretrizes do GRI é mais detalhado que o modelo desenvolvido pelo Ibase, porém traz também um formato mais subjetivo, sujeito a diferentes interpretações e dados que oscilam de acordo com o interlocutor em questão, apesar de demonstrarem com significativa clareza quais fatores devem ser considerados e a maneira a serem considerados em cada indicador. O modelo do Ibase é mais conciso, simples e objetivo na estruturação das informações que divulga em seu relatório, o que torna mais amigável a consulta e a visualização dos dados, porém apresenta algumas lacunas de informações em alguns assuntos.

De uma maneira geral, para fins de aprofundamento e análise, o modelo elaborado via Diretrizes da GRI se destaca frente ao relatório baseado nos moldes sugeridos pelo Ibase, uma vez que traz índices mais completos que tratam de temas essenciais para determinação na situação em que se encontram as iniciativas socialmente responsáveis de forma mais ampla e considerando aspectos mais variados, o que na maioria dos casos fornecem números mais completos e embasados.

CAPÍTULO III – ESTUDO DE UM CASO PRÁTICO

3.1. Histórico de divulgação

Para tornar possível uma visão mais prática e concreta do que foi visto até o momento, cabe trazer um relatório divulgado recentemente. A empresa escolhida para ilustrar este exemplo foi a Natura Cosméticos.

A Natura é a maior empresa brasileira do setor de higiene pessoal, perfumaria e cosméticos e também no segmento de venda direta como modelo de negócio. A empresa é sediada em Cajamar (SP) e tem consolidado a cada ano sua presença na América Latina, com operações na Argentina, Chile, México, Peru, Colômbia e França. Conta com aproximadamente sete mil funcionários, 1,6 milhões de consultoras e quase 14 mil consultoras orientadoras. Alcança cerca de 100 milhões de consumidores, participando de em média 58,5% dos lares brasileiros pelo menos uma vez por ano.

A Natura divulga relatórios sociais desde o ano 2000 e unificou a publicação de seus resultados econômicos, sociais e ambientais. O Relatório Anual de 2012 foi premiado pela The CR Reporting Awards, única premiação global de relatórios de sustentabilidade corporativa como terceiro colocado na categoria “Best Integrated Report”, reconhecendo a forma integrada com a qual os resultados financeiros e não-financeiros foram divulgados, sendo a única empresa brasileira a fazer parte de tal premiação.

Além disso, a empresa é signatária do Pacto Global e também é membro do Steering Committee e signatários do programa Caring for Climate, do Pacto Global. Integra ainda o Comitê Brasileiro do Pacto Global (CBPG¹), formado através de parceria entre o Instituto Ethos e o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (Pnud), em 2003.

Nos últimos cinco anos, a companhia registrou evolução na receita líquida a um ritmo médio de 13% ao ano, e ampliação da rede de vendas. Em 2013, a empresa manteve o ritmo de crescimento em seus negócios na América Latina e, após um crescimento abaixo do esperado no primeiro semestre, recuperou parte da queda no semestre seguinte. No Brasil, como um todo, houve uma expansão de 4,8% da receita líquida de 2013 se comparada a 2012.

¹ O CBPG é um grupo voluntário composto de empresas, agências do Sistema das Nações Unidas no Brasil, entidades empresariais, academia e organizações da sociedade civil para promover a adoção e a incorporação dos princípios na gestão dos negócios.

Considerando o geral, ou seja, Brasil e operações internacionais, em 2013, houve aumento de 10,5 na receita líquida, chegando ao número de sete bilhões de reais. O Ebitda (sigla em inglês para lucro antes de juros, impostos, depreciação e amortização) foi de R\$ 1,61 bilhão, e o lucro líquido totalizou R\$ 842,6 milhões, recuo de 3,6% se comparado com 2012.

A respeito dos investimentos e ações relacionadas à sustentabilidade, o total aportado em 2013 correspondeu a R\$127,7 milhões.

Estes e outros dados se encontram disponíveis no relatório de 2013, desenvolvido pela companhia seguindo as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI).

3.2. Principais índices divulgados

Um relatório de responsabilidade social é formado por uma grande quantidade de índices, fato que impossibilita a inclusão de todos eles em um trabalho de monografia. Neste sentido, foi feita uma seleção prévia de índices que possibilitem traçar um cenário inicial que possa ser interpretado e colaborar para o entendimento do momento em que a empresa se encontra, especialmente no que trata do aspecto social.

A seleção desses índices principais foi baseada na subdivisão mais ampla proposta pelo guia que contem as Diretrizes para Relatório de Sustentabilidade divulgado pela GRI, em 2006, citada na seção 2.2.3., a saber: Parte I – princípios de materialidade; inclusão de stakeholders; e contexto de sustentabilidade e de abrangência; Parte II – perfil da empresa; forma de gestão da empresa; e indicadores de desempenho econômico, ambiental e social.

Para facilitar o entendimento, vamos seguir com a divisão em duas partes principais, que apresentará uma explicação mais superficial de cada item para promover a ideia básica de cada um deles e, na seção seguinte, acontecerá o aprofundamento nos indicadores sociais, que compõem o tema de atenção central do trabalho.

3.2.1. Parte I – Definição de conteúdo, qualidade e limite do relatório

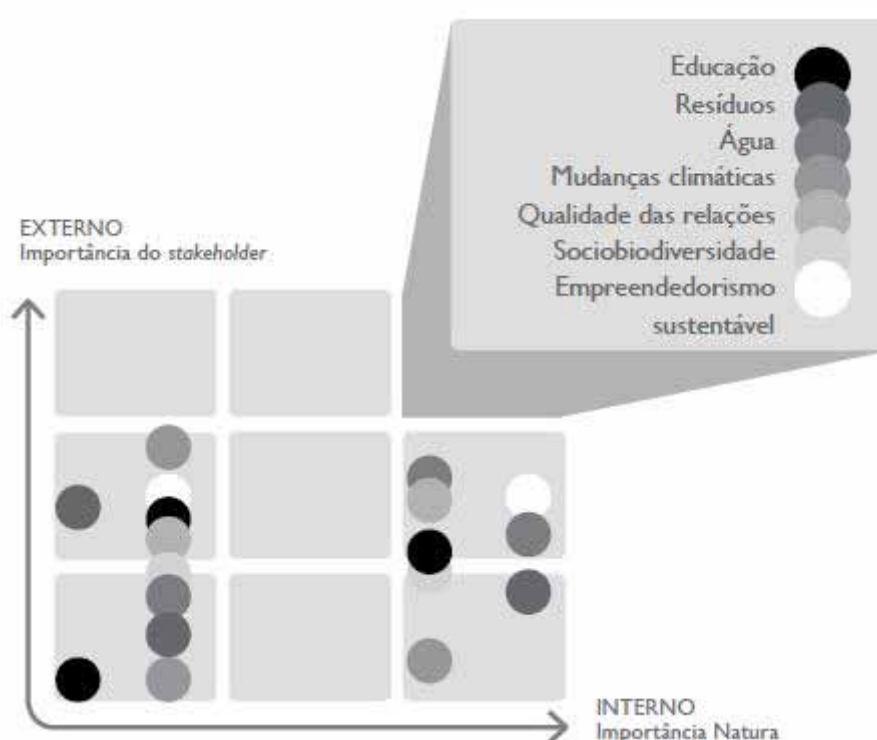
3.2.1.1. Princípios de materialidade

As Diretrizes da GRI (2006) definem acerca do princípio de materialidade:

As organizações encontram uma série de temas que podem relatar. Os temas e indicadores relevantes são os que podem ser considerados importantes por refletir os impactos econômicos, ambientais e sociais da organização ou por influenciar as decisões dos *stakeholders*, merecendo, portanto, ser incluídos no relatório. A materialidade é o limiar a partir do qual um tema ou indicador se torna suficientemente expressivo para ser relatado. A partir desse limiar, nem todos os temas relevantes terão igual importância e a ênfase dentro do relatório deverá refletir a prioridade relativa desses temas e indicadores relevantes (GRI, 2006)

Resumindo, se trata de tornar de conhecimento do público possíveis ações e índices que sejam representativos na tomada de decisão por parte dos stakeholders.

A matriz de materialidade feita pela Natura, em 2013, é resultado de um exercício de diálogo feito com seus principais públicos de relacionamento – funcionários, fornecedores, consultoras, imprensa, órgãos do governo, entidades não governamentais – entre os anos de 2010 e 2011. O resultado desse compilado entre visões internas e externas à empresa apontou para os seguintes temas como relevantes: água, educação, empreendedorismo sustentável, mudanças climáticas, qualidade das relações, resíduos e sociobiodiversidade. Indicadores específicos relacionados a cada tema são encontrados ao longo do reporte. Graficamente é possível encontrar a seguinte situação:



Fonte: Relatório de Sustentabilidade Natura 2013

3.2.1.2. Inclusão dos *stakeholders*

Quanto ao ponto de inclusão dos *stakeholders*, a empresa deve identificar seus *stakeholders* e explicar no relatório as medidas que foram tomadas em resposta a seus interesses e expectativas procedentes. Estas demandas apresentadas pelos públicos da empresa serão uma referência para definição do conteúdo do relatório, especialmente no que diz respeito a escopo, limite, aplicação dos indicadores e abordagem de verificação. (GRI, 2006)

A Natura mapeou sua rede de *stakeholders* e chegou aos componentes: consultoras e consultores Natura (CNs), Consultoras Natura Orientadoras (CNOs), consumidores, colaboradores e fornecedores. A partir dessa lista, procurou identificar quais as visões e expectativas de cada um dos grupos quanto sua relação com a empresa.

Para tanto, desenvolveu uma política de diálogo mais estruturada, realizando 18 encontros presenciais durante 2013, com 227 participantes, fomentando discussões sobre temas relevantes como: ética, tecnologia e relações, além do novo Código de Conduta, lançado no mesmo ano. Além disso, a companhia promoveu 88 interações virtuais, através de webcasts, de wikishops (workshops virtuais) e de outras plataformas digitais, totalizando 7.850 participações, entre CNs, CNOs, consumidores e colaboradores. Nessas oportunidades, foram abordados temas como autoconhecimento, gestão da mudança, planejamento estratégico, ética, gestão comercial e comunicação (Natura, 2013).

3.2.1.3. Contexto da sustentabilidade e abrangência

- **Contexto da sustentabilidade**

O aspecto de contexto da sustentabilidade tem como meta apresentar o desempenho da empresa no contexto mais amplo da sustentabilidade, isso envolve a discussão dentro do “contexto dos limites e demandas relativos aos recursos ambientais ou sociais em nível setorial, local, regional ou global” (GRI, 2006).

A Natura é uma empresa reconhecida mundialmente pelo seu engajamento em iniciativas sustentáveis e resultado disso são os investimentos alocados anualmente neste sentido. Em 2013, foram investidos R\$ 127,7 milhões. Conforme descrito no quadro abaixo:

Matriz de investimentos em sustentabilidade¹	Unidade	2011	2012	2013
Projetos e programas socioambientais ²	R\$MM	8,2	9,2	17,3
Promoção de canais de diálogo ³		2,0	1,5	2,4
Educação e treinamento ⁴		21,3	19,1	14,4
Pesquisa em tecnologias sustentáveis ⁵		0,4	0,6	1,2
Despesas de gestão ⁶		32,6	37,6	60,0
Certificações ⁷		0,1	0,2	0,1
Tecnologias limpas ⁸		0,6	0,1	23,9
Tratamento de efluentes e disposição de resíduos sólidos ⁹		5,7	5,0	8,5
Total		70,9	73,2	127,7

¹ Em 2013, foram incluídos projetos desenvolvidos no ano e outros que tiveram início em anos anteriores e que possuem perfil da Matriz de Investimento em Sustentabilidade Natura. ² Refere-se a despesas e investimentos de projetos e programas relacionados aos temas prioritários: sociobiodiversidade, mudanças climáticas, água e resíduos sólidos. O aumento mais significativo se deve principalmente à inclusão do investimento em patrocínio e associações para sustentabilidade. Outro aumento que também contribuiu foi o desenvolvimento de novos projetos para a região amazônica, com foco na estratégia de inovação. ³ Aumento no valor se deve à inclusão, em 2013, do Projeto Cocriando na categoria. ⁴ A redução no valor se deve à otimização de custos na realização de treinamentos, principalmente relacionados a materiais didáticos, atualização de programas, realização de encontros virtuais etc. ⁵ O aumento do investimento se deve aos novos projetos de pesquisa em tecnologias sustentáveis, desenvolvidos com foco na estratégia de inovação. ⁶ Aumento do valor se deve à inclusão, em 2013, de recursos em investimento social privado, reconhecimento de CN e CNOs, gerenciador integrado, projeto NINA e Transparência Radical, entre outros. ⁷ A redução de investimentos nos processos de certificação ISO 9000 e ISO 14000 se deve ao fato de a auditoria de maturidade de processos da Natura ter sido realizada internamente, diferentemente de 2012, em que foi realizada por auditoria externa. ⁸ Aumento do valor se deve, principalmente, à inclusão do investimento em tecnologias para o desenvolvimento da linha Sou. ⁹ O aumento com tratamento de efluentes se deve ao crescimento de despesas com transporte e tratamento de efluentes em empresas externas, por conta de aumento de demanda, substituição de membranas de ultrafiltração do sistema de tratamento e compra de água potável para suprimento de necessidades da planta de Cajamar. O aumento do investimento em disposição de resíduos é decorrência do início das operações do Nasp, dos custos de transporte de resíduos de produto acabado (por conta de exigências de controle de risco) e do aumento no volume de resíduos de produto acabado provenientes de perdas.

Vale também destacar as metas de sustentabilidade as quais a companhia se propôs a cumprir, com monitoramento de avanços que acontecem anualmente. No ano de 2013, os resultados obtidos foram resumidos na tabela abaixo.

Meta 2013	Desempenho 2013
ÁGUA	
Consumir 0,39 litro de água/unidade produzida no Brasil	Não atingida Atingiu 0,40 litro de água/unidade produzida no Brasil.
EDUCAÇÃO	
Colaboradores	
Registrar 83,2 horas médias de treinamento, por colaborador, em toda a Natura.	Atingida Registrou 90,3 horas médias de treinamento, por colaborador, superando em 9% a meta.
Consultoras e CNOs	
Treinar 1.152 mil consultoras e consultores por tema no Brasil	Atingida Treinou 1.340 mil CNs por tema no Brasil.
Arrecadar R\$ 14 milhões com a venda de produtos Crer pra Ver no Brasil e R\$5,06 milhões nas Operações Internacionais.	Parcialmente atingida Arrecadou R\$17,1 milhões no Brasil e 4,8 milhões nas Ois
Atingir 14% de penetração de CNs no Movimento Natura Brasil	Atingida Superou em 18% a meta, alcançando 16,5% de penetração.
Atingir 14% de penetração das consultoras no programa Crer pra Ver no Brasil e 18,9% nas Operações Internacionais.	Parcialmente atingida Atingiu 15,1% de penetração no Brasil e 17,6% nas Ois
MUDANÇAS CLIMÁTICAS	
Reduzir emissões relativas de GEE em 33% até 2013, levando em consideração o inventário realizado em 2006.	Atingida Redução de 33,2% das emissões relativas de GEE.
Atingir 5.511 tCO ₂ e reduzindo em 12,4% as emissões absolutas (escopos 1 e 2).	Não atingida Atingiu 6.491 tCO ₂ , que representaram 5,7%.
Atingir o índice de 16,5% de embalagens ecoeficientes, incluindo refil.	Atingida Registrou índice de 21,5%, superando em 30% a meta.

QUALIDADE DAS RELAÇÕES	
Colaboradores	
Alcançar 31% de lealdade do colaborador no Brasil	Não atingida Alcançou 30% de lealdade do colaborador no Brasil.
Atingir 73% de favorabilidade na pesquisa de clima Natura	Atingida Atingiu 78% de favorabilidade em toda a Natura.
Consultoras e CNOs	
Registrar 25% de lealdade com as consultoras no Brasil e 39,2% nas Operações Internacionais	Não atingida Alcançou 22,7% de lealdade no Brasil e 38,1% nas Ois
Registrar 39% de lealdade com as CNOs no Brasil e 49,1% nas Operações Internacionais	Não atingida Registrou 38,3% de lealdade no Brasil e 47,7% nas Ois
Consumidor	
Atingir 54% de lealdade do consumidor no Brasil	Não atingida Atingiu 51,6% de lealdade do consumidos no Brasil.
Fornecedores	
Atingir 28% de lealdade dos fornecedores com a Natura.	Atingida Alcançou 29,7% de lealdade dos fornecedores com a Natura.
Comunidades Fornecedoras	
Atingir 28% de lealdade das comunidades fornecedoras.	Atingida Alcançou 28% de lealdade dos fornecedores.
RESÍDUOS	
Gerar 24,7 gramas de resíduos/unidade produzida no Brasil.	Atingida Gerou 21,7 gramas de resíduos/unidade produzida no Brasil.
SOCIOBIODIVERSIDADE	
Amazônia	
Gerar R\$190 milhões em volume de negócios na região amazônica, considerando a Natura e outros parceiros	Atingida Registrou R\$201,5 milhões em negócios na região amazônica.
Alcançar o índice de 13,2% no consumo de insumos amazônicos, sendo 1,85% exclusivos de ativos da biodiversidade.	Parcialmente atingida Alcançou índice de 13,4%, sendo 1,82% exclusivos de ativos da biodiversidade.
Comunidades Fornecedoras	
Distribuir R\$13,6 milhões em recursos para as comunidades fornecedoras.	Não atingida Distribuiu R\$11,2 milhões em recursos para as comunidades fornecedoras.

É possível reparar que a empresa estipulou metas desafiadoras para si e que, embora em sua maioria tenha logrado êxito, foi capaz de reconhecer seus pontos a serem melhorados.

Para o próximo relatório, se planeja metas com uma visão mais de longo prazo, uma vez que a Natura divulgou seus objetivos para 2020, tendo como base de suas ambições a gestão integrada dos aspectos financeiros, sociais e ambientais em todos seus processos, com práticas se tornando “fonte de inspiração e referência de comportamento empresarial” (Relatório Natura, 2013).

- **Abrangência:**

A abrangência trata da cobertura dos temas e indicadores relevantes e, assim como a definição do limite do relatório, deverá ser suficiente para refletir os impactos econômicos, ambientais e sociais significativos e permitir que os *stakeholders* avaliem o desempenho da organização no período em questão. É composta basicamente por escopo, limite e tempo (GRI, 2006).

No relatório 2013 divulgado pela Natura, o campo de abrangência traz as informações como o modelo de relatório a ser apresentado – versão G4 da GRI – com todos os conteúdos exigidos por estas diretrizes, além de todos os indicadores referentes aos aspectos GRI considerados relevantes pela empresa e o período ao qual se referem – de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2013.

Além disto, explicita quais negócios estão incluídos nas demonstrações contábeis, que, neste caso, incluem a Aesop, companhia australiana adquirida no início de 2013, e a intenção de incluir progressivamente maior número de indicadores de seus negócios internacionais, através da ampliação do monitoramento. Enquanto isso, o escopo do relatório disponibilizado em 2013 ainda se refere, predominantemente, às atividades da Natura no Brasil, onde se encontra a maior parte de sua produção e, conseqüentemente, maior parcela dos impactos sociais e ambientais causados por suas atividades.

O relatório também informa quanto aos principais impactos – consumo de água, energia e geração de resíduos -, que os cálculos já consideram os dados reportados pelos fornecedores terceiros do Brasil (empresas que fabricam produtos em nome da Natura).

3.2.2. Parte II – Conteúdo do relatório

No sentido de evitar que o conteúdo do presente trabalho se torne maçante ou repetitivo, cabe reforçar que as próximas seções tratarão dos primeiros tópicos da segunda parte do relatório com

certa superficialidade, apresentando os conceitos mais básicos e aprofundando apenas no que se trata de indicadores sociais, uma vez que neles se concentram nossa maior atenção.

3.2.2.1. Perfil da empresa

A seção denominada perfil da empresa é subdividida em alguns pontos principais, são eles: estratégia e análise; perfil organizacional; parâmetros para o relatório; governança, compromissos e engajamento.

No que diz respeito à estratégia e análise este ponto:

Pretende fornecer uma visão estratégica da relação da organização com a sustentabilidade para dar o contexto para relatos subsequentes e mais detalhados em outras seções das Diretrizes. Tais relatos podem se basear em informações fornecidas em outras partes do relatório, mas esta seção visa propiciar o conhecimento sobre tópicos estratégicos, em vez de simplesmente resumir o conteúdo do relatório. A estratégia e a análise devem consistir na declaração esboçada no item 1.1 (declaração do detentor do cargo com maior poder de decisão na organização (como diretor-presidente, presidente do conselho de administração ou cargo equivalente) sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia) em uma narrativa concisa como a esboçada no item 1.2. (descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades). (GRI, 2006).

Já as questões relacionadas ao perfil organizacional tratam de dados mais objetivos como: nome da organização, principais marcas, produtos e/ou serviços, estrutura operacional – incluindo principais divisões, unidades operacionais, subsidiárias e joint ventures -, localização da sede, mercados atendidos, porte, prêmios recebidos, entre outros.

Quanto aos parâmetros do relatório, deve se englobar basicamente perfil do documento (período coberto pelo relatório, data do relatório anterior mais recente, periodicidade entre os relatórios, dados para contato para possíveis perguntas sobre o documento em questão); escopo e limite do documento (determinação da materialidade, priorização de temas, definição dos públicos que a empresa espera que tenha acesso ao relatório, declaração de quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou limite do relatório, técnicas de medição de dados e as bases de cálculos,

explicações sobre quaisquer reformulações quanto informações fornecidas nos anos anteriores, entre outros pontos); sumário de conteúdo da GRI (identificação dos números das páginas ou links para páginas na internet em que se encontrará cada item solicitado pelas Diretrizes da GRI); e verificação (política e prática relativas à verificação externa para o relatório, é necessário incluir explicações sobre o escopo e a base de qualquer verificação externa prestada, bem como a relação que existe entre a empresa relatora e os auditores envolvidos).

3.2.2.2. Forma de gestão

As informações sobre a forma de gestão devem proporcionar uma visão da abordagem de da gestão da organização no que diz respeito aos aspectos definidos sob cada categoria de indicador, para, dessa maneira, estabelecer o contexto em que se realizaram as informações sobre desempenho. O que se deve manter em mente é que estas informações sobre a forma de gestão devem tratar todos os aspectos relacionados a cada categoria, independentemente do formato em que serão divulgadas.

3.2.2.3. Indicadores de desempenho econômico, ambiental e social

Cada uma das categorias de indicadores inclui aspectos sobre a forma de gestão e um conjunto de indicadores de desempenho essenciais e adicionais. Os indicadores considerados essenciais são aqueles que são geralmente aplicáveis e relevantes para a maior parte das organizações. Os indicadores adicionais correspondem a práticas emergentes ou refletem temas que podem ser significativos para determinadas organizações, mas não para outras. Trataremos sobre as expectativas a respeito dos três tipos básicos de indicadores separadamente.

- **Desempenho econômico**

Do ponto de vista sustentável, os indicadores econômicos estão relacionados aos impactos da organização sobre as condições econômicas de seus *stakeholders* e sobre os sistemas econômicos em nível local, nacional e global. Por isso tais índices devem ilustrar o fluxo de capital entre os

diferentes *stakeholders* e os principais impactos de suas atividades sobre a sociedade como um todo.

Espera-se que sejam incluídos itens acerca da forma de gestão com referência a aspectos como desempenho econômico, presença no mercado e impactos econômicos indiretos. Além disso, para o entendimento do contexto em que a companhia se encontra é válido relatar os principais resultados ou metas se atingidos ou não, principais riscos e oportunidades organizacionais, principais mudanças de sistemas ou estruturas com objetivo de melhorar o desempenho e principais estratégias para a implementação de políticas ou obtenção de desempenho.

- **Desempenho ambiental**

A dimensão ambiental da sustentabilidade remete aos impactos da organização sobre sistemas naturais vivos e não-vivos, englobando ecossistemas, terra, ar e água. Os principais indicadores capazes de dar visibilidade a este desempenho estão relacionados com insumos (por exemplo, matéria, energia, água) e a produção (emissões, efluentes, resíduos). Índices que dizem respeito à biodiversidade, à conformidade ambiental e outras informações como, gastos com meio ambiente e impactos de produtos e serviços também devem ser considerados na análise. Pontos de destaque que integram esse aspecto do relatório podem ser encontrados na seção 3.2.1.3., que traz indicadores relacionados ao contexto da sustentabilidade.

- **Desempenho social**

A perspectiva social do relatório corresponde aos impactos causados pela organização nos sistemas sociais com os quais interage. Neste sentido, os indicadores sociais são subdivididos nas categorias: práticas trabalhistas, direitos humanos, sociedade e responsabilidade pelo produto.

Uma vez que o objeto central de interesse deste trabalho é o aspecto social diante das decisões empresariais, a ênfase das análises que seguirão na próxima seção será dada aos principais indicadores sociais disponibilizados pela Natura.

3.3. Indicadores Sociais

Os índices sociais que retratam a maneira que a organização vem se relacionando com o meio em que está inserida serão divididos seguindo as diretrizes indicadas acima.

3.3.1. Práticas trabalhistas:

Sobre práticas trabalhistas, a GRI orienta:

“A Declaração Tripartite sobre Empresas Multinacionais e Política Social da Organização Internacional do Trabalho (OIT) e as Diretrizes da Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Econômico (OCDE) para Empresas Multinacionais deverão ser os principais pontos de referência para um relato conciso sobre a forma de gestão com referência aos seguintes aspectos trabalhistas: emprego; relações entre os trabalhadores e a governança; saúde e segurança no trabalho; treinamento e educação; e diversidade e igualdade de oportunidades” (GRI, 2006).

Para traçar este panorama de empenho social apresentado pela empresa durante o período ao qual o relatório se refere, podem ser utilizados indicadores específicos da empresa, se julgar necessário, e também indicadores sugeridos pela GRI.

Os principais aspectos a serem abordados sobre essa temática compõem a tabela a seguir, assim como a essencialidade de cada ponto – se considerados como informações indispensáveis ou adicionais – também segundo as diretrizes propostas pela GRI. Além disto, há uma breve explicação do que cada ponto deve tratar.

Práticas trabalhistas		
Aspecto		GRI
Emprego	LA1. Total de trabalhadores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região	Essencial
	LA2. Número total e taxa de rotatividade de empregados	Essencial
	LA3. Benefícios oferecidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou meio período.	Adicional
Relações entre os trabalhadores e a governança	LA4. % de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva.	Essencial
	LA5. Prazo mínimo para notificação com antecedência referente a mudanças operacionais.	Essencial
Saúde e segurança no trabalho	LA6. % dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde que ajudam no monitoramento e aconselhamento.	Adicional
	LA7. Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho.	Essencial
	LA8. Programas de assistência a empregados, seus familiares ou membros da comunidade com relação a doenças graves.	Essencial
	LA9. Temas relativos a segurança e saúde cobertos por acordos formais com sindicatos.	Adicional
Treinamento e educação	LA10. Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional.	Essencial
	LA11. Programas para a gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários.	Adicional
	LA12.% de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira.	Adicional
Diversidade e igualdade de oportunidade	LA13. Composição dos grupos responsáveis pela governança corporativa e discriminação de empregados por categoria.	Essencial
	LA14. Proporção de salário base entre homens e mulheres, por categoria funcional.	Essencial

Sobre essa questão, a Natura divulga inúmeros dados sobre iniciativas que geraram resultados durante o período que abrange o relatório, sendo algumas delas retratadas nas tabelas abaixo.

Os quadros a seguir contem informações que foram disponibilizadas pela Natura em seu relatório de 2013.

Emprego					
Número de colaboradores Natura por região/país					
	2011	2012	2013		
	Total	Total	Total	Feminino	Masculino
Brasil	5.483	5.354	5.339	3.161	2.178
Argentina	449	394	465	387	78
Chile	293	268	197	165	32
México	113	119	126	79	47
Peru	301	283	245	224	21
Colômbia	191	213	232	192	40
França	55	52	51	41	10
Total	6.885	6.683	6.655	4.249	2.406
Outros contratos de trabalho	Total	Total	Total	Feminino	Masculino
Aprendizes	157	164	138	69	69
Estagiários	141	80	202	147	55
Temporários	255	337	980	412	568
Terceiros residentes	2.094	2.505	2.937	1.319	1.618
Total	2.647	3.086	4.257	1.947	2,310
Colaboradores por nível funcional					
	2011	2012	2013		
	Total	Total	Total	Feminino	Masculino
Operacional	n.d	2.476	2.371	1.001	1,370
Administrativo	n.d	3.474	3.503	2.822	681
Gerência	n.d	679	721	409	312
Diretoria	n.d	54	60	17	443
Total	n.d	6.683	6.655	4.249	2.406

Fonte: Relatório de sustentabilidade Natura 2013

Em 2013, a Natura não teve mudanças significativas em seu quadro total de funcionários em comparação com os dois anos anteriores. O que se nota é um aumento considerável no número de trabalhadores temporários, devido principalmente a abertura de um centro de distribuição em São Paulo, que após concluída causou redução da quantidade de trabalhadores provisórios.

Registrou-se também um crescimento no número de estagiários entre 2012 e 2013, em função de uma reorganização no quadro funcional.

Saúde e Segurança			
Doenças ocupacionais na operação Brasil¹			
	2011	2012	2013
Taxa de absenteísmo	5,83	3,95	3,12
1. Informações referentes apenas aos colaboradores próprios da Natura			
Taxa e números de saúde na operação Brasil			
	Colaboradores	Terceiros residentes	
Taxa de frequência de doenças ocupacionais %	0	0	
Dias perdidos - acidentes	298	113	
Taxas de lesões (acidentes com e sem afastamentos)	1,32	3,09	
Número total de óbitos	0	0	
Investimento em saúde e segurança (em R\$)			
	2011	2012	2013
Investimento na prevenção de acidentes por colaborador	795	582	1.009
Investimento na prevenção de doenças por colaborador	940	942	1.407

Quanto a questão de saúde e segurança, em 2013, a Natura investiu R\$1.009 por funcionário na prevenção de acidentes e R\$1.407 por funcionário na prevenção de doenças, valores consideravelmente mais altos do que o investimento feito em 2012. Foram realizadas campanhas de atividades com foco em saúde, prevenção, incentivo à prática de exercícios e promoção da qualidade de vida dos trabalhadores da empresa. Também foram disponibilizados exames preventivos, aplicação de vacinas não cobertas pelo serviço público e apoio a gestantes e mães de recém-nascidos entre outras iniciativas.

Diversidade e Oportunidades			
	2011	2012	2013
Total de colaboradores Brasil	5.483	5.354	5.339
Mulheres (%)			
Em relação ao total de colaboradores	61	60	59
Em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais	57	59	56
Em cargos de diretoria em relação ao total de cargos de diretoria	24	26	33
Acima de 45 anos			
Em relação ao total de colaboradores	12	13	14
Em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais	11	11	12
Em cargos de diretoria em relação ao total de cargos de diretoria	22	35	42
Multiculturalidade			
Total de líderes estrangeiros ou com experiência internacional	42	38	24
% de líderes estrangeiros ou com experiência internacional em relação ao total de líderes	33	30	21
Colaboradores com deficiência			
Número de colaboradores com deficiência	258	219	230
% sobre total de colaboradores	4.7	4.1	4.3

Sobre o tema diversidade e oportunidade, a Natura vem, desde 2011, estruturando um posicionamento quanto à inclusão de três pilares prioritários em sua agenda: inclusão social, feminino e multiculturalismo.

Em 2012, o foco foi o desenvolvimento do pilar feminino, iniciativa que se refletiu nos resultados de 2013, com o crescimento do número de mulheres ocupando cargos de diretoria, que pulou de 26% para 35% se comparado com 2012.

Também em 2013, houve a contratação de profissionais com deficiência, que atualmente já atua na linha de separação de pedidos (*picking*) representando 15% dos funcionários do novo centro de distribuição e deve chegar a 30%, segundo a meta da Natura.

Treinamento e Educação					
Média de horas de treinamento por colaborador, por categoria funcional, na operação Brasil					
	2011	2012	2013		
	Total	Total	Total	Feminino	Masculino
Produção	97	128	128	111	141
Administrativo	86	68	73	63	107
Gerência	88	71	65	65	66
Diretoria	60	34	31	36	28
Média de horas ¹	90	95	96	78	123
1. Contempla o treinamento da força de vendas (gerentes de vendas e gerentes de relacionamento; 2. Total de horas de treinamento em todos os níveis, dividido pelo total de colaboradores e estagiários do ano correspondente.					
Investimento em educação e treinamento de colaboradores (em R\$)					
Operação			2011	2012	2013
Brasil			26.415	19.634	16.074
Programa Natura Educação - Brasil					
		Unidade	2011	2012	2013
Bolsas concedidas			510	376	368
Bolsas de estudo no programa Natura Educação		%	69	46	42
Valor investido no programa Natura Educação		R\$ milhares	1.014	1.218	1.094
Cursos realizados por colaboradores ou familiares subsidiados total					
			2011	2012	2013
Técnicos/profissionalizantes			57	44	37
Idiomas			43	6	3
Pré-vestibular			1	0	1
Universitários			277	247	234
MBA e pós-graduação			132	79	93
Total			510	376	368

A Natura reportou também que, no mesmo ano, cada funcionário teve em média 90,3 horas de treinamento, superando em 9% a meta estipulada para o mesmo período, o que representa oito mil horas a mais de treinamento além do objetivo estipulado inicialmente. Os investimentos em treinamento e educação chegou a um montante superior a um milhão de reais, o que inclui também gastos em bolsas de estudos para cursos técnicos, de graduação e pós graduação para seus funcionários. Nas unidades internacionais o investimento em treinamento e capacitações foi cerca de 46% maior que no ano anterior.

Como resultados das iniciativas citadas acima e das demais que aconteceram durante 2013, a Natura obteve seu melhor resultado na pesquisa de clima realizada no mesmo ano, desde 2006 quando começaram a monitorar o indicador. Foi alcançado um índice de favorabilidade de 78%, acima da meta de 73% que havia sido estabelecida e também dos 72% registrado no ano anterior.

3.3.2. Direitos humanos

Nestes mesmos moldes seguidos para práticas trabalhistas, guiados pela OIT e pela OCDE, são orientados os demais indicadores, cada um com suas referências particulares.

No caso do indicador de direitos humanos, práticas de investimentos e processos de compras, a referência deve ser: não discriminação; liberdade de associação e acordo de negociação coletiva; abolição do trabalho infantil; prevenção de trabalho forçado e escravo; práticas de reclamações e queixas; práticas de segurança; e direitos dos indígenas.

Direitos Humanos		
	Aspecto	GRI
Práticas de investimento e de processos de compras	HR1. Percentual e número total de contratos de investimentos significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos.	Essencial
	HR2. % de empresas contratadas e fornecedores críticos que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos e medidas tomadas.	Essencial
	HR3. Total de horas de treinamento para empregados em políticas e procedimentos relativos a aspectos de direitos humanos.	Adicional
Não-discriminação	HR4. Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas.	Essencial
Liberdade de associação e negociação coletiva	HR5. Operações identificadas em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva pode estar correndo risco significativo.	Essencial
Trabalho infantil	HR6. Operações de risco significativo de ocorrência de trabalho infantil.	Essencial
Trabalho forçado ou análogo ao escravo	HR7. Operações de risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo.	Essencial
Práticas de segurança	HR8. % do pessoal de segurança submetido a treinamento nas políticas ou procedimentos da organização relativos a aspectos de direitos humanos.	Adicional
Direitos indígenas	HR9. Número total de casos de violação de direitos dos povos indígenas.	Adicional

Alguns pontos interessantes que devem ser destacados do relatório Natura 2013, tocam em pontos como: ética, seleção ao estabelecer parcerias com fornecedores que compartilhem da preocupação de seus impactos diante a sociedade e conscientização dos públicos que mantem algum tipo de relação com a companhia. Neste sentido, a empresa cita algumas iniciativas que ocorrerão durante o período.

Durante o processo de integração, todos os colaboradores da Natura passam por um treinamento que visa abordar temas como Essência e cultura da companhia, sustentabilidade e compromisso com os direitos humanos.

Além desse primeiro contato, o tema dos direitos humanos é incluído na agenda de diversos treinamentos e capacitações ao longo do ano. E, uma vez que houve crescimento no número de treinamentos em 2013, a abordagem do tema também foi proporcionalmente maior, totalizando 76% dos colaboradores treinados e 13.346 horas.

Além da visão de mais interna, a Natura ressalta que 100% dos contratos estabelecidos com seus fornecedores têm cláusulas referentes aos direitos humanos, como riscos envolvendo trabalho infantil, trabalho forçado ou análogo ao escravo.

Os contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas referentes a direitos humanos são aqueles com valores iguais ou superiores a R\$ 5 milhões.

3.3.3. Sociedade

Os indicadores relativos ao desempenho da empresa perante a sociedade trazem à tona os impactos que as empresas geram nas comunidades em que estão inseridas e a divulgação de como os riscos e consequências dessa interação são geridos e mediados pela companhia.

Neste sentido, os principais pontos a serem incluídos na análise são: comunidade; corrupção; políticas públicas; concorrência desleal; e conformidade. Informações acerca de riscos associados a suborno, corrupção, influência indevida na elaboração de políticas públicas e práticas de monopólio são característica englobadas na divisão acima.

Sociedade		
Aspecto		GRI
Comunidade	SO1. Natureza, escopo e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades.	Essencial
Corrupção	SO2. % e número total de unidades de negócios submetidas a avaliação de riscos relacionados á corrupção.	Essencial
	SO3. % de empregados treinados nas políticas e procedimentos anticorrupção da organização.	Essencial
	SO4. Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção.	Essencial
Políticas públicas	SO5. Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e <i>lobbies</i> .	Essencial
	SO6. Valor total de contribuições financeiras e em espécie para partidos políticos, políticos ou instituições relacionadas.	Adicional
Concorrência desleal	SO7. Número total de ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados.	Adicional
Conformidade	SO8. Valor monetário de multas significativas e número de sanções não-monetárias resultantes da não-conformidade com leis e regulamentos.	Essencial

Sobre indicadores relacionados à sociedade, mais especificamente às queixas sobre impactos registradas, processadas e solucionadas por mecanismos formais da empresa, a Natura divulgou em seu relatório que especificamente sobre questões ligadas a impactos ambientais (problemas com água, esgoto, vegetação e desperdício de recursos naturais), recebeu em 2013, cinco manifestações, mesma média dos anos anteriores (2011 com quatro ocorrências e 2012 com cinco ocorrências).

O número de queixas relacionadas a práticas trabalhistas (benefícios, hora extra, jornada de trabalho, assistências médica e odontológica e treinamento, entre outras) se refere apenas às manifestações tratadas, uma vez que os casos em que faltam dados no momento do registro não são contabilizados.

Além disso, em 2013, foram 542 manifestações – em 2012, elas totalizaram 327 e, em 2011, houve 209 registros. Registramos, ainda, 837 manifestações sobre impactos sociais, feitas por fornecedores, comunidades fornecedoras, consultoras e consumidores. O número foi menor que o dos anos anteriores – 2.640 em 2012 e 4.133 em 2011. Contribuiu para essa redução o fato de que, a partir de 2013, a Ouvidoria passou a atender somente casos comportamentais relatados por consultoras. Todos os casos relacionados a questões ambientais, sociais e de práticas trabalhistas foram tratados e solucionados.

Com relação aos fornecedores, a gestão de risco considera aspectos de mercado, financeiro, socioambiental, de saúde, de segurança do trabalho e qualidade, além dos demais requisitos legais. Em 2013, 186 fornecedores da Natura passaram por auditoria ao longo do ano, desta iniciativa, saiu uma série de iniciativas para melhorias: 111 fornecedores tiveram algum aspecto de potencial melhoria ambiental identificado, 100 foram identificados como possíveis redutores de impactos negativos na sociedade e 118 para melhorias nas condições trabalhistas. Porém, cabe citar que nenhum acordo foi firmado para correção das questões levantadas sobre direitos humanos, uma vez que a Natura tem uma postura de tolerância zero quanto esse tipo de violação.

3.3.4. Responsabilidade pelo produto

Finalmente, quanto à responsabilidade pelo produto, deve se considerar aspectos como saúde e segurança do cliente; rotulagem de produtos e serviços; comunicações de marketing; privacidade do cliente; e conformidade, conforme ilustrados na tabela abaixo.

Responsabilidade pelo produto		
Aspecto		GRI
Saúde e segurança do cliente	PR1. Fases do ciclo de vida do produto ou serviço em que os impactos na saúde e segurança são avaliados visando melhorias.	Essencial
	PR2. Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados pelo produto ou serviço.	Adicional
Rotulagem de produtos e serviços	PR3. Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimento de rotulagem.	Essencial
	PR4. Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos relacionados a rotulagem.	Adicional
	PR5. Práticas relacionadas à satisfação do cliente.	Adicional
Comunicação de Marketing	PR6. Programa de adesão às leis, normas e códigos relacionados a comunicações de marketing.	Essencial
	PR7. Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos relativos a comunicações de marketing.	Adicional
Conformidade	PR8. Número total de reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes.	Adicional
Compliance	PR9. Valor monetário de multas (significativas) por não-conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços.	Essencial

Dos indicadores citados na tabela acima e levando em consideração os resultados mais significativos acerca de responsabilidade do produto, foram selecionados alguns índices considerados essenciais pelas diretrizes propostas pela GRI. São eles a respeito de saúde e segurança do cliente e rotulagem.

Sobre saúde e segurança do cliente, a Natura declara em seu relatório que conta com “rigorosos processos internos desde o desenvolvimento conceitual do produto até sua fabricação”. Entre esses processos a empresa cita testes e avaliações de segurança e eficácia de produtos e matérias-primas, testes de estabilidade, microbiologia e desenvolvimento analítico, atendendo às exigências necessárias para aprovação dos órgãos sanitários dos países em que opera.

Sobre rotulagem o relatório diz:

Há oito anos, publicamos a tabela ambiental em nossos produtos, informando a origem das matérias-primas que os constituem. Para os produtos com embalagem reduzida, indicamos o site da Natura onde esses dados estão disponíveis. Com o lançamento do novo regulamento europeu, que estabeleceu a inclusão de dados sobre a composição dos ingredientes nas embalagens, realizamos um trabalho de atualização desses dados para

adequar nosso portfólio da Natura França. Estamos estendendo essa atualização para o Brasil, padronizando as nossas informações e embalagens. Nossos rótulos ainda contêm informações sobre modo de uso, presença de substâncias capazes de gerar impacto socioambiental, formas de disposição do produto, indicação sobre o número recomendado de reutilização da embalagem e dados sobre terceirização da produção. (Relatório Natura, 2013).

A empresa declara ainda que em 2013 não registrou sanções ou multas por violações a leis e regulamentos relativos ao fornecimento de produtos e serviços e à rotulagem dos produtos nem multas por colocar em risco a saúde e segurança do consumidor.

CONCLUSÃO

À medida que os anos passam, fica mais evidente a democratização pela qual a sociedade vem passando no que diz respeito às informações disponíveis no mercado independente da área em questão. Uma das consequências dessa facilidade em obter conhecimento sobre os mais variados assuntos é o surgimento de questionamentos a respeito do conteúdo que vem sendo apresentado pelos meios de comunicação e, posteriormente, a provocação de um posicionamento mais fundamentado de cada cidadão ou, no caso deste trabalho, de cada agente do mercado, sobre temas de seu interesse.

Um dos aspectos que vem ganhando destaque entre os principais pontos de atenção deste público é a forma como as empresas lidam com a sociedade, com o meio que a cerca e com as possíveis consequências que suas atividades podem causar direta ou indiretamente.

Esta necessidade de estar a par do mercado que o cerca e de tomar decisões sejam elas como consumidor ou como investidor de maneira mais consciente logo foi percebida pelas empresas que compõem o mercado e o resultado dessa percepção foi a divulgação de um número significativo de publicações, livros e relatórios a respeito da responsabilidade social, que se tornou o assunto central deste presente trabalho.

Ao final da pesquisa feita para a elaboração desta monografia foi possível chegar à conclusão de que, apesar da existência de um vasto e rico material disponível ao público que busca esclarecimentos e aprofundamento sobre o tema, é um assunto que ainda gera margem para muitas discussões e evoluções futuras.

Historicamente muito já foi conquistado no sentido de validar e dar para a responsabilidade social o devido espaço no mundo corporativo, embora ainda sendo possivelmente considerados os primeiros passos de algo que muito ainda será debatido.

Ainda assim, por um lado, já temos ao alcance das empresas que se interessam por divulgar seus cenários sociais, ferramentas importantes e já bastante difundidas mundialmente, sendo que, no caso deste trabalho, foram abordados exclusivamente os modelos de relatório social que seguem as diretrizes de três vertentes principais, sendo eles os modelos do Ibase, do Instituto Ethos e também da GRI, cada exemplo seguindo seu próprio racional e evidenciando aspectos que julgue mais representativo.

Foram identificadas várias semelhanças e diferenças entre os modelos estudados, mas de maneira geral, as convergências foram predominantes, mas em todos os casos a divulgação contribui de maneira positiva como incentivo para as novas iniciativas que vem sendo desenvolvidas.

Além disso, temos a favor do público ao qual se destina o resultado desse relatório, um acesso cada vez mais fácil e simples, com a tendência de intensificação de melhorias neste sentido, fato que só deve agregar e incentivar que mais empresas se interessem por divulgar seus posicionamentos e se dedicar ainda mais em melhorar suas iniciativas neste sentido, uma vez que esse posicionamento vem a cada ano que passa se concretizando como diferencial na competitividade do mercado em que está inserida.

O objetivo principal deste trabalho de informar e simplificar o entendimento e a análise das informações divulgadas pelas empresas foi desenvolvido ao longo da comparação entre os modelos selecionados e pela análise, ainda que superficial em certo nível, do relatório de sustentabilidade divulgado pela Natura Cosméticos, referente ao ano de 2013 e espero que tenha despertado o interesse de o leitor se manter atualizado e em busca de opções de consumo que façam sentido com suas crenças e convicções, levando em consideração os propósitos divulgados pelas empresas participantes do mercado.

BIBLIOGRAFIA

Agenda 21 - **Conferência das Nações Unidas para o Meio Ambiente e o Desenvolvimento** – UNCED/Rio-92

ALMEIDA, F. **Empresa e responsabilidade social**. Gazeta Mercantil, 1999. ASHLEY, P. A. **Ética e responsabilidade social nos negócios**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2005.

BALANÇO SOCIAL. Disponível em: www.balancosocial.org.br

BARBIERI, José Carlos. **Gestão Ambiental e Empresarial** - 2ed, 2007.

BIDE, M. L. **Recursos humanos e responsabilidade social**: a experiência da Fundação Nova América. São Paulo: FSB Comunicação, 2006.

BORTOLI, R. G.; GUATELLI, R. **Responsabilidade social**. 2005. Monografia (Graduação em Administração) - Faculdade de Ciências Administrativas e Contábeis de Lins, Lins.

BUSINESS SOCIAL RESPONSIBILITY (BSR). **Social Responsibility**. [S.L.]: Disponível: <[http:// www.bsr.org](http://www.bsr.org)> . Acesso em: Março, 2014

DUPAS, Gilberto (org.). **Meio Ambiente e Crescimento Econômico: tensões estruturais** – São Paulo: Editora Unesp, 2008.

DUNN, Robert. **Quer uma vantagem competitiva?** Revista Exame, 669, ano 32, n. 18, 26/08/1998

EMPREGA BRASIL. **Os benefícios da responsabilidade social para sua empresa e sociedade**. Disponível em: <<http://www.empregabrasil.org.br/respsocial.asp>>. Acesso em: mar. 2014.

FIESP/CIESP. **Responsabilidade Social Empresarial: Panorama e Perspectivas** – São Paulo, 2003

Gestão ambiental e responsabilidade social corporativa. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2006.

GONÇALVES, L. E. **Balanço social da empresa na América Latina**. São Paulo: Pioneira, 1980.

GRI, Global Reporting **Initiative. Diretrizes para Relatório de Sustentabilidade** – São Paulo, 2006.

Grupo de Institutos, Fundações e Empresas (GIFE). **Investimento Social Privado dos EUA no Brasil: Uma análise de empresas do Grupo +Unidos**. São Paulo, SP, 2008.

GRZYBOWSKI, C. **Balanco social**: um convite à transparência das empresas. Disponível em: <<http://www.balancosocial.org.br>>. Acesso em: abril. 2014.

GUIMARÃES, H. W. M. **Responsabilidade social da empresa: uma visão histórica de sua problemática**. Revista de Administração de Empresas, 1984.

INSTITUTO BRASILEIRO DE ANÁLISES SOCIAIS E ECONÔMICAS. Disponível em www.ibase.org.br

INSTITUTO BRASILEIRO DE ANÁLISES SOCIAIS E ECONÔMICAS – IBASE. **Balanco Social**. Rio de Janeiro, 2008. Disponível em: www.balancosocial.org.br

INSTITUTO ETHOS. **Indicadores ethos de responsabilidade social empresarial**. São Paulo: Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social, 2001.

INSTITUTO ETHOS. **O Balanco Social e a Comunicação da Empresa com a sociedade**. São Paulo, 2007. Disponível em www.ethos.org.br

INSTITUTO ETHOS. **Guia Balanco Social**. São Paulo, 2005.

DEBONI, Fábio (org.). **Investimento social privado no Brasil: tendências, desafios e potencialidades** - 1. Edição. Brasília: Instituto Sabin, 2013.

IUDICIBUS, Sergio de; MARION, Jose Carlos. **Dicionário de termos de contabilidade**. São Paulo: Atlas, 2001.

FURTADO, Celso. **O mito do desenvolvimento econômico**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1973.

KROETZ, C. E. S. **Balanco social: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2000.

MACHADO FILHO, C. A. P. **Responsabilidade Social e Governança – O Debate e as Implicações**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2006

MAKOWER, Joel. **Beyond The Bottom Line: Putting Social Responsibility To Work For Your Business And The World** – Nova Iorque: Tilden Press Inc, 1994.

MAY, H. Peter (org.). **Economia do Meio Ambiente: teoria e prática** – 2. ed.- Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

MENDONÇA, P. M. de. In: **Responsabilidade social das empresas**. São Paulo: Peirópolis, 2002.

MIRANDA, G. de P. C. In: **Responsabilidade social das empresas**. São Paulo: Peirópolis, 2002, p. 229-272.

NASCIMENTO, Elimar Pinheiro do; VIANNA, João Nildo (org.). **Dilemas e desafios do desenvolvimento sustentável no Brasil**. Rio de Janeiro: Garamond, 2007.

NOBRE, marcos; Amazonas, Maurício de Carvalho (org.). **Desenvolvimento sustentável: a institucionalização de um conceito**. Brasília: ed. Ibama, 2002.

Oliveira, F. I. & Grüninger, B **Normas e Certificações: Padrões para responsabilidade social de empresas**. Em <http://www.ethos.org.br>

PAIVA, P. R. **Contabilidade ambiental: evidenciação dos gastos ambientais com transparência focada na prevenção**. São Paulo: Atlas, 2003.

Ethos, Instituto. **Relatórios de sustentabilidade no contexto brasileiro: destaques e descobertas do grupo sobre o processo de relato e indicadores de sustentabilidade da terceira versão das diretrizes da Global Reporting Initiative; casos práticos e referências**. Disponível em www.ethos.org.br

RIZZI, F. B. In: **Responsabilidade social das empresas**. São Paulo: Peirópolis, 2002.

SACHS, Ignacy. **Caminhos para o desenvolvimento sustentável** – 3ª edição. Rio de Janeiro: Ed. Garamond, 2008.

SIQUEIRA, E. S; SPERS, V. R. E. **Responsabilidade social: o potencial transformador da atuação social das empresas**. Piracicaba: Ottoni, 2003.

SUBIABRE, Santiago Bruron. **Auditoria Sócio-Econômica**. In: GOLÇALVES, Ernesto Lima (Org.). **Balanco Social da Empresa na América Latina**. São Paulo: Pioneira, 1980.

SUCUPIRA, J. **A responsabilidade social das empresas**. Disponível em <<http://www.balancosocial.org.br>>.

TACHIZAWA, T.; **Gestão Ambiental e Responsabilidade Social Corporativa – Estratégias de Negócios Focadas na Realidade Brasileira**. 2ª Edição, São Paulo: Editora Atlas, 2004.

TINOCO, J. E. P. **Balanco social: uma abordagem da transparência e da responsabilidade**. São Paulo, 2001.

TOFOLI, E. T. et al. **A responsabilidade social como diferencial e modelo empresarial**. Varginha-MG, 2006.

TOGEIRO, Luciana. **Política Ambiental: uma análise econômica** – Campinas, SP: Papirus ; Fundação Editora da Unesp, 1998.

UniEthos. **Relatórios de sustentabilidade no contexto brasileiro: casos práticos e referências**. 2 ed. São Paulo, 2008.

VEIGA, José Eli. **Desenvolvimento Sustentável: o desafio do século XXI** – Rio de Janeiro: Garamond, 2005.

VEIGA, José Eli da. **Do global ao local**. Campinas, SP: Armazém do Ipê, 2005.

VIANA, Gilney, SILVA, Marina, DINIZ Nilo (org.). **O desafio da sustentabilidade: um debate socioeconômico no Brasil** – São Paulo: ed. Fundação Abramo, 2001.

WSBC, **Corporate Social Responsibility: making good business sense**, January 2000. Disponível em <http://www.wbcsd.org/web/publications/csr2000.pdf>.

<http://portugues.free-ebooks.net/ebook/Balanco-social-Instrumento-de-gestao-e-de-transparencia-da-responsabilidade-social-corporativa/pdf/view>

www.globalreporting.org

<http://www.sa-intl.org/>

<http://www.pactoglobal.org.br>

<http://www.odmbrasil.gov.br>

<http://www.portalfederativo.gov.br>

<https://www.bsr.org/>

www.johnelkington.com

<http://www.ethos.org.br/>

www.fiesp.org.br/pesquisarse

<http://www.bsr.org/en/our-network/events/view/using-the-new-g4-guidelines-for-effective-reporting>

http://www.balancosocial.org.br/media/4_Cap2.pdf

ANEXOS

Anexo I

Demonstrativo do modelo de relatório proposto pelo IBASE:

1) Base de Cálculo	2014 Valor (Mil Reais)			2013 Valor (Mil Reais)		
Receita Líquida (RL)						
Resultado Operacional (RO)						
Folha de Pagamento Bruta (FPB)						
2) Indicadores Sociais Internos	Valor (mil R\$)	% sobre FPB	% sobre RL	Valor (mil R\$)	% sobre FPB	% sobre RL
Alimentação						
Encargos sociais compulsórios						
Previdência privada						
Saúde						
Segurança e saúde no trabalho						
Educação						
Cultura						
Capacitação e desenvolvimento Profissional						
Creches ou auxílio-creche						
Participação nos lucros ou resultados						
Outros						
Total - Indicadores Sociais Internos						
3) Indicadores Sociais Externos	Valor (mil R\$)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil R\$)	% sobre RO	% sobre RL
Educação						
Cultura						
Saúde e saneamento						
Esporte						
Combate à fome e segurança alimentar						
Outros						
Total - Contribuições para a sociedade						
Tributos (excluídos encargos sociais)						
Total - Indicadores Sociais Externos						
4) Indicadores Ambientais	Valor (mil R\$)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil R\$)	% sobre RO	% sobre RL
Investimentos relacionados com a produção/operação da empresa						
Investimentos em programas e/ou projetos externos						
Total dos investimentos em meio ambiente						
Quanto ao estabelecimento de "metas anuais" para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa	() não possui metas	() cumpre de 0 a 50%	() cumpre de 51 a 100%	() não possui metas	() cumpre de 0 a 50%	() cumpre de 51 a 100%
5) Indicadores de Corpo Funcional						
Nº de empregados ao final do período						
Nº de admissões durante o período						
Nº de empregados terceirizados						
Nº de estagiários						
Nº de empregados acima de 45 anos						
Nº de mulheres que trabalham na empresa						
% de cargos de chefia ocupados por mulheres						
Nº de negros que trabalham na empresa						
% de cargos de chefia ocupados por negros						
Nº de portadores de deficiência ou necessidades						

Continuação

6) Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial	2014			Metas 2015		
Relação entre a maior e a menor remuneração da						
Nº total de acidentes de trabalho						
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	() Direção	() Direção e Gerências	() Todos empregados	() Direção	() Direção e Gerências	() Todos empregados
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	() Direção e Gerências	() Todos empregados	() Todos + CIPA	() Direção e Gerências	() Todos empregados	() Todos + CIPA
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos trabalhadores, a empresa:	() Não se envolve	() Segue as normas da OIT	() Incentiva e segue as normas da OIT	() Não se envolverá	() Seguirá as normas da OIT	() Incentivará e seguirá as normas da OIT
Aprevidência privada contempla:	() Direção	() Direção e Gerências	() Todos empregados	() Direção	() Direção e Gerências	() Todos empregados
A participação nos lucros ou resultados contempla:	() Direção	() Direção e Gerências	() Todos empregados	() Direção	() Direção e Gerências	() Todos empregados
Na seleção dos fornecedores, os mesmo padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:	() Não são considerados	() São sugeridos	() São exigidos	() Não serão considerados	() Serão sugeridos	() Serão exigidos
Quanto à participação de empregados em programas de trabalho voluntário, a empresa:	() Não se envolve	() Apóia	() Organiza e incentiva	() Não se envolverá	() Apoiará	() Organizará e incentivará
Nº total de reclamações e críticas de consumidores:	Na empresa	No Procon	Na justiça	Na empresa	No Procon	Na justiça
% de reclamações e críticas solucionadas:	Na empresa %	No Procon %	Na justiça %	Na empresa %	No Procon %	Na justiça %
Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$):	Em 2013:			Em 2014:		
Distribuição do Valor Adicionado (DVA)	_ % do governo	_ % retido	_ % terceiros	_ % do governo	_ % retido	_ % terceiros
	_ % do acionista	_ % dos colaboradores		_ % do acionista	_ % dos colaboradores	
7) Outras Informações						

Fonte: www.balancosocial.org.br

Anexo II

Demonstrativo do modelo de relatório proposto pelo Instituto Ethos

Parte 1 – Apresentação

1. Mensagem do Presidente
2. Perfil do Empreendimento
3. Setor da Economia

Parte 2 – A empresa

4. Histórico
5. Missão e Visão
6. Princípios e Valores
7. Estrutura e Funcionamento
8. Governança Corporativa

Parte 3 – A atividade empresarial

9. Diálogo com partes interessadas
10. Indicadores de desempenho

Aspectos qualitativos: descrição de resultados e práticas de gestão que representam indicadores de desempenho em responsabilidade social.

Indicadores quantitativos: resultados mensuráveis e monitorados apresentados em números.

Outros indicadores sugeridos: informações de indicadores tanto descritivos como quantitativos.

10.1. Indicadores de desempenho econômico

Aspectos qualitativos

- Impactos por meio da geração e distribuição de riqueza; resultados oriundos da produtividade; procedimentos, critérios e retornos de investimentos realizados na própria empresa e na comunidade.

Indicadores quantitativos

- I. Geração e distribuição de riqueza
- II. Produtividade
- III. Investimentos

Outros indicadores sugeridos

- Efeitos/impactos econômicos decorrentes da abertura, transferência ou fechamento de unidades da empresa; valores envolvidos na terceirização de processos e serviços; investimentos visando melhora de desempenho da cadeia produtiva

(fornecedores, distribuidores etc); desempenho da empresa no cumprimento de contratos com fornecedores.

10.2. Indicadores de desempenho social

I. Público interno

1. Diálogo e Participação

1.1. Relação com sindicatos

Aspectos qualitativos

- Descrição da política de relacionamento e negociações com as entidades sindicais visando solucionar demandas dos trabalhadores e consolidar a prática de interlocução transparente com essas entidades, em torno de objetivos compartilhados.
- Conquistas obtidas
- Desafios para o próximo período.

Indicadores quantitativos

- Número de greve (últimos três anos)

1.2. Gestão participativa

Aspectos qualitativos

- Descrição de política de gestão participativa que incentive o envolvimento dos empregados na solução dos problemas e desafios da empresa.
- Conquistas obtidas.
- Desafios para o próximo período

Indicadores quantitativos

- Número de inovações e melhorias implantadas a partir de sugestões de empregados (últimos três anos e meta para o ano seguinte).
- Número de representantes dos empregados que participam de comitês de gestão ou nas decisões estratégicas (últimos três anos e meta para o ano seguinte).

2. Respeito ao indivíduo

2.1. Compromisso com os direitos das crianças

Aspectos qualitativos

- Descrição de políticas e programas que visem garantir os direitos das crianças, sua sobrevivência, desenvolvimento, proteção e participação.
- Descrição de políticas de não-contratação e combate à mão-de-obra infantil na empresa e na cadeia produtiva.
- Descrição de programas de contratação de aprendizes.
- Descrição das conquistas obtidas
- Descrição dos desafios para o próximo período

Aspectos quantitativos

- Quantidade de autuações que a empresa recebeu do Ministério do Trabalho e Emprego com relação ao uso de mão-de-obra infantil (últimos três anos e meta do ano seguinte).
- Número de menores aprendizes (últimos três anos e meta do ano seguinte).

2.2. Trabalho forçado ou análogo ao escravo

Aspectos qualitativos

- Descrição de políticas de não-contratação e combate ao trabalho análogo ao escravo na empresa e na cadeia produtiva
- Descrição de projetos articulados, isoladamente ou em conjunto com o governo ou outras organizações, programas e atividades que visem erradicar o trabalho forçado de forma geral
- Descrição das conquistas obtidas
- Descrição dos desafios para o próximo período

Aspectos quantitativos

- Quantidade de autuações que a empresa recebeu do Ministério do Trabalho e Emprego com relação ao uso do trabalho forçado (ou análogo ao escravo) (últimos três anos e meta do ano seguinte).

2.3. Valorização da diversidade e promoção da equidade racial e de gênero

Aspectos qualitativos

- Descrição da política e dos mecanismos formais existentes de valorização da diversidade e combate a todas as formas de discriminação negativa.
- Descrição de projetos e programas para melhorar a oferta de profissionais qualificados provenientes de grupos usualmente discriminados no mercado de trabalho, como negros, mulheres, indivíduos com idade superior a 45 anos, desempregados há mais de dois anos, portadores de deficiência física ou mental e ex-detentos.
- Descrição de programas de contratação, promoção e mobilidade interna com critérios que contemplem a promoção da equidade racial e a promoção da equidade de gênero.
- Descrição das conquistas obtidas
- Descrição dos desafios para o próximo período

Aspectos quantitativos

- Perfil dos empregados (dados do ano corrente)
- Perfil de salários (salário médio do ano corrente)

3. Trabalho Decente

3.1. Política de remuneração, benefícios e carreira

Aspectos qualitativos

- Descrição das políticas e das ações de estímulo aos empregados por meio de remuneração e benefícios.
- Descrição das conquistas obtidas
- Descrição dos desafios para o próximo período

Aspectos quantitativos

- Divisão do menor salário da empresa pelo salário mínimo vigente (últimos três anos e meta para o ano seguinte).

3.2. Cuidados com saúde, segurança e condições de trabalho

Aspectos qualitativos

- Descrição da política empresarial na busca por padrões internacionais de cuidados com saúde, segurança e condições de trabalho, incluindo certificações e uso de ferramentas como SA8000, OHSAS etc.
- Descrição de programas que visem o equilíbrio social e emocional dos empregados, inclusive terceirizados, tais como: programa específico para a saúde da mulher, política de privacidade de informações sensíveis sob responsabilidade da área de recursos humanos, processos formais de combate ao assédio moral e ao assédio sexual, combate ao estresse, compensação de horas extras inclusive para cargos executivos etc.
- Descrição das conquistas obtidas.
- Descrição dos desafios para o próximo período.

Aspectos quantitativos

- Média de horas extras por empregado/ano (últimos três anos e meta para ano seguinte).
- Média de acidentes de trabalho por empregado/ano (últimos três anos e meta para ano seguinte).
- Índice de absenteísmo (últimos três anos e meta para ano seguinte).
- Percentual dos acidentes que resultaram em afastamento temporário de empregados e/ou prestadores de serviço (últimos três anos e meta para ano seguinte).
- Percentual dos acidentes que resultaram em mutilação ou outros danos à integridade física de empregados e/ou prestadores de serviço, com afastamento permanente do cargo, incluindo LER (últimos três anos e meta para ano seguinte).

- Percentual dos acidentes que resultaram em morte de empregados e/ou prestadores de serviço (últimos três anos e meta para ano seguinte).

3.3. Compromisso com o desenvolvimento profissional e a empregabilidade

Aspectos qualitativos

- Descrição de políticas e programas de investimentos em capacitação e desenvolvimento profissional dos empregados e fortalecimento da empregabilidade.
- Descrição das conquistas obtidas
- Descrição dos desafios para o próximo período

Aspectos quantitativos

- Quantidade de horas de desenvolvimento profissional por empregado/ano (últimos três anos e meta para o ano seguinte).
- Percentual do faturamento bruto gasto em desenvolvimento profissional e educação (últimos três anos e meta para o ano seguinte).
- Percentual de estagiários na força de trabalho (últimos três anos e meta para o ano seguinte).
- Número de analfabetos na força de trabalho (últimos três anos e meta para o ano seguinte).
- Percentual de mulheres analfabetas na força de trabalho (últimos três anos e meta para o ano seguinte).
- Percentual de mulheres com Ensino Fundamental na força de trabalho (últimos três anos e meta para o ano seguinte).
- Percentual de mulheres com Ensino Médio na força de trabalho (últimos três anos e meta para o ano seguinte).
- Percentual de mulheres com Ensino Superior completo na força de trabalho (últimos três anos e meta para o ano seguinte).
- Percentual de homens analfabetos na força de trabalho (últimos três anos e meta para o ano seguinte).
- Percentual de homens com Ensino Fundamental na força de trabalho (últimos três anos e meta para o ano seguinte).
- Percentual de homens com Ensino Médio na força de trabalho (últimos três anos e meta para o ano seguinte).
- Percentual de homens com Ensino Superior completo na força de trabalho (últimos três anos e meta para o ano seguinte).

3.4. Relações com trabalhadores terceirizados

Aspectos qualitativos

- Descrição de política de relacionamento com trabalhadores terceirizados.

- Descrição das políticas e procedimentos de exigência para que os trabalhadores terceirizados tenham condições semelhantes às de seus próprios empregados.
- Descrição das conquistas obtidas.
- Descrição dos desafios para o próximo período

Aspectos quantitativos

- Total de empregados (homens e mulheres) terceirizados (últimos três anos).
- Percentual de empregados terceirizados em relação ao total da força de trabalho (últimos três anos).

Do universo de trabalhadores terceirizados

- Percentual de mulheres em relação ao total (últimos três anos).
- Percentual de mulheres negras em relação ao total (últimos três anos).
- Percentual de homens negros em relação ao total (últimos três anos).
- Percentual de pessoas com deficiência em relação ao total (últimos três anos).
- Percentual de pessoas acima dos 45 anos em relação ao total (últimos três anos).

Nesse universo de trabalhadores terceirizados

- Salário médio mensal de mulheres brancas – em reais (últimos três anos).
- Salário médio mensal de mulheres negras – em reais (últimos três anos).
- Salário médio mensal de homens brancos – em reais (últimos três anos).
- Salário médio mensal de homens negros – em reais (últimos três anos).

3.5. Comportamento frente a demissões

Aspectos qualitativos

- Descrição de política e critérios de demissão que sustentam as decisões quando da necessidade de redução de pessoal, tais como transparência no processo, avaliação socioeconômica para definição de prioridade, financiamento para recapacitação e recolocação, manutenção de benefícios etc.

- Descrição das conquistas obtidas.
- Descrição dos desafios para o próximo período

Aspectos quantitativos

- Número de empregados no final do período (últimos três anos).
- Total do passivo trabalhista no fim do período (últimos três anos).
- Total de processos trabalhistas em aberto no fim do período (últimos três anos).
- Número total de demissões no período (últimos três anos).
- Número total de admissões no período (últimos três anos).
- Percentual de demitidos acima de 45 anos de idade em relação ao número total de demitidos (últimos três anos).

3.6. Preparação para aposentadoria

Aspectos qualitativos

- Descrição de programa formal de preparação para a aposentadoria, por meio do qual oferece oportunidades de aproveitamento da capacidade de trabalho dos aposentados e previdência privada.
- Descrição de programas de orientação e aconselhamento (coletiva e individual) para aposentadoria, discutindo aspectos psicológicos e de planejamento financeiro.
- Descrição das conquistas obtidas.
- Descrição dos desafios para o próximo período

Aspectos quantitativos

- Número de beneficiados pelo programa de preparação para aposentadoria (últimos três anos).
- Número de lideranças e chefias treinadas quanto à questão do impacto emocional da aposentadoria e importância da preparação do empregado (últimos três anos).

II. Fornecedores

1. Seleção, avaliação e parceria com fornecedores

1.1. Critérios de seleção e avaliação de fornecedores

Aspectos qualitativos

- Descrição da política e dos critérios utilizados na escolha de seus fornecedores, tais como exigências por padrões de conduta nas relações com os trabalhadores ou com o meio ambiente que contribuam com o desenvolvimento sustentável do planeta.
- Descrição da política de disseminação de seus valores pela cadeia de fornecedores e empresas parceiras.
- Descrição da política de incentivo de seus fornecedores e parceiros a aderir aos compromissos que a empresa adota perante a sociedade.
- Descrição das conquistas obtidas.
- Descrição dos desafios para o próximo período.

Indicadores quantitativos

- Total de fornecedores (últimos três anos e meta do ano seguinte).
- Número de fornecedores por porte (últimos três anos e meta do ano seguinte).
- Treinamentos, cursos, palestras ou reuniões sobre práticas de responsabilidade social oferecidas aos fornecedores (últimos três anos e meta do ano seguinte).
- Número de fornecedores que receberam visitas de inspeção de práticas de responsabilidade social (últimos três anos e meta do ano seguinte).

- Total pago por bens, matérias e serviços adquiridos no período (últimos três anos e meta do ano seguinte).

1.2. Apoio ao desenvolvimento de fornecedores

Aspectos qualitativos

- Descrição da política de auxílio no desenvolvimento de micro e pequenas empresas, priorizando-as na escolha de seus fornecedores e auxiliando-as a desenvolver seus processos produtivos e de gestão.
- Descrição das conquistas obtidas.
- Descrição dos desafios para o próximo período.

Indicadores quantitativos

- Número de capacitações oferecidas aos fornecedores (pequenas e microempresas) (últimos três anos e meta do ano seguinte).

III. Consumidores e Clientes

1. Dimensão social do consumo

1.1. Políticas de comunicação comercial

Aspectos qualitativos

- Descrição da política de comunicação comercial e seu alinhamento com valores e princípios da empresa.
- Descrição de políticas específicas de comunicação voltadas ao público infanto-juvenil.
- Descrição das conquistas obtidas.
- Descrição dos desafios para o próximo período.

Indicadores quantitativos

Em relação a violação do Código de Defesa do Consumidor (últimos três anos e meta para o ano seguinte):

- Quantidade de processos administrativos (Procon, Ipem, Vigilância Sanitária).
- Quantidade de processos judiciais (cíveis e criminais) recebidos.

Outros indicadores sugeridos:

- Cuidados com informações contidas em rótulos, embalagens, bulas e outros materiais de comunicação.

- Iniciativas de transformação da política de marketing da empresa em um canal aberto de comunicação e educação dos consumidores/clientes.
- Situações envolvendo o Código de Defesa do Consumidor.

1.2. Excelência do atendimento

Aspectos qualitativos

- Descrição da política de relacionamento com clientes e consumidores.
- Descrição da política de atendimento a clientes e consumidores.
- Descrição das conquistas obtidas.
- Descrição dos desafios para o próximo período.

Indicadores quantitativos

- Vendas líquidas (últimos três anos e meta do ano seguinte).
- Total de consumidores (últimos três anos e meta do ano seguinte).
- Total de ligações atendidas pelo SAC (últimos três anos e meta do ano seguinte).
- Percentual de reclamações em relação ao total de ligações atendidas pelo SAC (últimos três anos e meta do ano seguinte).
- Percentual de reclamações não atendidas pelo SAC (últimos três anos e meta do ano seguinte).
- Tempo médio de espera no telefone do SAC até o início do atendimento (em minutos) (últimos três anos e meta do ano seguinte).
- Quantidade de inovações implantadas em razão da interferência do ouvidor e/ou do serviço de atendimento ao consumidor/cliente atendidas pelo SAC (últimos três anos e meta do ano seguinte).

Outros indicadores sugeridos

- Iniciativas junto a fornecedores, distribuidores e assistência técnica, visando criar uma cultura de respeito e valorização dos consumidores.
- Programas de treinamento contínuo para profissionais de atendimento.
- Sistemas internos de resposta e atuação na ocorrência de danos para consumidores/clientes.

1.3. Conhecimento e gerenciamento dos danos potenciais dos produtos e serviços

Aspectos qualitativos

- Descrição dos processos de gerenciamento dos danos potenciais dos produtos e serviços.

- Descrição das conquistas obtidas.
- Descrição dos desafios para o próximo período.

Indicadores quantitativos

- Número de processos sofridos por não-cumprimento de regulamentação relacionados à saúde e segurança do consumidor/cliente (últimos três anos e meta do ano seguinte).
- Número de produtos retirados do mercado por pressão de clientes/consumidores ou órgãos de defesa (últimos três anos e meta do ano seguinte).
- Número de produtos/serviços proibidos em outros países e ainda comercializados no Brasil (últimos três anos e meta do ano seguinte).
- Número de melhorias implementadas com o objetivo de oferecer produtos e serviços mais seguros (últimos três anos e meta do ano seguinte).

Outros indicadores sugeridos

- Programa de gerenciamento da privacidade do cliente.
- Cuidados no aperfeiçoamento contínuo de produtos e serviços visando eficiência na utilização de matérias-primas, segurança no uso e descarte adequado.

IV. Comunidade

1. Relações com a Comunidade Local

1.1. Gerenciamento do impacto na comunidade de entorno e relacionamento com organizações locais

Aspectos qualitativos

- Descrição da política de relacionamento com a comunidade.
- Descrição das conquistas obtidas.
- Descrição dos desafios para o próximo período.

Indicadores quantitativos

- Número de reclamações da comunidade de entorno por impactos causados pelas atividades da empresa (últimos três anos e meta do ano seguinte).
- Número de melhorias implantadas nos processos da empresa a partir das reclamações da comunidade (últimos três anos e meta do ano seguinte).

2. Ação social

2.1. Envolvimento e financiamento da ação social

Aspectos qualitativos

- Descrição da política e estrutura de governança e financiamento da ação social da empresa.
- Descrição da estratégia para valorização e qualificação de projetos sociais beneficiados pela empresa.
- Descrição das conquistas obtidas.
- Descrição dos desafios para o próximo período.

Indicadores quantitativos

- Percentual do faturamento bruto destinado à ação social (não incluir obrigações legais, tributos, nem benefícios vinculados à condição de empregados da empresa) (últimos três anos e meta do ano seguinte).
- Do total destinado à ação social, percentual correspondente à doação em produtos (últimos três anos e meta do ano seguinte).
- Do total destinado à ação social, percentual correspondente à doação em espécie (últimos três anos e meta do ano seguinte).
- Do total destinado à ação social, percentual correspondente a investimentos em projeto social próprio (últimos três anos e meta do ano seguinte).
- Do total destinado à ação social, percentual correspondente à publicidade (últimos três anos e meta do ano seguinte).
- Percentual de empregados que realizam trabalhos voluntários na comunidade externa à empresa (últimos três anos e meta do ano seguinte).
- Quantidade de horas mensais doadas (liberadas do horário normal de trabalho) pela empresa para trabalho voluntário de funcionários (últimos três anos e meta do ano seguinte).

Outros indicadores sugeridos

- Mecanismos de inclusão das ações sociais no planejamento estratégico da empresa.
- Participação junto a outras empresas na discussão de problemas comunitários e no encaminhamento de soluções.
- Mecanismos de avaliação do impacto social de seus investimentos e projetos sociais com *feedback* ou participação de beneficiários.

V. Governo e Sociedade

1. Transparência Política

1.1. Contribuições para campanhas políticas

- Descrição da política e dos procedimentos para a doação para partidos políticos.
- Descrição das conquistas obtidas.
- Descrição dos desafios para o próximo período.

1.2. Práticas anticorrupção e antipropina

- Descrição da política de combate à corrupção e propina.
- Descrição das conquistas obtidas.
- Descrição dos desafios para o próximo período.

2. Liderança Social

2.1. Liderança e influência social

Aspectos qualitativos

- Descrição da política de participação em associações, sindicatos e fóruns empresariais, impulsionando a elaboração conjunta de propostas de interesse público e caráter social.
- Descrição das conquistas obtidas.
- Descrição dos desafios para o próximo período

2.2. Participação em projetos sociais governamentais

Aspectos qualitativos

- Descrição da política de participação em projetos e ações governamentais e iniciativas voltadas para o aperfeiçoamento de políticas públicas na área social.
- Descrição das conquistas obtidas.
- Descrição dos desafios para o próximo período

3. Relações Transparentes com a Sociedade

3.1. Relações com a concorrência

Aspectos qualitativos

- Descrição da política de relacionamento com a concorrência (ou organizações do mesmo propósito), com apresentação das respectivas ações de prevenção e combate à prática de concorrência desleal.

- Descrição das regras dessas políticas que tratem do posicionamento da empresa em relação às seguintes questões: pirataria, sonegação fiscal, contrabando, adulteração de produtos e marcas.
- Descrição das conquistas obtidas.
- Descrição dos desafios para o próximo período

VI. Indicadores de Desempenho Ambiental

1. Responsabilidade frente às Gerações Futuras

1.1. Comprometimento da empresa com a melhoria da qualidade ambiental

Aspectos qualitativos

- Descrição da política/processos para desenvolvimento de projetos e investimentos visando a sustentabilidade ambiental do negócio da empresa e ações compensatórias pelo uso de recursos naturais e pelo impacto causado por suas atividades.
- Descrição de programa de pesquisa e desenvolvimento voltado para o uso de fontes de energia renovável.
- Descrição da política de atuação em áreas de preservação ambiental.
- Participação em comitês/conselhos locais ou regionais para discussão da questão ambiental com o governo e com a comunidade
- Protocolo de Quioto: processos e resultados alcançados quantos aos volumes de gases do efeito estufa emitidos na atmosfera, tais como CO² e metano.
- Protocolo de Montreal (sobre destruição da camada de ozônio): processos e resultados alcançados no sentido de reduzir os volumes emitidos na atmosfera de gases nocivos à camada de ozônio, como o CFC.
- Descrição das conquistas obtidas.
- Descrição dos desafios para o próximo período.

Indicadores quantitativos

- Total investido em programas e projetos de melhoria ambiental (em reais) (últimos três anos e meta do ano seguinte).
- Percentual do faturamento bruto gasto em programas e projeto de melhoria ambiental (últimos três anos e meta do ano seguinte).

1.2. Educação e conscientização ambiental

Aspectos qualitativos

- Descrição de campanhas, projetos e programas educativos voltados para seus empregados, para a comunidade e para públicos mais amplos e envolvimento em iniciativas de fortalecimento da educação ambiental no âmbito da sociedade como um todo.
- Descrição de campanhas de conscientização ambiental, que deve ser acompanhada pela disseminação dos conhecimentos e intenções de proteção e prevenção ambiental para toda a empresa, a cadeia produtiva e a comunidade.
- Descrição das conquistas obtidas.
- Descrição dos desafios para o próximo período.

Indicadores quantitativos

- Número de empregados treinados nos programas de educação ambiental (últimos três anos e meta do ano seguinte).
- Número de campanhas realizadas para o fortalecimento da educação ambiental na sociedade (últimos três anos e meta do ano seguinte).
- Percentual do faturamento bruto investido em iniciativas de educação ambiental.

2. Gerenciamento do Impacto Ambiental

2.1. Gerenciamento do impacto no meio ambiente e do ciclo de vida de produtos e serviços

Aspectos qualitativos

- Descrição da política de relacionamento com órgãos de fiscalização, com vistas à melhoria do sistema de proteção ambiental.
- Descrição da política que fundamenta o controle no processo produtivo com o objetivo de prever, minimizar ou eliminar os potenciais agentes poluidores do ar, da água e do solo. São aspectos importantes o desenvolvimento e a utilização de insumos, produtos e embalagens recicláveis ou biodegradáveis e a redução da poluição gerada. No caso desta última, também se inclui na avaliação a atitude da empresa na reciclagem dos compostos e refugos originados em suas operações.
- Descrição das conquistas obtidas.
- Descrição dos desafios para o próximo período.

Indicadores quantitativos

- Quantidade média de incidentes, autuações e/ou multas por violação das normas de proteção ambiental de baixa, média ou alta gravidade (últimos três anos e meta do ano seguinte).
- Número de horas de treinamento por ano para situações de emergência ambiental (últimos três anos e meta do ano seguinte).

- Número de autuações e/ou multas ambientais (últimos três anos e meta do ano seguinte).
- Percentual do faturamento bruto investido em estudos da cadeia produtiva de produtos ou serviços (últimos três anos e meta do ano seguinte).
- Melhorias implantadas nos processos operacionais existentes com o objetivo de prever, minimizar ou eliminar os potenciais agentes poluidores do ar, da água e do solo (últimos três anos e meta do ano seguinte).
- Quantidade total de resíduos destinados adequadamente (pilhas, baterias, solventes, metais pesados, embalagens de agrotóxicos, óleos) (últimos três anos e meta do ano seguinte).

2.2. Sustentabilidade da economia florestal

Aspectos qualitativos

- Descrição das políticas e programas de verificação da origem e da cadeia produtiva de insumos madeireiros e florestais utilizados em sua operação diária e/ou processo produtivo.
- Descrição das conquistas obtidas.
- Descrição dos desafios para o próximo período.

Indicadores quantitativos

- Total de visitas realizadas para monitoramento da origem dos insumos (últimos três anos e meta do ano seguinte).
- Quantidade de insumos utilizados na operação diária ou no processo produtivo com origem verificada (últimos três anos e meta do ano seguinte).
- Quantidade de insumos utilizados na produção diária ou no processo produtivo com cadeia produtiva certificada (últimos três anos e meta do ano seguinte).

2.3. Minimização de entradas e saídas de matérias na empresa

Aspectos qualitativos

- Descrição da política de atuação ambientalmente responsável da empresa com foco no cuidado com as entradas e saídas de matérias de seu processo produtivo. Os principais parâmetros de entradas, comuns a todas as empresas, são a utilização de energia, de água e de insumos necessários para a produção/ prestação de serviços. A redução do consumo de energia, água e insumos leva à consequente redução do impacto ambiental necessário para obtê-los. Entre as principais saídas do processo produtivo estão as mercadorias, suas embalagens e os materiais não utilizados, convertidos em potenciais agente poluidores do ar, da água e do solo.
- Descrição das conquistas obtidas.

- Descrição dos desafios para o próximo período.

Indicadores quantitativos

- Total investido em programas de melhoria ambiental (em reais) (últimos três anos e meta do ano seguinte).
- Percentual do faturamento bruto gasto em programas e projetos de melhoria ambiental (últimos três anos e meta do ano seguinte).
- Percentual do faturamento bruto gasto em programas de eficiência energética (últimos três anos e meta do ano seguinte).
- Consumo anual de energia (em kWh) (últimos três anos e meta do ano seguinte).
- Consumo anual de combustíveis fósseis: gasolina/diesel (em litros), óleo combustível (em toneladas), gás – GLP/GN (em m³) (últimos três anos e meta do ano seguinte).
- Consumo anual de água (em m³) (últimos três anos e meta do ano seguinte).
- Volume médio anual de CO₂ e outros gases do efeito estufa emitidos na atmosfera (em toneladas) (últimos três anos e meta do ano seguinte).
- Quantidade anual (em toneladas) de resíduos sólidos gerados (lixo, dejetos, entulho etc.) (últimos três anos e meta do ano seguinte).

ANEXOS

1. Demonstrativo do Balanço Social modelo Ibase
2. Iniciativas de Interesse da Sociedade – Projetos Sociais
3. Notas Gerais

Outras informações: www.ethos.org.br

Fonte: Instituto Ethos, 2006

Anexo III

Demonstrativo do modelo de relatório proposto pela *Global Reporting Initiative* (GRI)

Perfil

1. Estratégia e Análise

- 1.1. Declaração do detentor do cargo com maior poder de decisão na organização (como diretor-presidente, presidente do conselho de administração ou cargo equivalente) sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia;
- 1.2. Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades.

2. Perfil Organizacional

- 2.1. Nome da organização
- 2.2. Principais marcas, produtos e/ou serviços.
- 2.3. Estrutura operacional da organização, incluindo principais divisões, unidades operacionais, subsidiárias e *joint ventures*.
- 2.4. Localização da sede da organização.
- 2.5. Número de países em que a organização opera e nome dos países em que suas principais operações estão localizadas ou são especialmente relevantes para questões de sustentabilidade cobertas pelo relatório.
- 2.6. Tipo e natureza jurídica da propriedade.
- 2.7. Mercados atendidos (incluindo discriminação geográfica, setores atendidos e tipos de clientes/beneficiários).
- 2.8. Porte da organização, incluindo: número de empregados; vendas líquidas (para organizações do setor privado) ou receita líquida (para organizações do setor público); capitalização total discriminada em termos de dívida e patrimônio líquido (para organizações do setor privado); quantidade de produtos ou serviços oferecidos.
- 2.9. Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório referente a porte, estrutura ou participação acionária, incluindo localização ou mudanças nas operações, inclusive abertura, fechamento e expansão de unidades operacionais, mudanças na estrutura do capital social e outra formação de capital, manutenção ou alteração nas operações (para organizações do setor privado).
- 2.10. Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório.

3. Parâmetros para o Relatório

Perfil do Relatório

- 3.1. Período coberto pelo relatório (como ano contábil/civil) para as informações apresentadas.

- 3.2. Data do relatório anterior mais recente (se houver)
- 3.3. Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal etc).
- 3.4. Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou seu conteúdo.

Escopo e limite do relatório

- 3.5. Processo para a definição do conteúdo do relatório, incluindo determinação de materialidade, priorização de temas dentro do relatório, identificação de quais stakeholders a organização espera que usem o relatório.
- 3.6. Limite do relatório (como países, divisões, subsidiárias, instalações arrendadas, *joint ventures*, fornecedores).
- 3.7. Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório.
- 3.8. Base para a elaboração do relatório no que se refere a *joint ventures*, subsidiárias, instalações arrendadas, operações terceirizadas e outras organizações que possam afetar significativamente a comparabilidade entre períodos e/ou entre organizações.
- 3.9. Técnicas de medição de dados e as bases de cálculos, incluindo hipóteses e técnicas, que sustentam as estimativas aplicadas à compilação dos indicadores e outras informações do relatório.
- 3.10. Explicação das consequências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para tais reformulações (como fusões ou aquisições, mudança no período ou ano-base, na natureza do negócio, em métodos de medição).
- 3.11. Mudanças significativas em comparação com anos anteriores no que se refere a escopo, limite ou métodos de medição aplicados no relatório.

Sumário de conteúdo da GRI

- 3.12. Tabela que identifica a localização das informações no relatório.

Verificação

- 3.13. Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório. Se a verificação não for incluída no relatório de sustentabilidade, é preciso explicar o escopo e a base de qualquer verificação externa fornecida, bem como a relação entre a organização relatora e os auditores.

4. Governança, Compromissos e Engajamento

Governança

- 4.1. Estrutura de governança da organização, incluindo comitês sob o mais alto órgão de governança responsável por tarefas específicas, tais como estabelecimento de estratégia ou supervisão da organização.

- 4.2. Indicação caso o presidente do mais alto órgão de governança também seja um diretor executivo (e, se for o caso, suas funções dentro da administração da organização e as razões para tal composição).
- 4.3. Para organizações com uma estrutura de administração unitária, declaração do número de membros independentes ou não-executivos do mais alto órgão de governança.
- 4.4. Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações ou deem orientações ao mais alto órgão de governança.
- 4.5. Relação entre remuneração para membros do mais alto órgão de governança, diretoria executiva e demais executivos (incluindo acordos rescisórios) e o desempenho da organização (incluindo desempenho social e ambiental).
- 4.6. Processos em vigor no mais alto órgão de governança para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados.
- 4.7. Processo para determinação das qualificações e conhecimento dos membros do mais alto órgão de governança para definir a estratégia da organização para questões relacionadas a temas econômicos, ambientais e sociais.
- 4.8. Declarações de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos relevantes para o desempenho econômico, ambiental e social, assim como estágio de sua implementação.
- 4.9. Procedimentos do mais alto órgão de governança para supervisionar a identificação e gestão por parte da organização do desempenho econômico, ambiental e social, incluindo riscos e oportunidades relevantes, assim como a adesão ou conformidade com normas acordadas internacionalmente, códigos de conduta e princípios.
- 4.10. Processos para a auto-avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança, especialmente com respeito ao desempenho econômico, ambiental e social.

Compromissos com iniciativas externas

- 4.11. Explicação de se e como a organização aplica o princípio da precaução.
- 4.12. Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente, de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa.
- 4.13. Participação em associações (como federações de indústrias) e/ou organismos nacionais/ internacionais de defesa em que a organização: possui assento em grupos responsáveis pela governança corporativa; integra projetos ou comitês; contribui com recursos de monta além da taxa básica como organização associada; considera estratégica sua atuação como associada.

Engajamento dos stakeholders

- 4.14. Relação de grupos de *stakeholders* engajados pela organização, como: comunidades, sociedade civil, clientes, acionistas e provedores de capital, fornecedores, empregados, outros trabalhadores e seus sindicatos.
- 4.15. Base para a identificação e seleção de *stakeholders* com os quais se engajar.
- 4.16. Abordagens para o engajamento dos *stakeholders*, incluindo a frequência do engajamento por tipo e por grupos de *stakeholders*.
- 4.17. Principais temas e preocupações que foram levantados por meio do engajamento dos *stakeholders* e que medidas a organização tem adotado para tratá-los.

5.

Forma de Gestão e Indicadores de Desempenho

A seção referente aos indicadores de desempenho de sustentabilidade está organizada nas categorias econômica, ambiental e social. Os indicadores sociais são subdivididos nas categorias: práticas trabalhistas, direitos humanos, sociedade e responsabilidade pelo produto. Cada categoria inclui informações sobre a forma de gestão e um conjunto correspondente de indicadores de desempenho essenciais e adicionais.

Desempenho econômico

- Informações sobre a forma de gestão
- Objetivos e desempenho
- Política
- Outras informações contextuais

Indicadores de desempenho econômico

- Desempenho econômico
- Presença no mercado
- Impactos econômicos indiretos

Desempenho ambiental

- Informações sobre a forma de gestão
- Objetivos e desempenho
- Política
- Responsabilidade organizacional
- Treinamento e conscientização
- Monitoramento e acompanhamento
- Outras informações contextuais

Indicadores de desempenho ambiental

Aspectos

- Materiais

- Energia
- Água
- Biodiversidade
- Emissões, efluentes e resíduos
- Produtos e serviços
- Conformidade
- Transporte
- Geral

Desempenho social

Práticas trabalhistas e trabalho decente

- Informações sobre a forma de gestão
- Objetivos e desempenho
- Política
- Responsabilidade organizacional
- Treinamento e conscientização
- Monitoramento e acompanhamento
- Outras informações contextuais

Indicadores de desempenho referentes a práticas trabalhistas e trabalho decente

Aspectos

- Emprego
- Relações entre os trabalhadores e a governança
- Saúde e segurança no trabalho
- Treinamento e educação
- Diversidade e igualdade de oportunidades

Direitos Humanos

- Informações sobre a forma de gestão
- Objetivos e desempenho
- Política
- Responsabilidade organizacional
- Treinamento e conscientização
- Monitoramento e acompanhamento
- Outras informações contextuais

Indicadores de desempenho referentes a direitos humanos

Aspectos

- Práticas de investimentos e de processos de compra
- Não-discriminação
- Liberdade de associação e negociação coletiva
- Trabalho infantil
- Trabalho forçado ou análogo ao escravo
- Práticas de segurança
- Direitos indígenas

Sociedade

- Informações sobre a forma de gestão
- Objetivos e desempenho
- Política
- Responsabilidade organizacional
- Treinamento e conscientização
- Monitoramento e acompanhamento
- Outras informações contextuais

Indicadores de desempenho referentes à sociedade

Aspectos

- Comunidade
- Corrupção
- Políticas públicas
- Concorrência desleal
- Conformidade

Responsabilidade pelo produto

- Informações sobre a forma de gestão
- Objetivos e desempenho
- Política
- Responsabilidade organizacional
- Treinamento e conscientização
- Monitoramento e acompanhamento
- Outras informações contextuais

Indicadores de desempenho referentes à responsabilidade pelo produto

Aspectos

- Saúde e segurança do cliente
- Rotulagem de produtos e serviços

- Comunicações de marketing
- Conformidade
- Compliance

O documento Diretrizes para Relatório de Sustentabilidade GRI G3 pode ser acessado no site www.ethos.org.br, na seção Publicacoes Ethos/Guias.

Fonte: Instituto Ethos, 2006.