

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO TECNOLÓGICO
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA SANITÁRIA E AMBIENTAL
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA SANITÁRIA E AMBIENTAL

Gabriela Andrade Marques

**PROPOSIÇÃO DE UM MODELO PARA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO
AMBIENTAL, SOCIAL E DE GOVERNANÇA PARA MICRO E PEQUENAS
EMPRESAS DA GRANDE FLORIANÓPOLIS-SC**

Florianópolis
2022

Gabriela Andrade Marques

**PROPOSIÇÃO DE UM MODELO PARA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO
AMBIENTAL, SOCIAL E DE GOVERNANÇA PARA MICRO E PEQUENAS
EMPRESAS DA GRANDE FLORIANÓPOLIS-SC**

Trabalho de Conclusão de Curso
submetido ao curso de Graduação em Engenharia
Sanitária e Ambiental do Centro Tecnológico da
Universidade Federal de Santa Catarina como
requisito parcial para a obtenção do título de
Bacharel em Engenharia Sanitária e Ambiental.

Orientador: Dr. Rodrigo de Almeida
Mohedano

Florianópolis

2022

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,
através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Universitária da UFSC.

Marques, Gabriela

PROPOSIÇÃO DE UM MODELO PARA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO
AMBIENTAL, SOCIAL E DE GOVERNANÇA PARA MICRO E PEQUENAS
EMPRESAS DA GRANDE FLORIANÓPOLIS-SC / Gabriela Marques ;
orientador, Rodrigo de Almeida Mohedano , 2022.
140 p.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) -
Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico,
Graduação em Engenharia Sanitária e Ambiental,
Florianópolis, 2022.

Inclui referências.

1. Engenharia Sanitária e Ambiental. 2. Indicadores de
sustentabilidade. 3. ASG. 4. ESG. 5. Micro e pequenas
empresas. I. de Almeida Mohedano , Rodrigo. II.
Universidade Federal de Santa Catarina. Graduação em
Engenharia Sanitária e Ambiental. III. Título.

Gabriela Andrade Marques

**Título: PROPOSIÇÃO DE UM MODELO PARA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO
AMBIENTAL, SOCIAL E DE GOVERNANÇA PARA MICRO E PEQUENAS
EMPRESAS DA GRANDE FLORIANÓPOLIS-SC**

Este Trabalho de Conclusão de Curso foi julgado adequado para obtenção do título de “Engenheira Sanitarista e Ambiental” e aprovado em sua forma final pelo Curso Engenharia Sanitária e Ambiental.

Florianópolis, 15 de dezembro de 2022.



Prof.ª Dra. Maria Elisa Magri

Coordenação do Curso

Banca examinadora:



Prof. Dr. Rodrigo de Almeida Mohedano

Orientador

Universidade Federal de Santa Catarina

Prof. Dr. Sebastião Roberto Soares

Avaliador

Universidade Federal de Santa Catarina

Lucas Vieira de Medeiros

Avaliador

Eco Litoral Engenharia e Meio Ambiente

RESUMO

A conjuntura mundial provoca as organizações a atuarem de forma mais responsável e sustentável, a fim de assegurar o desenvolvimento econômico-social ao mesmo tempo que preserva a qualidade ambiental. Em vista disso, muitas empresas investem em ferramentas que possam auxiliar a identificar e gerir riscos e oportunidades ambientais, sociais e econômicas, com o objetivo de implementar processos mais sustentáveis, reduzir custos, aumentar a competitividade e melhorar o seu relacionamento com os *stakeholders*. Entre os instrumentos que norteiam o processo estão os indicadores de sustentabilidade e os indicadores ASG – Ambiental, Social e Governança ou ESG - *Environmental, Social and Governance*, em inglês. Todavia, as normas e métodos que regulam estas ferramentas, são aplicáveis principalmente para empresas de grande porte, estabelecidas e estruturadas, portanto, muitas vezes não são adequadas à realidade de micro e pequenas empresas. Sendo assim, este trabalho tem como objetivo propor um modelo inicial de avaliação de desempenho ambiental, social e de governança voltado para os pequenos negócios da Grande Florianópolis/SC, a fim de atender as características inerentes destas organizações e que esteja de acordo com a realidade local. Para o alcance do objetivo final, foi empregado as seguintes etapas: prospecção de critérios que possam contribuir para a avaliação de pequenas empresas no âmbito do ASG por meio da revisão extensiva da literatura e levantamento de requisitos legais estabelecidos nas condicionantes ambientais e em seguida, ponderação e análise de critérios identificados por meio da Metodologia Delphi, empregada em duas rodadas. A primeira etapa teve a participação de 17 respondentes e um aproveitamento de 60,6% dos indicadores propostos e a segunda contou com a participação de 11 respondentes e obteve 87,3% de aproveitamento, o que resultou em 16 indicadores ambientais, 18 indicadores sociais e 21 indicadores de governança. Os resultados da segunda rodada, contemplaram, portanto, o índice avaliativo de desempenho ASG. No índice, propôs-se que cada indicador final fosse avaliado conforme o atendimento ou não do requisito e a escala de avaliação foi dada pela porcentagem de atendimento. Conclui-se que mesmo com as limitações de pesquisa, a ferramenta foi essencial para compreender o cenário, no qual as Micros e Pequenas Empresas (MPEs) se encontram, assim como quais são os critérios relevantes para estas. Deste modo, acredita-se que o modelo proposto possa auxiliar as MPEs da Grande Florianópolis a atuarem de forma mais assertiva e instruí-las de modo a permitir o crescimento econômico concomitante ao sustentável, a fim de se tornarem mais resilientes e competitivas no mercado.

Palavras-chave: Indicadores de sustentabilidade; ASG; Micro e pequenas empresas.

ABSTRACT

The global situation causes organizations to act in a more responsible and sustainable way, in order to ensure economic and social development while preserving environmental quality. In view of this, many companies invest in tools that can help identify and manage environmental, social and economic risks and opportunities, with the aim of implementing more sustainable processes, reducing costs, increasing competitiveness and improving their relationship with stakeholders. Among the instruments that guide the process are the sustainability indicators and the ESG - Environmental, Social and Governance indicators or ASG - *Ambiental, Social and Governança*, in Portuguese. However, the norms and methods that regulate these tools are mainly applicable to large, established and structured companies, therefore, they are often not adequate to the reality of micro and small companies. Therefore, this work aims to propose an initial model for evaluating the environmental, social and governance performance aimed at small businesses in Greater Florianópolis/SC, in order to meet the inherent characteristics of these organizations and which is in accordance with the reality place. In order to reach the final objective, the following steps were used: prospection of criteria that can contribute to the evaluation of small companies within the scope of the ESG through an extensive review of the literature and survey of legal requirements established in the environmental conditions and then weighting and analysis of criteria identified through the Delphi Methodology, used in two rounds. The first stage had the participation of 17 respondents and 60.6% of the proposed indicators were used, and the second had the participation of 11 respondents and obtained 87.3% of use, which resulted in 16 environmental indicators, 18 social indicators and 21 governance indicators. The results of the second round, therefore, included the ESG performance evaluation index. In the index, it was proposed that each final indicator be evaluated according to whether the requirement was met, and the assessment scale was given by the percentage of compliance. It is concluded that even with the research limitations, the tool was essential to understand the scenario in which Micro and Small Enterprise (MSEs) find themselves, as well as what are the relevant criteria for them. In this way, it is believed that the proposed model can help MSEs in Greater Florianópolis to act more assertively and instruct them in order to allow economic growth concomitant with sustainability, in order to become more resilient and competitive in the market.

Keywords: Sustainability indicators; ESG; Micro and small enterprise.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ASG Ambiental, Social e Governança

DJSI Dow Jones Sustainability Index

ESG Environmental, Social, Governance

GRI Global Reporting Initiative

IBGC Instituto Brasileiro Governança Corporativa

ICC Câmara do Comércio Internacional

IMA Instituto do Meio Ambiente de Santa Catarina

FLORAM Fundação Municipal do Meio Ambiente de Florianópolis

FMADS/SJ Fundação do Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável de São José

MPE Micro e Pequenas Empresas

MSCI Morgan Stanley Capital International

ODS Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

ONU Organização das Nações Unidas

PIB Produto Interno Bruto

RSC Responsabilidade Social Corporativa

RSE Responsabilidade Social Empresarial

SASB Sustainability Accounting Standards Board

SC Sustentabilidade Corporativa

SINFAT Sistema de Informações de Licenciamento Ambiental

TBL Triple Bottom Line

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	10
1.1	OBJETIVOS	12
1.1.1.	Objetivo geral	12
1.1.2	Objetivos específicos	13
2	REVISÃO BIBLIOGRÁFICA	14
2.1	DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	14
2.1.1.	Breve histórico	14
2.2	SUSTENTABILIDADE COPORATIVA	17
2.2.1	Maturidade de sustentabilidade	21
2.3	ASG - AMBIENTAL, SOCIAL E GOVERNANÇA	23
2.3.1	Matriz de materialidade	25
2.3.2	Indicadores de desempenho de sustentabilidade e ASG	27
2.4	PANORAMA DE MICRO E PEQUENAS EMPRESAS	35
2.4.1.	Sustentabilidade nos pequenos negócios	38
2.4.2.	Indicadores de sustentabilidade e ASG para MPEs	42
2.5	MÉTODO DELPHI E ESCALA LIKERT	47
2.6	POWER BI	49
3	METODOLOGIA	50
3.1	SELEÇÃO DOS CRITÉRIOS PRELIMINARES	51
3.2	LEVANTAMENTO DE REQUISITOS LEGAIS	51
3.3	LEVANTAMENTO DE INDICADORES ASG PARA MPE	52
3.3.1.	Primeira rodada do questionário	53
3.3.2.	Análise das ações ASG e aplicação da segunda rodada do questionário	56
3.3.3.	Análise dos dados	57
3.3.4.	Desenvolvimento do índice de desempenho ASG para MPEs	57
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO	60
4.1	SELEÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO ASG.....	60
4.2	PONDERAÇÃO DA IMPORTÂNCIA DOS INDICADORES: 1ª RODADA...64	
4.2.1.	Respostas obtidas na primeira rodada do questionário	65
4.2.2.	Análise dos stakeholders	66

4.2.3. Relevância dos indicadores ASG	68
4.3.4. Seleção dos indicadores ASG.....	71
4.3 PONDERAÇÃO DA IMPORTÂNCIA DOS INDICADORES: 2ª RODADA	77
4.3.1. Índice de Desempenho ASG para MPEs da Grande Florianópolis	82
5 CONCLUSÃO	87
6 RECOMENDAÇÕES	89
REFERÊNCIAS.....	90
APÊNDICE A – PRIMEIRA RODADA DE QUESTIONÁRIO DELPHI	101

1 INTRODUÇÃO

Ao longo do processo histórico movimentos relacionados ao desenvolvimento sustentável provocaram organizações a assumirem sua responsabilidade socioambiental. Devido à pressão do mercado e da sociedade cada vez mais consciente, organizações tiveram que passar por significativas transformações e adequar estratégias, a fim de atender então as expectativas dos *stakeholders*, melhorar seu desempenho interno e se manterem competitivas no mercado.

A sustentabilidade corporativa, na década de 90, incorpora o conceito *Triple Bottom Line - TBL*, difundido por Elkington, no qual está relacionado a capacidade que as organizações tem de se manterem e comprovarem o seu desempenho econômico, social e ambiental ao longo do tempo (ELKINGTON, 1998).

Um estudo realizado por Derqui (2020), avaliou por meio de entrevista, uma gama de empresas no ano de 2013 e 2019, a fim de constatar a evolução da sustentabilidade corporativa (SC). Os resultados apontaram que ao longo dos anos a SC sofreu significativas transformações e passou a integrar o tema definitivamente em sua estratégia corporativa. Em paralelo, observou-se maior engajamento gerencial influenciado fortemente pela pressão do mercado e interna. Também foi evidenciado as novas tendências no mercado, entre elas: “CS incorporado em todas as funções de negócios, liderança de baixo para cima, campanhas de sustentabilidade voltadas para a marca, compromissos de longo prazo e metas renovadas enquanto as métricas continuam sendo um desafio”.

Segundo a ISO 26000 (2010), as práticas relacionadas a responsabilidade social devem ser atreladas a uma visão holística dos temas socioambientais e acompanhadas de indicadores, com o intuito de mensurar o desempenho destas. Para tanto, os indicadores devem ser práticos, comparáveis e confiáveis, a fim de tornar o monitoramento preciso e assim auxiliar na constatação de riscos e oportunidades, na proposição de melhorias, no planejamento estratégico e na avaliação da maturidade de sustentabilidade da organização.

Com base nos preceitos estabelecidos nos pilares de sustentabilidade, o ASG - Ambiental, Social e Governança, nasce em meados de 2004 em uma publicação no Pacto Global da ONU em parceria com o Banco Mundial, com o objetivo de comprovar a interdependência destes pilares e provocar a tomada de decisão de instituições

financeiras que viabilizam novos projetos. Logo, os princípios de ASG também passaram a ser incorporados nas estratégias de negócios por meio da geração de valor integrado, levando em consideração as expectativas dos *stakeholders* estabelecidas na matriz de materialidade, buscando, portanto, transcender os requisitos legais e serem altamente sustentáveis e transparentes em toda sua cadeia (PONTE; WENCESLAU, 2021).

Ao longo do tempo, as ferramentas e os indicadores se tornaram cada vez mais essenciais para o desenvolvimento das organizações, todavia as normas e as diretrizes que orientam a sua implementação, como a do GRI, SASB e requisitos estabelecidos em índices financeiros sustentáveis, devido a sua complexibilidade e exigências, acabaram sendo aplicáveis prioritariamente a negócios de grande porte, no qual estão estabelecidos no mercado, tem fácil acesso a subsídios financeiros e apresentam estruturas organizacionais definidas e consolidadas.

De acordo com a SEBRAE (2022) as micro e pequenas empresas (MPEs) são responsáveis por 30% do PIB do Brasil, sendo fundamentais para o desenvolvimento econômico do país.

A nível local, a Grande Florianópolis, região que contempla 22 municípios e possui aproximadamente 1,2 milhões de habitantes, se destaca pelo significativo polo comercial de MPEs no estado (MACHADO, 2022). Os pequenos negócios foram responsáveis por aproximadamente 93% dos empregos gerados na região, sendo estes principalmente no setor de comércio e reparação, indústria de transformação, construção, alojamento e alimentação, entre outros (SEBRAE, 2013).

Destaca-se que a capital do estado, Florianópolis, apresenta diferentes particularidades, pois é considerada a capital turística do Mercosul, item que move sua economia primordialmente, e que contribui para que a sua extensa área contemplada de recursos naturais seja preservada. Logo, devido às restrições ambientais impostas, a maioria das atividades de maior impacto estão localizadas nas outras cidades da região metropolitana, no qual possuem adequação legal e infraestrutura para comportá-las (PMF, 2020; ACIF, 2022). Hoje, Florianópolis conta com aproximadamente 100 mil empresas, sendo que 69% do total é representado pelos pequenos negócios, demonstrando mais uma vez a importância destes para economia.

Os pequenos negócios, em geral, apresentam as seguintes características comum: poder de decisão centralizado, estrutura organizacional simplificada, baixo capital, maior dificuldade de acesso a financiamentos, mão de obra não qualificada ou semiquilificada e subordinação a empresas de grande porte (IBGE, 2003).

As MPEs ainda podem apresentar diferentes particularidades conforme o seu setor e a sua localização, além de apresentar níveis de maturidade de sustentabilidade inferiores quando comparados a empresas de maior porte. Portanto, a maioria das metodologias existentes dificultam o emprego de indicadores e índices no cenário no qual os pequenos negócios estão inseridos e prejudicam a confiabilidade dos resultados, se tornando um impasse para o seu desenvolvimento, além das exigências legais (PAZ et al., 2017; SILVA; SANTOS, 2018).

De acordo com Ionescu-Somers (2014), devido as características inerentes das MPE's, deve-se personalizar modelos que atenda a realidade destas, pois apesar de apresentarem diversas barreiras, seus aspectos organizacionais são mais flexíveis quando comparados as grandes organizações, o que pode ser uma vantagem quando pretende-se adequar as exigências do mercado e inserir práticas sustentáveis com mais celeridade.

Os modelos de avaliação voltados para a MPEs, portanto, trazem subsídios para que elas possam contribuir em prol das questões emergentes socioambientais, melhorar o seu relacionamento com os *stakeholders*, desenvolver sua performance e a sua maturidade de sustentabilidade, por meio da integração desta pauta à gestão e objetivos alcançáveis.

Diante do exposto, o presente estudo visa desenvolver um modelo inicial composto por um índice, ponderado por critérios por meio da utilização da Metodologia Delphi, que seja passível de auxiliar na avaliação do desempenho ambiental, social e de governança dos pequenos negócios da Grande Florianópolis/SC e estimular o desenvolvimento sustentável destas organizações.

1.1 OBJETIVOS

1.1.1. Objetivo geral

Propor modelo de avaliação de desempenho ambiental, social e de governança (ASG) para micro e pequenas empresas.

1.1.2 Objetivos específicos

- Prospectar critérios que possam contribuir para a avaliação de pequenas empresas no âmbito do ASG;
- Ponderar e analisar critérios identificados por meio da Metodologia Delphi;
- Desenvolver um índice de desempenho ambiental, social e de governança aplicável a micro e pequenas empresas da Grande Florianópolis/SC.

2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

Nesta seção é apresentado a fundamentação teórica dos conceitos e métodos utilizados, no qual serviram de subsídio para o desenvolvimento do modelo de desempenho ambiental para micro e pequenas empresas.

2.1 DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

2.1.1. Breve histórico

Até a metade do século XX, o papel social das organizações era pautado no crescimento econômico e na maximização de lucros, herança da revolução industrial que permeou até o cenário pós segunda guerra mundial, década de 40 e 50, marcada pela crescente expansão populacional, industrial e de consumo, onde alguns malefícios, como impactos sobre o meio ambiente, eram vistos como mal necessário para o progresso (POTT; ESTRELA, 2017).

Todavia, na década de 60, houve o lançamento do livro Primavera Silenciosa, da bióloga Rachel Carson, no qual alertava sobre o aumento do uso de compostos químicos pós segunda guerra e seus danos aos ecossistemas. Inicia-se então, movimentos ambientalistas marcantes e o despertar de uma consciência ecológica (BONZI, 2013).

Na década seguinte foi publicado o relatório “Limites do Crescimento”, pelo Clube de Roma, com os primeiros estudos científicos relacionados ao controle do crescimento populacional, industrial e de recursos naturais. Em 1972, a ONU realizou a 1ª Conferência Mundial de Meio Ambiente, em Estocolmo, e trouxe esses temas para debate mundial, a fim de discutir novas formas de organização e de desenvolvimento econômico, buscando o equilíbrio ecológico e a justiça social, denominado como “Ecodesenvolvimento” (CASTELLA, 2012; CUNHA; AUGUSTIN, 2010).

A partir deste marco, houve avanços na implementação de políticas públicas ambientais, impulsionadas tanto pela mudança de visão global, como pelos bancos internacionais, no qual começaram a requerer estudos ambientais, como condicionante à aprovação de empréstimos. Este princípio foi reforçado em 2003, com

a criação dos Princípios do Equador, onde critérios de cunho socioambiental foram adotados de forma voluntária por instituições financeiras, a fim de apoiar na gestão de risco de novos projetos e auxiliar na tomada de decisão destas entidades. Em visto disso, o Brasil sancionou em 1981 a Lei nº 6.938 que estabeleceu a Política Nacional do Meio Ambiente, com o objetivo de garantir a “compatibilização do desenvolvimento econômico-social com a preservação da qualidade do meio ambiente e do equilíbrio ecológico”, estabelecendo entre seus instrumentos a avaliação de impacto ambiental e o licenciamento de atividades efetiva ou potencialmente poluidoras (BV, 2022; MMA, 2009).

Em 1987, a Comissão Mundial de Meio Ambiente e Desenvolvimento divulgou o “Relatório Nosso Futuro Comum” – também conhecido como “Relatório Brundtland”, onde foi apresentado pela primeira vez a definição de desenvolvimento sustentável, caracterizado como o “desenvolvimento que atende às necessidades das gerações atuais sem comprometer a capacidade de as futuras gerações terem suas próprias necessidades atendidas” (UNEP, 2020).

Na Segunda Conferência Mundial da Indústria sobre a Administração Ambiental (WICEM II) realizada em Roterdã em 1991, a Câmara do Comércio Internacional – ICC, publicou a Carta Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável. Na carta, foi estabelecido 16 princípios que refletiam em compromissos a serem adotados na implementação de um sistema de gestão ambiental, designados no Quadro 1 (PINHEIRO,2002).

Quadro 1: Carta Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável

16 Princípios: Carta Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável	
1 – Prioridade empresarial	9 – Pesquisa
2 – Gestão Integrada	10 – Princípio da Precaução
3 – Melhoria do Processo	11 – Fornecedores e Contratados
4 – Educação e Treinamento	12 – Preparação e atendimento a emergências
5 – Avaliação Prévia	13 – Transferência de Tecnologias
6 – Foco nos Produtos e Serviços	14 – Contribuir para o Esforço Comum
7 – Informação ao Consumidor	15 – Abertura às Preocupações
8 – Instalações e Operações	16 – Conformidade e Divulgação

Fonte: adaptado The Business Charter for Sustainable Development (1991).

A década de 90 foi marcada pela 2ª Conferência das Nações Unidas sobre o Meio ambiente e Desenvolvimento, no Brasil, conhecida como ECO-92. Entre os documentos propostos, destaca-se a Agenda 21, no qual trouxe emergentes reflexões de cunho socioambiental e estabeleceu compromisso globais a fim de garantir o desenvolvimento sustentável (ONU, 2020). O documento foi apresentado em quatro seções: dimensão social e econômica, conservação e gerenciamento de recursos para o desenvolvimento, fortalecimento do papel dos grupos principais e meios de implementação (CEI, 2009).

Como reflexo da ECO-92 e baseado nos princípios estabelecidos pela ICC, a Organização Internacional de Normalização (ISO), organização de caráter voluntário e técnico-científico, divulga a ISO 14000 em 1996, série de normas com diretrizes com o objetivo de padronizar os procedimentos ambientais e auxiliar na implementação de sistemas de gestão ambiental, tendo como preceito a avaliação sistêmica e melhoria contínua (VICTORIA, 2018).

Após a ECO-92, novos eventos aconteceram, entre eles a Conferência das Partes (COP) que visava alertar sobre as mudanças climáticas e propor a redução da emissão de gases de efeito estufa. Outros encontros sucederam para reafirmar os compromissos adotados anteriormente (UNEP, 2020).

Em 2000, a ONU propôs oito Objetivos de Desenvolvimento do Milênio, estes objetivos, fomentaram e expandiram novas metas, apresentadas em 2015, por meio dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (Figura 1), compromissos a serem adotados nos próximos 15 anos por países, empresas, instituições e sociedade civil. Sendo que, o setor privado detentor do poder econômico, passa a ter um papel fundamental para o alcance destas propostas (PACTO GLOBAL, 2020).

Figura 1: 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável



Fonte: ONU (2022).

2.2 SUSTENTABILIDADE COPORATIVA

Embora o conceito de desenvolvimento sustentável/sustentabilidade tenha uma definição clara, o termo sustentabilidade corporativa ainda é amplamente discutido, pois é correlacionado com outros termos empresariais já conhecidos, como responsabilidade social corporativa (RSC) e responsabilidade social empresarial (RSE) (LINS; SAAVEDRA, 2007).

Mesmo que intrinsecamente associados, Van Marrewijk (2003) destaca que sustentabilidade corporativa está primordialmente relacionado a criação de valor, enquanto RSC está ligado a participação das pessoas e das organizações, sendo um estágio intermediário para o alcance do objetivo final. A Comissão Europeia (2009) define RSE como “um conceito pelo qual as empresas integram as preocupações sociais e ambientais nas suas operações comerciais e na sua interação com os seus *stakeholders* de forma voluntária” (EC, 2009). A ISO 26000 (2010), norma internacional que estabelece diretrizes sobre Responsabilidade Social (RS), define o termo como “responsabilidade de uma organização pelos impactos de suas decisões e atividades na sociedade e no meio ambiente, por meio de um comportamento ético e transparente...”.

Um conceito amplamente relacionado a sustentabilidade corporativa foi difundido por Elkington na década de 90, denominado de *Triple Bottom Line - TBL*, no qual está relacionado a capacidade que as organizações tem de manter e comprovar

o desempenho econômico, social e ambiental ao longo do tempo (ELKINGTON, 1998).

Figura 2 - Triple Bottom Line



Fonte: Berlato et al. (2018).

A ISO 26000 (2010), propõe que organizações responsáveis socialmente, tenham uma visão holística dos temas centrais contemplados na governança organizacional e considerem a interdependência destes durante a fase de planejamento e implementação de práticas relacionadas a RSE, sendo estes: direitos humanos, práticas de trabalho, meio ambiente, práticas leis de operação, questões relativas ao consumidor e envolvimento e desenvolvimento da comunidade.

Um estudo longitudinal (2013-2019) realizado por Derqui (2020) avaliou 23 entrevistas em sua amostra final, com o objetivo de analisar a evolução da sustentabilidade corporativa (SC) nas organizações participantes. Os resultados constataram que ao longo dos anos a SC sofreu significativas transformações. Sendo assim, foi evidenciado maior engajamento gerencial relacionado as políticas de sustentabilidade, influenciado fortemente pela pressão do mercado e interna. Além disso, observou-se aumento da consciência referente a interdependência do desenvolvimento econômico e sustentável. Deste modo, a SC passou a integrar definitivamente a estratégia corporativa e novas tendências foram constatadas: “CS incorporado em todas as funções de negócios, liderança de baixo para cima,

campanhas de sustentabilidade voltadas para a marca, compromissos de longo prazo e metas renovadas enquanto as métricas continuam sendo um desafio”.

Hart e Milstein (2004) destacam que há quatro conjuntos motivadores globais para que empresas adotem práticas sustentáveis, o primeiro relaciona-se aos impactos constatados no meio ambiente devido ao crescimento exponencial da industrialização, se mostrando muitas vezes irreversível. O segundo conjunto, trata da aproximação dos *stakeholders* e da cidade civil, no qual passaram a atuar cada vez mais como protagonistas, cobrando um posicionamento responsável e transparente das organizações. O terceiro conjunto, relaciona-se as tecnologias limpas e inovações acessíveis, no qual são capazes de reduzir consideravelmente a pegada do homem na terra. E por fim o quarto conjunto, trata da expansão da população, da pobreza e da desigualdade, no qual aumentam o declínio social e conflitos políticos.

Estes fundamentos somados ao ambiente global dinâmico, fez com que empresas ao longo do processo histórico buscassem, portanto, se adequar aos princípios estabelecidos pelo desenvolvimento sustentável, a fim de atender as mudanças no mercado e as expectativas dos *stakeholders* (clientes, acionistas, fornecedores, funcionários, parceiros e comunidade). Sendo assim, a sustentabilidade passa a ser incorporada nas estratégias do negócio (YAGASAKI; MARTINS, 2012). Souza e Cordeiro (2010) corroboram com a ideia, e afirmam que para se obter o desenvolvimento sustentável no mercado brasileiro, é necessário integrar o tripé de sustentabilidade ao planejamento estratégico da empresa.

Segundo Boszczowski (2010), a adoção de estratégias sustentáveis nas organizações permite obter vantagens competitivas e promove a criação de valor, pois reflete uma resposta ao ambiente em relação ao seu posicionamento adequado, produtos e serviços sustentáveis e mercado atendidos.

Kotler (1996) ainda estabelece os seguintes critérios que auxiliam na diferenciação de empresas sustentáveis e que influenciam na geração de valor: importância, distintividade, superioridade, comunicabilidade, antecipação, disponibilidade e rentabilidade.

De acordo com Hart e Milstein (2004) o desenvolvimento sustentável corporativo representa um desafio multidimensional quando se trata da geração de valor para o acionista. A Figura 3 detalha o modelo de valor sustentável, com as respectivas dimensões-chave, estratégias e fatores motivadores, distribuídas em

quatro quadrantes: Inovação & Posicionamento, Redução de Custo & Risco, Crescimento & Trajetória e Reputação & Legitimidade. O eixo vertical representa a necessidade de garantir a manutenção dos negócios ao mesmo tempo que se prepara para adotar novas tecnologias e serviços que atendam o mercado de amanhã e o eixo horizontal reflete a demanda de crescimento da organização, a proteção de habilidade e potenciais internos, concomitante a novas perspectivas de fazer o negócio.

Segundo os autores, para um desempenho alcançar sua eficiência, este deve ser simultâneo em todos os quadrantes. A atuação em menos de dois quadrantes é um sinal de desempenho baixo, o mesmo cita os exemplos das empresas Kodak e Xerox, no qual deixaram de investir em inovação e não foram capazes de se manter no mercado altamente volátil e conseqüentemente não geraram valor suficiente aos acionistas (HART; MILSTEIN, 2004).

Figura 3: Modelo de valor sustentável.



Fonte: Hart e Milstein (2004).

Segundo Yagasaki e Martins (2012), as grandes organizações passaram a então incluir o fator sustentabilidade como uma forma de progresso, à vista disso buscaram evoluir o seu nível de maturidade de sustentabilidade e incorporar estratégias que considerem os fatores socioeconômicos, a visão e as expectativas dos stakeholders, ao mesmo tempo que busca aprimorar o seu desempenho interno e sua eficiência por meio das práticas adotadas.

2.2.1 Maturidade de sustentabilidade

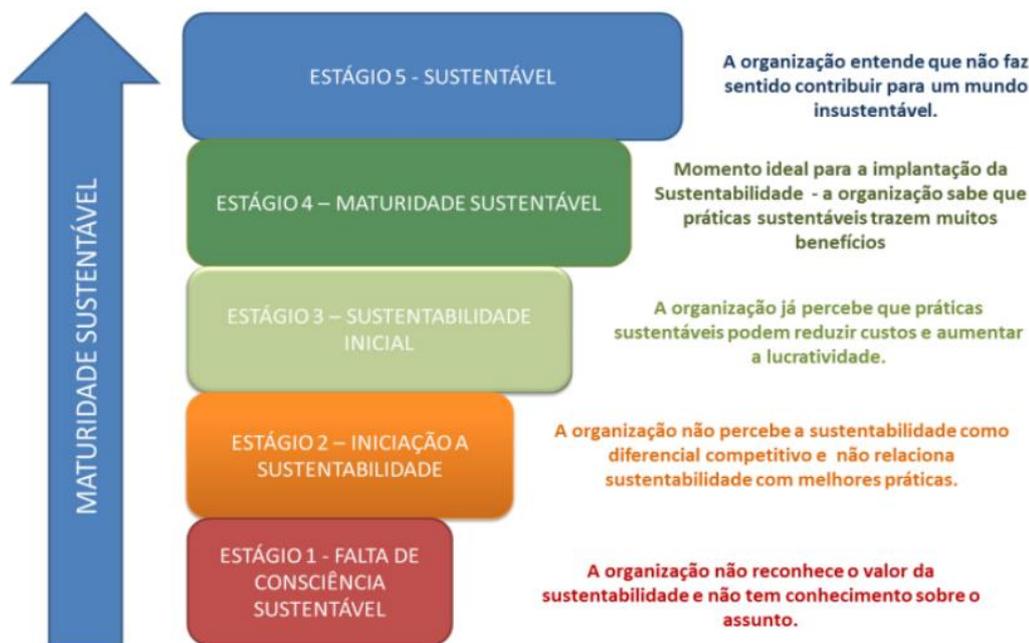
A maturidade de sustentabilidade indica o estágio em que a organização se encontra referente ao seu desenvolvimento e desempenho sustentável. A avaliação de maturidade permite constatar seus pontos fortes e fracos, e pode ser usado para mensurar seu progresso, propor melhorias e integrar o tema a outros processos internos (HEPPER et al., 2017). Na literatura os estágios variam de quatro a seis níveis, sendo que uma organização está pronta para avançar de nível somente quando supera ou domina completamente o nível, no qual se encontra.

Baumgartner e Ebner (2010) classifica os níveis de maturidade como: Iniciante, Elementar, Satisfatório e Sofisticado/ Excepcional. Segundo os autores, cada nível está correlacionado com diferentes aspectos de sustentabilidade e suas respectivas estratégias de implementação, podendo ser introvertidas, extrovertidas, conservadoras ou visionárias, sendo que cada uma destas apresenta três níveis de custo – alto, médio e baixo, custos estes relacionados a subestratégias de liderança, diferenciação de produtos e/ou híbrido.

Segundo Van Tilburg et al. (2012) apud Long et al. (2018) os negócios sustentáveis ainda, podem apresentar quatro fases distintas: inativa, reativa, ativo e protiva. Hepper et al. (2017), propuseram um modelo mais completo onde inclui a gama de empresas que ainda não adotaram iniciativas de sustentabilidade, sendo o primeiro nível referente as organizações que consideram reivindicações como ilegítimas (oposição), o segundo nível representa as que desconsideram o seu impacto no meio (indiferença), na sequência os autores estabelecem os quatro níveis graduais relativo a adoção de práticas sustentáveis: básico, gerenciado, estratégico e sistêmico.

Já o Núcleo de Inovação e Transferência de Tecnologia, propôs um modelo de avaliação de maturidade para atender principalmente os pequenos negócios, por meio de um sistema computacional chamado MESO - Maturidade e Educação para a Sustentabilidade das Organizações, fundamentado no conceito TBL e o ciclo de aprendizagem vivencial, composto por 5 estágios (figura 4) (PAZ et al., 2015):

Figura 4: Modelo maturidade de sustentabilidade - MESO



Fonte: PAZ et al. (2015).

Já Bacinello et al. (2019), propuseram um modelo de maturidade em responsabilidade social corporativa (CSR) com o objetivo de avaliar a sua influência na inovação sustentável (SIM), segundo modelo, e ambos na performance do negócio (BP). A pesquisa contou com a participação de 154 empresas de médio e em sua maioria grande porte, para tanto considerou a abordagem proposta na teoria baseada em recursos, teoria que trata do emprego estratégico de recursos, vantagem competitiva e geração de valor. De acordo com os resultados, foi constatado que a maioria dos setores apresentam vantagem competitiva sustentável (nível >4 e 5), seguido de vantagem competitiva temporária (nível >3 e 4) em relação aos concorrentes, frente aos aspectos analisados CSR, SIM e BP. O estudo demonstrou que ambas dimensões analisadas são integradas e a implementação de modelos pode auxiliar empresas a melhorarem seu desempenho frente aos concorrentes e incentivar a geração valor.

Diante o exposto, o diagnóstico que a avaliação de maturidade de sustentabilidade fornece é, portanto, o ponto de partida para reconhecer o cenário em que a organização se encontra. O mesmo auxilia a propor melhorias de forma estruturada, diante os problemas e os desafios encontrados, para que assim as mudanças atendam a realidade da organização, sejam estratégicas e sustentáveis a longo prazo. Além disso, reconhecer a maturidade de uma empresa permite adequar

o melhor processo de acompanhamento e fornece informações essenciais para a escolha de indicadores de sustentabilidade (SILVA, 2019).

2.3 ASG - AMBIENTAL, SOCIAL E GOVERNANÇA

O termo ESG (*Environmental, Social, Governance*) ou ASG (Ambiental, Social e Governança) nasceu em meados de 2004 em uma publicação realizada no Pacto Global da ONU em parceria com o Banco Mundial, com o objetivo de alertar sobre a importância e a interdependência do ASG e, principalmente, provocar investidores e instituições financeiras que viabilizam projetos efetivos ou potencialmente gerados de impactos nestes pilares. Para que assim, instituições passassem atuar de forma mais responsável, considerando o preceito de ASG na tomada de decisão, assim como seus possíveis impactos e riscos (PONTE; WENCESLAU, 2021).

Segundo Costa e Ferezin (2021), o conceito ASG tem como herança os princípios estabelecidos no Tripé da Sustentabilidade (TBL), porém o pilar econômico foi substituído pelo termo governança corporativa, mais abrangente, pois “amplia a visão e não somente engloba o resultado comercial, mas também a transparência nesta divulgação, os comitês de auditoria, a conduta corporativa e o combate à corrupção”. O instituto Ethos (2022) ainda destaca que:

O ASG tem forte relação com a sustentabilidade. Um termo não é o mero desenvolvimento do outro: ambos estão imbricados. Para o ASG não ser um artifício retórico na prestação de contas e nos relatos de sustentabilidade, e sim o embasador de métricas, metas e ações das empresas, deve-se dedicar plenamente à atuação no campo do desenvolvimento sustentável.

A comunicação e a transparência são essenciais em todo o processo de ASG, pois evita possíveis práticas de *greenwashing*. Este termo é denominado para descrever organizações que retem a divulgação de informações negativas relacionadas ao seu desempenho e expõe informações positivas, portanto, realiza uma divulgação seletiva (NETTO et al., 2020). Logo, as práticas de *greenwashing* estão vinculadas a tentativa de mostrar uma imagem “ambientalmente sustentável” aos *stakeholders*, quando em sua totalidade não é. De acordo com Paviani (2019), estas práticas podem ser empregadas pelos mais diversos meios de comunicação, como relatórios, propagandas e rótulos. Pinto (2022) destaca que o *greenwashing*

pode acontecer até de forma involuntária, por meio da influência da área de marketing, quando há falta de comunicação entre departamentos. Entre as consequências, destaca-se: prejuízo ao direito do consumido, danos reputacionais e perda de credibilidade no mercado.

Nos últimos anos, as premissas de ASG tiveram uma grande ascensão, sendo amplamente discutidas e implementadas em ambientes corporativos e organizações financeiras. Empresas que comprovam serem realmente sustentáveis, além de gerar benefícios ao meio e a sociedade, estão correlacionadas a um melhor desempenho financeiro (FRIEDE et al., 2015) e tem se mostrado mais rentáveis na bolsa de valores (COSTA; FARENZI, 2021). Sendo que, uma forma de se comprovar sua rentabilidade é por meio de indicadores de desempenho ASG, no qual servem para monitorar a performance da organização, e podem compor relatórios de sustentabilidade e índices ASG, sendo este último usado primordialmente para avaliação de empresas pelos investidores (MIRANDA; FRECHIANI, 2021).

Dentro dos pilares ASG, destaca-se que não há uma lista definitiva de fatores a serem englobados e reportados, muito embora podem ser orientados por critérios de avaliação estabelecidos por instituições financeiras e organizações, como a GRI - *Global Reporting Initiative*, organização internacional que ajuda empresas, governos e outras instituições a compreender e comunicar o impacto dos negócios em questões críticas de sustentabilidade (CEBDS, 2022).

Vale salientar, que muito dos fatores ASG estão alinhados com a agenda 2030 da ONU, e seus respectivos ODS, objetivos estes que fomentam a criação de uma economia sustentável (ONU, 2022). Segundo CFA Institute (2022), os fatores ASG geralmente são interdependentes e pode ser um desafio classificá-los. Entre os principais fatores ASG, destaque-se (Quadro 2):

Quadro 2: Principais Fatores ASG

Ambiental	Social	Governança
Conservação do mundo natural	Consideração de pessoas e relacionamentos	Normas para administrar uma empresa
- Mudanças climáticas e emissões de carbono	- Satisfação do cliente	- Composição do conselho

- Poluição do ar e da água	- Proteção de dados e privacidade	- Estrutura do comitê de auditoria
- Biodiversidade	- Gênero e diversidade	- Suborno e corrupção
- Desmatamento	- Engajamento dos funcionários	- Remuneração de executivos
- Eficiência energética	- Relações com a comunidade	- Lobbying
- Gestão de resíduos	- Direitos humanos	- Contribuições políticas
- Escassez de água	- Normas trabalhistas	- Esquemas de denúncia

Fonte: adaptado CFA Institute (2022).

Firjan (2021), compilou uma gama de critérios ASG, a partir de informações presentes no PRI- *Principles for Responsible Investment*, Princípios do Equador, BlackRock e Santander (2021), que são considerados por investidores e financiadores na tomada de decisão:

- a) **Ambiental:** Incorporação de impactos ambientais na estratégia de negócio, Uso sustentável dos recursos, Resíduos sólidos, Água, Processos industriais de alto impacto, Emissão atmosféricas, Biodiversidade, Ferramenta de Gestão Ambiental, Degradação e contaminação do solo, Mudanças climáticas e Legislação ambiental.
- b) **Social:** Direitos humanos, Relação de trabalho, Saúde e Segurança, Relação com a comunidade, Impacto social, Diversidade e Inclusão, Filantropia e Voluntariado e Proteção de bens e patrimônios culturais.
- c) **Governança:** Integridade e combate à corrupção, Política pública e atividades políticas, Gestão de risco e liquidez de ativos, Evasão fiscal, Metas ASG para gestores, Transparência de informação, Ética e conduta empresarial, Incorporação de fatores ASG na gestão e Segurança da informação.

2.3.1 Matriz de materialidade

O ponto de partida para a implementação de práticas ASG é a matriz de materialidade, no qual permite levantar os temas pertinentes para a empresa e os *stakeholders*, riscos e oportunidades socioambientais. Priego e Hernández (2017) ressalta “a importância de refletir o processo de participação das partes interessadas

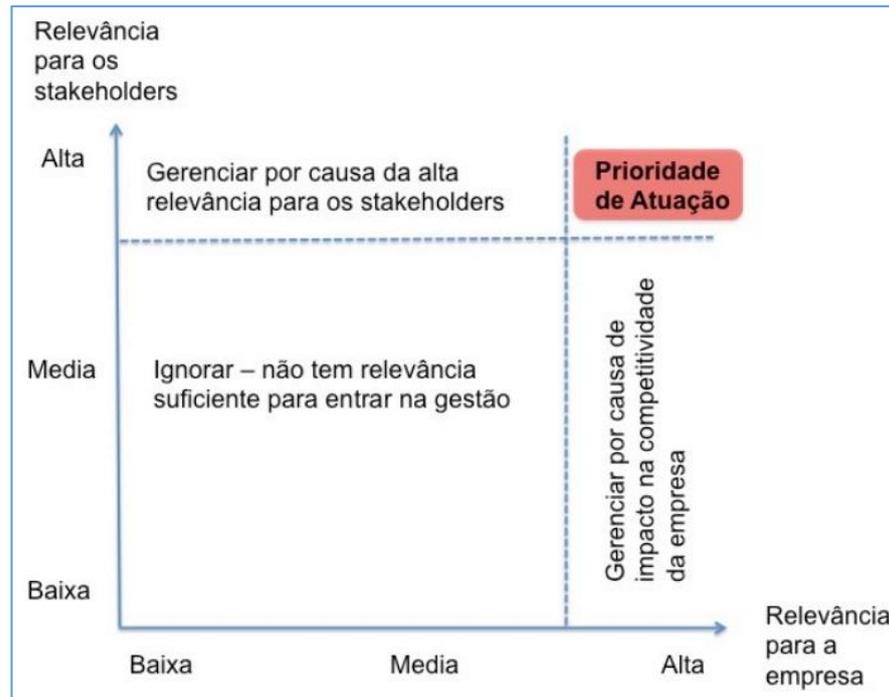
que permitirá à organização facilitar a criação de valores compartilhados e confiança mútua, identificar as melhores estratégias para satisfazer esses grupos conhecendo suas necessidades e produzir memórias de sustentabilidade muito mais eficazes”.

Para tanto, muitas empresas seguem os padrões estabelecidos pelo GRI (BARBOSA, 2019). Carpejani et al. (2017) destaca que, apesar das diretrizes estabelecidas no GRI, não há orientações específicas de como envolver todas as partes interessadas no processo, o que requer um ponto de atenção, para que não haja falha de comunicação e conseqüentemente gere imprecisões que prejudiquem a processo de materialidade.

Segundo Spitzack et al. (2016), os principais passos para criação de uma Matriz de Materialidade (figura x), são:

1. **Identificação de temas:** a identificação pode ser feita por meio de benchmarking de Sustentabilidade através da análise de relatórios de organizações do mesmo setor, análise da mídia e temas de impacto positivo/negativo e por meio da participação dos *stakeholders*.
2. **Avaliar o impacto no negócio:** nesta etapa é avaliado como cada tema pode ajudar o negócio, como por exemplo: reduzir custos e aumentar a participação no mercado.
3. **Avaliar a percepção dos *stakeholders*:** por meio de conversas e pesquisas, compreender a relevância dos temas propostos para os *stakeholders* internos e externos.
4. **Avaliações:** a partir das análises supracitadas é possível realizar a matriz de materialidade, “impacto no negócio” x “importância para os *stakeholders*” (Figura 5). A matriz fornece os temas que serão priorizados, provenientes dos temas de relevância em comum. Os autores ainda recomendam que, os temas de relevância somente para a organização podem ser mantidos, pois incentiva a criação de valor interno e na sua competitividade.

Figura 5: Matriz de Materialidade



Fonte: Spitzeck et al. (2016).

Os temas com prioridade de atuação irão, portanto, fazer parte da estratégia do negócio e entrar nos planos de comunicação, já a matriz de materialidade irá compor os relatórios anuais de sustentabilidade, quando aplicável.

2.3.2 Indicadores de desempenho de sustentabilidade e ASG

Segundo Neely et al. (1995), indicador de desempenho é uma métrica utilizada para avaliar ações implementadas, e um sistema de mensuração de desempenho contempla um conjunto de indicadores que levam em consideração o contexto organizacional. Seu processo envolve a coleta, classificação, interpretação e divulgação de dados (MARIOKA et al., 2018).

De acordo com Mintzberg (1973), o emprego de indicadores de desempenho pode nortear o planejamento estratégico e o emprego novas iniciativas, para tanto é necessário que os resultados fornecidos pela avaliação sejam consistentes a ponto de identificar padrões organizacionais. Para tanto, Lundberg et al. (2009), recomenda a técnica SMART (*specific, measurable, achievable, relevant, time-bound*) a fim de auxiliar no processo de escolha dos indicadores e das metas.

A ISO 26000 (2010, p. 83), norma que trata da responsabilidade social, destaca que:

As organizações podem frequentemente conhecer melhor seus programas ao comparar suas características e desempenho com as atividades de outras organizações. Tais comparações podem ser focadas em ações relacionadas a temas centrais específicos ou em abordagens mais amplas para integrar a responsabilidade social em toda a organização. Um dos métodos mais comuns é a medição por meio de indicadores.

Um indicador é uma informação qualitativa ou quantitativa sobre resultados relacionados com a organização que é comparável e demonstra mudança ao longo do tempo. Indicadores podem, por exemplo, ser usados para monitorar ou avaliar o atingimento dos objetivos de um projeto ao longo do tempo. Convém que estes indicadores sejam claros, informativos, práticos, comparáveis, exatos, confiáveis e tenham credibilidade.

Um estudo realizado pela Firjan (2021), constatou as ferramentas de ASG mais utilizadas para adoção de estratégias e monitoramento, apresentadas em ordem de relevância: ISO 14000, ODS, GRI, Indicadores Ethos, ISE Bovespa, Índice Dow Jones de Sustentabilidade, Classificações ASG (MSCI, *Sustainalytics*, ISS), SASB, IBGC, ISO 26000 e Indicadores Sistema B; destaca-se que o estudo foi predominantemente respondido por empresas de grande porte (nacional e multinacional). Na literatura encontra-se semelhança entre os indicadores adotados, conforme proposto por Silveira et al. (2013), Silva et al. (2014). Zamcopé et al. (2012) e Morioka et al. (2018).

No presente estudo, apresenta-se algumas destas ferramentas e seus respectivos indicadores:

- **ISO 14000 e ISO 14031**

A fim de adequar as práticas no pilar ambiental, muitas empresas seguem as orientações estabelecidas no conjunto de normas da ISO 14000 a fim de atender a legislação ambiental e melhorar seu posicionamento socioambiental (SOLEDADE et al., 2007). Valle (2002) destaca que empresas certificadas na ISO 14001 (SGA), ainda podem agregar vantagens competitivas, como: melhoramento reputacional, abertura de mercados e garantia da sobrevivência futura; pois a certificação apresenta relevância e reconhecimento mundial.

A ISO 14031 surge em 2004 com a proposição de incentivar a avaliação do desempenho ambiental (ADA), para que assim seja possível constatar o alinhamento da organização com a política ambiental e metas estabelecidas no SGA (ISO 14031, 2004). Segundo a norma, mesmo que a organização ainda não tem um SGA implementado, o ADA pode auxiliar igualmente, pois por meio dele é possível constatar os aspectos ambientais, definir a relevância destes a fim de controle, assim como estabelecer critérios ambientais para o seu desempenho.

Para definir os aspectos ambientais relevantes, a norma salienta que deve ser analisado todo o ciclo de vida do produto/atividade, a escala e a natureza dos materiais utilizados, as emissões, os riscos, as condições do meio, a possibilidade de incidentes e os requisitos legais. Já os critérios ambientais, podem ser obtidos por meio da análise histórica do desempenho ambiental organizacional, auditorias, normas e práticas reconhecidas, *benchmarking* e expectativas dos *stakeholders*.

A ISO 14031/2004 classifica os indicadores em duas categorias:

- **Indicadores de Desempenho Ambiental (IDA):** relacionado aos esforços gerenciais e operacionais quanto as práticas de SGA.
- **Indicadores de Condição Ambiental (ICA):** relacionado ao impacto ambiental real ou potencial da organização e a sua influência no meio.

A norma ainda reforça que indicadores provenientes de um conjunto comum de dados podem ser ajustados conforme seu público-alvo. Além disso, pode ser proposto a implementação de indicadores desenvolvidos por entidades governamentais, instituições científicas e ONGs. (ISO 14031, 2004).

- **Indicadores GRI**

Segundo Silva et al. (2014), o modelo mais usado no mundo foi proposto pela GRI, organização internacional independente, composta por milhares de especialistas distribuídas em diversos países, no qual foi pioneira no desenvolvimento de relatórios de sustentabilidade.

A organização apresenta um conjunto de normas com as respectivas orientações e diretrizes que devem compor o relatório de sustentabilidade e estabelece o padrão mundial para a divulgação dos resultados, de acordo com a GRI (2022):

Os Padrões GRI são um sistema modular composto por três séries de Padrões a serem usados em conjunto: Padrões Universais, Padrões Setoriais e Padrões Tópicos.

As organizações podem usar os Padrões GRI para preparar um relatório de sustentabilidade de acordo com os Padrões ou usar Padrões selecionados, ou partes de seu conteúdo, para relatar informações para usuários ou propósitos específicos, como relatar seus impactos de mudanças climáticas para seus investidores e consumidores.

Entre os elementos contemplados, destaca-se: Visão e Estratégia da empresa, Panorama da empresa e Operações, Estrutura da Gestão e da Governança, Matriz de Materialidade e Envolvimento dos *Stakeholders*, Indicadores de Sustentabilidade e sua respectiva integração com os pilares ASG (GRI, 2006). Sendo que, os conjuntos de indicadores são estabelecidos conforme as características organizacionais e as prioridades estabelecidas na matriz de materialidade (MORAES, 2018).

- **Indicadores Ethos de Sustentabilidade**

O instituto Ethos, organização da sociedade civil de interesse público, criou em 2000 a sua primeira versão de indicadores de sustentabilidade, com o objetivo de avaliar o quanto as práticas de sustentabilidade e de responsabilidade social estão integradas aos negócios, a fim de contribuir para a identificação de estratégias, políticas e processos (ETHOS, 2013).

Segundo o instituto Ethos (2019), os indicadores propostos consideram os diferentes níveis de maturidade das organizações na gestão da RSE/sustentabilidade. Além disso, a estrutura permite maior flexibilidade na aplicação, diagnóstico com dados orientados para as áreas funcionais, o que facilita a geração de relatórios em consonância com a realidade empresarial. Os indicadores são baseados na ISO 26000 e nas diretrizes G4 - Elaboração de Relatos de Sustentabilidade da GRI. Os indicadores dividem-se em 4 categorias:

- **Básica:** composta por 12 indicadores, esta seleção compreende questões que dizem respeito a uma abordagem mais panorâmica sobre os temas tratados nas diferentes dimensões;
- **Essencial:** com 24 indicadores, esta categoria traz questões relevantes às empresas na perspectiva de diferentes partes interessadas.

Representa o que tradicionalmente se reconhece como a “agenda mínima” da RSE/ sustentabilidade;

- **Ampla:** esta seleção reúne 36 indicadores que incorporam desdobramentos relativos à “agenda mínima” da RSE/ sustentabilidade.
- **Abrangente:** o conjunto dos 47 indicadores desenvolvidos para esta nova geração que incluem questões de vanguarda e inserem um olhar da empresa sobre sua própria evolução na gestão sustentável e socialmente responsável (Quadro 3) (ETHOS, 2013).

Quadro 3: Indicadores abrangentes de RSE/Sustentabilidade.

Tema	Subtema	Nº	Indicador
Visão e Estratégia	Visão e Estratégia	1	Estratégias para a Sustentabilidade
		2	Proposta de Valor
		3	Modelo de Negócios
Governança Organizacional	Governança e Conduta	4	Código de Conduta
		5	Governança da Organização
		6	Compromissos Voluntários e Participação em Iniciativas de RSE/ Sustentabilidade
		7	Engajamento das Partes Interessadas
	Prestação de Contas	8	Relações com Investidores e relatórios financeiros
		9	Relatórios de Sustentabilidade e Relatórios Integrados
		10	Comunicação com Responsabilidade Social
Práticas de Operação e Gestão	Concorrência Leal	11	Concorrência Leal
	Práticas Anticorrupção	12	Práticas Anticorrupção
	Envolvimento Político Responsável	13	Contribuições para Campanhas Políticas
		14	Envolvimento no Desenvolvimento de Políticas Públicas
	Sistemas de Gestão	15	Gestão Participativa
		16	Sistema de Gestão Integrado
		17	Sistema de Gestão de Fornecedores
		18	Mapeamento dos Impactos da Operação e Determinação de

			Assuntos Prioritários para a Gestão
		19	Gestão da RSE/ Sustentabilidade
Direitos Humanos	Situações de Risco para os Direitos Humanos	20	Monitoramento de Impactos do Negócio nos Direitos Humanos
		21	Trabalho Infantil na Cadeia Produtiva
		22	Trabalho Forçado (ou Análogo ao Escravo) na Cadeia Produtiva
	Ações Afirmativas	23	Promoção da Diversidade e Equidade
Práticas de Trabalho	Relações de Trabalho	24	Relação com Trabalhadores (Efetivos, Terceirizados, Temporários ou Parciais)
		25	Relações com Sindicatos
	Desenvolvimento Humano, Benefícios e Treinamento	26	Remuneração e Benefícios
		27	Compromisso com o Desenvolvimento Profissional
		28	Comportamento frente a Demissões e Empregabilidade
	Saúde e Segurança no Trabalho e Qualidade de Vida	29	Saúde e Segurança dos Trabalhadores
30		Condições de Trabalho, Qualidade de Vida e Jornada de Trabalho	
Questões relativas ao consumidor	Respeito ao Direito do Consumidor	31	Relacionamento com o Consumidor
		32	Impacto decorrente do Uso dos Produtos ou Serviços
	Consumo Consciente	33	Estratégia de Comunicação Responsável e Educação para o Consumo Consciente
Envolvimento c/ a comunidade e seu desenvolvimento	Gestão de Impactos na Comunidade e Desenvolvimento	34	Gestão dos Impactos da Empresa na Comunidade
		35	Desenvolvimento da Comunidade e Gestão das Ações Sociais
		36	Apoio ao Desenvolvimento de Fornecedores
Meio Ambiente	Mudanças Climáticas	37	Governança das Ações Relacionadas às Mudanças Climáticas
		38	Adaptação às Mudanças Climáticas
	Gestão e Monitoramento dos	39	Sistema de Gestão Ambiental
		40	Prevenção da Poluição

Impactos sobre os Serviços Ecosistêmicos e a Biodiversidade	41	Uso Sustentável de Recursos: Materiais
	42	Uso Sustentável de Recursos: Água
	43	Uso Sustentável de Recursos: Energia
	44	Uso Sustentável da Biodiversidade e Restauração dos Habitats Naturais
	45	Educação e Conscientização Ambiental
Impactos do Consumo	46	Impactos do Transporte, Logística e Distribuição
	47	Logística Reversa

Fonte: adaptado ETHOS (2019).

- **Índice de Sustentabilidade Empresarial – ISE B3**

Com o crescimento exponencial de práticas ASG, a falta de uma estrutura padrão dificultou a comparação de desempenho das empresas entre os investidores (FREIBERG; ROGERS; SERAFEIM, 2020). Em vista disso, a SASB - *Sustainability Accounting Standards Board*, iniciativa que atua para auxiliar na padronização de reportes e consulta de indicadores ASG globais, estabeleceu padrões específicos para diferentes setores, identificando questões ambientais, sociais e de governança, no qual serviram como subsídio para diversos índices ASG no mundo (SANTOS, 2022).

No Brasil, a B3 bolsa de valores brasileira, estabeleceu o índice de Sustentabilidade Empresarial da B3 (ISE B3), “indicador do desempenho médio das cotações dos ativos de empresas selecionadas pelo seu reconhecido comprometimento com a sustentabilidade empresarial, no qual apoia os investidores na tomada de decisão”. Para seleção de empresas candidatas, a empresa propôs entre outros critérios,³ um questionário para avaliação, baseado no modelo utilizado pelo SASB e diretrizes publicadas no GRI (B3, 2022).

O questionário é composto por quatro níveis, no qual contemplam: cinco dimensões, 28 temas com tópicos e perguntas (figura 6). Sendo que, uma sexta dimensão referente às mudanças climáticas é avaliada separadamente, por meio do score do CDP-Clima. O questionário, ainda é subdividido conforme sua materialidade setorial “gerais” ou “específicos” (B3, 2022). A ferramenta, portanto, traz subsídios

para empresas aptas para aderir o índice ou ainda, aquelas que mesmo em fase inicial, buscam orientações para aderir práticas de ASG.

Figura 6: Questionário ISE B3: dimensões e temas.

DIMENSÃO		TEMAS*
Capital Humano	CH	1 Práticas trabalhistas
Capital Humano	CH	2 Saúde e segurança do trabalhador
Capital Humano	CH	3 Engajamento, diversidade e inclusão dos funcionários
Governança Corporativa e Alta Gestão	GC	1 Fundamentos de Gestão da Sustentabilidade Empresarial
Governança Corporativa e Alta Gestão	GC	2 Gestão de riscos
Governança Corporativa e Alta Gestão	GC	3 Práticas de Governança Corporativa
Governança Corporativa e Alta Gestão	GC	4 Ética nos negócios
Governança Corporativa e Alta Gestão	GC	5 Manutenção do ambiente competitivo
Governança Corporativa e Alta Gestão	GC	6 Gestão dos ambientes legal e regulatório
Modelo de Negócio e Inovação	MNI	1 Sustentabilidade do modelo de negócio
Modelo de Negócio e Inovação	MNI	2 Design de produto e gestão do ciclo de vida
Modelo de Negócio e Inovação	MNI	3 Eficiência no suprimento e uso de materiais
Modelo de Negócio e Inovação	MNI	4 Gestão da cadeia de fornecimento
Modelo de Negócio e Inovação	MNI	5 Finanças Sustentáveis
Capital Social	CS	1 Direitos humanos e relações com a comunidade
Capital Social	CS	2 Investimento Social Privado e Cidadania Corporativa
Capital Social	CS	3 Acessibilidade técnica e econômica
Capital Social	CS	4 Qualidade e segurança do produto
Capital Social	CS	5 Práticas de venda e rotulagem de produtos
Capital Social	CS	6 Bem-estar do cliente
Capital Social	CS	7 Privacidade do cliente
Capital Social	CS	8 Segurança de dados
Meio ambiente	MA	1 Políticas e Práticas de Gestão Ambiental
Meio ambiente	MA	2 Impactos ecológicos
Meio ambiente	MA	3 Gerenciamento de energia
Meio ambiente	MA	4 Gestão de água e efluentes líquidos
Meio ambiente	MA	5 Gestão de resíduos e materiais perigosos
Meio ambiente	MA	6 Qualidade do ar

Fonte: B3 (2022).

- **Índice Dow Jones de Sustentabilidade**

O índice Dow Jones de Sustentabilidade ou *Dow Jones Sustainability Index* (DJSI), também é uma métrica para avaliar investimentos socialmente responsáveis, criado em 1999, em conjunto com a *Sustainable Asset Management* (SAM), considerado a primeira referência global de sustentabilidade. O índice, acompanha a performance das ações das principais empresas do mundo, tendo como referência os pilares de ASG (S&P GLOBAL, 2022). Segundo Zago, Jabbour e Bruhn (2018) empresas que compõem este índice apresentam maior possibilidade de valorização das ações no mercado.

A seleção de empresas é realizada com base nas pontuações totais de sustentabilidade, resultantes da avaliação anual de sustentabilidade corporativa global da S&P, no qual contempla também um questionário e mais de 600 indicadores ASG (S&P GLOBAL, 2022).

2.4 PANORAMA DE MICRO E PEQUENAS EMPRESAS

No Brasil, o porte das empresas pode ser definido conforme o número de funcionários (quadro 2) ou faturamento anual bruto (quadro 4), podendo ser classificadas em quatro categorias: microempresa, pequena empresa, empresa de médio porte e empresa de grande porte (BRASIL, 2006). Saliencia-se que os critérios para tais classificações podem ser alterados conforme órgão competente, leis e metodologias empregadas.

Quadro 4: Classificação de empresas por número de funcionários

Porte	Comércio/ Serviços	Indústria
	<i>(Nº de empregados)</i>	
Microempresa (ME)	1 a 9	1 a 19
Empresa de Pequeno Porte (EPP)	10 a 49	20 a 99
Empresa de médio porte	50 a 99	100 a 499
Grandes empresas	≥100	≥500

Fonte: adaptado Sebrae (2013).

Quadro 5: Classificação de empresas por faturamento

Porte	PNMA - Lei 6.938/1981	Banco - BNDES
	<i>(Faturamento bruto anual)</i>	
Microempresa	≤ R\$ 360.000,00	≤ R\$ 360.000,00
Empresa de Pequeno Porte	> R\$ 360.000,00 e ≤ R\$ 4.800.000,00	> R\$ 360.000,00 e ≤ R\$ 4.800.000,00
Empresa de médio porte	> R\$ 4.800.000,00 e ≤ R\$ 300.000.000,00	> R\$ 4.800.000,00 e ≤ R\$ 12.000.000,00
Grandes empresas	≥ R\$ 300.000.000,00	≥ R\$ 12.000.000,00

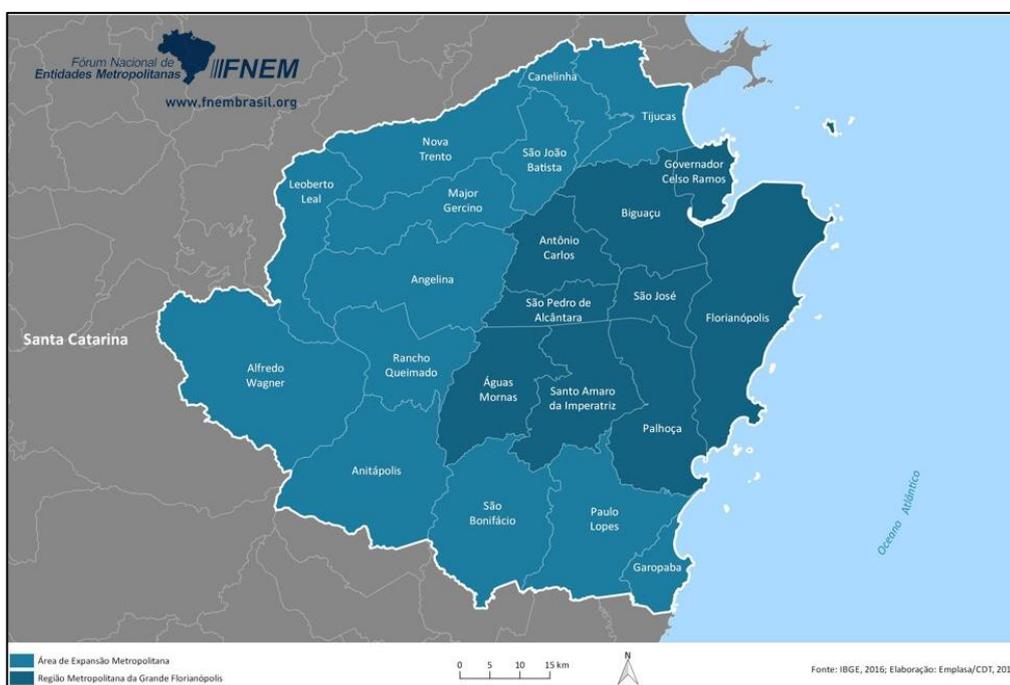
Fonte: adaptado PNMA (1981) e BNDES (2020).

Segundo a SEBRAE (2022), os pequenos negócios geram renda de aproximadamente R\$ 420 bilhões por ano, correspondente a 30% do PIB nacional. No 1º semestre de 2022, os pequenos negócios foram responsáveis por 72% dos

empregados gerados e representaram 99% das empresas no Brasil, demonstrando mais uma vez serem essenciais para o desenvolvimento econômico do país.

A nível local, a Grande Florianópolis, contemplada por Águas Mornas, Antônio Carlos, Biguaçu, Florianópolis, Palhoça, Santo Amaro da Imperatriz, São José, São Pedro de Alcântara e Governador Celso Ramos e mais 13 municípios em sua área de expansão (Figura 6), se destaca pelo seu significativo polo comercial de MPEs no estado (MACHADO, 2022).

Figura 6: Região Metropolitana de Florianópolis.



Fonte: FNEM (2022).

A Grande Florianópolis possui aproximadamente 1,2 milhões de habitantes e a capital do estado, Florianópolis, contempla 508.826 habitantes (IBGE, 2020). A distribuição das empresas por porte e seu respectivo enquadramento na classificação do CNAE está demonstrado no Quadro 4 (SEBRAE, 2013).

Quadro 4: Distribuição de empresas na Grande Florianópolis

Seção de Atividade Econômica, segundo classificação CNAE - versão 2.0	2011					Partic. (%)
	Total	ME	PE	MDE	GE	
Seção A - Agricultura, pecuária, produção florestal, pesca e aquicultura	317	296	15	4	2	0,51%
Seção B - Indústrias extrativas	70	64	6	-	-	0,11%
Seção C - Indústrias de transformação	4.044	3.776	239	25	4	6,50%
Seção D - Eletricidade e gás	142	129	5	2	6	0,23%
Seção E - Água, esgoto, atividades de gestão de resíduos e descontaminação	120	99	15	2	4	0,19%
Seção F - Construção	3.860	3.575	255	28	2	6,21%
Seção G - Comércio; reparação de veículos automotores e motocicletas	22.794	21.132	1.473	105	84	36,66%
Seção H - Transporte, armazenagem e correio	1.567	1.347	180	20	20	2,52%
Seção I - Alojamento e alimentação	5.060	4.436	598	20	6	8,14%
Seção J - Informação e comunicação	2.115	1.959	117	21	18	3,40%
Seção K - Atividades financeiras, de seguros e serviços relacionados	1.152	972	158	15	7	1,85%
Seção L - Atividades imobiliárias	1.154	1.133	20	1	-	1,86%
Seção M - Atividades profissionais, científicas e técnicas	4.243	4.012	207	12	12	6,82%
Seção N - Atividades administrativas e serviços complementares	6.446	6.106	247	33	60	10,37%
Seção O - Administração pública, defesa e seguridade social	164	73	20	10	61	0,26%
Seção P - Educação	1.070	800	220	27	23	1,72%
Seção Q - Saúde humana e serviços sociais	1.820	1.679	107	17	17	2,93%
Seção R - Artes, cultura, esporte e recreação	1.095	1.044	45	5	1	1,76%
Seção S - Outras atividades de serviços	4.829	4.601	187	23	18	7,77%
Seção T - Serviços domésticos	106	106	-	-	-	0,17%
Seção U - Organismos internacionais e outras instituições extraterritoriais	4	4	-	-	-	0,01%
Total	62.172	57.343	4.114	370	345	100,00%

Fonte: SEBRAE (2013).

Segundo a SDS (2022) a economia de Florianópolis é composta principalmente pelo setor terciário (75%), turismo, serviços públicos, tecnológicos e de inovação. Devido as riquezas naturais da cidade, o local é considerado a capital turística do Mercosul, deste modo a cidade apresenta maiores restrições ambientais, e atividades e serviços de maior impacto estão localizados em sua maioria nas outras cidades da região metropolitana (PMF, 2020). A capital possui aproximadamente 100 mil empresas, sendo que cerca de 69 mil são enquadradas como micro e pequenas empresas (MPEs), demonstrando mais uma vez serem essenciais para o desenvolvimento econômico em todas as esferas (ECONODATA, 2022).

Destaca-se que os pequenos negócios têm características particulares, conforme demonstra o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2003):

- i) Baixa intensidade de capital;
- ii) Altas taxas de natalidade e de mortalidade: demografia elevada;
- iii) Forte presença de proprietários, sócios e membros da família como mão-de-obra ocupada nos negócios;
- iv) Poder decisório centralizado;
- v) Estreito vínculo entre os proprietários e as empresas, não se distinguindo, principalmente em termos contábeis e financeiros, pessoa física e jurídica;
- vi) Registros contábeis pouco adequados;
- vii) Contratação direta de mão-de-obra;
- viii) Utilização de mão-de-obra não qualificada ou semiquificada;
- ix) Baixo investimento em inovação tecnológica;
- x) Maior dificuldade de acesso ao financiamento de capital de giro;

- xi) Relação de complementaridade e subordinação com as empresas de grande porte.

Segundo Fonseca (2020), algumas características de MPE, podem apresentar benefícios ou não para o seu desenvolvimento, a estrutura organizacional simples, por exemplo, pode ser vantajosa, pois o cenário está em constante mudança e requer respostas rápidas, porém outras características como limitação de recursos financeiros e humanos, podem limitar o seu desenvolvimento.

Santos e Silva (2018), destacam que as MPE's, devido as suas características inerentes, necessitam ser flexíveis para se adaptar as mudanças no mercado, no entanto apresentam pouco influência e controle do ambiente externo, devido principalmente a limitação de recursos, manifestando assim, planejamentos a curto prazo e apresentando visão de negócios em escala local.

Segundo Sá et al. (2013), ainda que as MPE's tenham destaque no país e sejam fortes geradoras de renda, estas estão inseridas muitas vezes em regiões carentes, e acabam incentivando além do desenvolvimento econômico, o social. Todavia, mesmo que proporcionem significativas contribuições, dentro da organização ainda não há uma conscientização real sobre sua responsabilidade socioambiental, para muitas estas práticas estão relacionadas a grandes corporações; e quando empregadas, são ações pontuais e com viés voluntário, sem integração e gerenciamento. Logo, fatores relacionados a sustentabilidade corporativa em MPE's ainda são um desafio.

2.4.1. Sustentabilidade nos pequenos negócios

Compreender e desenvolver a maturidade de sustentabilidade em uma organização, é um fator essencial para adequar e avaliar as práticas ambientais, sociais e econômicas conforme a realidade empresarial. Uma pesquisa realizada pela SEBRAE (2013) constatou que 90% dos entrevistados avaliam seu conhecimento sobre sustentabilidade entre baixo e médio, uma segunda pesquisa avaliou que 54% das empresas aplicam ações sustentáveis, porém de maneira isolada e sem planejamento (SEBRAE, 2019). Paz et al. (2017), realizaram um estudo no Rio Grande do Sul, para avaliar a maturidade de MPE's por meio do sistema MESO, apresentado no tópico 2.2.1, os resultados apontaram que aproximadamente metade

das empresas estão no estágio 2 (sustentabilidade inicial) no pilar ambiental e financeiro e 44,84% estão no estágio 1 (falta de consciência) no pilar social, corroborando com os resultados encontrados por Oliveira e Lima (2010) e Lacerda (2011),

De acordo com Back (2015), os maiores entraves que dificultam a tomada de decisão de gestores de MPEs, quando se trata da adoção de práticas sustentáveis, são:

1. Falta de consciência sobre o real impacto ambiental que a organização gera;
2. Pouco senso de vantagem competitiva e benefícios correlacionados;
3. Desconhecimento de legislações pertinentes;
4. Restrições e simplificações nas tomadas de decisão em razão da escassez de recursos;
5. Falta de embasamento e tempo para o planejamento de estratégias;
6. Falta de conhecimento em relação a parcerias externas;
7. Escassez de políticas públicas relacionadas a sustentabilidade, voltadas para MPEs;
8. Pouca exigência regulamentar.

Careon e Silva (2010), também constataram as seguintes barreiras que dificultam a implementação de práticas sustentáveis por MPE's: "falta de recursos extras e fornecedores que colaborem com as práticas, potenciais ou não; burocracia, alta taxa e tributação, falta de incentivo governamental, sobrecarga de tarefas e desinteresse dos funcionários sobre o assunto."

Segundo Ionescu-Somers (2014), as MPE's tendem a optar por atender somente as exigências legais, e são menos inclinadas a implementarem ações sustentáveis proativas, no entanto, o estudo destaca que os pequenos negócios por apresentarem características mais flexíveis, quando comparado as grandes organizações, podem apresentar como vantagem mais celeridade quando se pretende adotar novas práticas de sustentabilidade, corroborando com o estudo proposto por Hutchins et al. (2011).

Singh et al. (2013) apontam que, práticas sustentáveis podem garantir melhorias externas diante as pressões dos *stakeholders*. Internamente, os benefícios

estão relacionados a redução de custos, otimização na qualidade de produtos, melhorias em processos e aumento de produtividade. A adoção do desempenho sustentável por MPEs, portanto, além de uma questão ética e moral, auxilia a melhorar a reputação da empresa, assim como incentiva sua criatividade e adaptabilidade em vista as constantes mudanças no mercado (ETHOS, 2019). Simpson et al. (2004), realizaram uma pesquisa com pequenos negócios no Reino Unido e encontram evidências que empresas que se esforçaram para reduzir o consumo energético ganharam oportunidade para inovar em outros pilares ambientais, melhoraram a qualidade de seus produtos, alcançaram vantagem competitiva e a satisfação dos *stakeholders*.

Donohue e Torugsa (2015), constataram que a adoção de práticas sustentáveis em pequenos negócios, associadas à gestão de recursos humanos “verde” (capacitação e incentivo de funcionários, associado a inclusão destes na participação de processos decisórios e condições dignas de trabalho) contribui para uma gestão ambiental proativa, aprimora os negócios e gera benefícios financeiros. Corroborando com os resultados encontrados por Renwick et al. (2013), que destaca que além dos benefícios supracitados, estas práticas podem incentivar a inovação e a criatividade dos funcionários e desencadear as mudanças necessárias.

O estudo de Donohue e Torugsa (2015) ainda enfatiza que a falta de experiência em recursos humanos por MPE's não é um fator limitante, pois as características de uma gestão informal e/ou familiar, cria condições e laços que permitem gerar os mesmos resultados por meio da confiança e reciprocidade nas interações gerente-funcionário. Niehm e Swinney (2008), constataram que empresas familiares que implementam práticas sociais na sua comunidade, apresentam também melhores retornos financeiros.

No Brasil, nota-se que apesar das barreiras, as MPE's já vem procurando se desenvolver nos requisitos de sustentabilidade e se adequar ao mercado, uma pesquisa realizada pelo SEBRAE (2019) sobre o engajamento dos pequenos negócios com as ODS, constatou que 94% das organizações acreditam que sustentabilidade é importante para a inovação e novos negócios, 88% já implantaram alguma ação de eficiência energética, 60% adotam práticas de economia de água, 81% adotam iniciativas de gerenciamento de resíduos, 80% da preferência para fornecedores locais e 42% buscam comprar materiais mais sustentáveis.

Segundo Ethos (2019), atualmente existem MPEs que contribuem em prol da sustentabilidade no país, porém no geral, os números ainda são relativamente baixos. Todavia, o instituto ressalta que os impactos gerados por estas, mesmo que em menores magnitudes quando comparado a empresas de maior porte, podem apresentar efeitos acumulativos e gerar igualmente consequências socioambientais, portanto devem ser geridos e monitorados. No cenário internacional, Hillary (2004) cita que na Europa e no Reino Unido os pequenos negócios são a maioria, no entanto o real impacto destes não são totalmente conhecidos, porém é amplamente discutido que as pequenas e médias empresas podem contribuir com até 70% de toda a poluição industrial.

Para MPE's que aderem as práticas sustentáveis, é orientado a implementação de indicadores, a fim de auxiliar no processo de desenvolvimento, diagnóstico e proposição de melhorias. Todavia, os pequenos negócios apresentam algumas barreiras que dificultam a implementação destes indicadores, como: escassez de dados, falta de mão de obra qualificada para coleta dos dados, carência de visão de processos e de planejamento estratégico (LEONETI et al., 2016).

Clarke-Sather et al. (2011), ainda destaca outros fatores que dificultam o emprego dos indicadores existentes: “falta de indicadores relevantes para fabricantes, pequenas/médias empresas não podem se dar ao luxo de fazer relatórios de sustentabilidade e a contribuição das empresas para o desenvolvimento desses processos vem principalmente de grandes corporações (Hillary, 2004; Redmond et al., 2008)”. Estes fatores, somados aos relatórios de sustentabilidade genéricos e a falta de um alicerce para avaliação, fez com que algumas empresas desenvolvessem sua própria estrutura de avaliação de desempenho.

Santos e Silva (2018), refletem que mensurar o nível de sustentabilidade e seus respectivos indicadores, é uma tarefa complexa quando se trata de MPE's, devido as dificuldades encontradas internamente e a falta de metodologias adequadas, que garanta a confiabilidade dos resultados. A literatura e as instituições estabelecem e atualizam métodos frequentemente, porém voltados principalmente para empresas de maior porte, o que dificulta a empregabilidade no cenário de MPE's, pois há diferenças consideráveis entre suas características, cultura e nível de desenvolvimento. Corroborando com Roberts e Tribe (2008), no qual reforçam que embora muitos

indicadores tem sido desenvolvidos para acompanhar o progresso da sustentabilidade, pouco tem sido feito para atender o nível micro organizacional.

Hsu, Chang e Luo (2017), destacam que pesquisadores consideram inadequado transferir práticas e ferramentas sustentáveis desenvolvidas para ou por grandes organizações para pequenas e médias empresas. Segundo os autores, estas empresas devem ser respaldadas por conhecimentos práticos, para que assim possam implementar ações efetivas. Além disso, identificar a gestão pertinente ao cenário e implementar estratégias autênticas é uma questão fundamental para o seu progresso, pois devido à escassez de recursos, suas características estruturais e perfil discreto, somente adequando estes aspectos será possível realmente promover a sua performance concomitante ao desenvolvimento sustentável. Johnson (2013) reflete que “embora a adoção de tais ferramentas de gestão nas PMEs tenha sido cada vez mais antecipada na literatura acadêmica, faltam os índices de conscientização e implementação dessas ferramentas de gestão”

Pesquisas realizadas pelo IMD - *International Institute for Management Development* apontam que devido as particularidades das MPE's, portanto, não existem modelos sustentáveis específicos para estas, logo a gestão e os indicadores devem ser personalizados e adequados conforme a realidade local, considerando as características inerentes destas organizações e/ou do setor (IONESCU-SOMERS, 2014).

2.4.2. Indicadores de sustentabilidade e ASG para MPEs

Leoneti et al. (2016) realizaram um estudo com empresas de Ribeirão Preto/SP e propuseram um novo modelo de indicadores de sustentabilidade para MPEs. O estudo foi baseado em conceitos extraídos do modelo conceitual TBL e pesquisas similares com foco em MPEs, elaboradas por Zuanazzi, Habas, Barichello e Deimling (2016) e Delai e Takahashi (2008).

O modelo de indicadores para MPEs proposto por Delai e Takahashi (2008), foi baseado nos Indicadores de Desenvolvimento Sustentável da ONU, Dashboard de Sustentabilidade, Barômetro de Sustentabilidade, GRI, Métricas de Sustentabilidade da Instituição dos Engenheiros Químicos da Inglaterra (IChemE), DJSI, Indicadores Ethos e conceito TBL, resultando em 15 indicadores econômicos, 47 sociais e 28

ambientais. Este estudo serviu prioritariamente como subsídio para a elaboração da pesquisa dos referidos autores.

Na primeira etapa, após a definição das variáveis, os autores colocaram estas em ordem de importância conforme o retorno dos participantes. Na segunda etapa, o modelo foi refinado de acordo com a realidade local das organizações, o que resultou em 36 indicadores, conforme mostra o Quadro 6:

Quadro 6: Indicadores ambientais, sociais e econômicos.

Indicadores ambientais (%)	
Ar	Transporte coletivo usado pelos colaboradores Transportes não poluentes usado pelos colaboradores
Água	Água reaproveitada na empresa Descarte de água sem poluentes pela empresa
Ocupação de terra	Área verde na empresa Área efetivamente usada nas instalações da empresa
Rejeitos e resíduos	Resíduos separados para reciclagem pela empresa Rejeitos gerados sem poluentes pela empresa
Energia	Consumo de energia renovável na empresa Uso de equipamentos mais eficientes no consumo de energia
Materiais	Uso de matéria-prima reciclada ou de reuso Uso de matéria-prima não tóxica
Biodiversidade	Uso de recursos originalmente da região na qual atua a empresa
Indicadores Sociais (%)	
Práticas do trabalho	Colaboradores treinados para obter conhecimento específico Assiduidade dos colaboradores (considerar faltas justificadas) Conformidade com leis trabalhistas Ausência de problemas com saúde ocupacional
Cidadania	Colaboradores incentivados a participar de trabalhos voluntários Produtos e serviços planejados para não oferecer risco no uso
Relação com cliente	Reclamações atendidas e sugestões implantadas Produtos e serviços com informações adequadas Privacidade com dados dos clientes
Fornecedores	Fornecedores e parceiros que seguem conceitos de sustentabilidade

Setor público	Impostos pagos (devidos e não sonegados) Acompanhamento junto a órgãos competentes sobre os impostos pagos
Indicadores econômicos (0 a 100)	
A empresa obtém lucro principalmente a partir do capital próprio investido (ROE)	
A empresa normalmente obtém um lucro residual, que é um valor maior do que o lucro esperado (EVA)	
A empresa faz novos investimentos com valor específico do lucro (investimento)	
A empresa faz investimento em pesquisa e desenvolvimento ou aperfeiçoamento de processos com valor específico do lucro (investimento em P&D)	
A captação de recursos de terceiros para o financiamento da empresa é adequada ao lucro por ela obtido (custo de capital de terceiros)	
Há na empresa muito mais capital próprio investido do que capital de terceiros (endividamento)	
A empresa tem uma variedade de clientes ativos a qual diminui a dependência de vendas a poucos clientes (inadimplência)	
A empresa tem uma parte do faturamento permanente ou constante, a qual garante o pagamento dos custos fixos	
Os custos fixos da empresa estão adequados ao faturamento	
A empresa faz prestação de contas e fornece informações transparentes para todos os seus colaboradores	

Fonte: adaptado LEONETI et al. (2016).

Vasconcelos (2016) propôs um novo modelo indicadores de sustentabilidade, a fim de incentivar a adoção destes em uma rede de cooperação produtiva de MPEs no município de Ponta Grossa – PR. Neste estudo, foi considerado as diretrizes da GRI, o grau de priorização dos *stakeholders*, nível de relevância dos indicadores, o nível de percepção dos gestores e a priorização dos indicadores.

Fonseca (2020) elaborou indicadores e práticas para MPEs a partir da análise crítica e framework conceitual dos instrumentos propostos na GRI, Ethos, Bússola de Sustentabilidade e ODS, o que resultou nos seguintes indicadores: estratégias para inovação e stakeholders, monitoramento dos impactos ambientais e direitos humanos, saúde e segurança no trabalho, desenvolvimento profissional, relacionamentos com consumidores e fornecedores, uso sustentável de energia e água, gestão ambiental, monitoramento de acidentes de trabalho, prevenção da poluição, cumprimento das leis trabalhistas, tributárias e ambientais, impactos do transporte e logística reversa

Clarke-Sather et al. (2011) propuseram um método específico conforme o estudo de caso da Ecologic Designs no Colorado; com 12 funcionários efetivos. No caso deste estudo, a organização já havia aderido as práticas da GRI diante a oferta

de uma outra empresa, no entanto à falta de expertise somadas as informações genéricas estabelecidas na norma, fizeram com que os gestores tivessem dificuldade de implementar o sistema. Após a intervenção dos autores, foi possível auxiliar na estratégica da organização por meio do desenvolvimento de indicadores específicos alinhados com a visão dos gestores, revisão de pesos e ponderação dos mesmos, resultando em três índices: econômico, ambiental e social; no qual abordavam o funcionamento do negócio, percepção dos clientes, satisfação dos empregados, custos operacionais e de transporte, proximidades de materiais para aquisição, disponibilidade de energia renovável, potencial de aquecimento global, materiais recuperados, entre outros.

Um estudo realizado por Hsu, Chang e Luo (2017) focado em médias e pequenas empresas de Taiwan, considerou diferentes literaturas e por meio do método Fuzzi Delphi e processo de análise de hierarquia estendida difusa, levantou os principais critérios considerados por estas organizações: reduzir a quantidade de substâncias nocivas, reduzir a incidência de problemas de saúde e problemas de segurança na empresa e desenvolver produtos que são recicláveis ou têm resíduos recicláveis. Os principais indicadores de desempenho foram: redução da taxa de rotatividade e aprimoramento da produtividade do funcionário, melhoria de processos, aprimoramento do grau de satisfação do cliente e crescimento da margem bruta. Segundo os autores, ficou evidente que os funcionários são um fator chave no processo de desenvolvimento sustentável destas organizações.

No Brasil, uma iniciativa de grande destaque se deu pelo Instituto Ethos em parceria com o Sebrae em 2003, atualizado em 2019, onde foi proposto 12 indicadores de RSE/Sustentabilidade para MPEs, baseado nos indicadores abrangentes da Ethos, ODS e por meio de diagnósticos realizados. Estes indicadores foram compostos por quatro dimensões: Visão e Estratégia, Governança e Gestão, social e Ambiental, conforme mostra o Quadro 7.

Quadro 7: Indicadores de RSE/Sustentabilidade para MPE.

Dimensão	ODS	Nº	Indicador
Visão e Estratégia		1	Estratégias para a Sustentabilidade

Governança e Gestão		2	Programa de Integridade
		3	Gestão Financeira e Administração do Negócio
		4	Produtividade e Inovação
		5	Relacionamento e Gestão de Fornecedores
		6	Relacionamento com Consumidores ou Clientes
	 	7	Cumprimento das leis trabalhistas, tributárias e ambientais
Social	 	8	Relação com Empregados
		9	Compromisso com o Desenvolvimento Profissional

		10	Saúde e Segurança dos Empregados
		11	Relacionamento com a Comunidade
Ambiental	   	12	Uso Sustentável de Recursos Naturais e Insumos de Produção

Fonte: adaptado ETHOS (2019).

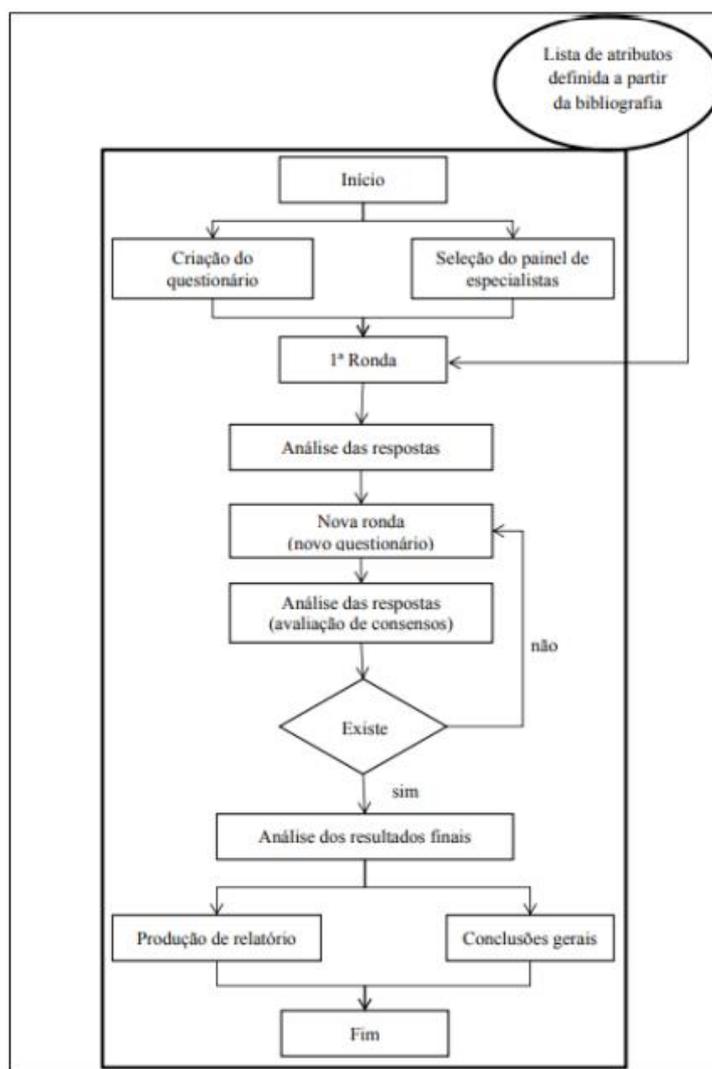
Segundo o instituto Ethos (2013) e (2019), esta adaptação para o cenário de MPEs teve como objetivo auxiliar no processo de aprofundamento do compromisso destas organizações com o desenvolvimento sustentável, desmistificar a ideia de que esse tipo de gestão se aplicaria apenas aos grandes negócios e assim contribuir para que estas desenvolvessem sua força social e gerassem um novo cenário de negócios no país.

2.5 MÉTODO DELPHI E ESCALA LIKERT

O método Delphi é uma ferramenta com a finalidade de validar conteúdos por meio da participação de especialistas acerca do tema. Para tanto, é utilizado questionários, aplicados em rodadas sucessivas, sendo que cada rodada busca refinar o modelo a fim de atingir o consenso a partir da superação e/ou eliminação de

divergências e por fim alcançar o objetivo procurado (Figura 6). Entre as principais características do método, destaca-se: anonimato entre os envolvidos e a possibilidade de feedback em cada etapa, o que permite aprimorar o modelo conforme o grau relevância e sem possível conflitos de interesses (ZARILI et al., 2021).

Figura 6: Etapas da Metodologia Delphi.



Fonte: LEITE (2014).

As questões empregadas no questionário geralmente são de múltipla escolha, para tanto frequentemente é empregado a escala Likert, no qual atribui números a uma escala composta por cinco opções qualitativas de concordância, com um ponto central neutro sob o indicador explorado, auxiliando assim, nas aferições estáticas (DALMORO; VIEIRA, 2013; ZARILI et al., 2021).

Segundo Day e Bobeva (2005), a aplicação do método Delphi pode apresentar aspectos flexíveis, como: emprego de rodadas variando de 1 até 10 de modo sequencial ou por meio de conferências online, os especialistas selecionados podem ser de grupo homogêneo ou heterogêneo, a anonimidade pode ser parcial ou total.

Este método, portanto, pode ser proposto para alcançar diferentes objetivos do estudo, como: construção, exploração, teste e avaliação. Segundo Medeiros (2021), através do método, também pode ser proposto um índice avaliativo por meio da ponderação de uma lista de critérios relevantes. Segundo Farias (2015), um índice é um “quociente que expressa a variação relativa entre os valores de qualquer medida”, Siche et al. (2007) designa como um conjunto de variáveis, definidas por valores numéricos, que auxiliam no diagnóstico sobre determinado tema e contribui para tomada de decisões.

Segundo Ferreira et al. (2019) usualmente é empregado junto ao questionário Delphi a escala Likert, escala que engloba geralmente cinco opções de respostas no qual são propostas para cada questão afirmativa apresentada e que devem ser respondidas conforme grau de concordância, relevância ou intensidade. Logo, este tipo de classificação contempla estatística e psicologia, pois provoca a imersão psicológica dos participantes e fornece informações relevantes aos entrevistadores. Segundo Costa (2011), a “confirmação de consistência psicométrica nas métricas que utilizaram esta escala contribuiu positivamente para sua aplicação nas mais diversas pesquisas”, isso justifica ser uma das escalas mais usadas em pesquisas, conforme constatado por Júnior e Costa (2014).

2.6 POWER BI

Atualmente muitas ferramentas relacionadas a inteligência dos negócios vem sendo implementadas, a fim de auxiliar na análise de dados, principalmente quando se trata de dados quantitativos ou qualitativos em grande escala, o uso destas ferramentas de apoio tem o objetivo de nortear a tomada de decisão por meio do processamento de informações e apresentação destas em uma interface gráfica eficiente, entre eles destaca-se o software “Power BI” da Microsoft, no qual permite

alcançar celeridade nas respostas por meio de suas funcionalidades e painéis visuais (QUINTO, 2020).

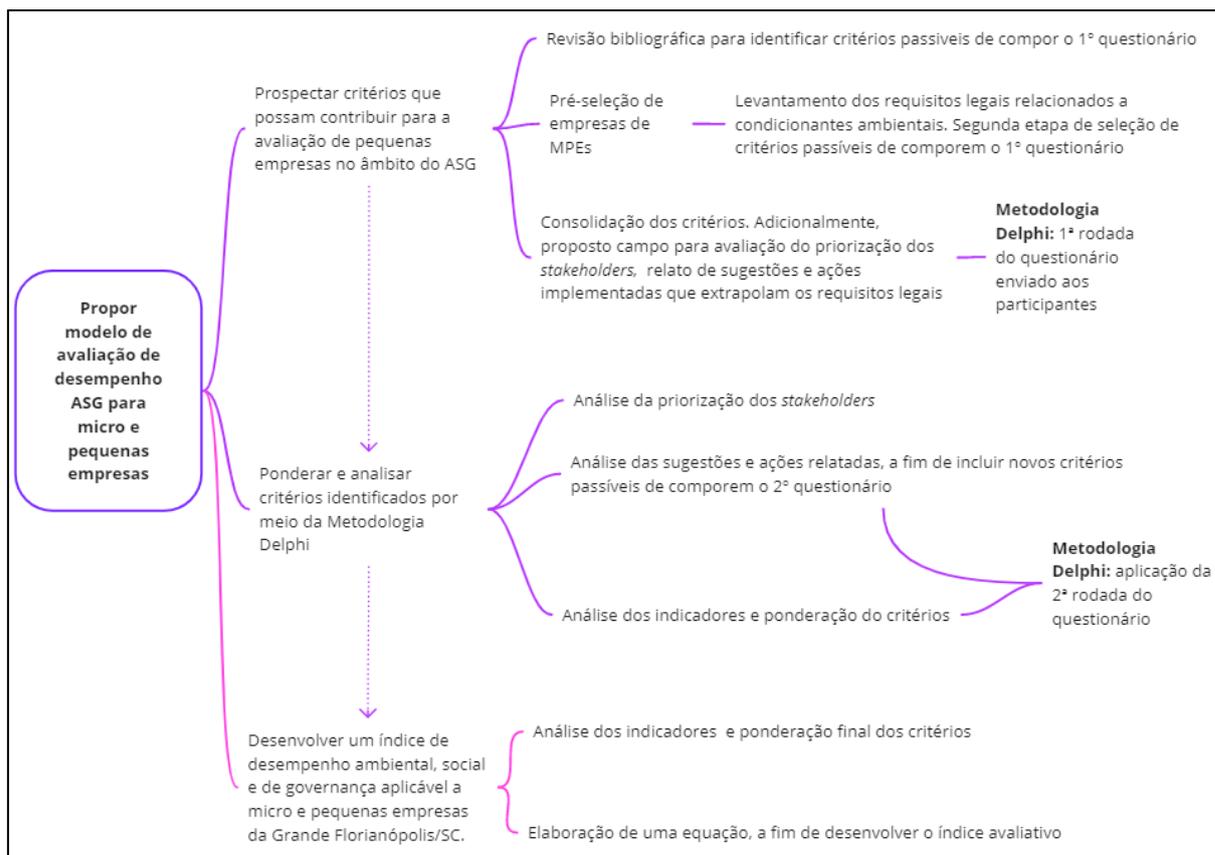
Entre as vantagens deste software: "baixo custo, infraestrutura na nuvem, self-service para análises específicas, painéis e dashboards personalizáveis, integração com diversas fontes de dados e análise em tempo real para dados" (LORENZI, 2021). No entanto, para integrar e transformar diferentes fontes de dados, a ferramenta usa o software integrado de apoio *Power Query*, no qual segundo a Microsoft 2022 "uma das principais funcionalidades é filtrar e combinar, ou seja, realizar o mashup de dados de uma ou mais coleções avançadas de fontes de dados compatíveis."

3 METODOLOGIA

A forma de abordagem do problema, identifica a pesquisa como sendo qualitativa, bibliográfica e descritiva e possui objetivo exploratório. Esta tipificação se dá pelo diagnóstico de elementos subjetivos (textuais) e objetivos (estatísticas) o que resultou em maior confiabilidade nos resultados encontrados (SAMPIERI; COLLADO; LUCIO, 2013).

Neste tópico, estão descritos as etapas e procedimentos utilizados a fim de alcançar o objetivo geral proposto. A figura 7 descrever a sequência de realização da metodologia empregada:

Figura 7: Etapas da metodologia do trabalho.



Fonte: A autora (2022).

3.1 SELEÇÃO DOS CRITÉRIOS PRELIMINARES

A método do trabalho é constituído primordialmente por pesquisas bibliográficas, por meio da análise e levantamento de dados em livros, artigos, dissertações, teses e consultas exclusivas em *homepages* de organizações privadas, sociais e órgãos públicos; sobre MPEs, meio ambiente, desenvolvimento sustentável, sustentabilidade, ASG/ ESG e indicadores correlacionados.

A primeira etapa da pesquisa teve como objetivo selecionar indicadores passíveis de comporem a primeira rodada do questionário Delphi, a partir da extensa revisão da literatura. Para tanto, foram inclusos somente os critérios voltados às MPEs, constatado no tópico 2.4.2, e primordialmente aqueles em comum com os indicadores Ethos – Sebrae.

3.2 LEVANTAMENTO DE REQUISITOS LEGAIS

Para o levantamento de requisitos legais, foi adotado as seguintes limitações de pesquisa:

- **Área de abrangência:** Grande Florianópolis, Santa Catarina.
- **Porte da empresa:** micro e pequenas empresas.

Nesta segunda etapa foi realizado a pré-seleção dos participantes, por meio de pesquisas *onlines* e convidados primordialmente, aqueles constantes em listagens de licenças e certidões emitidas pelos órgãos ambientais na área de abrangência, detalhada no item 2.4.

Esta etapa teve como objetivo levantar de forma preliminar os principais requisitos estabelecidos aos pré-selecionados pelos órgãos ambientais locais, condicionantes a liberação da operação destas atividades, com o intuito de encontrar itens passíveis de serem inclusos como critério no rol de indicadores preliminares. Para tanto, foi utilizado o site do IMA – Instituto do Meio Ambiente de Santa Catarina, FLORAM - Fundação Municipal do Meio Ambiente de Florianópolis e SINFAT - Sistema de Informações de Licenciamento Ambiental.

No entanto, destaca-se que os requisitos ambientais legais podem variar significativamente conforme apresentado na CONSEMA nº 98/2017 e CONSEMA nº 99/2017, no qual apresentam a listagem de atividades sujeitas ao licenciamento ambiental estadual e municipal respectivamente, e consideram os seguintes critérios de enquadramento: porte, potencial poluidor e natureza da atividade/empreendimento. Portanto, conforme citado, esta etapa teve o propósito de selecionar os principais requisitos passíveis de serem indicadores e não inclui todos os itens propostos nos documentos legais.

3.3 LEVANTAMENTO DE INDICADORES ASG PARA MPE

Os indicadores ASG constatados na etapa de seleção de critérios preliminares e no levantamento de requisitos legais foram utilizados para aplicação do primeiro questionário Delphi, metodologia explanada no tópico 2.5, a fim de ponderar o grau de importância destes para as MPE's locais. No presente estudo, foi empregado duas rodadas de questionários, com o objetivo de refinar o modelo e encontrar o consenso

entre os participantes. Sendo que, o resultado final serviu como subsídio para o desenvolvimento posterior do índice avaliativo.

Para a avaliação de cada indicador, os participantes foram instruídos a responderem utilizando a escala Likert, método explicitado no item 2.5, no qual usualmente é empregado em pesquisas que utilizam questionários e o método Delphi. Como forma de avaliar cada resposta, foi denominado pesos em grau de relevância, conforme mostra o Quadro 8. No entanto, não foi inserido o ponto neutro, pois segundo Linstone e Turoff (2002) esta categoria não fornece dados suficientes e incentiva o participante a refletir sobre a questão.

Quadro 8: Escala de Relevância.

Escala de relevância	Definição	Peso
Muito relevante	- Prioridade de 1ª ordem; - Tem influência direta em questões importantes; - Deve ser/ é resolvido ou tratado.	1
Relevante	- Prioridade de 2ª ordem; - Impacto significativo, mas não até que outros itens sejam tratados; - Não precisa ser totalmente resolvido.	0,8
Parcialmente relevante	-Pode ser relevante, porém possui prioridade de 3ª ordem.	0,5
Pouco Relevante	-Tem pouca importância, prioridade baixa; - Não é um fator determinante para a questão principal.	0,2
Não Relevante	- Sem prioridade e relevância; - Nenhum efeito mensurável; - Deve ser descartado como um item a ser considerado.	0

Fonte: Adaptado de Linstone e Turoff (2002) e Medeiros (2022).

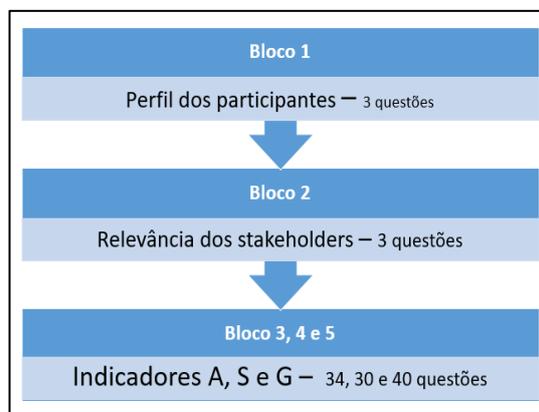
3.3.1. Primeira rodada do questionário

O questionário da primeira rodada foi elaborado no *Google Forms* e encaminhado via e-mail aos participantes, nele foi apresentado uma breve explicação sobre o objetivo do estudo, a metodologia empregada e as instruções para resposta. Adicionalmente, foi apresentado as perguntas segmentadas em 5 blocos, sendo estes: perfil dos participantes, relevância dos *stakeholders* e indicadores ASG, sendo que cada pilar foi abordado em um bloco separadamente. Os indicadores ASG

abordaram 12 diferentes aspectos, distribuídos conforme seus respectivos indicadores, totalizando em 34 indicadores Ambientais, 30 Sociais e 40 de Governança, baseados no item 4.1 e 4.2. A fim de auxiliar na compreensão dos participantes, foi incluso também uma breve descrição explicativa e exemplos em alguns temas e indicadores possivelmente não familiares a todos as organizações. O formulário proposto se encontra no Apêndice A.

A organização dos blocos supracitados está demonstrada na Figura 8.

Figura 8: Blocos do questionário



Fonte: A autora (2022).

Cada bloco teve como objetivo, portanto, avaliar diferentes panoramas, o primeiro bloco foi proposto para identificar o perfil dos participantes, o segundo bloco, proposto adicionalmente, teve como propósito avaliar a influência de diferentes *stakeholders* em cada pilar ASG, a fim de constatar a priorização destes pelos participantes, o quadro foi baseado na ferramenta proposta pela GRI (2007) e adaptada por Vasconcelos (2012), e está demonstrado no Quadro 9. Para tanto, foi proposto uma caixa de seleção, onde o respondente deveria escolher apenas uma opção (ambiental, social ou governança) em cada linha respectiva a cada grupo de *stakeholder*, a fim de auxiliar no processo de escolha.

Conforme constatado na literatura, quando se pretende planejar e adotar práticas ASG é essencial entender o papel de cada *stakeholders* e a sua influência na organização, visto que esta constatação pode fornecer informações essenciais para o levantamento de atividades e indicadores que devem ser priorizados na estratégia da empresa, a fim de se alcançar os objetivos organizacionais. No entanto, salienta-se que o bloco dos *stakeholders* teve o propósito de apenas conhecer e provocar a

reflexão sobre o tema aos participantes, portanto, para alcançar o objetivo final deste estudo apenas os três últimos blocos foram considerados.

Quadro 9: Bloco 1 - Priorização dos Stakeholders

	Questão 1	Questão 2	Questão 3
Este stakeholder:	Influência fortemente seu desempenho A, S ou G??	É fortemente influenciado por seu desempenho A, S ou G?	Será influenciado/ influenciará seu desempenho A, S ou G?
Clientes			
Funcionários			
Comunidade			
Concorrentes			
Fornecedores			
Bancos			
Governo			
Investidores			

Fonte: Adaptado de GRI (2007) e Vasconcelos (2012).

Por fim o bloco 3, 4 e 5 trataram dos indicadores ambientais, sociais e de governança, respectivamente. Ao final de cada bloco foi deixado um campo para proposição de sugestões e para o relato de ações implementadas que vão além das exigências legais. Esta etapa teve como objetivo, portanto, constatar a escala de relevância dos indicadores propostos para posteriores análises e levantar as sugestões e ações enviadas, passíveis de comporem o questionário seguinte.

A avaliação dos resultados fornecidos pelo questionário se deu em duas etapas, a primeira etapa foi proposta com o intuito de apresentar os maiores percentuais de respostas nos dois extremos da escala Likert, Muito Relevantes (M) e Não Relevante (N), ou seja, analisar o número de respostas M e R pelo total de respondentes, a fim de apresentar quais as questões mais pertinentes e menos significativas aos participantes.

Por fim, a segunda etapa teve o objetivo de selecionar os indicadores para segunda rodada, para tanto foram selecionados aqueles que apresentaram um nível de consenso geral superior a 75%, segundo sugestão proposta por Chu e Hwang (2008). A classificação final dos indicadores foi obtida por meio da equação 1 utilizada em estudos similares, como de Silva (2020) e Medeiros (2021).

$$\text{Classificação dos indicadores (\%)} = \frac{(M \cdot 1) + (R \cdot 0,8) + (PA \cdot 0,5) + (PO \cdot 0,2) + (N \cdot 0)}{\text{total de respostas por indicador}} \quad (1)$$

Onde:

M: total de respostas “Muito Relevante”;

R: total de respostas “Relevante”;

PA: total de respostas “Parcialmente Relevante”;

PO: total de respostas “Pouco Relevante”;

N: total de respostas “Não Relevante”.

3.3.2. Análise das ações ASG e aplicação da segunda rodada do questionário

A segunda rodada, foi composta pelos indicadores que apresentaram um nível de consenso superior a 75% no primeiro questionário, a fim de realizar um segundo filtro e encontrar o consenso entre os especialistas. Esta rodada também teve como objetivo, analisar e incluir, se aplicável, as sugestões e o reporte de ações relacionadas a dimensão ASG que vão além das obrigações legais, relatadas nos campos propostos no primeiro questionário e que não foram abordadas na rodada anterior, portanto, passíveis de serem consideradas como um novo indicador.

O segundo questionário foi encaminhado somente aos participantes, no qual responderam a primeira rodada, via e-mail por meio do *link* do formulário gerado no *Google Forms*. A estrutura e a forma de avaliação do questionário se deram igualmente a primeira rodada, ressalva o primeiro bloco que trata dos *stakeholders*, esta seção teve como propósito apenas despertar a reflexão nas organizações acerca do tema e conhecer os *stakeholders* priorizados atualmente, portanto não foi abordada novamente por não ser o objetivo primordialmente deste estudo.

Igualmente a primeira rodada, a avaliação dos resultados fornecidos pelo questionário se deu em duas etapas, a primeira etapa foi proposta com o intuito de apresentar os maiores percentuais de respostas nos dois extremos da escala Likert, Muito Relevante (M) e Não Relevante (N), ou seja, analisar o número de respostas M e N pelo total de respondentes, a fim de apresentar quais as questões mais pertinentes e menos significativas aos participantes no questionário final.

Para a seleção dos últimos indicadores, foi realizado o segundo filtro na pesquisa por meio da Equação 1, com o propósito de selecionar novamente somente

aqueles que apresentaram nível de aceitação superior a 75% e assim alcançar o consenso final entre os participantes. Sendo assim, foi selecionado os indicadores de maior relevância geral, a fim de atender e compor o objetivo final deste estudo: elaborar um índice avaliativo de desempenho ASG para MPEs.

3.3.3. Análise dos dados

Para analisar os dados obtidos, primeiramente foi compilado as respostas de cada questionário no *software* Excel, nele foi realizado os cálculos referentes aos percentuais obtidos em cada extremo da escala Likert adotada, a fim de levantar de forma individual, os principais indicadores considerados “Muito Relevante” e “Não Relevante” respectivamente. Neste software também foi empregado a Equação 1, usada para ponderar os critérios, no qual foram comparados ao percentual de corte. Sendo assim, os resultados demonstraram quais indicadores eram passíveis de comporem o segundo questionário e a listagem final de indicadores, que irão compor o índice avaliativo.

Devido a quantidade de critérios de análise, optou-se por apresentar os resultados parciais em tabelas e os consolidados em gráficos, realizados por meio do *software* Power BI. Para tanto, os dados da planilha Excel foram tratados preliminarmente no Power Query, ferramenta ETL (*Extract, Transform and Load*) integrada ao *software* Power BI, com o objetivo de estruturá-los para que assim se fosse possível apresentar o visual mais pertinente no BI.

3.3.4. Desenvolvimento do índice de desempenho ASG para MPEs

Para o desenvolvimento do índice, foi considerado o perfil das MPEs participantes, no qual estão presentes tanto na área de prestação de serviços, como em indústrias de fabricação/transformação. Sendo assim, estas apresentam diferentes particularidades e potenciais poluidores, o que influencia diretamente nos riscos, no qual estão expostas e na gestão destes conseqüentemente. Conforme constatado, os índices de ASG para empresas de capital aberto apresentam diferentes metodologias avaliativas referentes as questões e pesos de cada pilar ASG, no qual podem variar conforme o setor da empresa e seus respectivos riscos de maior

impacto, estando estritamente ligados ao controle e monitoramento destes (MSCI; DJSI, 2022).

Devido a discrepância na estrutura organizacional e critérios passíveis de serem atendidos, os pesos atribuídos as grandes organizações, mesmo quando do mesmo setor, não podem ser aplicáveis a realidade das MPEs, portanto, para o presente estudo optou-se por selecionar os indicadores de maior relevância geral, e por fim, distribuir igualmente o peso entre os pilares ASG, no qual irão compor o índice avaliativo, condicionado a possibilidade de adaptação de indicadores conforme as particularidades do setor/serviço, em consonância a literaturas similares ao tema deste estudo, Leoneti e Oliveira (2016) e Ethos (2013).

Deste modo, diante a interdependência e a relevância de cada pilar ASG, todas as dimensões analisadas apresentaram o mesmo peso no índice proposto, distribuído de forma igualitária a cada grupo de aspecto e aos seus respectivos indicadores, conforme também apresentado pela ISE B3, no qual atribui a proporcionalidade nestes itens por setor (B3, 2022).

Destaca-se que, os indicadores ASG propostos e classificados neste estudo são predominantemente genéricos, ressalva o pilar ambiental, conforme citado, no qual pode apresentar diferentes particularidades de acordo com o processo produtivo/serviço. Portanto, para a formulação da equação do índice foi proposto a possibilidade de selecionar apenas os indicadores ambientais aplicáveis ao setor, a fim de adequá-los a cada cenário e garantir a proporcionalidade dos pesos.

Para cada indicador considerado no índice proposto, foi sugerido que este fosse avaliado conforme o grau de atendimento ao requisito, atribuindo-se os seguintes pesos: 1,0 “sim” é totalmente atendido e 0 para “não” o indicador não é atendido, de forma a não causar ambiguidades, conforme proposto também por Ethos (2019). Por fim, o peso sugerido para cada pilar ASG (bloco) foi de 0,33; totalizando em 1 a análise integrada. A Equação 2 demonstra a inclusão das variáveis supracitadas para se obter o Índice de Desempenho ASG em MPEs:

$$I = \left\{ \left(\frac{Ria}{Iia} \cdot Pa \right) + \left(\frac{Rs}{Is} \cdot Ps \right) + \left(\frac{Rg}{Ig} \cdot Pg \right) \right\} \cdot 100 \quad (2)$$

Onde:

I: Índice de Desempenho ASG para MPEs (%);

i: Total de indicadores/respostas aplicáveis ao setor;

Ria: Total de respostas na dimensão Ambiental. Assumindo os seguintes valores: Atende = 1 e Não Atende = 0;

lia: Total de indicadores na dimensão Ambiental aplicáveis ao setor;

$P\alpha$ = Peso referente à dimensão Ambiental, valor sugerido: 0,33;

Rs: Total de respostas na dimensão Social. Assumindo os seguintes valores: Atende = 1 e Não Atende = 0;

Is: Total de indicadores na dimensão Social;

Ps: Peso referente à dimensão Social, valor sugerido: 0,33;

Rg: Total de respostas na dimensão Governança. Assumindo os seguintes valores: Atende = 1 e Não Atende = 0;

Ig: Total de indicadores na dimensão Governança;

Pg: Peso referente à dimensão Governança, valor sugerido: 0,33.

Diante ao exposto, o índice pode variar de 0 a 100% e para classificar a avaliação do desempenho ASG de MPEs, sugere-se a escala apresentada no Quadro 10.

Quadro 10: Escala de avaliação de desempenho ASG para MPEs

Escala	Faixa (%)
Ótimo	$80 < I \leq 100$
Bom	$60 < I \leq 80$
Regular	$40 < I \leq 60$
Ruim	$20 < I \leq 40$
Muito ruim	$0 < I \leq 20$

Fonte: A autora (2022).

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 SELEÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO ASG

A seleção dos participantes foi realizada de acordo com as limitações de pesquisa citada anteriormente, e foram convidados, primordialmente, aqueles inclusos na lista de licenças e certidões de conformidade ambiental emitidas pelos órgãos ambientais: IMA, FLORAM e FMADS/SJ.

Com base na pré-seleção, foi avaliado quais os principais requisitos estabelecidos pelos órgãos ambientais condicionantes a operação do empreendimento e/ou atividade dos pequenos negócios. O objetivo desta etapa foi, portanto, integrar na pesquisa parâmetros, a fim de compor o pilar Ambiental e Social do questionário. Sendo assim, os principais controles obrigatórios encontrados, foram:

1. Controle e monitoramento de efluentes industriais/ sanitário;
2. Controle e monitoramento de resíduos sólidos;
3. Controle e monitoramento de emissões atmosféricas;
4. Destinação adequada para resíduos tóxicos e estopas contaminadas;
5. Destinação adequada para resíduos eletroeletrônicos;
6. Utilização de EPI para atividades de risco;
7. Capacitação e treinamento de funcionários, por meio da realização de palestras de educação ambiental;
8. Manter profissional responsável habilitado pelo controle ambiental.

Após a definição dos critérios, foi incluso novos indicadores no questionário conforme a revisão bibliográfica citada, primordialmente aquelas que trata das MPEs e partilham os indicadores Ethos-Sebrae. Deste modo, o questionário inicial foi composto pelo bloco 3, 4 e 5, referentes a cada pilar ASG respectivamente. Sendo que, o pilar Ambiental foi composto por 34 questões afirmativas, no qual tratam do Uso sustentável dos recursos naturais & Gestão do impacto ambiental, conforme mostra o Quadro 11.

Quadro 11: Bloco 4 - Indicadores da Dimensão Ambiental

DIMENSÃO AMBIENTAL		
Aspecto	nº	Descrição
Uso sustentável de recursos naturais & Gestão de impacto ambiental	A1	Gestão de resíduos e coleta seletiva
	A2	Destinação final adequada para resíduos que necessitem de tratamento específico
	A3	Rejeitos gerados sem poluentes
	A4	Recicla ou reutiliza os materiais dos processos produtivos
	A5	Recuperação de materiais
	A6	Tratamento e descarte de esgoto de forma correta
	A7	Prevenção da contaminação do solo com produtos da empresa
	A8	Redução na emissão de poluentes atmosféricos
	A9	Economia no consumo de papel
	A10	Economia do consumo de água
	A11	Economia do consumo de energia
	A12	Uso de energia limpa
	A13	Monitoramento do consumo de insumos, água, energia elétrica e combustível
	A14	Acompanhamento dos desperdícios internos relacionados ao custo benefício
	A15	Adoção de matéria-prima que cause menos impactos ao meio ambiente
	A16	Adoção de matéria-prima não tóxica
	A17	Procura fornecedores que adotem matéria-prima/ práticas sustentáveis
	A18	Parcerias com fornecedores visando o retorno ao fabricante de materiais descartados
	A19	Estímulo a educação ambiental
	A20	Estímulo ao uso de transporte alternativos
	A21	Gestão Ambiental
	A22	Certificação ambiental ou de sustentabilidade
	A23	Gestão do ciclo de vida do produto/serviço
	A24	Logística reversa
	A25	Políticas da economia circular
	A26	Área verde na empresa
	A27	Tem mapeado todos os impactos de suas atividades sobre o meio ambiente
	A28	Iniciativas para diminuir os impactos ambientais de produtos/serviços
	A29	Redução de impactos ambientais em áreas protegidas e ecossistemas
	A30	Ações de controle e monitoramento de impactos ambientais
	A31	Ações de prevenção de impactos ambientais
	A32	Adoção de práticas sustentáveis visando a melhoria e/ou inovação
	A33	Conhece e cumpre os requisitos legais ambientais
	A34	Parcerias com universidades, órgãos, entidades ou outras empresas, visando adequar práticas sustentáveis.

Fonte: A autora (2022).

O pilar social contemplou 30 questões afirmativas, distribuídas em diferentes grupos de aspectos: Relações no trabalho & Direitos humanos, Desenvolvimento profissional, Saúde & Segurança e Comunidade, conforme designado no quadro 12.

Quadro 12: Bloco 4 - Indicadores da Dimensão Social

DIMENSÃO SOCIAL		
Aspecto	nº	Descrição
Relações no trabalho & Direitos humanos	S1	Pagamento dos funcionários no dia estabelecido no contrato de trabalho
	S2	Prioriza a contratação local ou de comunidade nas proximidades
	S3	Proporciona um ambiente de respeito e colaboração entre os empregados
	S4	Proporciona um ambiente que valoriza a diversidade
	S5	Igualdade de tratamento e salário entre os diferentes gêneros
	S6	Canal de comunicação para relatos sobre às condições de trabalho
	S7	Tratamento igualitário entre funcionários efetivos, terceirizados, temporários ou parciais
	S8	Notifica mudanças operacionais com tempo hábil e respeita os acordos de negociação coletiva
	S9	Assiduidade dos funcionários
	S10	Taxa de rotatividade de funcionários
	S11	Satisfação dos funcionários
	S12	Conhece e cumpre os requisitos legais trabalhistas
	S13	Monitoramento dos direitos humanos internamente
	S14	Avaliação do impacto dos negócios nos direitos humanos
Desenvolvimento profissional	S15	Capacitação e treinamento de funcionário para que aprimorem a execução de suas atividades
	S16	Incentiva e valoriza o desenvolvimento profissional dos funcionários
	S17	Administradores da empresa investem em sua própria capacitação, técnica e de gestão empresarial
Saúde & Segurança	S18	Proporciona um ambiente de trabalho salubre e instalações em boas condições de uso
	S19	Registra e atualiza documentos e dados internos relativos à saúde e segurança do trabalho, incluindo análise de riscos ambientais e relatórios de incidentes e acidentes, entre outros.
	S20	Monitoramento de acidentes de trabalho e doenças ocupacionais
	S21	Controle de taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, etc.
	S22	Conscientização e treinamento de funcionários sobre a prevenção de acidentes e incêndios
	S23	Fornecimento e conscientização a respeito do uso de equipamento de proteção individual e coletivo

	S24	Conhece e cumpre os requisitos legais relacionados a Saúde e Segurança do Trabalho
Comunidade	S25	Tem um canal de diálogo com a comunidade
	S26	Implementa ações na comunidade onde a empresa está inserida
	S27	Monitoramento de ações implementadas na comunidade
	S28	Incentiva o trabalho voluntário de seus funcionários
	S29	Análise de riscos e oportunidades de sua atividade na comunidade
	S30	Avalia a eficácia dos programas e práticas para gerir os impactos das operações nas comunidades

Fonte: A autora (2022).

Por fim, o bloco 5, abordou os indicadores pertinentes ao pilar de governança, nesta etapa foi distribuído 40 questões afirmativas, a serem respondidas em grau de relevância, segmentadas conforme cada grupo de aspectos: Estratégia & Sustentabilidade Corporativa, Integridade, Gestão Financeira, Qualidade & Inovação, Gestão de Fornecedores, Relacionamento com Consumidores/ Clientes e Atendimento à legislação, conforme mostra o Quadro 13.

Quadro 13: Bloco 5 - Indicadores da Dimensão Governança

DIMENSÃO GOVERNANÇA		
Aspecto	nº	Descrição
Estratégia & Sustentabilidade Corporativa	G1	Elaboração e difusão da missão, visão e valores da empresa
	G2	Planejamento estratégico considera as pautas relacionadas a sustentabilidade
	G3	Os objetivos e metas empresariais consideram um ou mais aspecto de sustentabilidade
	G4	Aspectos de sustentabilidade são considerados na tomada de decisão
	G5	Criar valor para a organização promovendo ações sustentáveis
	G6	Iniciativas para entender, ouvir e/ou engajar as partes interessadas em sua estratégia
Integridade	G7	Padrões de conduta são definidos e divulgados a toda organização
	G8	Treinamentos voltados ao desenvolvimento e conscientização sobre os valores éticos
	G9	Canal de denúncia de fácil acesso para comunicar práticas antiéticas e ilegais
	G10	A organização relata seu comportamento e posicionamento para as partes interessadas que influenciam em seus valores, cultura e integridade a fim de aumentar seu nível de transparência
Gestão Financeira	G11	Distribuição do valor econômico gerado
	G12	O planejamento financeiro inclui alternativas para garantir a manutenção das atividades em períodos de baixa demanda
	G13	O desempenho financeiro é gerenciado periodicamente
	G14	A empresa faz novos investimentos com percentual do lucro obtido
	G15	A empresa faz reserva financeira para crise

	G16	A gestão empresarial e financeira inclui indicadores de diferentes áreas
	G17	Análise e gerenciamento de riscos de governança, operacionais, financeiros, regulatórios, reputacionais, entre outros
	G18	A empresa divulga informativos sobre sua gestão financeira as partes interessadas ao negócio
	G19	Informações transparentes entre os sócios/ administradores
Qualidade & Inovação	G20	Estabelece padrões/critérios para garantir a qualidade de seus serviços/produtos
	G21	Análise de processos a fim de melhorar a eficiência na entrega de serviços/produtos
	G22	Estratégias para inovar o portfólio de serviços/produtos e que tenham sinergia com a sustentabilidade
Gestão de Fornecedores	G23	Notas fiscais são exigidas em todos os produtos/serviços adquiridos
	G24	A organização prioriza a compra de fornecedores locais
	G25	Aquisições de produtos com validação da origem deste, a fim de garantir que seja ambientalmente correta e socialmente justo
	G26	Contratos com fornecedores possuem cláusulas específicas a fim de garantir a conformidade com a lei, respeito aos direitos humanos, trabalhistas, ambiental, entre outros.
	G27	A empresa analisa e gerencia o impacto na interrupção de entregas dos produtos/serviços de seus principais fornecedores
Relacionamento com Consumidores/ Clientes	G28	Implementação de um canal formal de comunicação com os clientes/consumidores
	G29	A empresa divulga em todos seus produtos e serviços como contactá-la
	G30	Dúvidas e apontamentos de clientes são respondidos com prazo específico
	G31	A empresa implementa pesquisa de satisfação e propõe melhorias
	G32	A empresa preza pela transparência nas propagandas e não discriminatória
	G33	Divulga informações necessárias aos clientes, como instruções de uso, risco associado aos seus produtos/serviços (quando aplicável), de forma compreensível e de acordo com a legislação (rótulos, manuais etc.)
	G34	Procura oferecer produtos/serviços que não oferecem risco ao uso/ consumo.
G35	Políticas e procedimentos que garantem a privacidade dos dados dos clientes	
Atendimento à Legislação	G36	A organização contempla todas as licenças e alvarás necessários para a sua instalação e operação.
	G37	Responsável técnico habilitado pertinente a(s) atividade(s) da empresa
	G38	Capacita os funcionários para que estes auxiliam no cumprimento da legislação
	G39	A organização não foi atuada nos dois últimos anos por descumprimento da legislação
	G40	Atendimento a todos os requisitos legais e tributários, independente de fiscalização

Fonte: A autora (2022).

4.2 PONDERAÇÃO DA IMPORTÂNCIA DOS INDICADORES: 1ª RODADA

4.2.1. Respostas obtidas na primeira rodada do questionário

A primeira rodada do questionário aconteceu na primeira quinzena de novembro 2022 e contou com a adesão de 17 empresas de diferentes setores, o que pode ser considerado uma boa representatividade para o método Delphi. Okoli e Pawlowski (2014) recomendam que o número de participantes em questionários aplicados por meio do método Delphi varie de 10 a 18, portanto a primeira rodada atende as especificações. Conforme citado, o primeiro bloco foi proposto para conhecer o perfil dos participantes e o respectivo nível organizacional destes, nesta etapa foi constatado que 82,4% dos participantes ocupavam cargo de gerência e o restante ficaram distribuídos entre o cargo de coordenador e administrativo. A lista do setor e nível organizacional dos participantes pode ser consultada no quadro 14.

Quadro 14: Lista de participantes da primeira rodada.

Setor da empresa	Nível organizacional
Tecnologia	Gerência
Indústria de madeira	Administrativo
Fabricação de móveis	Gerência
Fabricação de cervejas	Gerência
Fabricação de tintas e solventes	Gerência
Fabricação de sorvetes	Gerência
Tecnologia	Coordenador
Fabricação de plástico	Gerência
Serviços galvânicos	Administrativo
Produção concreto/argamassa	Gerência
Fabricação de cervejas	Gerência
Fabricação de móveis	Gerência
Fabricação de produtos naturais (óleos)	Gerência
Fabricação de massas e pães	Gerência
Fabricação de bebida não alcoólica	Gerência
Fabricação de cosméticos	Gerência
Fabricação de embalagens	Gerência

Fonte: A autora (2022).

Salienta-se que, a Grande Florianópolis apresenta uma das maiores participações na economia do estado, devido as suas regiões turísticas. A capital de

Santa Catarina, Florianópolis, é composta 27,19% por unidades de conservação, e além de praias, apresenta uma extensa área verde. Deste modo, devido a sensibilidade do local, a cidade apresenta restrições ambientais superiores, quando comparado as outras cidades da Grande Florianópolis e sua economia é composta primordialmente pelo setor público, comércio e serviços, voltados sobretudo ao turismo, destaca-se que além destes, a cidade apresenta também grande potencial tecnológico (FLORAM, 2022; UDESC, 2021).

Logo, indústrias de maior impacto poluidor acabam se instalando em outras cidades da Grande Florianópolis, conforme constatado pela ACIF (2022) “o destaque do ramo industrial de Florianópolis está na chamada Região da Grande Florianópolis. Municípios vizinhos como Palhoça, Biguaçu e São José concentram grandes empresas e oferecem a estrutura necessária para a criação de distritos industriais. ”

4.2.2. Análise dos stakeholders

No segundo bloco do questionário, conforme citado, os participantes foram convidados para responderem o questionário sugerido pela GRI (2007) e adaptado por Vasconcelos (2012) para MPEs, a fim de avaliar o nível de priorização dos *stakeholders* em cada pilar ASG. Para tanto, foi proposto uma caixa de seleção, onde o respondente deveria escolher apenas uma opção (ambiental, social ou governança) em cada questão. Deste modo, foi atribuído peso um para cada resposta selecionada e a partir do somatório em cada grupo, foi possível verificar quais são as partes interessadas mais relevantes aos pequenos negócios, incluindo a projeção futura. As informações consolidadas por questão, estão demonstradas na Tabela 1.

Tabela 1: Priorização de stakeholders por questão

Stakeholders	Questão 1	Questão 2	Questão 3
Funcionários	3	4	3
Concorrentes	2	4	2
Fornecedores	3	1	2
Comunidades	1	2	2

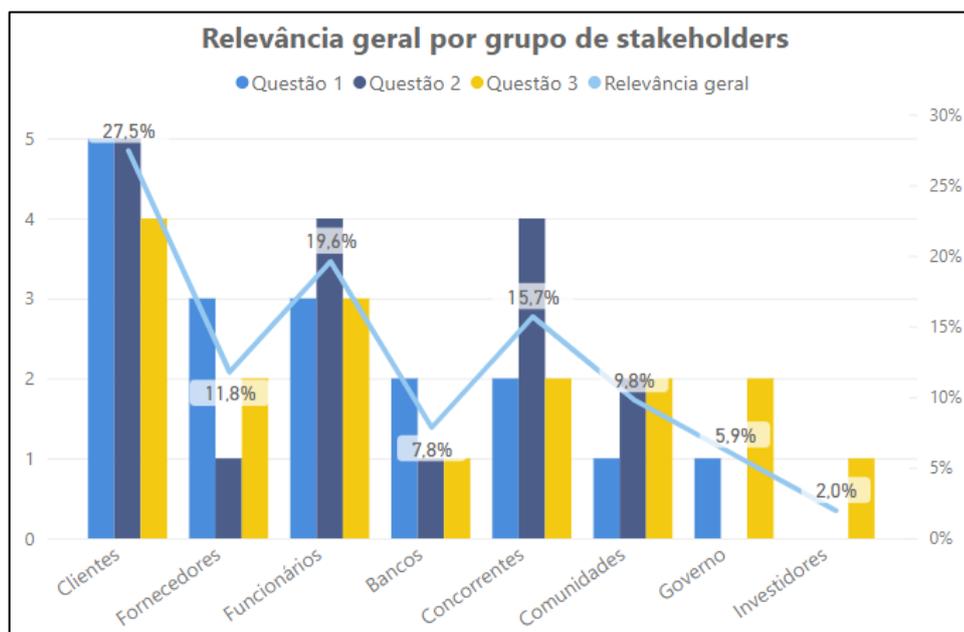
Bancos	2	1	1
Governo	1	0	2
Investidores	0	0	1

Fonte: A autora (2022).

A questão 1 tratava de qual grupo influência fortemente o desempenho ASG da organização, os *stakeholders* que apresentaram mais relevância foram os clientes, funcionários e fornecedores. Já a questão 2, tratava de qual grupo era fortemente influenciado pelo desempenho ASG da organização, nesta etapa clientes, funcionários e concorrentes obtiveram a maior relevância. Por fim, a questão 3, tratava de uma perspectiva futura das duas questões acima, nesta etapa clientes e funcionários obtiveram a maior pontuação e na sequência concorrentes, fornecedores e comunidade, com a mesma e segunda maior pontuação, respectivamente. Salienta-se, que cada questão está demonstrada no Apêndice A.

O percentual total das pontuações está demonstrado no Gráfico 1, em ordem decrescente, ou seja, do grupo de *stakeholders* menos prioritário para o mais prioritário.

Gráfico 1: Relevância dos *stakeholders* para MPE



Fonte: A autora (2022).

De acordo com Santos e Silva (2018) e Back (2015) as MPEs tem baixo acesso a capital de giro e pouco incentivo do governo referentes as questões abordadas, nota-se que estes *stakeholders* foram o que obtiveram menor relevância no presente para as organizações.

Careon e Silva (2010) salienta que as MPEs ainda tem barreiras para encontrar fornecedores que atendam os pilares de sustentabilidade, no entanto, este foi o quarto grupo de *stakeholders* de maior relevância para as organizações, seguido da comunidade, explicitando que estas organizações já vêm demonstrando maior interesse sobre as pautas relacionadas a sustentabilidade, conforme constatado também pelo Sebrae (2019), todavia ainda continuam não sendo prioritários.

Os concorrentes obtiveram a terceira maior pontuação, demonstrando a relevância destes para as MPEs. Deste modo, é essencial que estas organizações os considerem em seu planejamento estratégico, engajando-os por exemplo, por meio de *benchmankings*, associações ou pesquisas.

Por fim, os *stakeholders* clientes e funcionários, ficaram em primeiro e segundo lugar respectivamente. Sendo que, ambos grupos estão interligados, pois os objetivos estratégicos e a satisfação dos clientes só serão alcançados por meio das pessoas da organização (VASCONCELOS, 2012). Donohue e Torugsa (2015), reforçam que a adoção de práticas sustentáveis nos pequenos negócios associado à gestão de recursos humanos verde aumenta o desempenho financeiro da empresa e a criatividade organizacional, destaca-se que, portanto, a priorização dos funcionários deve ser atrelada a adequada capacitação, para que assim se possa garantir a maximização de retorno em todos as dimensões.

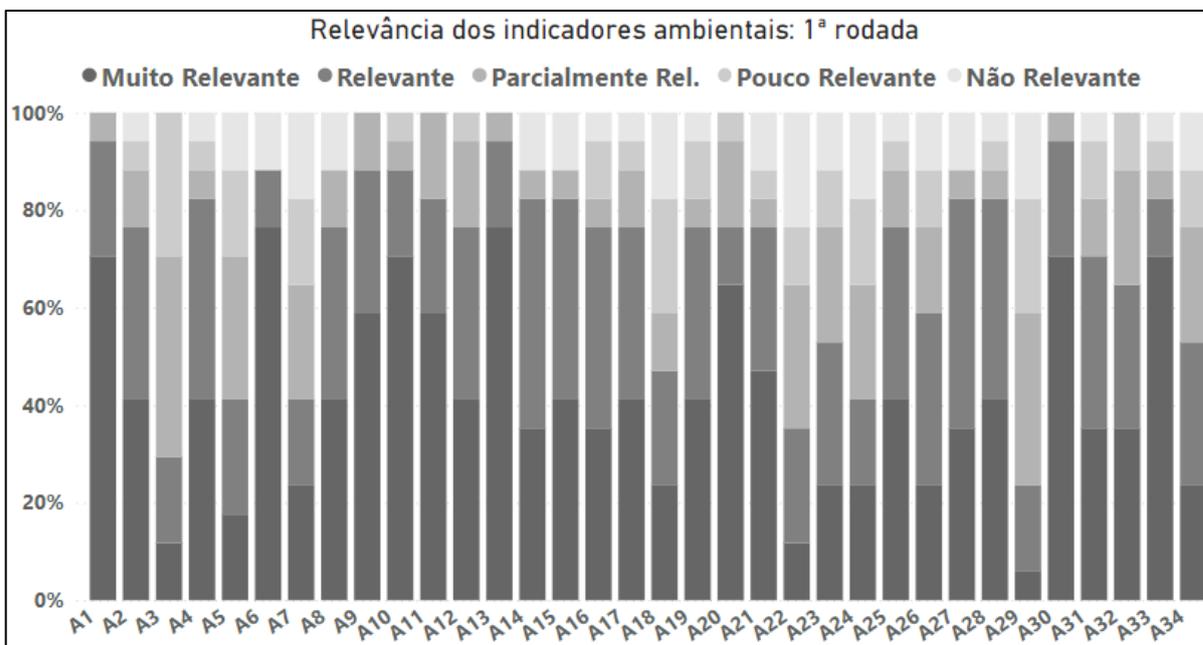
Diante ao exposto, foi possível conhecer e instigar os pequenos negócios a refletirem sobre o papel e a relevância dos *stakeholders*.

4.2.3. Relevância dos indicadores ASG

N terceiro, quarto e quinto bloco da primeira rodada os participantes foram convidados a responderem de forma anônima questões relacionadas aos indicadores ASG, em ordem de relevância para empresa. Adicionalmente, foi orientado que os participantes levassem em consideração a realidade organizacional e o planejamento a longo prazo. Dessa forma, foi possível verificar o número de respostas para cada

opção da escala proposta - Muito Relevante, Relevante, Parcialmente Relevante, Pouco Relevante e Não Relevante. O percentual atingido para cada opção de resposta em cada indicador ambiental está demonstrado no Gráfico 2.

Gráfico 2: Relevância dos indicadores ambientais

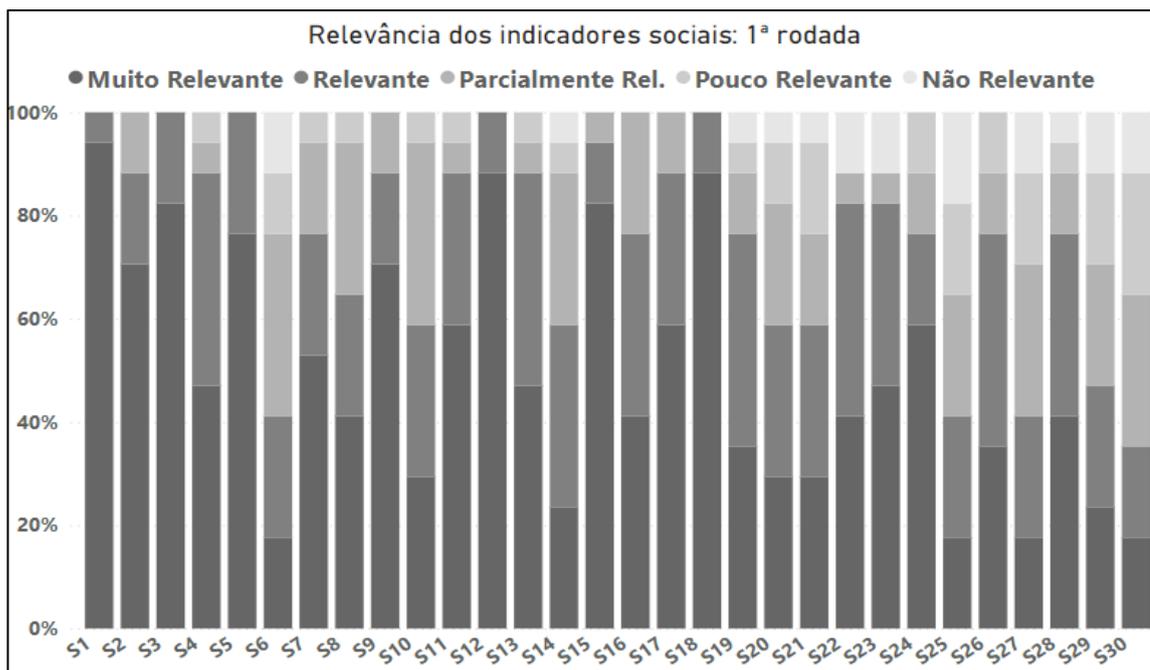


Fonte: A autora (2022).

No pilar ambiental, os indicadores de maior relevância foram: A6 - Tratamento e descarte de esgoto de forma correta e A13 - Monitoramento do consumo de insumos, água, energia elétrica e combustível, onde 76% dos participantes consideraram “Muito Relevante” e A1 - Gestão de resíduos e coleta seletiva, A10 - Economia do consumo de água, A30 - Ações de controle e monitoramento de impactos ambientais e A33 - Conhece e cumpre os requisitos legais ambientais com 71% respectivamente. O indicador que apresentou menor relevância foi o A22 - Certificação ambiental ou de sustentabilidade, com 24% de consenso “Não relevante”.

O bloco 3 abordou os indicadores sociais, os resultados estão demonstrados no Gráfico 3.

Gráfico 3: Relevância dos indicadores sociais

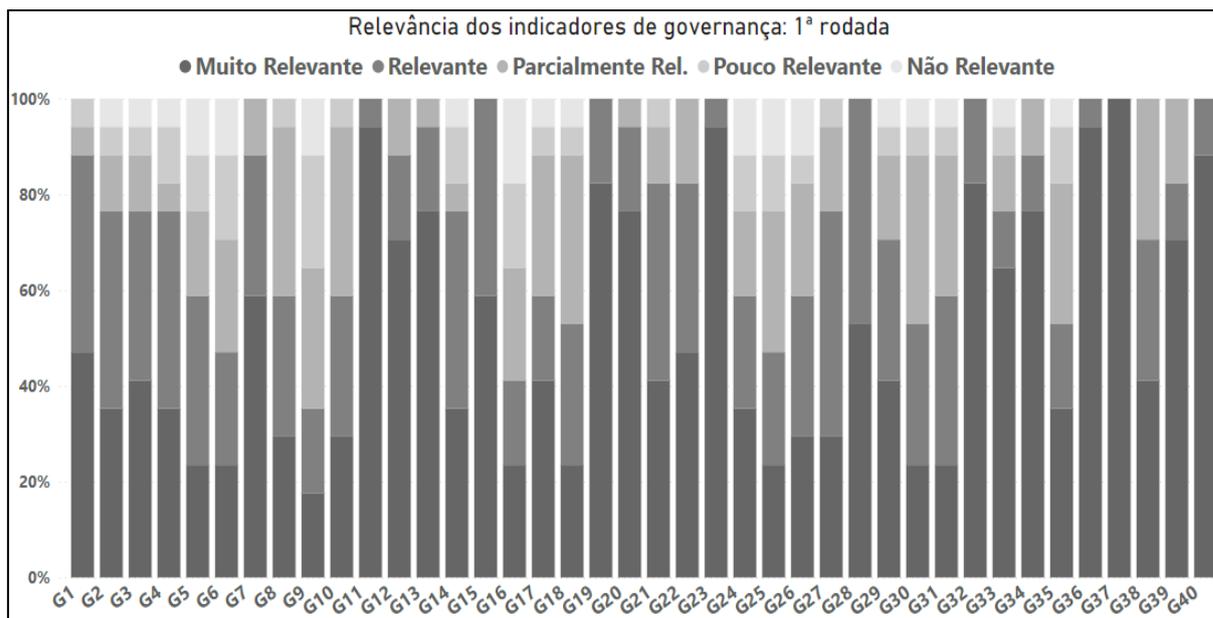


Fonte: A autora (2022).

Os indicadores sociais que apresentaram maior relevância contemplam os aspectos Relações no Trabalho e Saúde & Segurança, sendo estes: S1 - Pagamento dos funcionários no dia estabelecido no contrato de trabalho com 99% e S12 - Conhece e cumpre os requisitos legais trabalhistas e S18 - Proporciona um ambiente de trabalho salubre e instalações em boas condições de uso com 98% de concordância. O indicador que apresentou menor relevância, considerado não relevante para 18% dos participantes, foi o S25 - Tem um canal de diálogo com a comunidade.

O último bloco abordou os indicadores de governança, o resultado obtido está demonstrado no Gráfico 4.

Gráfico 4: Relevância dos indicadores de governança



Fonte: A autora (2022).

Neste pilar os seguintes aspectos apresentaram os indicadores com maior relevância Atendimento à Legislação, Gestão Financeira, Gestão de Fornecedores, sendo estes: G37 - Responsável técnico habilitado pertinente a(s) atividade(s) da empresa com 100% e G11 - Distribuição do valor econômico gerado, G23 - Notas fiscais são exigidas em todos os produtos/serviços adquiridos e G36 - A organização contempla todas as licenças e alvarás necessários para a sua instalação e operação com 94% de consenso. O indicador que apresentou menor relevância foi o G16 - A gestão empresarial e financeira inclui indicadores de diferentes áreas com 18% de respostas “Não Relevantes”.

4.3.4. Seleção dos indicadores ASG

De acordo com os resultados obtidos foi possível classificar quais os indicadores mais relevantes para o grupo de participantes de diferentes setores, para tanto foi utilizado a Equação 1, com o objetivo de incluir na segunda rodada somente aqueles que tiveram um consenso maior que 75%.

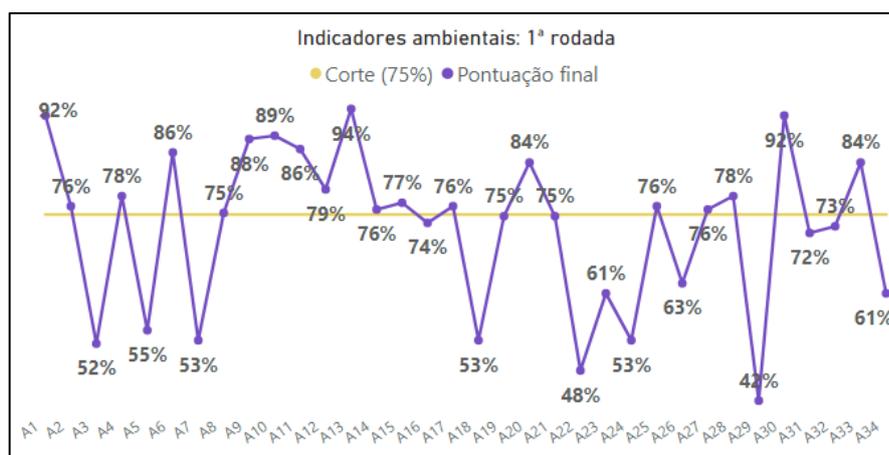
Além da seleção dos indicadores, foi proposto aos participantes que encaminhassem sugestões, afim de melhorar a próxima rodada do questionário. No entanto, não houve sugestões, conforme citado, muitos critérios não familiares foram

explicados e exemplificados, o que possivelmente auxiliou os convidados a responderem as questões.

A segunda proposta foi que estes relatasse ações implementadas além das obrigações legais, esta etapa teve o objetivo de mapear algum outro indicador passível de compor o novo questionário, conforme citado no item 4.3. Todavia, os itens encaminhados já haviam sido contemplados na primeira rodada, portanto não foi necessário inserir novos indicadores, sendo estes: reutilização de materiais/insumos na indústria, acessórios para economia de água e energia, adoção de embalagens sustentáveis, capacitação de funcionários e doações para comunidade.

Sendo assim, somente a Equação 1 e o limite de corte foram considerados, a fim de classificar os indicadores da próxima rodada. A pontuação final dos indicadores ambientais está demonstrada no Gráfico 5.

Gráfico 5: Seleção dos indicadores ambientais



Fonte: a autora (2022).

Os indicadores ambientais desclassificados estão descritos na Tabela 2 e em ordem da menor relevância geral para a maior.

Tabela 2: Indicadores ambientais desclassificados na 1ª rodada

nº	Descrição	Pontuação
A29	Redução de impactos ambientais em áreas protegidas e ecossistemas	42%
A22	Certificação ambiental ou de sustentabilidade	48%
A3	Rejeitos gerados sem poluentes	52%
A18	Parcerias com fornecedores visando o retorno ao fabricante de materiais descartados	53%

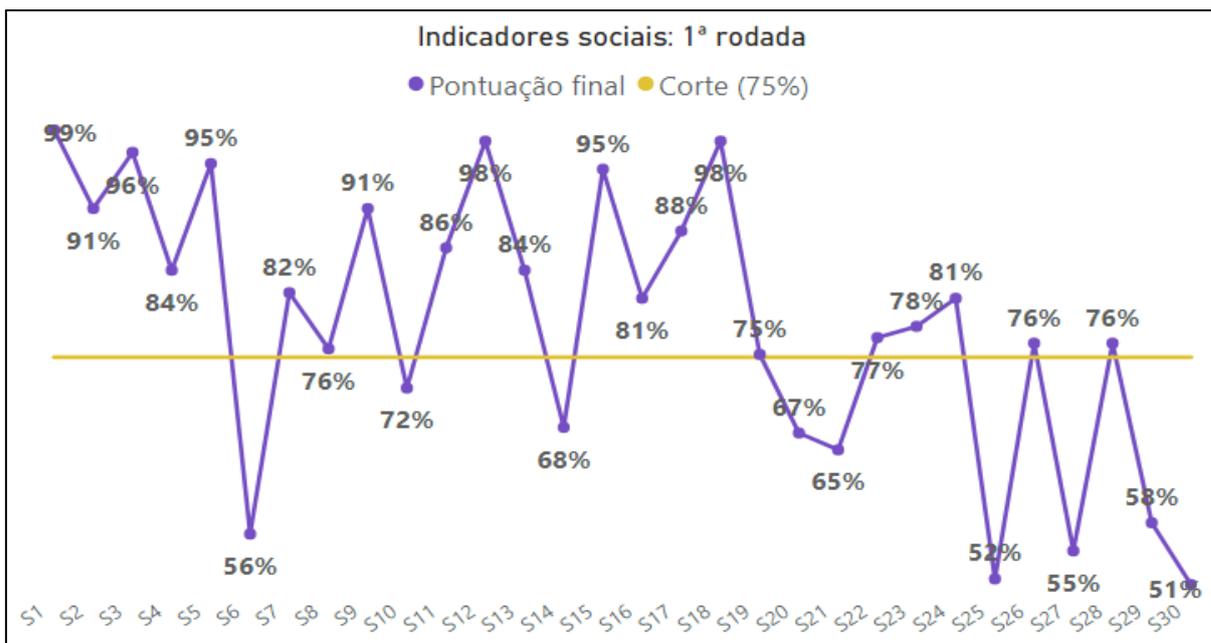
A24	Logística reversa	53%
A7	Prevenção da contaminação do solo com produtos da empresa	53%
A5	Recuperação de materiais	55%
A23	Gestão do ciclo de vida do produto/serviço	61%
A34	Parcerias com universidades, órgãos, entidades ou outras empresas, visando adequar práticas sustentáveis.	61%
A26	Área verde na empresa	63%
A31	Ações de prevenção de impactos ambientais	72%
A32	Adoção de práticas sustentáveis visando a melhoria e/ou inovação	73%
A16	Adoção de matéria-prima não tóxica	74%
A19	Estímulo a educação ambiental	75%
A21	Gestão Ambiental	75%

Fonte: a autora (2022).

De acordo com os resultados obtidos 19 indicadores ambientais foram classificados para segunda rodada e 15 desclassificados, resultando em um aproveitamento de 55,9%. Entre os desclassificados, nota-se que a maioria não estão relacionados aos requisitos legais a serem atendidos, ressalva o A19 - Estímulo a educação ambiental, o que pode ser justificado pela variação de setores na amostragem. Segundo Fonseca (2020), limitações financeiras e humanas, dificultam o emprego de ações de maior impacto, já Back (2015) salienta que alguns dos maiores entraves na tomada de decisão de gestores de MPEs, quando se trata de adotar práticas sustentáveis, são: falta de consciência sobre o real impacto ambiental que a organização gera e pouco senso de vantagem competitiva.

O segundo pilar de análise foi o social, o resultado da classificação está demonstrado no Gráfico 6.

Gráfico 6: Seleção dos indicadores sociais



Fonte: a autora (2022).

Os indicadores sociais desclassificados estão descritos na Tabela 3 e em ordem da menor relevância geral para a maior.

Tabela 3: Indicadores sociais desclassificados na 1ª rodada

nº	Descrição	Pontuação
S30	Avalia a eficácia dos programas e práticas para gerir os impactos das operações nas comunidades	51%
S25	Tem um canal de diálogo com a comunidade	52%
S27	Monitoramento de ações implementadas na comunidade	55%
S6	Canal de comunicação para relatos sobre às condições de trabalho	56%
S29	Análise de riscos e oportunidades de sua atividade na comunidade	58%
S21	Controle de taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, entre outros	65%
S20	Monitoramento de acidentes de trabalho e doenças ocupacionais	67%
S14	Avaliação do impacto dos negócios nos direitos humanos	68%
S10	Taxa de rotatividade de funcionários	72%

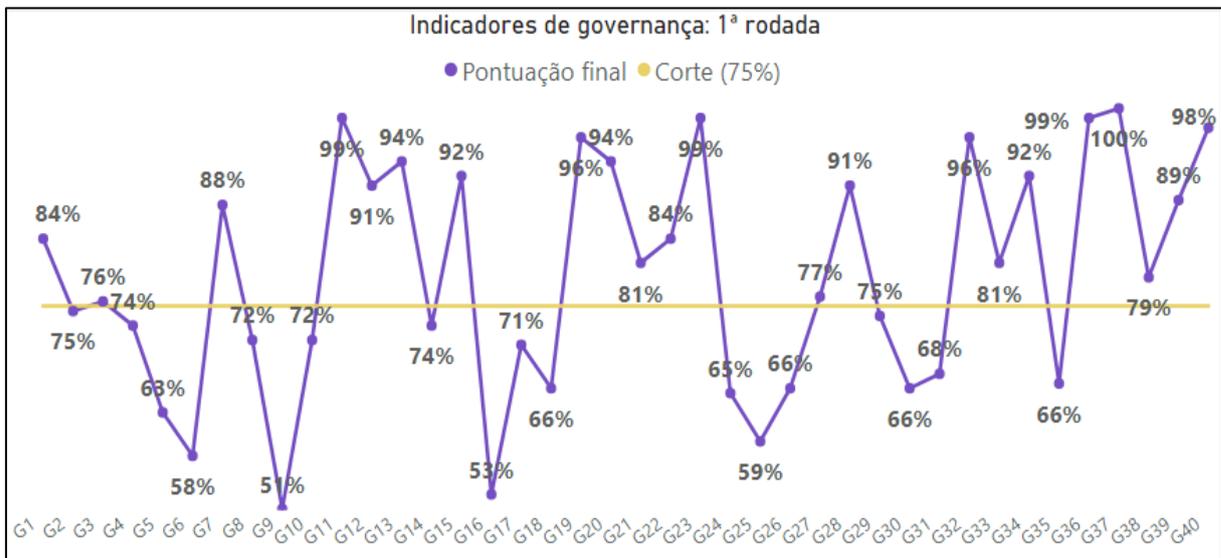
Fonte: a autora (2022).

De acordo com os resultados obtidos 21 indicadores sociais foram classificados para segunda rodada e 9 desclassificados, resultando em um aproveitamento de 70%. Entres estes, 4 estão relacionados ao aspecto Comunidade, Sá et al. (2013) salienta

que as MPE ainda não apresentam uma conscientização real sobre sua responsabilidade socioambiental, e quando empregada ações, são pontuais e com viés voluntário, conforme constatado também no ações relatadas além das obrigações legais. Os outros indicadores desclassificados, estão relacionados as Relações no trabalho & Direitos Humanos e Saúde & Segurança, no qual apresentaram em sua maioria uma grande aceitação, 79% e 71% respectivamente, no entanto práticas de avaliação, monitoramento e taxas correlacionadas, ainda não são uma realidade para estas organizações.

O último pilar de análise foi o de governança, o resultado da classificação está demonstrado no Gráfico 7.

Gráfico 7: Seleção dos indicadores de governança



Fonte: a autora (2022).

Os indicadores de governança desclassificados estão descritos na Tabela 4 e em ordem da menor relevância geral para a maior.

Tabela 4: Indicadores de governança desclassificados na 1ª rodada

nº	Descrição	Pontuação
G9	Canal de denúncia de fácil acesso para comunicar práticas antiéticas e ilegais	51%
G16	A gestão empresarial e financeira inclui indicadores de diferentes áreas	53%

G6	Iniciativas para entender, ouvir e/ou engajar as partes interessadas em sua estratégia	58%
G25	Aquisições de produtos com validação da origem deste, a fim de garantir que seja ambientalmente correta e socialmente justo	59%
G5	Criar valor para a organização promovendo ações sustentáveis	63%
G24	A organização prioriza a compra de fornecedores locais	65%
G26	Contratos com fornecedores possuem cláusulas específicas a fim de garantir a conformidade com a lei, respeito aos direitos humanos, trabalhistas, ambiental, entre outros	66%
G18	A empresa divulga informativos sobre sua gestão financeira as partes interessadas ao negócio	66%
G30	Dúvidas e apontamentos de clientes são respondidos com prazo específico	66%
G35	Políticas e procedimentos que garantem a privacidade dos dados dos clientes	66%
G31	A empresa implementa pesquisa de satisfação e propõe melhorias	68%
G17	Análise e gerenciamento de riscos de governança, operacionais, financeiros, regulatórios, reputacionais, entre outros	71%
G8	Treinamentos voltados ao desenvolvimento e conscientização sobre os valores éticos	72%
G10	A organização relata seu comportamento e posicionamento para as partes interessadas que influenciam em seus valores, cultura e integridade a fim de aumentar seu nível de transparência	72%
G4	Aspectos de sustentabilidade são considerados na tomada de decisão	74%
G14	A empresa faz novos investimentos com percentual do lucro obtido	74%
G29	A empresa divulga em todos seus produtos e serviços como contatá-la	75%

Fonte: a autora (2022).

De acordo com os resultados obtidos 23 indicadores de governança foram classificados para segunda rodada e 17 desclassificados, resultando em um aproveitamento de 57,5%. Entres estes, três estão relacionados ao aspecto Integridade, embora os participantes concordarem que as MPEs apresentam padrões de conduta, não foi atingindo o consenso referente a treinamentos, canal de denúncia e reporte as partes interessadas. No aspecto Relacionamento com Consumidores/Clientes, quatro indicadores não superaram o limite de corte, 75%, e Gestão Financeira, três indicadores.

Outros três indicadores desclassificados estão relacionados ao aspecto Estratégia & Sustentabilidade Corporativa, demonstrando que por mais que as MPEs considerem as pautas de sustentabilidade em seu planejamento estratégico, objetivos e metas; de forma geral, este aspecto ainda não é considerado na tomada de decisão, promove a criação de valor e engaja as partes interessadas.

O aspecto Gestão de Fornecedores, classificou apenas um indicador proposto – Notas fiscais são exigidas em todos os produtos/serviços adquiridos. Embora este grupo de *stakeholders* tenha se mostrado relevante aos participantes, conforme explanado no item 5.2, a compra de fornecedores locais, aquisição de produtos com validação de origem e contratos com fornecedores com cláusulas específicas a fim de garantir a conformidade com a lei, respeito aos direitos humanos, trabalhistas, ambiental, entre outros, não foram considerados neste pilar.

Segundo Careon e Silva (2010), algumas das dificuldades encontradas por MPEs que podem contribuir para limitação de ações e estratégias sustentáveis organizacionais, são: burocracia, dificuldade de encontrar fornecedores que atendam os requisitos, baixo capital e excesso de tarefas no cotidiano. Conforme constatado também por Back (2015), no qual reforça que a falta de embasamento e tempo para o planejamento de estratégias, a pouca exigência regulamentar e a falta de incentivos governamentais, dificultam a tomada de decisão de gestores quando se trata deste tema.

Sendo assim, os únicos aspectos que apresentaram todos os indicadores classificados na primeira rodada foram Qualidade & Inovação e Atendimento à Legislação.

4.3 PONDERAÇÃO DA IMPORTÂNCIA DOS INDICADORES: 2ª RODADA

A segunda rodada teve como objetivo encontrar o consenso final entre os participantes, a fim de selecionar os indicadores que irão compor o índice de desempenho ASG. Deste modo, o novo questionário, composto agora pelos indicadores classificados na primeira rodada, foi encaminhado novamente aos 17 participantes, na segunda quinzena de novembro de 2022. Esta rodada obteve 65% de respondentes, ou seja, 11 participantes na segunda rodada, 100% ocupados por nível de gerência. O total de participantes atendeu a recomendação de Okoli e Pawlowski (2014), conforme citado, no qual propõe que o número de participantes varie 10 a 18 por questionário. A lista de participantes da segunda rodada está demonstrada no Quadro 15.

Quadro 15: Lista de participantes da segunda rodada.

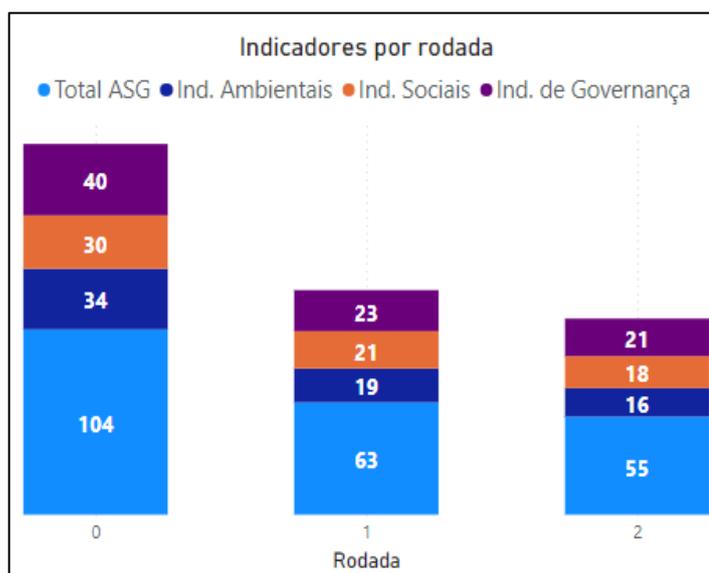
Setor da empresa	Nível organizacional
Fabricação de tintas e solventes	Gerência
Fabricação de sorvetes	Gerência
Fabricação de móveis	Gerência
Fabricação de plástico	Gerência
Fabricação de cervejas	Gerência
Fabricação de cosméticos	Gerência
Fabricação de produtos naturais (óleos)	Gerência
Fabricação de cervejas	Gerência
Fabricação de massas e pães	Gerência
Produção concreto/argamassa	Gerência
Tecnologia	Gerência

Fonte: A autora (2022).

A partir do segundo conjunto de resultados obtidos, foi utilizado novamente a Equação 1; e indicadores que apresentaram um nível de consenso superior a 75%, conforme proposto por Chu e Hwang (2008), foram considerados na etapa final.

O número de indicadores por rodada está demonstrado no Gráfico 8. Sendo que, a rodada 0 é referente ao número de indicadores propostos inicialmente, a partir da revisão bibliográfica e dos requisitos das condicionantes ambientais partilhados e a rodada 1 e 2 são referentes aos indicadores selecionados por questionário.

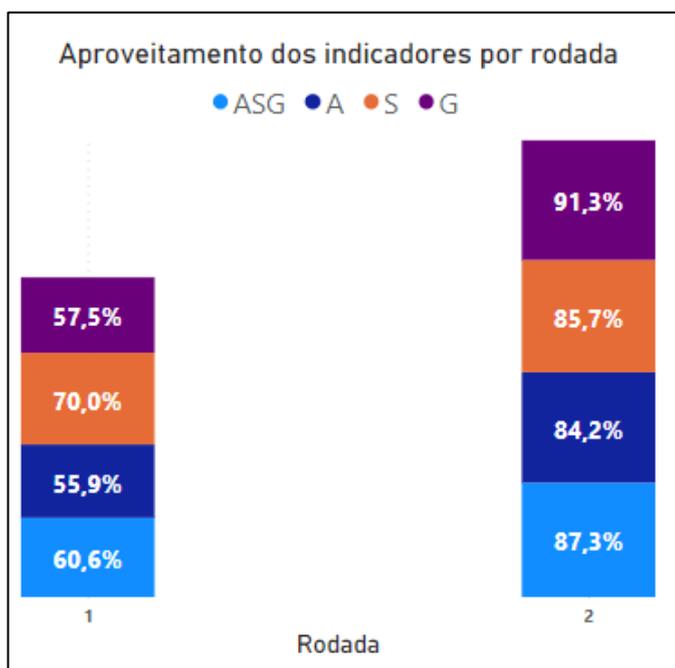
Gráfico 8: Seleção dos indicadores por rodada



Fonte: a autora (2022).

Já o percentual de aproveitamento por rodada está exposto no Gráfico 9.

Gráfico 9: Aproveitamento dos indicadores por rodada.



Fonte: a autora (2022).

Conforme constatado, a segunda rodada apresentou maior consenso entre os participantes, a média foi de 86% nos 3 pilares. Já o conjunto de indicadores ASG apresentou 87,3% de aproveitamento. Todavia, o pilar ambiental, item passível de apresentar menos itens em comum entre os participantes, por variar consideravelmente conforme atividade e potencial poluidor da empresa, teve um aproveitamento de 55,9% na primeira rodada e 84,2% na segunda, apresentando o menor percentual de consenso em ambas rodadas. O pilar, no qual apresentou maior aproveitamento na primeira rodada foi o social e na segunda rodada o pilar de governança, com 70% e 91,3% respectivamente. Ambos os pilares partilham itens mais universais, no entanto a aceitação/consenso dos indicadores está condicionada primordialmente ao nível de maturidade organizacional e sustentável da empresa. Os indicadores ASG desclassificados da segunda rodada estão expostos na Tabela 5.

Tabela 5: Indicadores ASG desclassificados na 2ª rodada

Nº	Descrição	Pontos
A15	Adota matéria-prima que cause menos impactos ao meio ambiente	75%

A17	Procura fornecedores que adotem matéria-prima/ práticas sustentáveis	67%
A27	Tem mapeado todos os impactos de suas atividades sobre o meio ambiente	67%
S2	Prioriza a contratação local ou de comunidade nas proximidades	72%
S7	Tratamento igualitário entre funcionários efetivos, terceirizados, temporários ou parciais	74%
S13	Monitoramento dos direitos humanos internamente	75%
G3	Os objetivos e metas empresariais consideram um ou mais aspecto de sustentabilidade	73%
G39	A organização não foi atuada nos dois últimos anos por descumprimento da legislação	74%

Fonte: A autora (2022).

Por fim, a lista dos indicadores finais classificados na segunda rodada, no qual serão utilizados como critério de análise de desempenho ASG, estão demonstrados na Tabela 6.

Tabela 6: Indicadores classificados para compor o índice de desempenho ASG

Ambiental		
nº	Descrição	Pontuação
A1	Gestão de resíduos e coleta seletiva	93%
A2	Destinação final adequada para resíduos que necessitem de tratamento específico	76%
A4	Recicla ou reutiliza os materiais dos processos produtivos	77%
A6	Tratamento e descarte de esgoto de forma correta	93%
A8	Redução na emissão de poluentes atmosféricos	79%
A9	Economia no consumo de papel	92%
A10	Economia do consumo de água	85%
A11	Economia do consumo de energia	92%
A12	Uso de energia limpa	89%
A13	Monitoramento do consumo de insumos, água, energia elétrica e combustível	96%
A14	Acompanhamento dos desperdícios internos relacionados ao custo benefício	78%
A20	Estímulo ao uso de transporte alternativos	95%
A25	Políticas da economia circular	78%
A28	Iniciativas para diminuir os impactos ambientais de produtos/serviços	79%
A30	Ações de controle e monitoramento de impactos ambientais	81%
A33	Conhece e cumpre os requisitos legais ambientais	92%
Social		
S1	Pagamento dos funcionários no dia estabelecido no contrato de trabalho	100%
S3	Proporciona um ambiente de respeito e colaboração entre os empregados	96%
S4	Proporciona um ambiente que valoriza a diversidade	90%
S5	Igualdade de tratamento e salário (mesmo cargo e setor) entre os diferentes gêneros	95%

S8	Notifica mudanças operacionais com tempo hábil e respeita os acordos de negociação coletiva	92%
S9	Assiduidade dos funcionários	94%
S11	Satisfação dos funcionários	94%
S12	Conhece e cumpre os requisitos legais trabalhistas	98%
S15	Capacitação e treinamento de funcionário para que aprimorem a execução de suas atividades	98%
S16	Incentiva e valoriza o desenvolvimento profissional dos funcionários	84%
S17	Administradores da empresa investem em sua própria capacitação, técnica e de gestão empresarial	88%
S18	Proporciona um ambiente de trabalho salubre e instalações em boas condições de uso	100%
S19	Registra e atualiza documentos e dados internos relativos a saúde e segurança do trabalho, incluindo análise de riscos ambientais e relatórios de incidentes e acidentes, entre outros.	78%
S22	Conscientização e treinamento de funcionários sobre a prevenção de acidentes e incêndios	86%
S23	Fornecimento e conscientização a respeito do uso de equipamento de proteção individual e coletivo	81%
S24	Conhece e cumpre os requisitos legais relacionados a Saúde e Segurança do Trabalho	91%
S26	Implementa ações na comunidade onde a empresa está inserida	76%
S28	Incentiva o trabalho voluntário de seus funcionários	79%
Governança		
G1	Elaboração e difusão da missão, visão e valores da empresa	94%
G2	Planejamento estratégico considera as pautas relacionadas a sustentabilidade	81%
G7	Padrões de conduta são definidos e divulgados a toda organização	93%
G11	Distribuição do valor econômico gerado	95%
G12	O planejamento financeiro inclui alternativas para garantir a manutenção das atividades em períodos de baixa demanda	96%
G13	O desempenho financeiro é gerenciado periodicamente	94%
G15	A empresa faz reserva financeira para crise	92%
G19	Informações transparentes entre os sócios/ administradores	98%
G20	Estabelece padrões/critérios para garantir a qualidade de seus serviços/ produtos	95%
G21	Análise de processos a fim de melhorar a eficiência na entrega de serviços/ produtos	87%
G22	Estratégias para inovar o portfólio de serviços/ produtos e que tenham sinergia com a sustentabilidade	85%
G23	Notas fiscais são exigidas em todos os produtos/ serviços adquiridos	96%
G27	A empresa analisa e gerencia o impacto na interrupção de entregas dos produtos/ serviços de seus principais fornecedores	86%
G28	Implementação de um canal formal de comunicação com os clientes/ consumidores	95%
G32	A empresa preza pela transparência nas propagandas e não discriminatória	93%
G33	Divulga informações necessárias aos clientes, como instruções de uso, risco associado aos seus produtos/ serviços (quando aplicável), de forma compreensível e de acordo com a legislação (rótulos, manuais etc.)	98%
G34	Procura oferecer produtos/ serviços que não oferecem risco ao uso/ consumo.	92%
G36	A organização contempla todas as licenças e alvarás necessários para a sua instalação e operação.	96%
G37	Responsável técnico habilitado pertinente a(s) atividade(s) da empresa	94%

G38	Capacita os funcionários para que estes auxiliem no cumprimento da legislação	84%
G40	Atendimento a todos os requisitos legais e tributários, independente de fiscalização	95%

Fonte: A autora (2022).

Deste modo, conclui-se que apesar da gama dos indicadores contemplados serem focados em atender o cenário das MPEs, evidencia-se que devido as particularidades das cidades presentes na Grande Florianópolis e restrições ambientais impostas, os critérios podem variar consideravelmente conforme o local. Além disso, estes são influenciados diretamente pelos aspectos de cada setor e o nível de maturidade de sustentabilidade da organização, o que justifica a desclassificação de 39,4% e 12,7% dos indicadores ASG na primeira e segunda rodada respectivamente.

4.3.1. Índice de Desempenho ASG para MPEs da Grande Florianópolis

A segunda rodada de questionário Delphi permitiu encontrar os indicadores passíveis de comporem o índice de Desempenho ASG para MPEs, conforme demonstrado na Tabela 6, onde 55 indicadores foram selecionados com aceitação superior a 75% entre os participantes. Devido a variação na amostragem, os pesos dos pilares ASG foram distribuídos igualmente, pois são interdependência e desta forma permite atender inicialmente as particularidades de cada setor/serviço. Para garantir a proporcionalidade foi proposto adicionalmente a opção de selecionar apenas os indicadores ambientais aplicáveis a organização, vista que os pilares sociais e de governança são genéricos e passíveis de serem atendidos e não sofrem influência direta das particularidades de diferentes características organizacionais.

Deste modo, o peso atribuído a cada pilar ASG foi de 0,33; e cada resposta referente aos indicadores demonstrados apresentaram o peso de 1 e 0, o critério é atendido e o critério não é atendido respectivamente, de forma a não causar ambiguidades, conforme também constatados nos indicadores Ethos (2019).

Por fim, foi proposto a Equação 2, a fim de calcular o índice final e a escala de avaliação do índice em percentual, conforme explicitado no item 4.3.3. Para demonstrar o emprego do modelo e dados supracitados, optou-se por elaborar a ficha de avaliação do desempenho de ASG de MPE, demonstrada no Quadro 16.

Quadro 16: Ficha de Avaliação do Desempenho ASG de MPEs.

Ambiental (A)			
nº	Descrição	Aplicável ao setor	Atende
1	Gestão de resíduos e coleta seletiva		
2	Destinação final adequada para resíduos que necessitem de tratamento específico		
3	Recicla ou reutiliza os materiais dos processos produtivos		
4	Tratamento e descarte de esgoto de forma correta		
5	Redução na emissão de poluentes atmosféricos		
6	Economia no consumo de papel		
7	Economia do consumo de água		
8	Economia do consumo de energia		
9	Uso de energia limpa		
10	Monitoramento do consumo de insumos, água, energia elétrica e combustível		
11	Acompanhamento dos desperdícios internos relacionados ao custo benefício		
12	Estímulo ao uso de transporte alternativos		
13	Políticas da economia circular		
14	Iniciativas para diminuir os impactos ambientais de produtos/serviços		
15	Ações de controle e monitoramento de impactos ambientais		
16	Conhece e cumpre os requisitos legais ambientais		
TOTAL			
Resultado parcial	= Atende/Indicadores aplicáveis ao setor		
Peso do pilar A	0,33		
Classificação A	= Resultado parcial * Peso do pilar		
Social (S)			
nº	Descrição	Atende	
1	Pagamento dos funcionários no dia estabelecido no contrato de trabalho		
2	Proporciona um ambiente de respeito e colaboração entre os empregados		
3	Proporciona um ambiente que valoriza a diversidade		
4	Igualdade de tratamento e salário (mesmo cargo e setor) entre os diferentes gêneros		
5	Notifica mudanças operacionais com tempo hábil e respeita os acordos de negociação coletiva		

6	Assiduidade dos funcionários	
7	Satisfação dos funcionários	
8	Conhece e cumpre os requisitos legais trabalhistas	
9	Capacitação e treinamento de funcionário para que aprimorem a execução de suas atividades	
10	Incentiva e valoriza o desenvolvimento profissional dos funcionários	
11	Administradores da empresa investem em sua própria capacitação, técnica e de gestão empresarial	
12	Proporciona um ambiente de trabalho salubre e instalações em boas condições de uso	
13	Registra e atualiza documentos e dados internos relativos a saúde e segurança do trabalho, incluindo análise de riscos ambientais e relatórios de incidentes e acidentes, entre outros.	
14	Conscientização e treinamento de funcionários sobre a prevenção de acidentes e incêndios	
15	Fornecimento e conscientização a respeito do uso de equipamento de proteção individual e coletivo	
16	Conhece e cumpre os requisitos legais relacionados a Saúde e Segurança do Trabalho	
17	Implementa ações na comunidade onde a empresa está inserida	
18	Incentiva o trabalho voluntário de seus funcionários	
TOTAL		
Resultado parcial	= Atende/Total de indicadores S	
Peso do pilar S	0,33	
Classificação S	= Resultado parcial * Peso do pilar	
Governança (G)		
nº	Descrição	Atende
1	Elaboração e difusão da missão, visão e valores da empresa	
2	Planejamento estratégico considera as pautas relacionadas a sustentabilidade	
3	Padrões de conduta são definidos e divulgados a toda organização	
4	Distribuição do valor econômico gerado	
5	O planejamento financeiro inclui alternativas para garantir a manutenção das atividades em períodos de baixa demanda	
6	O desempenho financeiro é gerenciado periodicamente	
7	A empresa faz reserva financeira para crise	
8	Informações transparentes entre os sócios/ administradores	

9	Estabelece padrões/critérios para garantir a qualidade de seus serviços/produtos	
10	Análise de processos a fim de melhorar a eficiência na entrega de serviços/produtos	
11	Estratégias para inovar o portfólio de serviços/produtos e que tenham sinergia com a sustentabilidade	
12	Notas fiscais são exigidas em todos os produtos/serviços adquiridos	
13	A empresa analisa e gerencia o impacto na interrupção de entregas dos produtos/serviços de seus principais fornecedores	
14	Implementação de um canal formal de comunicação com os clientes/consumidores	
15	A empresa preza pela transparência nas propagandas e não discriminatória	
16	Divulga informações necessárias aos clientes, como instruções de uso, risco associado aos seus produtos/serviços (quando aplicável), de forma compreensível e de acordo com a legislação (rótulos, manuais etc.)	
17	Procura oferecer produtos/serviços que não oferecem risco ao uso/ consumo.	
18	A organização contempla todas as licenças e alvarás necessários para a sua instalação e operação.	
19	Responsável técnico habilitado pertinente a(s) atividade(s) da empresa	
20	Capacita os funcionários para que estes auxiliem no cumprimento da legislação	
21	Atendimento a todos os requisitos legais e tributários, independente de fiscalização	
TOTAL		
Resultado parcial	= Atende/Total de indicadores G	
Peso do pilar G	0,33	
Classificação G	= Resultado parcial * Peso do pilar	

Índice desempenho ASG (%)	= (Classificação A + Classificação S + Classificação G) * 100
Escala	Faixa (%)
Ótimo	80 < I ≤ 100
Bom	60 < I ≤ 80
Regular	40 < I ≤ 60
Ruim	20 < I ≤ 40
Muito ruim	0 < I ≤ 20

Fonte: A autora (2022).

5 CONCLUSÃO

Devido a importância dos indicadores ambientais, sociais e de governança as organizações e a potencial dos pequenos negócios na economia brasileira, este trabalho teve o objetivo de propor um modelo de avaliação de desempenho ASG para as MPEs localizadas na Grande Florianópolis, visto que estas apresentam um conjunto de particularidades relacionadas ao seu porte, setor e localidade; e carecem de modelos e ferramentas que atendam a realidade destas.

O atendimento do primeiro objetivo específico resultou em 104 indicadores ASG, constatados a partir da extensa revisão da literatura e levantamento de requisitos legais nas condicionantes ambientais, no qual foram apresentados no primeiro questionário enviado aos participantes. A primeira rodada também propôs conhecer a priorização dos *stakeholders* no âmbito das MPES, nela foi contatada que os clientes, funcionários e fornecedores são os grupos que mais influenciam o desempenho ASG da organização.

A ponderação e análise dos critérios identificados por meio da Metodologia Delphi, segundo objetivo específico proposto, foi realizada em ambas as rodadas, a fim de encontrar o consenso entre os participantes. Na primeira etapa, foi constado os indicadores de maior relevância na primeira rodada, sendo estes: A6 - Tratamento e descarte de esgoto de forma correta e A13 - Monitoramento do consumo de insumos, água, energia elétrica e combustível, onde 76% dos participantes consideraram “Muito Relevante” estes indicadores no pilar ambiental. No pilar social: S1 - Pagamento dos funcionários no dia estabelecido no contrato de trabalho com 99% e S12 - Conhece e cumpre os requisitos legais trabalhistas e S18 - Proporciona um ambiente de trabalho salubre e instalações em boas condições de uso com 98% de aceitação. Por fim, o pilar de governança apresentou os seguintes indicadores: G37 - Responsável técnico habilitado pertinente a(s) atividade(s) da empresa atingindo 100% e G11 - Distribuição do valor econômico gerado, G23 - Notas fiscais são exigidas em todos os produtos/serviços adquiridos e G36 - A organização contempla todas as licenças e alvarás necessários para a sua instalação e operação com 94% de consenso. Nota-se que os maiores percentuais de respostas “Muito Relevante” foram designados aos indicadores relacionados a aspectos legais, obrigatórios e atrelados ao desempenho financeiro, demonstrando que a maturidade

de sustentabilidade ainda está em fase de desenvolvimento, no entanto já a uma movimentação com o objetivo de atender o proposto, portanto estes podem ser considerados a fim de monitorar o desempenho ASG da organização.

A ponderação dos critérios teve o objetivo de classificá-los conforme o grau de aceitação geral, sendo que estes deveriam ser superior a 75%. Na primeira rodada, 63 indicadores ASG foram selecionados a fim de compor o segundo questionário. Os resultados finais, estabelecidos na segunda rodada, tiveram um aproveitamento de 87,3%, sendo assim 55 indicadores ASG foram elegidos para compor o índice avaliativo.

O pilar ambiental apresentou o menor percentual de consenso em ambas rodadas, 55,9% e 84,2% respectivamente, o que era esperado diante os diferentes potenciais poluidores dos setores participantes. Deste modo, o índice proposto foi adequado, a fim de atender as possíveis divergência, dado que nem todos os indicadores são aplicáveis a cada segmento.

As particularidades das MPEs somadas as diferenças locais de cada região da Grande Florianópolis, demonstrou como ainda pode ser um desafio adequar indicadores, equações e por fim um índice que atenda a um grupo de organizações, mesmo que em pequena escala. Adicionalmente, a limitação de pesquisa foi influenciada pelo tamanho da amostra e pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei nº 13.709/2018, no qual limitou a prospecção de novos possíveis participantes e algumas informações específicas correlacionadas, por se tratar de dados sensíveis. Vale salientar, que o número de respondentes foi considerado uma boa representativa para o método Delphi, porém no que tange a definição dos critérios propostos para o índice, a amostra necessita de maior expressividade para adequação do consenso entre os participantes.

No entanto, o modelo inicial de avaliação de desempenho ASG pode ser o ponto de partida para os pequenos negócios que desejam monitorar a sua performance e implementar estratégias mais assertivas, visto que o mercado, as entidades financeiras, reguladoras, a sociedade e os clientes, estão cada vez mais exigentes. Implementar ações de cunho sustentável, além de propor melhorias socioambientais, garante a competitividade e a resiliência destas organizações e as prepara para o crescimento sustentável em todos os aspectos.

6 RECOMENDAÇÕES

O estudo propôs o desenvolvimento do índice, recomenda-se que a próxima etapa seja referente a aplicação do mesmo por meio da ficha de avaliação de desempenho ASG, para que assim seja possível constatar se o modelo proposto atende as diferentes particularidades destas organizações e locais. A segunda sugestão, tange a complementação do modelo, incluindo agora a ótica de outros profissionais e/ou especialistas acerca do tema, como órgãos reguladores, universidade e consultores, a fim de propor melhorias por meio da incorporação de novas perspectivas fundamentadas. Por último, recomenda-se a possibilidade de aprimorar o modelo por meio de novas pesquisas e maiores amostragens, com o intuito de se obter mais informações referentes as características inerentes dos grupos setoriais contemplados nos pequenos negócios, para que assim seja possível verificar a viabilidade de adequação dos pesos referentes aos critérios e pilares ASG por setor, conforme proposto pelos índices financeiros de sustentabilidade internacionais à empresas de grande porte, a fim de preparar estas organizações para as futuras exigências do mercado.

REFERÊNCIAS

ACIF. **Florianópolis**. 2022. Disponível em: <https://www.acif.org.br/a-acif/florianopolis/>. Acesso em: 25 nov. 2022.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ABNT NBR ISO 14031**: Gestão ambiental - Avaliação de desempenho ambiental. Rio de Janeiro, 2004.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ABNT NBR ISO 26000**: diretrizes sobre responsabilidade social. Rio de Janeiro, 2010.

ANA. Agência Nacional de Águas. **Rio + 10**. 2002. Disponível em: <https://www.ana.gov.br/acoesadministrativas/relatoriogestao/rio10/riomaisdez/index.php.35.html>. Acesso em: 03 set. 2022.

B3. **Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE B3)**. 2022. Disponível em: https://www.b3.com.br/pt_br/market-data-e-indices/indices/indices-de-sustentabilidade/indice-de-sustentabilidade-empresarial-ise-b3.htm#:~:texto%20ISE%20B3%20%C3%A9%20o,Procedimentos%20dos%20%C3%8dIndices%20da%20B3. Acesso em: 18 set. 2022.

B3. **QUESTIONÁRIO ISE B3 VISÃO GERAL**. 2022. Disponível em: https://iseb3-site.s3.amazonaws.com/Visao_geral_do_Questionario_ISE_B3_-_2022.pdf. Acesso em: 17 set. 2022.

BACINELLO, E.; TONTINI, G.; ALBERTON, A. Maturity in Sustainable Innovation and Corporate Social Responsibility: Implications in Business Performance. **Revista de Administração da UFSM**, v. 12, n. Ed. Especial, p. 1293-1293, 2019.

BACK, Léa Schmatz. **Responsabilidade social corporativa em empresas de pequeno e médio porte: fatores que influenciam a adoção de iniciativas de sustentabilidade**. Orientador: Maira de Cássia Petrini. 2015: 115 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Faculdade de Administração, Contabilidade e Economia, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2015.

BARBOSA, Raissa de Azevedo. **Alinhamento da materialidade à distribuição de valor aos stakeholders e sua relação com o desempenho**. Orientador: João Maurício Gama Boaventura. 173 f. Tese de Doutorado. Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo. 2019

BAUMGARTNER, R. J., & EBNER, D. **Corporate sustainability strategies: sustainability profiles and maturity levels**. Sustainable Development, p. 76-89, 2010.

BERG, Florian; KOELBEL, Julian F.; RIGOBON, Roberto. Aggregate confusion: The divergence of ESG ratings. **Review of Finance**, v. 26, n. 6, p. 1315-1344, 2022.

BERLATO, Larissa Fontoura; MERINO, Giselle Schmidt Alves Díaz; FIGUEIREDO, Luiz Fernando Gonçalves. **A Contribuição da Gestão de Design para a Sustentabilidade Empresarial**. 2017. Internacional de Design. Edição 2017. Disponível em: <http://pdf.blucher.com.br.s3-sa-east-1.amazonaws.com/designproceedings/cid2017/01.pdf>. Acesso em: 07 set. 2022.

BONILLA-PRIEGO, M. J.; BENÍTEZ-HERNÁNDEZ, P. M. El diálogo con los grupos de interés en las memorias de sostenibilidad del sector hotelero español. **Revista de Contabilidad – Spanish Accounting**. Review v. 20, n.2, p. 157–166, 2017.

BONZI, Ramón Stock. Meio século de Primavera silenciosa: um livro que mudou o mundo. **Desenvolvimento e Meio ambientes**, v. 28, 2013.

BOSZCZOWSKI, Anna Karina. **O engajamento de stakeholders como elemento chave para a estratégia de sustentabilidade corporativa**. Orientador: Acyr Seleme. 2010: 197 f. Dissertação (Mestrado em Administração) –Setor de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2010.

BRASIL, **Lei Complementar nº. 123**, de 14 de dezembro de 2006. Institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte. Brasília.

BV Banco. **Princípios do Equador**. 2022. Disponível em: <https://www.bv.com.br/bv-inspira/sustentabilidade/principios-do-equador>. Acesso em: 01 dez. 2022.

CAREON. L.H.; SILVA. S.F. Sustentabilidade Empresarial para a Micro e Pequena Empresa. **SemeAd**. 2010.

CUNHA, Belinda; AUGUSTIN, Sérgio (org.). **Sustentabilidade ambiental: estudos jurídicos e sociais**. 2. ed. Caxias do Sul: Educs, 2010. 486 p. Caxias do Sul. Disponível em: https://www.ucs.br/site/midia/arquivos/Sustentabilidade_ambiental_ebook.pdf. Acesso em: 26 ago. 2022.

CAERON, L. H.; SILVA, S. F. **Sustentabilidade empresarial para a micro e pequena empresa**. XIII Seminários em Administração FEA/USP. Anais... São Paulo: SEMEAD, 2010.

CARPEJANI, P. et al. **O que é materialidade na GRI G4?** Uma discussão e agenda para pesquisas futuras. International Workshop Advances In Cleaner Production, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 1-11, 24 maio 2017. Disponível em: http://www.advancesincleanerproduction.net/sixth/files/sexoes/4B/2/carpejani_p_et_al_academic.pdf. Acesso em: 22 set. 2022.

CASTELLA, R. P. **CRONOLOGIA HISTÓRICA**: meio ambiente. Secretaria de Estado do Meio Ambiente e Recursos Hídricos. Disponível em: http://www.educadores.diaadia.pr.gov.br/arquivos/File/educacao_ambiental/evolucao_historica_ambiental.pdf. Acesso em: 30 ago. 2022.

CEBDS. Conselho Empresarial Brasileiro Para O Desenvolvimento Sustentável. **GRI**. 2017. Disponível em: <https://cebds.org/o-que-e-gri/#.Y1I6ZHbMK01>. Acesso em: 16

set. 2022.

CENTRO DE ECOLOGIA INTEGRAL. MMA. **AGENDA 21**. 2009. Disponível em: <https://www.ecologiaintegral.org.br/Agenda21.pdf>. Acesso em: 27 ago. 2022.

CFA INSTITUTE. **Key ESG Factors**. 2022. Disponível em: <https://www.cfainstitute.org/en/research/esg-investing>. Acesso em: 15 set. 2022.

CHU, Hui-Chun; HWANG, Gwo-Jen. A Delphi-based approach to developing expert systems with the cooperation of multiple experts. **Expert systems with applications**, v. 34, n. 4, p. 2826-2840, 2008.

CLARKE-SATHER, Abigail R. et al. Development of social, environmental, and economic indicators for a small/medium enterprise. **International Journal of Accounting & Information Management**, v. 19, n. 3, p. 247-266, 2011.

CE. Comissão Europeia (2009). **Responsabilidade social empresarial**. Disponível em: http://ec.europa.eu/enterprise/policies/sustainable-business/corporate-social-responsibility/index_en.htm . Acesso em: 07 set. 2022.

COSTA, Edwaldo; FERREZIN, Nataly Bueno. ESG (Environmental, Social and Corporate Governance) e a comunicação: o tripé da sustentabilidade aplicado às organizações globalizadas. **Revista Alterjor**, v. 24, n. 2, p. 79-95, 2021.

DALMORO, M.; VIEIRA, K. M. Dilemas na construção de escalas Tipo Likert: o número de itens e a disposição influenciam nos resultados. **Revista Gestão Organizacional**, v. 6, n. 3, p. 161-174, 2013.

DAY, Jacqueline; BOBEVA, Milena. A Generic Toolkit for the Successful Management of Delphi Studies. **The Electronic Journal Of Business Research Methodology**, Oxfordshire, v. 3, n. 2, p. 103-116, nov. 2005.

DELAI, Ivete; TAKAHASHI, Sérgio. Uma proposta de modelo de referência para mensuração da sustentabilidade corporativa. **Revista de Gestão Social e Ambiental**, v. 2, n. 1, p. 19-40, 2008.

DELAI, Ivete; TAKAHASHI, Sérgio. Uma proposta de modelo de referência para mensuração da sustentabilidade corporativa. **Revista de Gestão Social e Ambiental**, v. 2, n. 1, p. 19-40, 2008.

DERQUI, Belén. Towards sustainable development: Evolution of corporate sustainability in multinational firms. **Corporate Social Responsibility and Environmental Management**, v. 27, n. 6, p. 2712-2723, 2020.

ECONODATA. **Florianópolis**. Disponível em: <https://www.econodata.com.br/empresas/scflorianopolis>. Acesso em: 16 dez. 2022

ELKINGTON, J. **Cannibals with Forks** . Gabriola Island: New Society Publishers, 1998.

ETHOS. **Indicadores ASG**. 2022. Disponível em: <https://www.ethos.org.br/cedoc/e-book-indicadores-ethos-asg-portugues/>. Acesso em: 30 jun. 2022.

ETHOS. **Indicadores Ethos - Aplicação Básica**. 2013. Disponível em: <https://www.ethos.org.br/wp-content/uploads/2013/11/Indicadores-Ethos-Aplicacao-Basica-12-indicadores.pdf>. Acesso em: 20 set. 2022.

ETHOS. **Indicadores Ethos para negócios sustentáveis e responsáveis**. 2013. Disponível em: <https://www3.ethos.org.br/wp-content/uploads/2013/09/Desenvolvimento-dos-novos-Indicadores-Ethos1.pdf>. Acesso em: 20 set. 2022.

ETHOS. **INDICADORES PARA MICRO E PEQUENAS EMPRESAS**. Ciclo 2018/2019. 2019. Disponível em: <https://www.ethos.org.br/wp-content/uploads/2016/11/Guia-Tem%C3%A1tico-Sebrae-Amostra.pdf>. Acesso em: 20 set. 2022.

FARIAS, Ana Maria Lima. **Números Índices**. UFF. 2015. Disponível em: <https://www.professores.uff.br/anafarias/wp-content/uploads/sites/210/2020/09/numind-0.pdf>. Acesso em: 02 out. 2022.

FIRJAN. Senai, Sesi, IEL, Cirj. **Crítérios e Métricas ESG para a Indústria**. 2021. Disponível em: <https://sinproquim.org.br/wp-content/uploads/2021/09/Publicacao-Firjan-Criterios-e-Metricas-ESG-para-a-Industria-setembro-2021.pdf>. Acesso em: 26 set. 2022.

FLORAM. **PUBLICAÇÕES DE LICENÇAS/CERTIDÕES**. 2022. Disponível em: <https://www.pmf.sc.gov.br/entidades/floram/>. Acesso em: 24 out. 2022.

FMADS. **Publicações de Licenças, Autorizações e Certidões**. 2022. Disponível em: <https://saojose.sc.gov.br/publicacoes-de-licencas-autorizacoes-e-certidoes/>. Acesso em: 29 out. 2022.

FONSECA, Rita de Cassia et al. **Indicadores de sustentabilidade empresarial de boas práticas para micro e pequenas empresas: análise crítica e framework conceitual**. 2020.2014. 259 f. Tese (Doutorado) - Tecnologia e Sociedade, Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Curitiba, 2020. Disponível em: <https://bdigital.ufp.pt/handle/10284/4545>.

FREIBERG, David; ROGERS, Jean; SERAFEIM, George. **How ESG Issues Become Financially Material to Corporations and Their Investors**. Harvard Business School. 2020.

FRIEDE, Gunnar; BUSCH, Timo; BASSEN, Alexander. ESG and financial performance: aggregated evidence from more than 2000 empirical studies. **Journal Of Sustainable Finance & Investment**, [S.L.], v. 5, n. 4, p. 210-233, 2 out. 2015. Informa UK Limited. <http://dx.doi.org/10.1080/20430795.2015.1118917>.

GRI. Global Reporting Initiative. **Ciclo Preparatório para elaboração de relatórios de sustentabilidade da GRI: manual para pequenas (e nem tão pequenas) organizações.** Amsterdam: GRI, 2007.

GRI. Global Reporting Initiative. **Diretrizes para Relatório de Sustentabilidade.** Versão em português. São Paulo, 2006. Disponível em: http://www.casoi.com.br/hjr/pdfs/gri_port.pdf. Acesso em: 20 set. 2022.

GRI. Global Reporting Initiative. **How to use the GRI standards.** 2022. Disponível em: <https://www.globalreporting.org/how-to-use-the-gri-standards/>. Acesso em: 20 set. 2022.

HART, S. L.; MILSTEIN, M. B. Criando valor sustentável. **RAE executivo**, v. 3, n. 2, p. 65- 79, 2004. Disponível em: <https://rae.fgv.br/gv-executivo/vol3-num2-2004/criando-valorsustentavel>. Acesso em: 09 set. 2022.

HEPPER, Eduardo Luiz et al. Proposição de um modelo de maturidade para sustentabilidade corporativa. *Acta Scientiarum. Human and Social Sciences*, v. 39, n. 1, p. 43-53, 2017.

HILLARY, Ruth. Environmental management systems and the smaller enterprise. **Journal Of Cleaner Production**, [S.L.], v. 12, n. 6, p. 561-569, ago. 2004. Elsevier BV. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jclepro.2003.08.006>. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0959652603001549>. Acesso em: 17 set. 2022.

HSU, Chih-Hung; CHANG, An-Yuan; LUO, Wei. Identifying key performance factors for sustainability development of SMEs – integrating QFD and fuzzy MADM methods. **Journal Of Cleaner Production**, [S.L.], v. 161, p. 629-645, set. 2017. Elsevier BV. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jclepro.2017.05.063>. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0959652617309885>. Acesso em: 16 set. 2022.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **As micro e pequenas empresas comerciais e de serviços no Brasil.** Rio de Janeiro: Estudos & Pesquisas - Informação Econômica, 2003. Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv1898.pdf>. Acesso em: 19 set. 2022.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística- IBGE. (2020). **Florianópolis.** Disponível em: <<https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/sc/florianopolis.html>>. Acesso em: 15 dez. 2022.

IBAMA. INSTITUTO BRASILEIRO DO MEIO AMBIENTE E DOS RECURSOS NATURAIS RENOVÁVEIS. **Histórico.** Disponível em: <http://www.ibama.gov.br/aceso-a-informacao/historico>. Acesso em: 05 set. 2022.

Instituto do Meio ambiente de Santa Catarina. **Consultas IMA.** 2022. Disponível em: <https://consultas.ima.sc.gov.br/consulta/consultar#>. Acesso em: 25 out. 2022.

IONESCU-SOMERS, A. Integrando a sustentabilidade nos planos de negócios das pequenas empresas. **Revista Eletrônica Ideia Sustentável**. ed.36, p. 19-20, jul. 2014.

JOHNSON, Matthew P.. Sustainability Management and Small and Medium-Sized Enterprises: managers' awareness and implementation of innovative tools. **Corporate Social Responsibility And Environmental Management**, [S.L.], v. 22, n. 5, p. 271-285, 24 set. 2013. Wiley. <http://dx.doi.org/10.1002/csr.1343>.

JOSENDE PAZ, Fábio; LORETO LAUS, Giovandro; DUARTE FARIAS, Jossimar. DIAGNÓSTICO DE PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS: UMA ANÁLISE DA MATURIDADE SUSTENTÁVEL DAS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DE DOM PEDRITO. REUNIR: **Revista de Administração, Contabilidade e Sustentabilidade**, v. 7, n. 3, 2017.

KOTLER, P. **Administração de marketing**. São Paulo: Atlas, 1996.

LACERDA, D. P.; DEUS, A. D.; RODRIGUES, L. H. **Proposta de Indicadores Sistêmicos para Avaliação de Fornecedores de Uma Empresa do Ramo Automotivo**. ENEGEP, Belo Horizonte, 04 a 07 de outubro de 2011.

LEITE, Patrícia Isabel Sousa Trindade da Silva. **Modelo para avaliação da qualidade de conteúdos de sítios Web de Unidades de Saúde**. 2014. 197 f. Tese (Doutorado) - Curso de Ciências da Informação, Universidade Fernando Pessoa, Porto, 2014. Disponível em: <https://bdigital.ufp.pt/handle/10284/4545>. Acesso em: 27 set. 2022.

LEONETI, Alexandre et al. Proposta de índice de sustentabilidade como instrumento de autoavaliação para micro e pequenas empresas (MPEs). Rege - **Revista de Gestão**, [S.L.], v. 23, n. 4, p. 349-361, out. 2016. <http://dx.doi.org/10.1016/j.rege.2016.09.003>. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1809227616306002?via%3Dihub>. Acesso em: 22 set. 2022.

LINS, Clarissa; SAAVEDRA, Rafael; FUNDAÇÃO BRASILEIRA PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL. **Sustentabilidade corporativa no setor sucroalcooleiro brasileiro**. CEP, v. 22610, p. 180, 2007.

LINSTONE, H. A.; TUROFF, M. **The Delphi Method: techniques and applications**. California: University of Southern California, 2002.

LONG, T. B.; LOOIJEN, A.; BLOK, V. Critical success factors for the transition to modelos de negócios for sustainability in the food and beverage industry in the Netherlands. **Journal of Cleaner Production**, v. 175, p. 82 – 95, 2018.

LORENZI, Larissa. **Power BI**. 2022. Indicium. Disponível em: <https://blog.indicium.tech/power-bi-o-que-e-vantagens/>. Acesso em: 16 dez. 2022.

LUNDBERG, K., BALFORS, B., & FOLKESON, L. (2009). Framework for environmental performance measurement in a swedish public sector organization. **Journal of Cleaner Production**, 17(11), 1017-1024. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jclepro>.

MACHADO, Bianca et al. REAÇÕES ECONÔMICAS DE MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DA REGIÃO METROPOLITANA DE FLORIANÓPOLIS À PANDEMIA DO NOVO CORONAVÍRUS. 2022. 37 f. TCC (Graduação) – Curso Ciências Contábeis. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2022.

MORIOKA, Sandra Naomi; IRITANI, Diego Rodrigues; OMETTO, Aldo Roberto; CARVALHO, Marly Monteiro de. Revisão sistemática da literatura sobre medição de desempenho de sustentabilidade corporativa: uma discussão sobre contribuições e lacunas. **Gestão & Produção**, [S.L.], v. 25, n. 2, p. 284-303, jun. 2018. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/0104-530x2720-18>.

MEDEIROS, Rafaela Cunha. **PROPOSIÇÃO DE UM ÍNDICE PARA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS ESTUDOS AMBIENTAIS POR MEIO DA METODOLOGIA DELPHI**. 2021. 139 f. TCC (Graduação) - Curso de Engenharia Sanitária e Ambiental, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2021.

MINTZBERG, H. **The nature of managerial work**. New York: Harper & Row, 1973.

MIRANDA, Ana Cristina Viana; FRECHIANI, Renata S. Moreira. Sustentabilidade- Uma análise do impacto do modelo ESG no ambiente empresarial, caso harsco. **Revista Espaço Transdisciplinar**, [s. l.], v. 5, n. 1, p. 1-25, 06 ago. 2022. Disponível em: <https://novomilenio.br/wp-content/uploads/2022/08/6-Sustentabilidade-uma-analise-do-impacto-do-modelo.pdf>. Acesso em: 20 set. 2022.

MMA. Ministério do Meio Ambiente. Ministério do Meio Ambiente (org.). **CADERNO DE LICENCIAMENTO AMBIENTAL**. 2009. Programa Nacional de Capacitação de Gestores Ambientais. Brasília. Disponível em: <https://www.bibliotecaagp.tea.org.br/administracao/educacao/livros/CADERNO%20DE%20LICENCIAMENTO%20AMBIENTAL%20MINISTERIO%20DO%20MEIO%20AMBIENTE.pdf>. Acesso em: 02 set. 2022.

DE MORAES, Carlos Augusto Caldas. **Avaliação de desempenho em sustentabilidade de grupos multissetoriais: proposição de um modelo conceitual para seleção de indicadores e métricas**. 2018. Tese de Doutorado. PUC-Rio. Disponível em: <https://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/35296/35296.PDF>. Acesso em: 23 set. 2022.

MORIOKA, Sandra Naomi et al. Revisão sistemática da literatura sobre medição de desempenho de sustentabilidade corporativa: uma discussão sobre contribuições e lacunas. **Gestão & Produção**, v. 25, p. 284-303, 2018.

NEELY, A.; GREGORY, M.; PLATTS, K. (1995). A literature review and research agenda: performance measurement system design. **International Journal of**

Operations & Production Management, 15(4), 80-116.
<http://dx.doi.org/10.1108/0144359510083622>.

NETTO, Sebastião Vieira et al. Concepts and forms of greenwashing: A systematic review. **Environmental Sciences Europe**, v. 32, n. 1, p. 1-12, 2020.

NGAI, E. W. T. et al. Energy and utility management maturity model for sustainable manufacturing process. **International Journal of Production Economics**, v. 146, n. 2, p. 453-464, 2013.

NIEHM, L. S.; JANE SWINNEY, N. J. M. Community Social Responsibility and Its Consequences for Family Business Performance. **Journal of Small Business Management**, 46, 2008.

O'DONOHUE, Wayne; TORUGSA, Nuttaneeya (Ann). The moderating effect of 'Green' HRM on the association between proactive environmental management and financial performance in small firms, **The International Journal of Human Resource Management**. 2015. DOI: 10.1080/09585192.2015.1063078.

OKOLI, C.; PAWLOWSKI, S. D. The Delphi method as a research tool: an example, design considerations and applications. **Information & Management**, Amsterdã, v. 42, n. 1, p. 15-29, 2004.

OLIVEIRA FILHO, Jaime E. Gestão ambiental e sustentabilidade: um novo paradigma eco-econômico para as organizações modernas. Domus on line: **Revista de Teoria Política, Social e Cidadania**, v. 1, n. 1, p. 104-126, 2004.

OLIVEIRA, L. R. de; LIMA, G. B.A. **Sistemática para avaliação da maturidade da sustentabilidade empresarial no contexto do Triple Bottom Line**. Anais do CNEG, Niterói, 05 a 07 de agosto de 2010.

ONU. Organização das Nações Unidas. **Marcos ambientais: Linha do tempo dos 75 anos da ONU**. 2022. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/91223-onu-e-o-meio-ambiente>. Acesso em: 28 ago. 2022.

ONU. Organização das Nações Unidas. **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável no Brasil**. 2022. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/sdgs>. Acesso em: 28 ago. 2022.

ONU. Organização das Nações Unidas. **A ONU e o meio ambiente**. 2020. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/91223-onu-e-o-meio-ambiente>. Acesso em: 28 ago. 2022.

PACTO GLOBAL. Organização das Nações Unidas. **OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (ODS)**. Rede Brasil. 2022. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/91223-onu-e-o-meio-ambiente>. Acesso em: 28 ago. 2022.

PAVIANI, Gabriela Amorim. Greenwashing: o falso marketing e a responsabilidade civil em relação ao consumidor. **Revista de Direito e Sustentabilidade**, v. 5, n. 1, p. 76-91, 2019.

PAZ, Fábio Josende; KIPPER, Liane Mahlmann; FROZZA, Rejane. **Desenvolvimento de uma ferramenta para avaliação da maturidade para a sustentabilidade organizacional: uma proposição teórico-metodológica.** *Tecnológica*, v. 19, n. 1, p. 36-42, 2015.

PINHEIRO, Flavio Cotrim. **The ICC Business Charter for Sustainable Development: Assessing the Charter Before Taking Action.** 2002. Tese de Doutorado. Tufts University.

PINTO, Sofia Sá. Greenwashing-A "Arte" de Bem Parecer. **The Trends Hub**, n. 2, 2022.

PREFEITURA DE FLORIANÓPOLIS - PMF. (2020). **A cidade.** Disponível em: <http://www.pmf.sc.gov.br/entidades/turismo/index.php?cms=a%2Bcidade&menu=5&submenu>. Acesso em: 16 dez. 2022

PONTE, Maxwell Luiz da; WENCESLAU, Eliza Carminatti (ed.). **SUSTENTABILIDADE: Conceito articulador de saberes e práticas.** São José do Rio Preto: Reconnecta - Soluções Educacionais, 2021. 473 p. Disponível em: https://www.reconnectasolucoes.com.br/files/ugd/db03c2_b746511716bb4115a73725152411b8b2.pdf. Acesso em: 20 set. 2022.

POTT, Crisla Maciel; ESTRELA, Carina Costa. **Histórico ambiental: desastres ambientais e o despertar de um novo pensamento.** *Estudos avançados*, v. 31, p. 271-283, 2017.

QUINTO, Adeson Marcelino. **O uso da ferramenta Power BI para estruturação de dados e apoio a tomada de decisão de uma instituição de ensino do estado do Ceará.** 2020. Tese de Doutorado. Acesso em: 16 dez. 2022

ROBERTS, Sherma; TRIBE, John. Sustainability Indicators for Small Tourism Enterprises – An Exploratory Perspective. **Journal Of Sustainable Tourism**, [S.L.], v. 16, n. 5, p. 575-594, 8 set. 2008. Informa UK Limited. <http://dx.doi.org/10.1080/09669580802159644>. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09669580802159644>. Acesso em: 20 set. 2022.

S&P GLOBAL. **Dow Jones Sustainability Indices.** 2022. Disponível em: <https://www.spglobal.com/spdji/en/index-family/esg/core-esg/djsi/#overview>. Acesso em: 24 set. 2022.

SÁ, M.; GOLÇALVES, E. B.; BITTARELLO, K.; LAPOLLI, E. M. **Responsabilidade socioambiental: um desafio para a micro e pequena empresa.** In: X Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, Rio de Janeiro, Associação Educacional Dom Bosco, 2013.

SDS. SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL. **Relatório técnico.** 2022. Disponível em:

https://www.sds.sc.gov.br/images/Assistencia_Social/peti/2022_Florian%C3%B3polis.pdf. Acesso em: 18 dez. 2022.

SAMPIERI, R.H., CALLADO, C.F.; LUCIO, M.P.B. **Metodologia de pesquisa**. 5. ed. Porto Alegre: Penso, 2013.

SANTOS, Michely Kelly Costa dos. **Estratégia de implementação das práticas ESG em uma empresa prestadora de serviços de gestão e tecnologia**. 2022. 139 f. TCC (Graduação) - Curso de Engenharia de Produção, Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2022. Disponível em: https://app.uff.br/riuff/bitstream/handle/1/26011/Projeto%20Final%20II_Michely%20Santos_20220718.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em: 16 set. 2022.

SEBRAE. **Atlas dos Pequenos Negócios: Sebrae 50 anos**. 2022. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Sebrae%2050+50/Not%C3%A1cias/PRESSKIT%2050%20ANOS.pdf>. Acesso em: 22 set. 2022.

SEBRAE. **O engajamento dos pequenos negócios brasileiros com a sustentabilidade e os ODS**. 2019. Disponível em: <https://www.sebrae-sc.com.br/storage/imagem-principal/5ca23cb80c1ee216509846.pdf>. Acesso em: 16 set. 2022.

SEBRAE. **Pesquisa sobre SUSTENTABILIDADE**. 2013. Disponível em: [https://bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/03d32e2e994e2961b93f2b520893607d/\\$File/5128_v2.pdf](https://bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/03d32e2e994e2961b93f2b520893607d/$File/5128_v2.pdf). Acesso em: 10 set. 2022.

SACHS, Ignacy. **Estratégias de transição para o Século XXI: desenvolvimento e meio ambiente**. São Paulo, SP: Studio Nobel: Fundação do desenvolvimento administrativo, 1993.

SICHE, Raúl et al. **Índices versus Indicadores: precisões conceituais na discussão da sustentabilidade de países**. Ambiente & Sociedade, Campinas, v. , n. 2, p. 137-148, jul. 2007. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/asoc/a/3w6kjV8dSdqVtPbxMBzW3Rg/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em: 01 out. 2022.

SILVA, Brena Bezerra. **PROPOSTA PARA ALINHAMENTO OS NÍVEIS DE MATURIDADE DA SUSTENTABILIDADE E DOS SISTEMAS DE MEDIÇÃO DE DESEMPENHO**. 2019. 352 f. Tese (Doutorado) - Curso de Engenharia de Produção, Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2019. Disponível em: https://repositorio.ufscar.br/bitstream/handle/ufscar/12306/tese%20vers%c3%a3o%20FINAL_biblioteca.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em: 11 set. 2022.

SILVA, Eduardo Augusto et al. **Indicadores de sustentabilidade como instrumentos de gestão: uma análise da GRI, ETHOS e ISE**. Revista de Gestão Ambiental e Sustentabilidade, v. 3, n. 2, p. 130-148, 2014.

SILVEIRA, Marco Antonio et al. **Inovação para desenvolvimento de organizações sustentáveis: trabalho, fatores psicossociais e ambiente saudável**. Campinas,

SP: Centro de Tecnologia da Informação Renato Archer – CTI, 2013. Disponível em: <https://repositorio.usp.br/item/002789821>. Acesso em: 20 set. 2022.

SIMPSON, M.; TAYLOR, N.; BARKER, K. **Environmental responsibility in SMEs: does it deliver competitive advantage?** Business Strategy and the Environment, 13, 2004.

SINGH, S.; OLUGU, E. U.; FALLAHPOUR, A. **Fuzzy-based sustainable manufacturing assessment model for SMEs.** Clean Technologies and Environmental Policy, p. 1-14, 2013.

SINFAT Municipal. **Consultar Status de Requerimento/Protocolo ou Andamento de Análise.** 2022. Disponível em: <https://sinfatmunicipal.ciga.sc.gov.br/consulta>. Acesso em: 25 out. 2022.

SOLEDADE, Maria das Graças Moreno et al. ISO 14000 e a Gestão Ambiental: uma reflexão das práticas ambientais corporativas. IX Encontro Internacional Gestão Empresarial e Meio Ambiente 2007. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/handle/ri/26760>. Acesso em: 18 set. 2022.

SPITZECK, Heiko Hosomi et al (org.). **Matriz de materialidade.** Fundação Dom Cabral – Núcleo de Sustentabilidade. Disponível em: https://www.fdc.org.br/conhecimento-site/nucleos-de-pesquisa-site/Materiais/guia_howto_matriz_materialidade.pdf. Acesso em: 16 set. 2022.

UNEP. **Sobre a ONU e o meio ambiente.** 2020. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/91223-onu-e-o-meio-ambiente>. Acesso em: 27 ago. 2022.
VALLE, C. E., Qualidade Ambiental ISO 14000, Editora SENAC, 4ª. Edição revista e ampliada, São Paulo, 2002.

VAN MARREWIJK, M. Concepts and Definitions of CSR and Corporate Sustainability: Between Agency and Communion. **Journal of Business Ethics** 44: 95- 105, 2003.

VASCONCELOS, Patrício Henrique de. **Viabilidade da adoção dos indicadores de sustentabilidade da diretriz GRI na estratégia de sustentabilidade organizacional em rede de micros e pequenas empresas.** 2012. 103 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Ponta Grossa, 2012.

VICTORIA, Vitor Ramos Fredenhagen. ROPOSTA DE UM SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL PARA UMA EMPRESA DE PRODUTOS SANEANTES NA CIDADE DE SÃO JOSÉ. 2018. 68 f. TCC (Graduação) - Curso de Engenharia Sanitária e Ambiental, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2018.

UDESC. **MENSURAÇÃO DO PIB TURÍSTICO DE SANTA CATARINA PELA ÓTICA DA PRODUÇÃO VIA VALOR ADICIONADO.** Florianópolis. 2021. Disponível em: https://www.udesc.br/arquivos/esag/id_cpmenu/688/Relat_rio_Final_SANTUR_UDE

SC_PIB_do_Turismo_2021_16402859186549_688.pdf. Acesso em: 28 nov. 2022.

UDESC. **SANTA CATARINA**. Florianópolis. 2022. Disponível em:
[http://fat.udesc.br/documentos/backup%20arquivos%20inoperantes/CONSUNI/cursos/curso_biblioteconomia/1.html#:~:text=%C2%B7%20P%C3%B3lo%20Tecnol%C3%B3gico%20%E2%80%93%20Florian%C3%B3polis%2C%20Joinville,em%20600%20empresas%20\(software\)](http://fat.udesc.br/documentos/backup%20arquivos%20inoperantes/CONSUNI/cursos/curso_biblioteconomia/1.html#:~:text=%C2%B7%20P%C3%B3lo%20Tecnol%C3%B3gico%20%E2%80%93%20Florian%C3%B3polis%2C%20Joinville,em%20600%20empresas%20(software).). Acesso em: 28 nov. 2022.

YAGASAKI, Cintia Akemi, MARTINS, Roberto Antonio. **Sustentabilidade como uma estratégia empresarial**. XXXII Encontro Nacional de Engenharia de Produção, Desenvolvimento Sustentável e Responsabilidade Social: As Contribuições da Engenharia de Produção. Bento Gonçalves, RS, Brasil, 15 a 18 de outubro de 2012.

ZAGO, Ana Paula Pinheiro; JABBOUR, Charbell José Chiappetta; BRUHN, Nádia Campos Pereira. Sustentabilidade corporativa e criação de valor: o caso .:dow jones sustainability index::. **Gestão & Produção**, [S.L.], v. 25, n. 3, p. 531-544, 6 ago. 2018. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/0104-530x2958-16>. Disponível em:
<https://www.scielo.br/j/gp/a/cVNCMnFskMNjJc5D3qC5Vhk/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 18 set. 2022.

ZAMCOPÉ, Fábio Cristiano; ENSSLIN, Leonardo; ENSSLIN, Sandra Rolim. **Desenvolvimento de um modelo para avaliar a sustentabilidade corporativa**. Production, v. 22, p. 477-489, 2012.

ZARILI, Thais Fernanda Tortorelli et al. **Técnica Delphi no processo de validação do Questionário de Avaliação da Atenção Básica (QualiAB) para aplicação nacional**. Saúde e Sociedade, [S.L.], v. 30, n. 2, p. 1-14, 25 out. 2020. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/s0104-12902021190505>. Disponível em:
<https://www.scielo.br/j/sausoc/a/qHycQhxWyPnNhdC5LLYjKpk/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 26 set. 2022.

Zuanazzi, F. A., Habas, R. F., Barichello, R., & Deimling, M. F. (abr.-ser., 2016). Desenvolvimento de um modelo para avaliar a sustentabilidade nas micro e pequenas empresas. **Revista Gestão & Sustentabilidade Ambiental**, 5(1), 163–180.

APÊNDICE A – PRIMEIRA RODADA DE QUESTIONÁRIO DELPHI

Questionário 1ª Rodada - Avaliação do desempenho Ambiental, Social e de Governança (ASG) de micro e pequenas empresas

Prezado (a)

Este questionário faz parte de uma pesquisa acadêmica, desenvolvida pelo Departamento de Engenharia Sanitária e Ambiental da UFSC. O caráter dos participantes é **anônimo**, a pesquisa será realizada por meio de **duas rodadas** a fim de encontrar um consenso final entre os envolvidos.

O objetivo desta pesquisa é de **contribuir com uma ferramenta** que possa auxiliar os pequenos negócios a **implementar e monitorar** práticas sustentáveis de acordo com a **realidade organizacional**, pois além das vantagens **socioambientais**, estudos tem mostrado que empresas que aderem à estas práticas são mais **competitivas no mercado**.

Agradeço desde já a participação de todos!

***Obrigatório**

Dados

1. Nome do participante (será oculto na pesquisa) *

2. Cargo do participante (ex.: gerência, coordenador, administrativo...) *

3. Setor da empresa (Ex.: indústria de madeira, alimentícia, construção civil, serviços...) *

Stakeholders = partes interessadas (clientes, funcionários, concorrentes...)

Quando se pretende planejar e adotar práticas ambientais, sociais e de governança é essencial entender o papel de cada stakeholder e a sua influência na organização, pois a partir disso é possível levantar quais atividades e indicadores devem ser priorizados na estratégia organizacional.

Esta etapa introdutória tem o objetivo de entender e auxiliar no processo de autoconhecimento da empresa.

OBS: esta seção será aplicada apenas no **questionário 1**.

4. Este stakeholder **influencia fortemente seu desempenho**:

Marque todas que se aplicam.

	Ambiental	Social	Econômico
Clientes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Funcionários	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comunidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Concorrentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fornecedores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bancos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Governo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Investidores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Este stakeholder é fortemente influenciado por seu desempenho:

Marque todas que se aplicam.

	Ambiental	Social	Econômico
Clientes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Funcionários	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comunidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Concorrentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fornecedores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bancos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Governo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Investidores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. **NO FUTURO**, este stakeholder será fortemente influenciado/ influenciará seu desempenho:

Marque todas que se aplicam.

	Ambiental	Social	Econômico
Clientes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Funcionários	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comunidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Concorrentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fornecedores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bancos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Governo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Investidores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Caso tenha sugestões ou dúvidas referente a esta seção, insira no campo abaixo.

**Indicadores
de
Desempenho**

Neste primeiro questionário, as questões estarão dispostas em 3 blocos: Ambiental, Social e de Governança.

Selecione a relevância de cada critério/ indicador para empresa. Leve em consideração a realidade organizacional e o planejamento para os próximos anos.

Indicadores Ambientais

Escala de relevância	Definição
Muito relevante	- Prioridade de 1ª ordem; - Tem influência direta em questões importantes - Deve ser/ é resolvido ou tratado.
Relevante	- Prioridade de 2ª ordem; - Impacto significativo, mas não até que outros itens sejam tratados; - Não precisa ser totalmente resolvido.
Parcialmente relevante	-Pode ser relevante, porém possui prioridade de 3ª ordem.
Pouco Relevante	-Tem pouca importância, prioridade baixa; - Não é um fator determinante para a questão principal.
Não Relevante	- Sem prioridade e relevância; - Nenhum efeito mensurável; - Deve ser descartado como um item a ser considerado.

Uso sustentável de recursos naturais & Gestão de impacto ambiental

8. Gestão de resíduos e coleta seletiva. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

9. Destinação final adequada para resíduos que necessitem de tratamento específico. *

Ex.: pilhas, baterias, óleos, pneus e lixo hospitalar, entre outros.

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

10. Rejeitos gerados sem poluentes. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

11. Recicla ou reutiliza os materiais de suas instalações e/ou de seus processos produtivos. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

12. Recuperação de materiais. *

Entende-se como a **separação e transformação de** produtos, embalagens, subprodutos do processo de fabricação, etc. em outras matérias-primas e materiais.

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

13. Tratamento e descarte de esgoto de forma correta. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

14. Prevenção da contaminação do solo com produtos da empresa. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

15. Redução na emissão de poluentes atmosféricos. *

Ex.: filtros em equipamentos que emitem poluentes atmosféricos, manutenções periódicas em equipamentos e veículos de transporte/ carga.

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

16. Economia no consumo de papel. *

Ex.: utilização da frente e do verso das folhas.

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

17. Economia no consumo de água. *

Ex.: instalação de torneiras com fechamento automático e de descargas com vazão reduzida, aproveitamento da água da chuva para atividades industriais.

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

18. Economia no consumo de energia. *

Ex.: melhoria na iluminação natural, aparelhos eletrônicos de menor consumo de energia, dispositivo para cortar a energia quando o aparelho não está em uso.

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

19. Uso de energia limpa (não proveniente de combustíveis fósseis). *

Ex.: energia solar, energia eólica e hídrica.

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

20. Monitoramento do consumo de insumos, água, energia elétrica e combustível. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

21. Acompanhamento dos desperdícios internos relacionados ao custo benefício. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

22. Adoção de matéria-prima que cause menos impactos ao meio ambiente. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

23. Adoção de matérias-primas não tóxica. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

24. Procura fornecedores que adotem matéria-prima/ práticas sustentáveis. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

25. Parcerias com fornecedores visando o retorno ao fabricante de materiais descartados. *

Ex.: produtos vencidos, pneus usados, pilhas, baterias etc.

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

26. Estímulo a educação ambiental (interna e/ou externa). *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

27. Estímulo ao uso de transportes alternativos. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

28. Realiza gestão ambiental na empresa. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

29. Possui alguma certificação ambiental ou de sustentabilidade. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

30. Gestão do ciclo de vida do produto/ serviço. *

No viés ambiental, a empresa avalia e gerencia o impacto ambiental de seus produtos e/ou serviços em cada etapa de seu desenvolvimento até o seu fim.

Ex.: extração de matéria-prima, fabricação, embalagem, distribuição, utilização pelo consumidor até o fim da vida útil de determinado produto e seu descarte.

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

31. Adota práticas de logística reversa. *

Conjunto de procedimentos e meios para recolher e dar encaminhamento pós-venda ou pós-consumo ao setor empresarial, para reaproveitamento ou destinação correta de resíduos.

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

32. Adota políticas de economia circular. *

Economia circular é um conceito que envolve o uso racional de recursos naturais e a reutilização/ reciclagem de materiais, no qual aumenta o ciclo de vida dos produtos e reduz desperdícios.

Ex.: utilização de produtos não tóxicos em seu processo, materiais projetados para serem reutilizados/reciclados, embalagens sustentáveis, fabricação com energia renovável, etc.

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

33. Área verde na empresa. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

34. Tem mapeado todos os impactos negativos de suas atividades sobre o meio ambiente. *

Ex.: emissão de poluentes, erosão do solo, alto consumo de energia, de água e/ou de combustível, impacto pós consumo e descarte, entre outros.

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

35. Iniciativas para diminuir os impactos ambientais de produtos/serviços. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

36. Práticas para redução de impactos ambientais em áreas protegidas e ecossistemas. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

37. Desenvolve ações de controle e monitoramento de impactos ambientais. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

38. Desenvolve ações de prevenção de impactos ambientais. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

39. Adoção de práticas sustentáveis visando a melhoria e/ou inovação. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

40. Conhece e cumpre os requisitos legais ambientais pertinentes às atividades da empresa. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

41. Parcerias com universidades, órgãos, entidades ou outras empresas, visando adequar práticas sustentáveis. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

42. A organização implementada ações relacionadas ao **pilar ambiental** que vão além dos requisitos legais? Se sim, descreva resumidamente quais.

43. Caso tenha sugestões ou propostas de melhorias relacionadas aos critérios/indicadores apresentados, descreva abaixo (opcional).

Indicadores sociais

A sustentabilidade em seu contexto mais amplo inclui nos indicadores sociais o relacionamento com a **comunidade, os direitos humanos, a saúde e segurança, as relações no trabalho**, entre outros.

Lembrete: quadro de relevância para responder a seção 2 do questionário.

Escala de relevância	Definição
Muito relevante	- Prioridade de 1ª ordem; - Tem influência direta em questões importantes - Deve ser/ é resolvido ou tratado.
Relevante	- Prioridade de 2ª ordem; - Impacto significativo, mas não até que outros itens sejam tratados; - Não precisa ser totalmente resolvido.
Parcialmente relevante	- Pode ser relevante, porém possui prioridade de 3ª ordem.
Pouco Relevante	- Tem pouca importância, prioridade baixa; - Não é um fator determinante para a questão principal.
Não Relevante	- Sem prioridade e relevância; - Nenhum efeito mensurável; - Deve ser descartado como um item a ser considerado.

Relações no trabalho & Direitos Humanos

Ex. de Direitos de Humanos em uma organização: liberdade de opinião e expressão, respeito, tratamento igualitário, saúde e segurança, condições dignas de trabalho, prevenção de trabalho escravo e assédio, etc.

44.

*

Pagamento dos funcionários no dia estabelecido no contrato de trabalho.

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

45. Prioriza a contratação local ou de comunidade nas proximidades. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

46. Proporciona um ambiente de respeito e colaboração entre os empregados *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

47. Proporciona um ambiente que valoriza a diversidade. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

48. Igualdade de tratamento e salário (mesmo cargo e setor) entre os diferentes gêneros. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

49. Canal de comunicação para relatos sobre às condições de trabalho. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

50. Tratamento igualitário entre funcionários efetivos, terceirizados, temporários ou parciais. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

51. Notifica mudanças operacionais com tempo hábil e respeita os acordos de negociação coletiva. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

52. Assiduidade dos funcionários. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

53. Taxa de rotatividade de funcionários. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

54. Satisfação dos funcionários. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

55. Conhece e cumpre os requisitos legais trabalhistas. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

56.

*

Monitoramento dos direitos humanos internamente.

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

57. Avaliação do impacto dos negócios nos direitos humanos. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

Desenvolvimento profissional

58. Capacitação e treinamento de funcionário para que aprimorem a execução de suas atividades. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

59. Incentiva e valoriza o desenvolvimento profissional dos funcionários. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

60. Administradores da empresa investem em sua própria capacitação, técnica e de gestão empresarial. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

Saúde & Segurança

61. Proporciona um ambiente de trabalho salubre e instalações em boas condições de uso. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

62. Registra e atualiza documentos e dados internos relativos a saúde e segurança do trabalho, incluindo análise de riscos ambientais e relatórios de incidentes e acidentes, entre outros. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

63. Monitoramento de acidentes de trabalho e doenças ocupacionais. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

64. Controle de taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, entre outros. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

65. Conscientização e treinamento de funcionários sobre a prevenção de acidentes e incêndios. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

66. Fornecimento e conscientização a respeito do uso de equipamento de proteção individual e coletivo. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

67. Conhece e cumpre os requisitos legais relacionados a Saúde e Segurança do Trabalho. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

Comunidade

68. Tem um canal de diálogo com a comunidade. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

69. Implementa ações na comunidade onde a empresa está inserida (bairro ou município). *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

70. Monitoramento de ações implementadas na comunidade. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

71. Incentiva o trabalho voluntário de seus funcionários. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

72. Análise de riscos e oportunidades de sua atividade na comunidade. *

Ex.: **Riscos** - conflito na comunidade, perda de consumidores, etc. **Oportunidades** - aumento de vendas, melhor relação com os fornecedores, aumento da reputação no mercado, entrada em novos mercados, etc.

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

73. Avalia a eficácia dos programas e práticas para gerir os impactos das operações nas comunidades. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

74. A organização implementada ações relacionadas ao **pilar social** que vão além dos requisitos legais? Se sim, descreva resumidamente quais.

75. Caso tenha sugestões ou propostas de melhorias relacionadas aos critérios/indicadores apresentados, descreva abaixo (opcional).

Indicadores de Governança

Estes indicadores são referentes à como acontece a **governança na organização** e inclui: gestão alinhada com a sustentabilidade, administração do negócio, estratégias e relações, transparência e prestação de contas, políticas e integração com a gestão, tomada de decisão, entre outros.

Lembrete: quadro de relevância para responder a última seção do questionário.

Escala de relevância	Definição
Muito relevante	- Prioridade de 1ª ordem; - Tem influência direta em questões importantes - Deve ser/ é resolvido ou tratado.
Relevante	- Prioridade de 2ª ordem; - Impacto significativo, mas não até que outros itens sejam tratados; - Não precisa ser totalmente resolvido.
Parcialmente relevante	- Pode ser relevante, porém possui prioridade de 3ª ordem.
Pouco Relevante	- Tem pouca importância, prioridade baixa; - Não é um fator determinante para a questão principal.
Não Relevante	- Sem prioridade e relevância; - Nenhum efeito mensurável; - Deve ser descartado como um item a ser considerado.

Estratégia & Sustentabilidade Corporativa

A **sustentabilidade no contexto corporativo** está relacionada com a "capacidade que as organizações tem de manter e comprovar o desempenho **econômico, social e ambiental** ao longo do tempo", e assim contribuir em prol do **desenvolvimento sustentável**.

76. Elaboração e difusão da missão, visão e valores da empresa. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

77. Planejamento estratégico considera as pautas relacionadas a sustentabilidade. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

78. Os objetivos e metas empresariais consideram um ou mais aspecto de sustentabilidade. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

79. Aspectos de sustentabilidade são considerados na tomada de decisão. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

80. A empresa busca criar valor para a organização promovendo ações sustentáveis. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

81. Iniciativas para entender, ouvir e/ou engajar as partes interessadas em sua estratégia. *

Ex.: público interno, fornecedores, governo, ONGs, comunidades, instituições financeiras, entre outros.

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

Integridade

82. Padrões de conduta são definidos e divulgados a toda organização. *

Ex.: proibição de práticas ilegais, imorais e antiéticas.

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

83. Treinamentos voltados ao desenvolvimento e conscientização sobre os valores éticos *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

84. Canal de denuncia de fácil acesso para comunicar práticas antiéticas e ilegais *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

85. A organização relata seu comportamento e posicionamento para as partes interessadas que influenciam em seus valores, cultura e integridade a fim de aumentar seu nível de transparência *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

Gestão Financeira

86. Distribuição do valor econômico gerado. *

Ex.: receitas, custos operacionais, remuneração dos funcionários, doações e outros investimentos na comunidade, lucros acumulados e pagamentos para provedores de capital e governos.

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

87. O planejamento financeiro inclui alternativas para garantir a manutenção das atividades em períodos de baixa demanda. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

88. O desempenho financeiro é gerenciado periodicamente. *

Ex.: revisões de orçamento, preço de venda e análise de fluxo de caixa, etc.

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

89. A empresa faz novos investimentos com percentual do lucro obtido. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

90. A empresa faz reserva financeira para crise. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

91. A gestão empresarial e financeira inclui indicadores de diferentes áreas. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

92. Análise e gerenciamento de riscos de governança, operacionais, financeiros, regulatórios, reputacionais, entre outros. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

93. A empresa divulga informativos sobre sua gestão financeira as partes interessadas ao negócio. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

94. Informações transparentes entre os sócios/ administradores *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

Qualidade e inovação

95. Estabelece padrões/critérios para garantir a qualidade de seus serviços/produtos. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

96. Análise de processos a fim de melhorar a eficiência na entrega de serviços/produtos. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

97. Estratégias para inovar o portfólio de serviços/produtos e que tenham sinergia com a sustentabilidade. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

Gestão de Fornecedores

98. Notas fiscais são exigidas em todos os produtos/serviços adquiridos. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

99. A organização prioriza a compra de fornecedores locais. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

100. Aquisições de produtos com validação da origem deste, a fim de garantir que seja ambientalmente correta e socialmente justo. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

101. Contratos com fornecedores possuem cláusulas específicas a fim de garantir a conformidade com a lei, respeito aos direitos humanos, trabalhistas, ambiental, entre outros. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

102. A empresa analisa e gerencia o impacto na interrupção de entregas dos produtos/serviços de seus principais fornecedores *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

Relacionamento com Consumidores/ Clientes

103. Implementação de um canal formal de comunicação com os clientes/consumidores. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

104. A empresa divulga em todos seus produtos e serviços como contatá-la. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

105.

*

Dúvidas e apontamentos de clientes são respondidos com prazo específico.

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

106. A empresa implementa pesquisa de satisfação e propõe melhorias. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

107. A empresa preza pela transparência nas propagandas e não discriminatória *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

108. Divulga informações necessárias aos clientes, como instruções de uso, risco associado aos seus produtos/serviços (quando aplicável), de forma compreensível e de acordo com a legislação (rótulos, manuais etc.). *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

109. A empresa procura oferecer produtos/serviços que não oferecem risco ao uso/consumo. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

110. Políticas e procedimentos que garantem a privacidade dos dados dos clientes. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

Atendimento à Legislação

111. A organização contempla todas as licenças e alvarás necessários para a sua instalação e operação. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

112. A empresa possui responsável técnico habilitado pertinente a(s) atividade(s) da empresa. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

113. Capacita os funcionários para que estes auxiliem no cumprimento das legislações, no qual a empresa está enquadrada. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

114. A organização **não** foi atuada nos dois últimos anos por descumprimento da legislação. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

115. Atendimento a todos os requisitos legais e tributários, independente de fiscalização. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não relevante	Pouco	Parcialmente	Relevante	Muito relevante
Relevância	<input type="radio"/>				

116. A organização implementada ações relacionadas ao **pilar governança** que vão além dos requisitos legais? Se sim, descreva resumidamente quais.

117. Caso tenha sugestões ou propostas de melhorias relacionadas aos critérios/indicadores apresentados, descreva abaixo (opcional).

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

