

# CARTILHA ESG

## SETOR SERVIÇOS



# Sumário

- Introdução – Estado da Arte.....pg 1
- O que é ESG e qual é a sua importância.....pg 2
- Como implantar e gerenciar o ESG nas organizações.....pg 5
- Modelo de atuação em Compliance, de acordo com o ESG.....pg 7
- Ações ambientais de impacto e modelo de atuação, interno e externo .....pg 8
- Ações Sociais de impacto e modelo de atuação, interno e externo.....pg 9
- Indicadores de ESG e Formatação do Relatório GRI.....pg 10
- Fundos verdes, financiamento sustentável, os impactos externos e a geração de valor junto ao mercado.....pg 12
- Fundos Verdes com investimento em empresas com projetos sustentáveis.....pg 13
- Impactos no Setor de Serviços.....pg 14
- Conclusão.....pg 16

## Introdução – Estado da Arte

Inseridas em contextos nos quais os valores de mercado e as variáveis econômicas são predominantes, as organizações se deparam, cada vez mais, com responsabilidades que antes não faziam parte de seu cotidiano. Nessa perspectiva, as organizações participam de um processo de envolvimento com questões que precisam ser interpretadas com cautela e rigor prático. Trabalhar a dinâmica social e ambiental não é o mesmo que definir qual é a melhor estratégia para aumentar o número de clientes atendidos em determinado espaço de tempo, por exemplo.

O raciocínio deve ser bem claro, uma vez que a Sustentabilidade é uma prática que atesta o comprometimento da empresa com os seus públicos (stakeholders) e com a sociedade, ultrapassando a ideia de que o negócio em si só existe em função de seu caráter econômico.

Para que as empresas de fato atuem no campo do ESG é necessário, antes de tudo, que suas técnicas e filosofias sejam repensadas; que o fim social e ambiental não seja subordinado ao desejo de lucro – lucro este que não deve ser um fim em si mesmo, mas sim o resultado da atuação ética e responsável por parte das empresas. Assim, toda companhia deve zelar por seus valores morais, da mesma forma que preza sua qualidade, sua marca, seus produtos ou serviços.

O foco na questão ESG, contudo, é mais um indicativo de quanto a temática “sustentabilidade” tem ganhado cada vez mais relevância no setor SERVIÇOS.



## O que é ESG e qual é a sua importância

Estas três letras que têm movimentado o mundo dos negócios: ESG, acrônimo inglês para **Environmental, Social and Governance**, é a sigla usada para se referir às melhores práticas ambientais, sociais e de governança de uma organização. Surgiu pela primeira vez em um relatório de 2005 intitulado “Who Cares Wins” (“Ganha quem se importa”), resultado de uma iniciativa liderada pela Organização das Nações Unidas.



Trata-se de uma tendência que é reflexo de um movimento que tem crescido ao longo das últimas décadas, em especial a partir dos anos 2000, com um aumento considerável da preocupação da comunidade científica frente aos impactos do aquecimento global e outras adversidades ligadas ao meio ambiente.

Diante das causas desse fenômeno, empresas vêm se mobilizando para adaptar suas práticas a fim de torná-las sustentáveis a longo prazo, diminuindo os danos ambientais e à população mundial. Do ponto de vista ambiental, para ser ESG, uma empresa precisa ter iniciativas para proteger os recursos naturais (E), reduzir a emissão de poluentes e impactar positivamente o meio ambiente. Do ponto de vista social, também é necessário ser engajada socialmente (S), o que engloba desde as políticas de diversidade para o ambiente de trabalho até projetos para reduzir a desigualdade na sociedade. Já do ponto de vista da Governança, a organização deve cuidar da lisura dos processos corporativos (G), através de um Sistema de Integridade, garantindo a independência do conselho de administração ou consultivo e investindo em mecanismos para impedir casos de corrupção, discriminação e assédio, dentre outros.

Estes critérios, quando relatados e formalizados, ajudam a determinar graus de investimentos futuros nas organizações. Essas práticas vêm se tornando mais vitais nas tomadas de decisões. Informações de como uma companhia minimiza seus impactos no meio ambiente, constrói um mundo mais justo e responsável para as pessoas em seu entorno e mantém os melhores processos de administração estão presentes nas discussões no setor serviços em todos os setores econômicos.

**As empresas de serviços que aplicam ESG são:**

- Mais robustas na sua gestão: nas relações com os colaboradores, clientes e mercado gerando boas práticas
- Tem olhar nas transformações da sociedade e os impactos para o seu negócio
- Acompanham a necessidade de buscarem o desenvolvimento econômico, com equidade social e equilíbrio ambiental
- Tem geração de valor a longo prazo com os clientes e fornecedores
- São conectadas com as causas sociais e com os impactos das mudanças climáticas causadas pelas emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE)
- Procuram desenvolver suas atividades baseadas na redução da sua “pegada ecológica”, medindo e desenvolvendo metas de redução de emissões nos processos
- Constroem iniciativas pró-positivas e contínuas que contribuem para perenizar a cultura da organização

A temática ESG está fortemente ligada à noção de **stakeholder capitalism**, ou capitalismo das partes interessadas. Agora, as empresas não devem se preocupar somente com seus acionistas e investidores, com o lucro a qualquer custo, mas impactar e gerar valor a todos aqueles que possam ser afetados direta e indiretamente pelo sucesso da companhia, como os colaboradores, fornecedores, consumidores, comunidades locais e até mesmo o governo e concorrentes.



## Como implantar e gerenciar o ESG nas organizações

- Diretrizes Estratégicas e Governança Corporativa

A governança deve ser reconhecida como a principal dimensão do ESG, uma vez que assegura que os valores de uma organização estejam estabelecidos em uma sólida gestão de risco e, portanto, preparados para evitar desvios de conduta e fazer com que tais práticas não sejam apenas uma informação divulgada ao mercado, mas que se mantenham alinhadas com toda política da empresa, sendo parte de seus princípios.

Em vez de ficar restrita apenas aos controles internos, o G (de governança) tem de ser visto como um elo de proteção, com fundamental importância para toda a macro-estrutura da empresa incorporando modelos normativos, gestão de risco, avaliação de processos, indicadores e coordenação.

A gestão para a sustentabilidade pressupõe a adoção de melhores práticas, reconhecidas internacionalmente, além de ferramentas adequadas à realidade das corporações. Sem uma boa governança não é possível estruturar um modelo verdadeiramente sustentável, orientado para o desenvolvimento econômico com equilíbrio ambiental e equidade social.

O pilar governança corporativa tem um papel fundamental nos aspectos de redução aos riscos de fraudes, lavagem de dinheiro e corrupção. As boas práticas da governança estão diretamente ligadas à tomada de decisão, desde a elaboração de políticas até a distribuição de direitos e responsabilidades entre os diferentes participantes das empresas, incluindo o conselho de administração, gerentes, acionistas e partes interessadas (stakeholders). Temas como independência e diversidade na composição do conselho, política de remuneração dos colaboradores e estrutura dos comitês de auditoria interna devem ser gerenciados com muita seriedade, ética e transparência a fim de estabelecer altos índices de uma boa governança corporativa na empresa.

**Governança corporativa é o sistema pelo qual as empresas e demais organizações são dirigidas, monitoradas e incentivadas, envolvendo os relacionamentos entre sócios, conselho de administração, diretoria, órgãos de fiscalização e controle e demais partes interessadas, além de conduzir diligências prévias em parceiros para garantir a conformidade com leis e regulações, fazer negociações justas e sem conflitos de interesse.**

**Definir regras claras de comportamento para clientes, parceiros e fornecedores são apenas algumas das ações que precisam ser gerenciadas pelas empresas para garantir a governança.**





## Modelo de atuação em Compliance, de acordo com o ESG

O Programa de Compliance ou Integridade é a ferramenta mais utilizada no combate à corrupção, aos desvios de conduta e conflitos de interesse.

Através de três premissas: *prevenir, detectar e responder*, o Compliance realiza um trabalho de mudança cultural e comportamental nos sócios, funcionários, parceiros comerciais, fornecedores e clientes.

Ao instituir um programa de Compliance, sob a égide do ESG, a organização estará mudando o seu cenário de atuação, de modo a influenciar uma postura mais ética e íntegra, não só na sua estrutura interna, mas com vários stakeholders (públicos com os quais se relaciona).

Para uma organização, é importante adotar processos e documentos que regulem as ações dos colaboradores e ofereçam um norteamento das práticas relativas ao Compliance/ Integridade.

### **Alguns exemplos de boas práticas de Governança:**

- Código de Ética
- Código de conduta
- Indicadores Sociais e Ambientais
- Relatório de Sustentabilidade (modelo GRI)
- NBR 16001/ ISO 26000
- Canal de Denúncia
- Matriz de Materialidade
- Auditoria
- Conselho Consultivo

## **Ações ambientais de impacto e modelo de atuação, interno e externo**

Na prática, o pilar meio ambiente do ESG pode ser observado e gerenciado de diversas maneiras, dependendo do ramo de atividade da empresa. Alguns dos principais fatores ambientais referem-se ao comportamento da empresa em questões como: o uso de fontes de energia renováveis, programa de gestão de resíduos e de recursos hídricos, controle da emissão de gases de efeito estufa, desmatamento e ações relativas às alterações climáticas. As ações referentes ao fator meio ambiente precisam ser contextualizadas além das próprias empresas, envolvendo toda a cadeia de fornecedores onde elas estão inseridas.

A dimensão ambiental estabelece como a organização pode atuar na gestão dos recursos naturais que impacta direta ou indiretamente. Além de como a organização desenvolve práticas de eficiência energética, a forma de descarte de resíduos, uso racional de água, controle das emissões de gás carbônico e a respectiva contribuição para diminuir os impactos das mudanças climáticas.

Adotar práticas de ESG exige adaptação das empresas aos processos mais sustentáveis e práticas tradicionalmente ligadas à “Economia Circular”. o que pode ser uma boa forma de atrair o público crescente interessado no consumo consciente.

### **Alguns exemplos de Ações Ambientais:**

- Enquadramento na Lei dos Resíduos Sólidos
- Programa de Responsabilidade Ambiental com elaboração de:
  - Projetos
  - Indicadores
  - Resultados de Inclusão
  - Auditoria
  - “Compras Verdes”
  - Compensação de carbono/ pegada ecológica
  - Plantio de árvores
  - Green Building/ retrofit sustentável
  - Coleta de resíduos eletroeletrônicos
  - Inventário de emissões
  - Produção industrial sustentável
  - Projetos de eficiência energética
  - Uso racional de água



## **Ações Sociais de impacto e modelo de atuação, interno e externo**

O pilar social abrange a relação da empresa com seus colaboradores (políticas e relações trabalhistas), clientes e sociedade. Estão incluídos aqui, por exemplo, os esforços da companhia para manter trabalhadores leais e clientes satisfeitos. Aspectos relacionados à diversidade, inclusão e envolvimento dos funcionários também são considerados, como o respeito aos direitos humanos e à proteção de dados pessoais. Além disso, deve incluir métricas sociais com temas que vêm conquistando cada vez mais espaço nas empresas como inclusão, direitos humanos e diversidade.

As práticas sociais estão relacionadas ao tratamento da empresa no que se refere às pessoas, aos trabalhadores e às comunidades locais, incluindo questões de saúde e segurança além da privacidade e proteção dos dados. Isso significa que a concretização das ações sociais deve envolver não apenas seus colaboradores, mas também terceirizados, fornecedores e todos que, de alguma forma, fazem parte do ecossistema no qual a empresa está envolvida.

### **Alguns exemplos de Ações Sociais:**

- Lei de Cotas para PCD's (Pessoas com Deficiência)
- Acessibilidade
- Programa de Responsabilidade Social
  - Projetos
  - Indicadores
  - Resultados de Inclusão
  - Auditoria
- Programas de Bem-estar internos
- Programa de Voluntariado
- Admissão com diversidade de gênero
- Negros e Mulheres em cargos de chefia
- Empregados terceirizados e práticas de benefícios igualitários
- NBR 16001/ ISO 26000
- Censo funcional
- Diversidade na contratação de colaboradores
- Projetos sociais junto à comunidade
- Programas de cidadania empresarial



## Indicadores de ESG e Formatação do Relatório GRI

### Indicadores de ESG

São uma série de critérios de conduta adotados pelas organizações que buscam se tornar mais conscientes no sentido de promover as boas práticas ligadas às dimensões ESG. As organizações que implementam indicadores ESG mostram aos consumidores, investidores e demais stakeholders que são mais responsáveis e sustentáveis ambiental, social e economicamente.

Conhecer formas de aplicação destes indicadores ESG é importante porque ajuda não apenas a atrair investidores, como também conscientiza os stakeholders da organização sobre a adoção de práticas que apontem as dimensões do ESG.

*Exemplos:*

- ISE – Índice de Sustentabilidade Empresarial – B3
- Indicadores - Sistema B

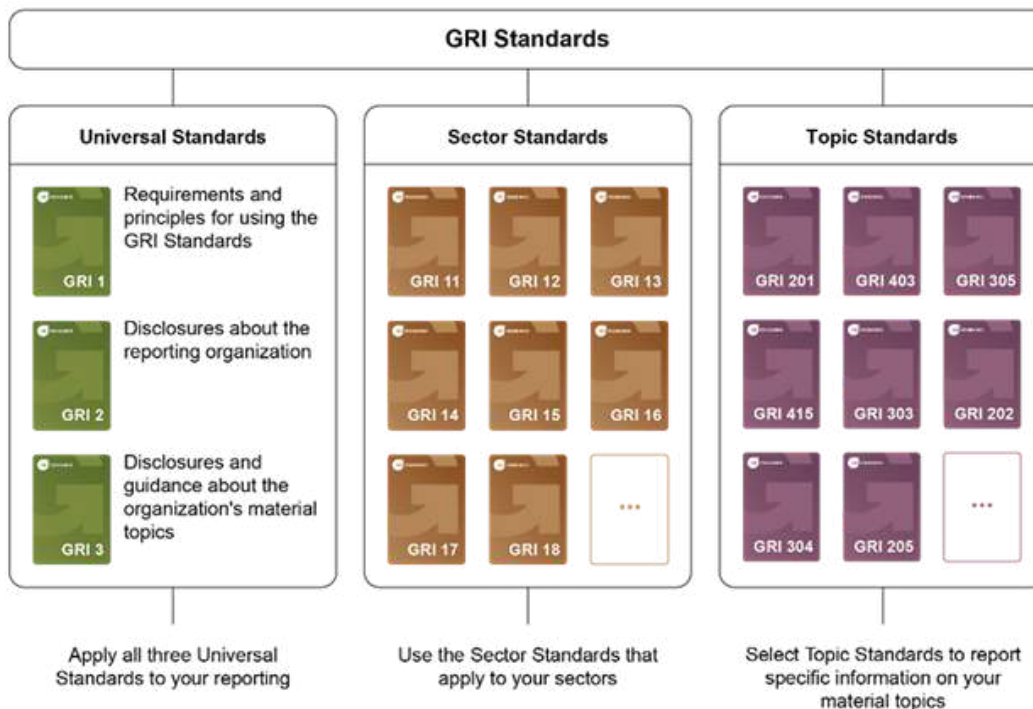
Estabelecendo indicadores desta forma, será possível monitorar e avaliar o cumprimento dos princípios ESG e analisar em que grau a organização pode ser considerada sustentável e onde ela ainda está necessitando de melhorias.



### Formatação do Relatório GRI

A Global Reporting Initiative - GRI é uma organização internacional que ajuda empresas, governos e outras instituições a compreender e comunicar o impacto dos negócios em questões críticas de sustentabilidade. As diretrizes da GRI auxiliam a identificar os impactos das operações da organização sobre o meio ambiente, a dimensão social, o desenvolvimento econômico e a sociedade civil.

O objetivo é apontar informações confiáveis, relevantes e padronizadas para que a organização avalie oportunidades e riscos a partir desses impactos e tome decisões mais embasadas sobre o assunto ESG.



Publicar o relatório GRI é de extrema importância, uma vez que o seu conteúdo serve para apresentar, identificar, avaliar e gerir as ações e indicadores de sustentabilidade das empresas e instituições públicas e privadas, com foco no desenvolvimento sustentável, além de possibilitar às empresas comunicar seu desempenho ambiental e estabelecer metas de melhoria contínua para uma operação mais sustentável.

## Fundos verdes, financiamento sustentável, os impactos externos e a geração de valor junto ao mercado

Investir em ESG “é sinônimo para investimentos sustentáveis e socialmente responsáveis em empresas que possuem estas práticas, atreladas em sua missão e operação, a transformação do mundo em um lugar melhor, respeitando normas ambientais e administrativas”.

Romper o dilema de que ESG não dá dinheiro foi um importante passo para também atrair mais investidores ao tema e atrair consigo as organizações que precisam se adaptar a essas novas demandas do mercado. Assim, esse tipo de investimento é conhecido por priorizar valores ambientais, sociais e de governança, possibilitando aplicar dinheiro em organizações que mantêm a sustentabilidade como foco de suas ações dentro e fora da companhia.



## **Fundos Verdes com investimento em empresas com projetos sustentáveis**

Instrumentos de financiamento verdes - como por exemplo os Green Bonds (títulos verdes) ou créditos verdes - podem direcionar grandes quantidades de capital privado para investimentos que promovam o clima e o meio ambiente. Nesse tipo de investimento, investidores(as) conectam empresas a projetos relevantes para o clima, como a expansão de energias renováveis, as medidas para o aumento da eficiência energética ou a adequação às mudanças climáticas.

Esse tipo de investimento é conhecido por priorizar valores ambientais, sociais e de governança, possibilitando aplicar dinheiro em organizações que mantêm a sustentabilidade como foco de suas ações dentro e fora da companhia.

A combinação eficiente do engajamento privado e público é um pré-requisito importante para uma economia de baixo carbono e sustentável no Brasil. Por meio de mais investimentos verdes atinge-se resultados positivos no que tange ao clima e ao meio ambiente. Entre outros pontos, eles contribuem para uma diminuição mais rápida das emissões de gases do efeito estufa, para a utilização mais eficiente de recursos e para a concepção mais efetiva de medidas de infraestrutura.

**Várias linhas de financiamento estão disponibilizadas no mercado, através de:**

- **Agências de fomento**
- **Bancos Públicos**
- **Bancos Privados com juros diferenciados**



## Impactos no Setor de Serviços

### 1. Evidências

1.1 À medida que as organizações adotam os princípios de Sustentabilidade aplicados às dimensões ESG, a escalada de boas práticas avança, exponencializando as ondas de conscientização e formalização destes procedimentos em todos os setores econômicos;

1.2 Isto é percebido à luz das pressões da sociedade, do consumidor e da imagem e reputação que as empresas buscam se diferenciar no mercado;

1.3 Sem falar o quanto o tema é pauta de todos os líderes públicos e privados mundiais, antenados na necessidade de redução imediata das emissões de carbono das atividades empresariais e geradora de políticas públicas na busca de minimizar os impactos das mudanças climáticas.



### 2. Causa e Efeito

2.1. Com estes fatores apresentados, o envolvimento das instituições financeiras consolidou totalmente a aplicação das dimensões ESG. Bancos públicos e privados, fundos verdes e Agências de Fomento, disponibilizam linhas de financiamento exclusivas a juros diferenciados como também dinheiro para aplicação de práticas sustentáveis regenerativas e com mitigação das emissões de carbono.

2.2. Com este cenário apresentado, o efeito destas ondas de disseminação sustentável no mercado acaba atingindo todas as organizações em toda a cadeia de valor de qualquer segmento econômico, não importando o tamanho ou natureza do negócio. E este é um vetor sem volta!



### **3. Como aplicar ESG no Setor Serviços**

3.1 À medida que as organizações avançam na aplicação das dimensões ESG, fatos comuns acontecem!

3.2 Isto é relevante para cumprir uma agenda sustentável interna e com percepções relevantes. E por que isto é necessário?

Porque a atividade de serviços, muitas vezes é secundária. A empresa de serviços vive pela prestação destes serviços a alguma outra empresa ou ao consumidor final.

Se estes dois entes exigem agora boas práticas sustentáveis, a adesão das empresas de serviços para estas atitudes é inevitável!

Mesmo porque se assim não o fizer, vai ficar para trás no mercado, perderá clientes e será descartada das relações comerciais!

3.3 Assim vai ocorrer, por exemplo, com a implantação do Sistema de Compliance/Integridade pelas empresas contratantes. A empresa de serviços (empresa contratada) que não estiver preparada, **NÃO VAI PASSAR** no Questionário de Due Dilligence.

A empresa de serviços que **NÃO** comprovar, formalmente a aplicação das dimensões ESG, **NÃO VAI PASSAR** nos novos critérios de seleção de fornecedores junto à iniciativa privada e de licitações junto aos órgãos públicos.

Assim, também, **NÃO** terá aprovação para linhas de financiamento e dinheiro novo junto às instituições financeiras, agências de fomento e fundos verdes, **SEM** comprovar as práticas sustentáveis (Canal de Denúncia, Código de Ética, Gestão de Riscos, Ações Ambientais e Sociais, Relatório de Sustentabilidade e Matriz de Materialidade).

### **4. Conclusão inevitável**

O Setor de Serviços é o maior fomentador do PIB no Brasil. Suas práticas geram milhões de empregos e impactam diretamente a economia brasileira.

Sábias, portanto, serão as empresas que perceberem esta nova dinâmica do mercado e se distinguirão como empresas cidadãs e exemplo para todo o mercado. Independentemente do tamanho ou área de atividade, as empresas do Setor de Serviços têm a obrigação de se diferenciarem, pensarem nas próximas gerações e nos impactos das suas atividades.

Só assim construiremos uma nação preparada para um futuro de bem-estar por um longo período de tempo!



## Conclusão

Tornar-se ESG traz consequências benéficas tanto internas quanto externas para a empresa. Internamente, esses aspectos garantem um ambiente mais diverso, inclusivo, justo e transparente, que são fatores atrativos para os colaboradores.

Enquanto isso, externamente, a adoção de critérios genuínos de ESG melhora a reputação da empresa e pode incorporá-la em alguns índices de sustentabilidade e governança, além de estar apta a receber linhas de financiamento.

Aquelas organizações que se adequem mais rápido e deixarem isso claro para a sociedade e, principalmente, para os seus clientes podem se destacar da concorrência e crescerem ainda mais.

**“O PRIMEIRO PASSO PARA A SUSTENTABILIDADE CONSISTE EM CADA INDIVÍDUO ESTAR CONSCIENTE SOBRE O PODER QUE TEM PERANTE AS SUAS ESCOLHAS COTIDIANAS: COMO CONSOME, COMO DESCARTA, SEUS HÁBITOS E MODO DE VIDA. É UMA QUESTÃO DE ATITUDE, VER-SE COMO PARTE DO MUNDO E NÃO COMO UM CONSUMIDOR DO MUNDO”**

**Lívio Giosa**

- Referências
  - ONU
  - Estadão
  - Folha de SP
  - ISE – B3
  - Sstema B



**Equipe técnica responsável pela Cartilha ESG- Setor Serviços:**

- Lívio Giosa
- Augusto Roque
- Lee Monteiro
- Michelle Guimarães

