

# **A IMPORTÂNCIA DO BALANÇO SOCIAL NAS ORGANIZAÇÕES: ESTUDO DE CASO SESC – SC**

**Bernadete Moreira Castro [1]**  
**Gleidiane Lacerda de Souza [2]**  
**Marilene Coelho de Souza [3]**  
**Waleria da Silva Pereira [4]**  
**Simoni Casagrande Dal'Col [5]**

[1] Graduando em Ciências Contábeis pela FAACZ-Faculdades Integradas de Aracruz-Espirito Santo- e-mail: moreiracaetano@gmail.com

[2] Graduando em Ciências Contábeis pela FAACZ-Faculdades Integradas de Aracruz -Espirito Santo- e-mail: gleidi98@hotmail.com

[3] Graduando em Ciências Contábeis pela FAACZ-Faculdades Integradas de Aracruz -Espirito Santo- e-mail: maricoelho\_souza@hotmail.com

[4] Graduando em Ciências Contábeis pela FAACZ-Faculdades Integradas de Aracruz -Espirito Santo- e-mail: wsilvap@bol.com.br

[5] Docente da FAACZ-Faculdades Integradas de Aracruz -Espirito Santo- e-mail: simoni.casagrande@hotmail.com

## **RESUMO:**

O presente trabalho tem a finalidade de apresentar a importância do Balanço Social, bem como demonstrar as transformações sociais das organizações nos últimos tempos. O Balanço Social se apresenta como um instrumento capaz de fornecer informações importantes no aspecto social e econômico das organizações. A metodologia utilizada foi pesquisa bibliográfica e descritiva, através de fundamentação teórica, estudo de caso e análise dos resultados. Foram analisados indicadores de desempenho social e ambiental evidenciados no Balanço Social publicado pela empresa Sesc/SC - Serviço Social do Comércio de Santa Catarina no ano de 2011. O modelo de Balanço Social analisado se trata do modelo desenvolvido pelo Instituto Brasileiro de Análise Social e Econômica – IBASE. Verifica-se que mediante os indicadores de maior relevância destacamos os investimentos em saúde, educação, alimentação, capacitação e desenvolvimento profissional para os funcionários, dentre os indicadores externos destaca-se os investimentos na área da cultura, saúde e assistência, objetivando a inclusão social de várias comunidades.

**PALAVRAS-CHAVE:** Contabilidade Social; Balanço Social; Indicadores Sociais; IBASE.

## **1 INTRODUÇÃO**

Durante muito tempo a Contabilidade serviu para dar informações voltadas para as questões econômico-financeira das organizações, atualmente as mudanças na contabilidade vêm ocorrendo de forma intensa e repentina, surgindo como isso a preocupação com o lado social da entidade por parte de pressões externas, forçando as organizações a tomarem iniciativas que visam contribuir para o bem estar dos seus colaboradores. Nesse momento o Balanço Social surge como um diferencial de informação, se tornando um instrumento de gestão, evidenciando o desempenho das entidades.

O objetivo do Balanço Social é informar a sociedade os investimentos e as ações realizadas pelas empresas no cumprimento de sua função social junto aos seus funcionários, governo e comunidades com que interagem direta e indiretamente. É uma importante ferramenta que auxilia os usuários à tomada de decisão. Portanto, este trabalho irá abordar a evolução da Contabilidade Social, bem como, relatar o estudo de caso do SESC/SC.

## **2 CONTEXTO HISTÓRICO DA CONTABILIDADE SOCIAL**

A Contabilidade é uma ciência social que estuda a riqueza patrimonial individualizada, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, tendo entre seus objetivos a geração de informações e a explicação dos fenômenos patrimoniais, possibilitando o controle, o planejamento e a tomada de decisão, no enfoque passado/presente/futuro. Tudo isso, servindo aos mais diversos usuários, para que eles possam por meio de seus atos buscarem a prosperidade da entidade e da sociedade.

A Contabilidade Social é um processo de seleção de variáveis, medidas e procedimentos para avaliar a atividade social da empresa, com o objetivo de produzir informação relevante sobre os impactos sociais e ambientais e divulgá-lo aos públicos interessados, internos e externos". Visando criar um sistema capaz de inventariar, classificar, registrar, demonstrar, avaliar e explicar os dados sobre a atividade social e ambiental da entidade, de modo que no final de cada exercício ou a qualquer momento se possa preparar informes como o Balanço Social.

## 2.1 Evolução, Conceito e Objetivos do Balanço Social

O Balanço Social é resultado de pressões sociais, que objetivavam melhorar o processo de transparência entre as entidades e a sociedade (interna e externa).

As questões sociais das atividades da empresa passaram a ser questionadas por volta da década de 60 e foi nos Estados Unidos que se questionou pela primeira vez a responsabilidades social da empresa. No início da década de 70 na Europa, particularmente na França, Alemanha e Inglaterra que a sociedade iniciou uma cobrança por maior responsabilidade social das empresas e consolidou-se a própria necessidade de divulgação dos chamados balanços ou relatórios sociais.

Na década de 80, a Fundação Instituto de Desenvolvimento Empresarial e Social (FIDES) chegou a elaborar um modelo, porém, só a partir do início dos anos 90 é que algumas empresas passaram a considerar efetivamente esta questão e a divulgar sistematicamente em balanços e relatórios sociais as ações realizadas em relação à comunidade, ao meio ambiente e ao seu próprio corpo de funcionários. Dessa forma, realizado em 1984, o Balanço Social da Nitrofertil, empresa estatal situada na Bahia, é considerado o primeiro documento brasileiro denominado Balanço Social.

O Balanço Social é um instrumento de gestão e de informação que visa evidenciar, da forma mais transparente possível, informações econômicas e sociais, do desempenho das entidades, aos mais diferenciados usuários, entre estes os funcionários.

É um documento publicado anualmente reunindo um conjunto de informações sobre o emprego, remunerações e encargos sociais, condições de higiene e segurança, outras condições de trabalho, formação, relações profissionais, e ainda, condições de vida dos assalariados e de seus familiares, na medida em que estas condições dependem da empresa.

Através dele a empresa mostra o que faz por seus empregados, dependentes, e pela população que recebe sua influência direta.

Na concepção mais ampla, o Balanço Social envolve a demonstração da interação da empresa com os elementos que a cercam ou contribuem para sua existência,

incluindo o meio ambiente natural, a comunidade, a economia local e os recursos humanos.

## **2.2 Usuários do Balanço Social**

O Balanço Social tem como usuários diversos grupos, desde empregados, gestores, acionistas, clientes, fornecedores e governo, até a sociedade como um todo. Vejamos os principais grupos de usuários e suas metas mais relevantes:

- Clientes: Produtos mais baratos e com qualidade; recebimento de produtos em dia; cortesia no atendimento.
- Fornecedores: Parceria; segurança no recebimento; continuidade.
- Colaboradores: Geração de caixa; salários adequados; incentivos à promoção; produtividade; valor adicionado; segurança no emprego.
- Investidores potenciais: Custo de oportunidade; rentabilidade; liquidez da ação.
- Acionistas controladores: Retorno sobre o patrimônio líquido; retorno sobre o ativo; continuidade; crescimento no mercado; valor adicionado.
- Acionistas minoritários: Fluxo regular de dividendos; valorização da ação; liquidez.
- Gestores: Retorno sobre o patrimônio líquido; valor patrimonial da ação; qualidade; produtividade; valor adicionado.
- Governo: Lucro tributável; valor adicionado; produtividade.
- Vizinhos: Contribuição social; preservação do meio ambiente; segurança; qualidade; cidadania.

## **3 A IMPORTANCIA DO BALANÇO SOCIAL NA ATUALIDADE**

O Balanço Social é um instrumento gerencial que visa possibilitar a tomada de decisão estratégica das ações que favoreçam as relações sociais internas e externas de uma organização. Sendo assim através deste mecanismo, as organizações podem acompanhar o desenvolvimento dos recursos humanos, as ações sociais e a preservação do meio ambiente. O Balanço Social se apresenta

como um demonstrativo social para que a sociedade avalie o que a organização esta fazendo pela comunidade, bem como o seu desenvolvimento.

A partir de 1997, através do socialista Herbert de Souza o Betinho, se popularizou o Balanço Social, desta maneira o IBASE-Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas estabeleceu um modelo, o qual é seguido pela grande maioria das grandes empresas no Brasil. O modelo apresenta seis grandes tópicos, que se subdividem em itens específicos. 1- Base de cálculo; 2- Indicadores sociais internos; 3- Indicadores sociais externos; 4- Indicadores ambientais; 5- Indicadores do corpo funcional; 6- Informações relevantes ao exercício da cidadania empresarial. Para o preenchimento deste formulário utiliza-se dois anos, o ano base e o exercício anterior, analisando o ambiente interno e externo da organização. É necessário que os empresários despertem para questões de responsabilidade social e não fiquem só esperando ações governamentais e invistam em programas de ações sociais, melhorando o desenvolvimento de saúde de seus colaboradores e da sociedade, incentivando a educação, reduzindo a mortalidade infantil, incentivando a cultura entre outros.

A divulgação do Balanço Social ainda não se tornou obrigatória no Brasil, sendo assim, os empresários que os fazem, devem ter a consciência de elaborá-lo com a máxima exatidão, pois apesar de não ser passível de fiscalização em relação a sua autenticidade, a empresa tem o compromisso de disponibilizar para a sociedade as informações mais corretas possíveis.

É preciso que as empresas tenham ética de maneira ampliada, envolvendo todos os stakeholders. A Responsabilidade Social é uma norma que visa aprimorar o bem estar e as boas condições de trabalho bem como o desenvolvimento de um sistema de verificação que garanta a continua conformidade com padrões estabelecidos.

No Brasil uma das maneiras mais utilizadas de demonstrar a situação social da empresa é através da RAIS - Relação Anual de Informações Sociais, instituída pelo Decreto-Lei 76.900/1975, na primeira modalidade de relatório com destaque para aspectos sociais e de recursos humanos, e destinada a suprir as necessidades de controle, estatística e de informações das entidades governamentais da área social, além de atender ao pagamento do abono salarial aos trabalhadores que fazem jus a esse benefício, instituído pela Lei número 7.998/90.

A partir de 1993, empresas de diversos setores passaram a divulgar, de forma mais recorrente, relatórios com um perfil mais social e humano, tornando os Balanços Sociais uma realidade para um número cada vez maior de empresas.

Baseado no contexto citado acima, TORRES (2001, p.21) considera que:

“Esse foi um importante período de consolidação da mudança de mentalidade de parcela expressiva do empresariado nacional, em que a visão de um capitalismo de cunho mais social, que busca maior negociação com amplas parcelas dos trabalhadores, está cada vez mais atenta aos problemas ambientais e sociais; e tem, de maneira crescente, levado em consideração a questão da ética e da responsabilidade social e ambiental na hora de tomar decisões.”

### 3.1 Estruturação do Balanço Social conforme IBASE

O Balanço Social da empresa, elaborado segundo a metodologia do IBASE, apresenta dados e informações de dois exercícios anuais por meio de uma tabela bastante simples e direta, que deve ser publicada e amplamente divulgada. Segue abaixo os principais indicadores sociais:

- **Base de cálculo:** Como o próprio nome já diz, são as três informações financeiras – receita líquida, resultado operacional e folha de pagamento bruta – que servem de base de cálculo percentual para grande parte das informações e dos dados apresentados, informando o impacto dos investimentos nas contas da empresa, além de permitir a comparação entre empresas e setores ao longo dos anos.
- **Indicadores sociais internos:** Nesta parte do balanço são apresentados todos os investimentos internos, obrigatórios e voluntários, que a empresa realiza para beneficiar e/ou atender ao corpo funcional (alimentação, encargos sociais compulsórios, previdência privada, saúde, segurança e medicina no trabalho, educação, cultura, capacitação e desenvolvimento profissional, creches ou auxílio-creche, participação nos lucros ou resultados e outros).

- **Indicadores sociais externos:** Aqui aparecem os investimentos voluntários da empresa, cujo público-alvo é a sociedade em geral (projetos e iniciativas nas áreas de educação, cultura, saúde e saneamento, esporte, combate à fome e segurança alimentar, pagamento de tributos e outros). São as ações sociais privadas realizadas por empresas visando à sociedade ou à alguma comunidade externa relacionada, direta ou indiretamente, com os objetivos ou interesses das corporações.
- **Indicadores ambientais:** São apresentados os investimentos da empresa para mitigar ou compensar seus impactos ambientais e também aqueles que possuem o objetivo de melhorar a qualidade ambiental da produção/operação da empresa, seja por meio de inovação tecnológica, seja por programas internos de educação ambiental. Também são solicitados investimentos em projetos e ações que não estão relacionadas com a operação da companhia e um indicador qualitativo sobre o estabelecimento e cumprimento de metas anuais de eco eficiência.
- **Indicadores do corpo funcional:** Nesta parte do balanço aparecem as informações que identificam de que forma se dá o relacionamento da empresa com seu público interno no que concerne à criação de postos de trabalho, utilização do trabalho terceirizado, número de estagiários(as), valorização da diversidade – negros(as), mulheres, faixa etária e pessoas com deficiência – e participação de grupos historicamente discriminados no país em cargos de chefia e gerenciamento da empresa (mulheres e negros).
- **Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial:** O termo utilizado nesta parte do modelo – “cidadania empresarial” – refere-se a uma série de ações relacionadas aos públicos que interagem com a empresa, com grande ênfase no público interno. Em sua maioria, são indicadores qualitativos que mostram como está a participação interna e a distribuição dos benefícios. Também aparecem nesta parte do balanço algumas das diretrizes e dos processos desenvolvidos na empresa que estão relacionados às políticas e práticas de gestão da responsabilidade social corporativa.

- **Outras informações:** Este espaço é reservado e amplamente utilizado pelas empresas para divulgar outras informações que sejam relevantes para a compreensão de suas práticas sociais e ambientais. As empresas que solicitam o “Selo Balanço Social IBASE/Betinho” devem apresentar suas declarações de não-utilização de mão-de-obra infantil ou de trabalho análogo ao escravo ou degradante; seu não-envolvimento com prostituição ou exploração sexual infantil ou adolescente; seu não-envolvimento com corrupção; e seu compromisso com a valorização e o respeito à diversidade. Deve, também, apresentar sua identificação e classificação, informar sua identificação – razão social e CNPJ –, além de nome, telefone e correio eletrônico da pessoa responsável pelas informações.

### **3.2 Vantagens que a empresa tem em utilizar e publicar o Balanço Social.**

- Agrega valor ao negócio da empresa, por ser um diferencial para a imagem empresarial que vem sendo cada vez mais requisitada por investidores;
- O Balanço Social é uma grande ferramenta, que proporciona a empresa formas de gerir, medir e divulgar o exercício da responsabilidade social em seus empreendimentos, pois revelou-se como um moderno modelo de gestão;
- É um instrumento de avaliação. Onde os analistas de mercado, investidores e órgão de financiamento (como BNDS, BID, e IFC) já incluem o Balanço Social na lista de documentos necessários para se conhecer e avaliar os riscos e as projeções de uma empresa é inovador e transformador;
- A ética aliada a uma gestão empresarial com Responsabilidade Social, só traz benefícios à organização. Com tudo isso, há poucas empresas que utilizam como ferramenta ou até mesmo como fonte de informação de natureza social para tomada de decisões. No sentido de melhorar a imagem da empresa junto à sociedade, em 1998, para estimular a participação de um maior número de corporações, o IBASE lançou o Selo Balanço Social IBASE/Betinho.

O selo é conferido anualmente a todas as empresas que publicam o Balanço Social no modelo sugerido pelo IBASE, dentro da metodologia e dos critérios propostos. Com a apresentação deste Selo as empresas podem mostrar, em seus anúncios, embalagens, Balanço Social, sites e campanhas publicitárias, que investem em



educação, saúde, cultura, esportes e meio ambiente, e que estão cumprindo com sua parte em relação à responsabilidade social.

Segundo dados do IBASE, o Selo Balanço Social IBASE/Betinho demonstra que a empresa já deu o primeiro passo para tornar-se uma verdadeira empresa-cidadã, comprometida com a qualidade de vida dos funcionários, da comunidade e do meio ambiente; apresenta publicamente seus investimentos internos e externos por meio da divulgação anual do seu Balanço Social.

#### **4 ESTUDO DE CASO: SESC/SC - SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO DE SANTA CATARINA**

O estudo de caso teve como foco uma entidade mantida pelos empresários do comércio de bens e serviços, é uma entidade voltada para o bem-estar social de sua clientela. Atua nas áreas da Educação, Saúde, Lazer, Cultura e Assistência. Os Balanços Sociais analisados foram referentes aos anos de 2010 e 2011.

##### **4.1 História**

Criado no Rio de Janeiro, em 13 de setembro de 1946, como uma entidade de direito privado, um serviço social autônomo sem fins lucrativos, que integra a Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo de Santa Catarina (Fecomércio/SC).

A trajetória do SESC-Santa Catarina principiou com a criação do Conselho Regional em Florianópolis, em 29 de setembro de 1948, sob a presidência de Charles Edgar Moritz. A sua ação, nessa fase embrionária, era voltada apenas à área médica e odontológica. Nas décadas de 60 e 70, outros núcleos foram sendo instalados em todas as regiões do espaço catarinense. Hoje, o SESC possui 21 centros de atividades.

- **Missão:** Contribuir para a construção de uma sociedade mais justa e para a melhoria da qualidade de vida dos trabalhadores do setor de comércio de bens, serviços e turismo, prioritariamente de baixa renda, através de serviços subsidiados e de excelência.

- **Visão:** Ser referência até 2015 em ações sócio-educativas nas áreas de Educação, Saúde, Cultura, Lazer e Assistência.
- **Declaração de valores**
  - Ética;
  - Respeito e valorização do ser humano;
  - Criatividade e inovação;
  - Transparência;
  - Comprometimento com o cliente interno e externo;
  - Qualidade;
  - Trabalho em prol do desenvolvimento social;
  - Trabalho em equipe; e
  - Integração com a sociedade.

#### **4.2 Atividade Principal**

A atividade principal da organização é realizar projetos disseminando a qualidade de vida e contribuindo para o desenvolvimento sócio-educativo da população comerciária, seus dependentes e da comunidade como um todo, com projetos e atividades sistematizadas em cinco áreas de atuação – Educação, Saúde, Cultura, Lazer e Assistência.

#### **4.3 Clientes**

A clientela prioritária do SESC é composta por trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, bem como seus dependentes. Em 2011, a entidade realizou 49.402.151 atendimentos. Credenciou para participação em atividades, através da emissão do Cartão Cliente SESC, 167.435 clientes – destes, 149.589 concedidos a comerciários e seus dependentes.

#### **4.4 Estratégia**

Durante o ano de 2011 foram implantadas algumas ações, conforme segue abaixo:

- Isenção da cobrança do Cartão Cliente SESC para comerciários e dependentes;
- Parceria dos centros de atividades com municípios vizinhos, ampliando as ações em parceria com órgãos públicos;
- Distribuição de vagas gratuitas através do Programa de Comprometimento e Gratuidade (PCG), aumentando a participação da clientela comerciária de baixa renda nas atividades de caráter educativo;
- Ampliação e revitalização das unidades operacionais.

#### 4.5 Comentários sobre as informações sociais

O SESC visa comprovar de forma efetiva sua vocação pelo desenvolvimento social, educativo e cultural dos trabalhadores catarinenses, almejando colocar em prática os valores da instituição.

Esses dados são indicadores do compromisso assumido em ampliar a atuação do SESC e oferecer aos comerciários e à sociedade catarinense oportunidades para a melhoria da qualidade de vida, através de serviços subsidiados e de excelência.

A tabela 1 mostra a análise horizontal da primeira parte do Balanço Social, onde se visualiza as informações financeiras.

**Tabela 1-Análise das informações financeiras do SESC-Santa Catarina**

<b>BASE DE CÁLCULO</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>%</b>
Receita bruta (RB)	98.849.020,11	118.655.458,78	20,04%
Receita líquida (RL)	95.682.219,98	114.829.568,30	20,01%
Resultado operacional (RO)	15.618.196,00	15.223.502,50	-2,53%
Folha de pagamento bruta (FPB)	28.465.645,74	35.350.876,98	24,19%

**Fonte: Dados elaborados pelos autores (2012)**

Analisando os valores da Receita Líquida constatou-se um aumento de 20,04% de 2010 para 2011, o resultado operacional teve uma queda de 2,53% em 2011 relacionado a 2010, que pode ser proveniente a ajustes internos de procedimentos, ou variações de mercado.

Verificou-se um aumento expressivo na folha de pagamento de 24,19%, este aumento expressa para sociedade ou os demais stakeholders um aspecto positivo, pois percebe-se que houve aumento do número de colaboradores.

- **Indicadores Sociais Internos**

A tabela 2 mostra a análise horizontal da segunda parte do Balanço Social intitulada “Indicadores Sociais Internos”, são investimentos obrigatórios e/ou voluntários que a empresa realiza para atender o corpo funcional.

**Tabela 2-Análise dos Indicadores Sociais Internos-SESC-Santa Catarina**

APLICAÇÃO DOS RECURSOS: INDICADORES INTERNOS	2010			2011		
	VALOR (R\$)	% FBP	% RB	VALOR (R\$)	% FBP	% RB
Encargos sociais compulsórios	11.435.780,48	40,17	11,56	14.290.698,59	40,42	12,04
Previdência privada	2.623.129,03	9,21	2,65	1.202.600,77	7,42	1,01
Saúde	703.399,04	2,47	0,78	1.572.688,77	4,44	1,32
Segurança e saúde no trabalho	142.064,63	0,49	0,14	44.048,75	0,12	0,03
Transporte	542.770,38	1,9	0,54	812.105,14	2,29	0,68
Educação	93.467,04	0,32	0,09	115.443,37	0,32	0,09
Capacit. e des. profissional	470.749,63	1,65	0,47	515.829,63	1,45	0,43
Seguros e empréstimos	56.422,42	0,19	0,05	77.033,75	0,21	0,06
<b>Total</b>	<b>16.067.782,65</b>	<b>56,40</b>	<b>16,28</b>	<b>18.630.448,77</b>	<b>56,67</b>	<b>15,66</b>

Fonte: Dados elaborados pelos autores (2012)

Os dados da tabela 2 mostram a relação dos indicadores sociais internos com o total da receita bruta, observa-se que os encargos sociais compulsórios, apresenta um percentual elevado em relação aos demais indicadores, sabe-se que no Brasil as obrigações com o governo são relevantes e afetam diretamente nesse resultado.

Em 2011 houve queda de investimentos em previdência privada, mas, quanto ao quesito saúde, os valores apresentados mostram que houve um crescimento de 0,54%.

Investimentos com segurança e saúde no trabalho também apresentou queda de 0,11%, o que pode significar um menor número de acidentes ocorridos no trabalho.

Os gastos com transportes tiveram um aumento de 0,14%. Ao analisarmos o número de colaboradores da empresa, de 2010 à 2011, os dados informam um aumento no número de funcionários, que provavelmente são a causa do aumento.

Os gastos com educação mantiveram o mesmo nível de investimento. O SESC trabalha a Alfabetização, Primeiro e Segundo Segmentos do Ensino Fundamental, oferecendo toda a infraestrutura necessária, através de parcerias com órgãos oficiais. Gastos com capacitação e desenvolvimento profissional apresentaram diminuição em 2011.

Não consta no balanço dados a respeito da alimentação, mas temos a informação que nas unidades SESC que possuem restaurantes, os colaboradores contam com subsídio de 50% nas refeições realizadas.

Finalizando a descrição da tabela, os gastos em Seguros e empréstimos tiveram pouca oscilação de um ano para o outro. Esses indicadores relatam dados internos que pontualizam alguns investimentos que melhoram a qualidade de vida dos seus colaboradores e da sociedade. No geral, podemos observar que os indicadores sociais internos seguiram positivamente e cresceram 0,62% em relação a 2010.

- **Indicadores Sociais Externos**

A análise dos “indicadores sociais externos” - investimentos voluntários da empresa, cujo público alvo é a sociedade em geral, que representam a terceira parte do Balanço Social, é apresentado na tabela 3.

**Tabela 3-Análise dos Indicadores Sociais Externos-SESC-Santa Catarina**

<b>APLICAÇÃO DOS RECURSOS: INDICADORES EXTERNOS P/ AREA</b>	<b>VALOR (R\$) 2011</b>	<b>%</b>
Educação	11.361.840,13	15,91
Saúde	20.061.264,86	28,09
Cultura	6.492.364,94	9,09
Lazer	17.761.288,25	24,87
Assistência	15.739.443,89	22,04
<b>Total - Indicadores sociais externos</b>	<b>71.416.202,07</b>	<b>100,00</b>

Fonte: Dados elaborados pelos autores (2012)

Os indicadores sociais externos são apresentados em valores totais por área, dos investimentos realizados pela empresa em 2011 no que se diz respeito a contribuições para a sociedade como educação, cultura, saúde, lazer e assistência. Observou-se que os investimentos sociais externos apresentaram destaques maiores em relação aos internos, principalmente, em saúde e lazer. Com esta análise nota-se que a empresa manteve uma tendência positiva com as contribuições para a sociedade. Dentre as ações e projetos sociais que o SESC apóia e investe, listam-se alguns dos divulgados no Balanço Social 2011 da entidade. Dentre os projetos externos destinados à comunidade, segue alguns exemplos:

- **Programa de comprometimento e gratuidade:** Em 2011, 9 mil atendimentos foram gerados, incluindo acesso gratuito às atividades de Educação Infantil, Ensino Fundamental, Educação de Jovens e Adultos, Programa Esportivo Social e os projetos Criarte e Habilidades de Estudo, que contemplam o contraturno escolar. Em 2011, o investimento em ações gratuitas foi de R\$ 31.436.760, atingindo o percentual de 20% estabelecido pelo Programa. O PCG estabelece um patamar mínimo de recursos a serem investidos em ações gratuitas de caráter educativo, devendo este percentual evoluir a cada ano até atingir a meta de 33,3% em 2014.

- **Sesc solidário:** Considerando a grave situação que as fortes chuvas do início de setembro ocasionaram em Santa Catarina, afetando mais de 970 mil pessoas, o SESC Santa Catarina reiniciou a campanha SESC Solidário, com o objetivo de mobilizar a sociedade e arrecadar produtos para as famílias atingidas. No total foram arrecadados 594.918 quilos de doativos.

- **Mesa Brasil Sesc:** Em 2011, o programa Mesa Brasil em Santa Catarina arrecadou e distribuiu 2,4 mil toneladas de alimentos e contribuiu para a complementação de 28 milhões de refeições, atendendo a uma média de 110 mil pessoas por mês, entre aquelas atendidas por instituições parceiras, participantes do projeto SESC Comunidade, em Palhoça e famílias atendidas por ações emergenciais como o SESC Solidário. O Mesa Brasil SESC é uma rede nacional de bancos de alimentos contra a fome e o desperdício. Suas ações incluem coleta e distribuição de alimentos e produtos não perecíveis, ações educativas voltadas para a segurança alimentar.

- **Educação de jovens e adultos:** O SESC/SC vem buscando a ampliação e constante evolução do trabalho de Educação de Jovens e Adultos (EJA). O projeto ocorre através de parcerias com órgãos oficiais, onde o SESC trabalha a Alfabetização, Primeiro e Segundo Segmentos do Ensino Fundamental, oferecendo toda a infraestrutura necessária. A terceira forma se dá através das unidades SESC Ler (Caçador, Canoinhas e Tijucas), que nasceram da necessidade de contribuir para a diminuição dos índices de analfabetismo e de garantir a inclusão social, oferecendo alfabetização e escolarização do primeiro segmento do Ensino Fundamental (1º ao 5º ano). O projeto de Educação de Jovens e Adultos gerou 310.537 atendimentos no exercício 2011.

- **Projeto habilidades de estudo:** O projeto Habilidades de Estudo proporciona aos alunos apoio para a realização das atividades escolares dentro de um limite de

tempo previamente estabelecido e voltado para uma atividade didática, na qual a criança aprende fazendo, criam alternativas e descobre a forma de estudar e aprender. A aprendizagem é encarada como um processo ativo, interessante e significativo. Em 2011, o projeto gerou 595.008 atendimentos – 16% a mais que em 2010.

- **Idiomas:** Projeto que se pauta na busca por uma melhor qualificação profissional e também na formação de um cidadão conectado às novas transformações sociais e culturais. Em 2011, o projeto gerou 292.225 atendimentos – 6% a mais que em 2010.

- **Cultura em todas as regiões do Estado:** O objetivo é inserir e integrar pessoas e grupos de diferentes idades e estratos sociais ao universo cultural, toda a programação é feita para atender as diversas faixas etárias e todos os níveis sociais.

- **Palco giratório:** A cidade de Florianópolis foi escolhida para ser a sede realizando um total de 90 apresentações de teatro, dança e circo, além de 22 oficinas com 8 horas de duração. O circuito contribuiu também para fomentar a programação e a produção cultural de dez cidades catarinenses, registrando em 2011, 157.681 atendimentos - um incremento de 57% em relação ao ano anterior.

- **Baú de Histórias:** Introduz no cotidiano dos catarinenses uma arte popular de origens bastante remotas. Em 2011, o projeto gerou 78.187 atendimentos – em 2010 foram 38.101.

- **Ginástica artística:** Oportunidade para crianças de 3 a 12 anos. Capacitação de 80 profissionais, no curso de Aperfeiçoamento Técnico em Ginástica Artística e Ginástica Rítmica. Ao final do ano, o projeto já havia gerado 1.777 atendimentos.

- **Programa esportivo e social:** contribui para a formação e cidadania de crianças, preferencialmente filhos de comerciários de baixa renda, por meio de práticas esportivas e educativas. São atendidos estudantes de 10 a 12 anos, selecionadas em escolas públicas de Florianópolis. Em 2011, o projeto gerou 37.617 atendimentos.

- **Odontoses:** Voltado a comunidades com carências no acesso a noções de saúde bucal e atendimento odontológico Clínico. Em 2011, com a ampliação de 9 para 12 o número de municípios visitados ao longo do ano, o projeto alcançou a marca de 121.373 atendimentos, um acréscimo de 30% em relação ao ano anterior.

- **Dia do pedal:** Promovido pelo SESC em parceria com empresas e entidades locais, tem por objetivo difundir a bicicleta como meio de transporte saudável e ecológico.

- **Indicadores ambientais**

Quanto aos indicadores ambientais, montante dos investimentos realizados em programas e/ou projetos externos. Representa a quarta subdivisão do Balanço Social, a análise horizontal é apresentado na tabela 4.

**Tabela 4-Análise dos Indicadores Ambientais-SESC-Santa Catarina**

INDICADORES AMBIENTAIS	2010			2011		
	VALOR (R\$)	% FBP	% RB	VALOR (R\$)	% FBP	% RB
Investimentos em programas e/ou projetos externos	114.833,78	0,40	0,18	70.701,53	0,20	0,05

Fonte: Dados elaborados pelos autores (2012)

Verifica-se que a empresa apresentou uma redução de 0,13 % em relação ao ano anterior. Destaca-se que a atividade principal da empresa não está vinculada diretamente ou mesmo não tem os resultados operacionais influenciados pelas questões ambientais. Sendo assim, suas responsabilidades são mínimas, se comparada a outras empresas. No entanto, isto não exime a empresa de contribuir para programas externos que vão beneficiar ao meio ambiente.

Em reconhecimento às ações adotadas pela entidade no campo da responsabilidade social e do desenvolvimento sustentável, a Assembléia Legislativa do Estado de Santa Catarina (ALESC) concedeu ao SESC/SC, em 2011, o Certificado de Responsabilidade Social. A certificação, que utilizou o Balanço Social SESC-2010 como fonte de informações, tem por finalidade reconhecer e destacar as empresas privadas e entidades com fins não econômicos que tenham a responsabilidade socioambiental incluída em suas políticas de gestão, visando à promoção do bem-estar da sociedade e a preservação ambiental. Dentre as ações e projetos e programas sociais que o SESC investe são:

- **Campanha de recuperação da mata ciliar:** Em 2011, o SESC/SC desenvolveu a campanha de recuperação da mata ciliar dentro do Evento Arte Vida Verde. Foram plantadas 6.702 mudas de árvores nativas (de acordo com a região) e distribuídas



outras 8.504 pelos municípios catarinenses, através da parceria com órgãos ambientais de cada região na execução da campanha.

- **Mostras de ciências:** Outra ação bastante significativa para a divulgação científica e ambiental foram as Mostras de Ciências, que circularam em todas as unidades e seus municípios atendendo alunos de escolas públicas e comunidade em geral. Com conteúdos voltados ao aprendizado de ciências de forma lúdica e interativa, oferta de palestras e oficinas ambientais, foram contabilizados mais de 480 mil atendimentos.

- **Reaproveitamento de banners institucionais:** Produção de pastas a partir de banners utilizados na divulgação institucional das atividades e projetos. O material, que era descartado após o período de divulgação de eventos e projetos, agora tem um destino mais sustentável. Ao mesmo tempo em que contribui para o meio ambiente, com esta iniciativa o SESC auxilia as mulheres agricultoras a incrementarem sua renda familiar. As pastas são direcionadas aos participantes de projetos promovidos pela instituição.

- **Tratamento de impactos ambientais das instalações e destinação de resíduos:** No Hotel SESC Blumenau, a água da chuva é captada através de coletores e destinada a um reservatório inferior, onde passa por processo de cloração, para abastecimento dos vasos sanitários e torneiras do jardim; Instalação de placas solares para aquecimento de piscina, chuveiros e torneiras do Hotel; Utilização de pallets de madeira (compra de material reciclado) para aquecimento de água utilizada em torneiras e chuveiros dos blocos de apartamentos do Hotel; Nos restaurantes do SESC, o óleo vegetal é coletado e armazenado em recipiente adequado, coletado por empresa especializada que destina à indústria de transformação.

- **Corpo funcional da empresa**

O quinto grupo de indicadores do Balanço Social refere-se ao corpo funcional da empresa, conforme mostra a tabela 5:

**Tabela 5-Análise do Corpo Funcional-SESC-Santa Catarina**

<b>INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>%</b>
Nº de empregados ao final do período	1300	1526	17,38%
Nº de admissões durante o período	510	658	29,02%
Nº de empregados terceirizados	117	71	-39,32%

Nº de estagiários	316	270	-14,56%
Nº de empregados acima de 45 anos	187	236	26,20%
Nº de empregados de 16 a 18 anos	0	0	0,00%
Nº de mulheres que trabalham na empresa	910	1102	21,10%
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	35%	43%	22,86%
Nº de negros que trabalham na empresa	31	49	58,06%
% de cargos de chefia ocupados por negros	0%	0%	0,00%
Nº de pessoas com deficiência	13	11	-15,38%

Fonte: Dados elaborados pelos autores (2012)

De acordo com a análise horizontal realizada em relação ao corpo funcional da entidade, pode-se perceber que:

- Houve um aumento no número de funcionários, haja vista o aumento de pessoas empregadas no final do período e o número de contratações.
- Na análise horizontal do número de admissões durante o período, observa-se que em relação a 2010 teve aumento de 17,38%.
- Número de funcionários terceirizados pode-se observar que teve decréscimo de 39,32%.
- O número de estagiários reduziu em 2011. Provavelmente, em 2010, a instituição passou da cota de contratação.
- O número de empregados acima dos 45 anos teve um aumento de 26,20%, e não há empregados de 16 a 18 anos. A instituição visa a contratação de estagiários e empregados nestas idades se encaixam neste programa.
- O número de mulheres empregadas em relação a 2010 também aumentou, bem como sua participação em cargos de chefia.
- Houve aumento significativo de negros que trabalham na empresa e não há negros que ocupam cargos de chefia.
- O número de portadores de deficiência houve uma redução de 15,38%. Provavelmente, a instituição passou da cota de contratação.

- **Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial**

O sexto grupo de indicadores do Balanço Social refere-se às informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial. A análise horizontal deste grupo é apresentada na tabela 6:

**Tabela 6-Análise das Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial-  
SESC-Santa Catarina**

<b>INFORMAÇÕES RELEVANTES QUANTO AO EXERCÍCIO DA CIDADANIA</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	20.52%	19.02%
Nº total de acidentes de trabalho	25	16
Os projetos educacionais, culturais, esportivos, sociais e ambientais desenvolvidos pela entidade foram definidos por:	( x ) diretoria ( x ) gerência ( ) empregados ( ) não se aplica	( x ) diretoria ( x ) gerência ( ) empregados ( ) não se aplica
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente foram definidos por:	( ) diretoria ( ) gerência ( ) empregados ( x ) PPRA ( ) não se aplica	( ) diretoria ( ) gerência ( ) empregados ( x ) PPRA ( ) não se aplica
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos trabalhadores, a entidade:	( ) não se envolve ( ) incentiva ( x ) segue as normas da OIT	( ) não se envolve ( ) incentiva ( x ) segue as normas da OIT
A previdência privada contempla:	( x ) diretoria ( x ) gerência ( x ) empregados ( ) não se aplica	( x ) diretoria ( x ) gerência ( x ) empregados ( ) não se aplica
Na seleção dos fornecedores, os padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela entidade:	( x ) são exigidos ( ) são sugeridos ( ) são considerados ( ) não se aplica	( ) são exigidos ( ) são sugeridos ( ) são considerados ( ) não se aplica
Quanto à participação de empregados em programas de trabalho voluntário, a entidade:	( ) não se envolve ( x ) apóia ( ) organiza e incentiva	( ) não se envolve ( x ) apóia ( ) organiza e incentiva
Nº total de reclamações e críticas de consumidores:	Empresa: 05 Procon: 01 Justiça: 04	Empresa: 132 Procon: 01 Justiça: 03
% de reclamações e críticas solucionadas:	Empresa: 100% Procon: 100% Justiça: 0%	Empresa: 90% Procon: 100% Justiça: 0%
A entidade prioriza contratar pessoas da comunidade próxima?	( ) sim ( x ) não	( ) sim ( x ) não
A entidade adota políticas visando diminuir a exclusão social, através da admissão de idosos, deficientes físicos e outros?	( x ) sim ( ) não	( x ) sim ( ) não

**Fonte: Dados elaborados pelos autores (2012)**

A relação entre a maior e a menor remuneração de 2010 para 2011 obteve reduções.

Em 2011 ocorreu o trabalho de revisão e atualização do Plano de Cargos e Salários (PCS). Trata-se de um documento escrito que objetiva identificar, descrever e definir os cargos em termos de deveres, responsabilidades, atitudes e habilidades, de forma a facilitar a implantação de programas de melhoria, a busca de colaboradores mais adequados para o cargo e a visualização da participação de cada indivíduo dentro da empresa.

O documento tem como objetivos primordiais: estabelecer uma remuneração adequada no que diz respeito às empresas que desenvolvem o mesmo ramo de atividades; eliminar a subjetividade com que se trata a remuneração dos colaboradores; e estabelecer avanços salariais que permitam diferenciar os colaboradores que ocupam os mesmos cargos em função de seus méritos.

A análise horizontal do número de acidentes de trabalho foi realizada para os anos de 2010 para 2011, obtendo-se uma queda de 36% nos acidentes entre o período analisado.

A Comissão Interna de Prevenção Acidentes (Cipa) realiza atividades em conjunto com o Programa de Qualidade Vida. Ambos têm por objetivo preservar a saúde e bem-estar dos colaboradores e manter o ambiente de trabalho agradável, minimizando os riscos de acidentes e doenças ocupacionais.

Mas um fator que sofreu um crescimento estrondoso refere-se ao número de ações e críticas dos consumidores, que saiu de uma queda de 10 reclamações e críticas em 2010 e, passando para um aumento de 136 em 2011.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O Balanço Social é uma ferramenta importante para a evidenciação do comprometimento das empresas com a sociedade, além do compromisso legal. Para Oliveira (2005, p. 3) “O Balanço Social, [...], surge como uma das principais ferramentas para sintetizar e disponibilizar as informações sobre como a empresa vem trabalhando as questões sócio-ambientais”.

Tem o potencial de demonstrar o lado social e humano, respeitando os direitos de seus colaboradores e, ainda, desenvolvendo todo o processo operacional sem agredir o meio ambiente.

Com a realização da análise horizontal na demonstração, possibilitou a interpretação dos resultados divulgados pela empresa durante o período em estudo de 2010 e

2011. Nos indicadores que compõem o Balanço Social, observou-se que em cada grupo houve oscilações, ou seja, nas informações sociais internas, os encargos sociais compulsórios tiveram expressivos investimentos. Já a segurança e saúde no trabalho reduziram a metade do seu investimento de um ano para outro. Os investimentos destinados às ações sociais, também aumentaram mais que os internos. No corpo funcional, a análise divulgou que houve aumento no número de funcionários ao final do período, mas o resultado mais significativo foi o aumento de 58,06% de empregados negros em 2011. E dentre as informações quanto ao exercício da cidadania empresarial, o aumento do número de ações e críticas de consumidores e a relação entre maior e a menor remuneração na empresa, que de 20,52% caiu para 19,02%.

Diante dos resultados, torna-se importante ressaltar que a utilização de um modelo padrão pela organização foi um fator primordial para a execução da análise, que possibilitou avaliar a evolução e observar o crescimento percentual nos investimentos sociais e ambientais, tornando possível a comparabilidade com outros balanços.

## 6 REFERÊNCIAS

A IMPORTÂNCIA DA DISCIPLINA CONTABILIDADE SOCIAL - Disponível em [www.revistaea.org/artigo.php?idartigo=1188&class=02](http://www.revistaea.org/artigo.php?idartigo=1188&class=02) Acesso em: 22 de maio de 2012.

BALANÇO SOCIAL - Disponível em <http://www.balancosocial.org.br/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?sid=2> Acesso em: 13 de abril de 2012.

BALANÇO SOCIAL. **Banco de Dados.** - Disponível em: [www.balancosocial.com.br](http://www.balancosocial.com.br). Acesso em: 26 de abril de 2012.

Balanço Social **2011** - SESC Santa Catarina - Disponível em: [www.sesc-sc.com.br/assets/docs/balanco\\_social\\_sesc\\_sc\\_2011.pdf](http://www.sesc-sc.com.br/assets/docs/balanco_social_sesc_sc_2011.pdf). Acesso em: 07 de maio de 2012.

BENEFÍCIOS BALANÇO SOCIAL - Disponível em <http://www.rumosustentavel.com.br/o-que-e-o-balanco-social-e-quais-os-beneficios-de-sua-utilizacao-pelas-organizacoes/> Acesso em: 26 de abril de 2012.

COMPÊNCIO PARA SUSTENTABILIDADE - Disponível em <http://www.institutoatkwhh.org.br/compendio/?q=node/66>. Acesso em: 11 de abril de 2012.

CONTABILIDADE SOCIAL - Disponível em -  
<http://br.monografias.com/trabalhos/contabilidade-social/contabilidade-social.shtml>  
 Acesso em: 14 de abril de 2012.

KROETZ, César Eduardo Stevens. **Balanco social: teoria e prática**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

PATRICIA DE SOUZA COSTA, SIMONE DIAS DE SOUZA - Análise Empírica da Evolução dos Indicadores do Balanço Social no Período de 2000 a 2004: o Caso da Petrobrás.

SANDRO VIEIRA SOARES, JOSÉ MEIRELLES NETO, GUSTAVO RUGONI DE SOUSA, ELISETE DAHMER PFITSCHER - Balanço Social: Estudo de Caso de Uma Empresa do Ramo de Energia Elétrica, UFSC.

Torres, C. (2001). Responsabilidade social das empresas (RSE) e balanço social no Brasil. In C. A. T. Silva & F. S. Freire (Orgs.). Balanço social: teoria e prática. São Paulo: Atlas

TINOCO, João E. P.; KRAEMER, Elisabeth P. **Contabilidade e Gestão Ambiental**. São Paulo: Atlas, 2004.

*“Queremos um país democrático, onde a política se realize através da ética e onde a ética seja uma forma superior de realização da política.”* Betinho, 1997.

## Anexo A – Balanço Social SESC/SC 2010/2011

### Serviço Social do Comércio de Santa Catarina (SESC/SC)

CNPJ: 03.603.595/0001-68

Categoria: serviço social autônomo – entidade paraestatal

Endereço: Rua Felipe Schmidt, 785, 2º e 3º andares, Centro, Florianópolis/SC.

BASE DE CÁLCULO	2010	2011
Receita bruta (RB)	98.849.020,11	118.655.458,78
Receita líquida (RL)	95.682.219,98	114.829.568,30
Resultado operacional (RO)	15.618.196,00	15.223.502,50
Folha de pagamento bruta (FPB)	28.465.645,74	35.350.876,98

**Origem dos recursos – receitas totais**

Contribuições	66.378.862,20	79.258.401,07
Prestação de serviços / vendas de produtos	30.577.666,37	37.535.423,34
Outras receitas	1.892.491,54	1.861.634,30

#### Aplicação dos recursos – despesas totais

Projetos, programas e ações (excluindo pessoal)	56.332.760,75	64.852.394,44
Pessoal (salários, benefícios e encargos)	41.228.556,08	51.276.560,57
Despesas operacionais	40.117.573,21	52.155.395,63
Capital (máquinas, instalações e equipamentos)	14.330.492,72	12.696.998,72

RECURSOS: INDICADORES INTERNOS	2010			2011		
	VALOR (R\$)	% FBP	% RB	VALOR (R\$)	% FBP	% RB
Encargos sociais compulsórios	11.435.780,48	40,17	11,56	14.290.698,59	40,42	12,04
Previdência privada	2.623.129,03	9,21	2,65	1.202.600,77	7,42	1,01
Saúde	703.399,04	2,47	0,78	1.572.688,77	4,44	1,32
Segurança e saúde trabalho	142.064,63	0,49	0,14	44.048,75	0,12	0,03
Transporte	542.770,38	1,9	0,54	812.105,14	2,29	0,68
Educação	93.467,04	0,32	0,09	115.443,37	0,32	0,09
Capacit. e des. profissional	470.749,63	1,65	0,47	515.829,63	1,45	0,43
Seguros e empréstimos	56.422,42	0,19	0,05	77.033,75	0,21	0,06

INDICADORES AMBIENTAIS	2010			2011		
	VALOR (R\$)	% FBP	% RB	VALOR (R\$)	% FBP	% RB
Investimentos em programas e/ou projetos externos	114.833,78	0,40	0,18	70.701,53	0,20	0,05

INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL	2010	2011
Nº de empregados ao final do período	1300	1526
Nº de admissões durante o período	510	658
Nº de empregados terceirizados	117	71
Nº de estagiários	316	270
Nº de empregados acima de 45 anos	187	236
Nº de empregados de 16 a 18 anos	0	0
Nº de mulheres que trabalham na empresa	910	1102
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	35%	43%
Nº de negros que trabalham na empresa	31	49
% de cargos de chefia ocupados por negros	0%	0%
Nº de pessoas com deficiência	13	11

INFORMAÇÕES RELEVANTES QUANTO AO EXERCÍCIO DA CIDADANIA	2010	2011

Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	20.52%	19.02%
Nº total de acidentes de trabalho	25	16
Os projetos educacionais, culturais, esportivos, sociais e ambientais desenvolvidos pela entidade foram definidos por:	( x ) diretoria ( x ) gerência ( ) empregados ( ) não se aplica	( x ) diretoria ( x ) gerência ( ) empregados ( ) não se aplica
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente foram definidos por:	( ) diretoria ( ) gerência ( ) empregados ( x ) PPRA ( ) não se aplica	( ) diretoria ( ) gerência ( ) empregados ( x ) PPRA ( ) não se aplica
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos trabalhadores, a entidade:	( ) não se envolve ( ) incentiva ( x ) segue as normas da OIT	( ) não se envolve ( ) incentiva ( x ) segue as normas da OIT
A previdência privada contempla:	( x ) diretoria ( x ) gerência ( x ) empregados ( ) não se aplica	( x ) diretoria ( x ) gerência ( x ) empregados ( ) não se aplica
Na seleção dos fornecedores, os padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela entidade:	( x ) são exigidos ( ) são sugeridos ( ) são considerados ( ) não se aplica	( ) são exigidos ( ) são sugeridos ( ) são considerados ( ) não se aplica
Quanto à participação de empregados em programas de trabalho voluntário, a entidade:	( ) não se envolve ( x ) apóia ( ) organiza e incentiva	( ) não se envolve ( x ) apóia ( ) organiza e incentiva
Nº total de reclamações e críticas de consumidores:	Empresa: 05 Procon: 01 Justiça: 04	Empresa: 132 Procon: 01 Justiça: 03
% de reclamações e críticas solucionadas:	Empresa: 100% Procon: 100% Justiça: 0%	Empresa: 90% Procon: 100% Justiça: 0%
A entidade prioriza contratar pessoas da comunidade próxima?	( ) sim ( x ) não	( ) sim ( x ) não
A entidade adota políticas visando diminuir a exclusão social, através da admissão de idosos, deficientes físicos e outros?	( x ) sim ( ) não	( x ) sim ( ) não