



# Qualidade CARREFOUR

COMPRAS RESPONSÁVEIS

## GUIA COMPLETO PARA FORNECEDORES



GRUPO  
CARREFOUR  
BRASIL

Versão 3: 20/05/2024



# Qualidade CARREFOUR

COMPRAS RESPONSÁVEIS

Todos os fornecedores das categorias abaixo, que estejam localizados em regiões de **Médio ou Alto Risco**, precisam obter uma **Auditoria de Responsabilidade Social** antes de iniciar o fornecimento para o Grupo Carrefour. As Auditorias de Responsabilidade Social devem ser renovadas periodicamente. É proibida a compra de regiões de Extremo Risco.

**Marca Própria Carrefour e suas submarcas**

**Marca Própria Member's Mark**

**Produtos da Categoria Têxtil produzidas no Brasil: é necessária associação à ABVTEX**

# Regiões de Baixo Risco

O Grupo Carrefour não exige que fornecedores com fábricas em Regiões de Baixo Risco possuam um relatório de Auditoria Social. Pontualmente a área de Compras Responsáveis pode solicitar auditorias em fornecedores nessas regiões.

ALEMANHA  
ANDORRA  
ARUBA  
AUSTRÁLIA  
ÁUSTRIA  
BAHAMAS  
BARBADOS  
BÉLGICA  
BUTÃO  
BOTSWANA

BRUNEI  
CANADÁ  
CABO VERDE  
CHILE  
CINGAPURA  
COREIA DO SUL  
COSTA RICA  
CHIPRE  
DINAMARCA  
DOMINICA

EMIRADOS ÁRABES UNIDOS  
ESLOVAQUIA  
ESLOVENIA  
ESPANHA  
ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA  
ESTONIA  
FINLÂNDIA  
FRANÇA  
GUIANA FRANCESA  
GROENLÂNDIA

GUAM  
HOLANDA  
ILHAS CAYMAN  
ISLANDIA  
IRLANDA  
ISRAEL  
ITÁLIA  
JAPÃO  
LETONIA  
LIECHTENSTEIN

LITUANIA  
LUXEMBURGO  
MALTA  
MAURÍCIO  
NOVA ZELÂNDIA  
NORUEGA  
POLONIA  
PORTUGAL  
RAE DE MACAU  
REINO UNIDO

REPÚBLICA TCHECA  
SAMOA  
SAMOA AMERICANA  
ST.CRISTOVÃO E NÉVIS  
ST. LUCIA  
ST. VICENTE E GRANADINA  
SUÉCIA  
SUÍÇA  
TAIWAN  
URUGUAI



# Regiões de Médio Risco

Fornecedores com fábricas nessas regiões devem ser aprovados em uma Auditoria Social antes de iniciar o fornecimento ao Grupo Carrefour. As auditorias devem ser realizadas periodicamente para que a empresa mantenha o status de Homologado para Fornecimento.

ÁFRICA DO SUL  
ALBÂNIA  
ANGUILHA  
ANTÍGUA E BARBUDA  
ANTILHAS HOLANDESAS  
ARÁBIA SAUDITA  
ARGENTINA  
ARMÊNIA  
BAREIN  
BELIZE

BENIM  
BERMUDAS  
BOLÍVIA  
BÓSNIA E HERZEGOVINA  
BRASIL  
BULGÁRIA  
BURKINA FASO  
CATAR  
CAZAQUISTÃO  
CHINA\*

COLÔMBIA  
COSTA DO MARFIM  
CROÁCIA  
CUBA  
EL SALVADOR  
EQUADOR  
FIJI  
FILIPINAS  
GÂMBIA  
GANA

GEÓRGIA  
GRANADA  
GRÉCIA  
GUATEMALA  
GUIANA  
HONDURAS  
HONG KONG  
HUNGRIA  
ILHAS MARSHALL  
ILHAS SALOMÃO

ILHAS VIRGENS (EUA)  
ÍNDIA  
INDONÉSIA  
JAMAICA  
JORDÂNIA  
KIRIBATI  
KOSOVO  
KUWAIT  
LESOTO  
MACEDÔNIA

\*Algumas regiões da China e Ucrânia são consideradas de alto risco. Consulte a lista de regiões de alto risco para mais informações

# Regiões de Médio Risco

Fornecedores com fábricas nessas regiões devem ser aprovados em uma Auditoria Social antes de iniciar o fornecimento ao Grupo Carrefour. As auditorias devem ser realizadas periodicamente para que a empresa mantenha o status de Homologado para Fornecimento.

MALÁSIA  
MALAWI  
MALDIVAS  
MARROCOS  
MARTINICA  
MÉXICO  
MICRONÉSIA  
MOLDAVIA  
MÔNACO  
MONGÓLIA

MONTENEGRO  
NAMÍBIA  
NAURU  
NEPAL  
NIUE  
OMÃ  
PALAU  
PANAMÁ  
PAPUA NOVA GUINÉ  
PARAGUAI

PERU  
PORTO RICO  
QUÊNIA  
QUIRGUIZISTÃO  
REPÚBLICA DOMINICANA  
REUNIÃO  
ROMÊNIA  
RUANDA  
SÃO MARINHO  
SÃO TOMÉ E PRÍNCIPE

SENEGAL  
SERRA LEOA  
SÉRVIA  
SEYCHELES  
SRI LANKA  
SUAZILÂNDIA  
SURINAME  
TAILÂNDIA  
TANZÂNIA  
TIMOR-LESTE

TONGA  
TRINIDAD E TOBAGO  
TUNÍSIA  
TURQUIA  
TUVALU  
UCRÂNIA\*  
UGANDA  
VANUATU  
VIETNÃ  
ZÂMBIA

\*Algumas regiões da China e Ucrânia são consideradas de alto risco. Consulte a lista de regiões de alto risco para mais informações

# Regiões de Alto Risco

Uma Análise de Risco deve ser conduzida em fábricas nessas regiões antes de se iniciar o fornecimento. Os critérios da Análise de Risco serão definidos pela área de Compras Responsáveis. É vedada a compra de produtos dessas regiões sem a prévia autorização.

AFEGANISTÃO  
ANGOLA  
ARGÉLIA  
AZERBAIJÃO  
FAIXA OESTE E GAZA  
BANGLADESH  
BIELORUSSIA  
BURUNDI  
CAMARÕES  
CAMBOJA

CHADE  
COMORES  
CONGO  
DJIBOUTI  
EGITO  
ETIÓPIA  
GABÃO  
GUINÉ  
GUINÉ EQUATORIAL  
GUINÉ-BISSAU

HAITI  
IRÃ  
IRAQUE  
LAO  
LÍBANO  
LIBÉRIA  
LÍBIA  
MADAGÁSCAR  
MALI  
MAURITÂNIA

NICARÁGUA  
NÍGER  
NIGÉRIA  
PAQUISTÃO  
PENÍNSULA DA CRIMEIA  
REPÚBLICA POPULAR DE DONETSK  
REPÚBLICA POPULAR DE LUHANSK  
Províncias da região de:  
HEILONG, JIANG, JILIN, LIAONING  
e XINJIANG UYGUR na CHINA

REPÚBLICA ÁRABE DA SÍRIA  
REPÚBLICA CENTRO-AFRICANA  
RÚSSIA  
SUDÃO  
TAJIKUISTÃO  
TURKMENISTÃO  
UZBEQUISTÃO  
VENEZUELA  
ZIMBÁBUE

# Regiões de Extremo Risco

O Grupo Carrefour proíbe a compra de produtos de fornecedores que estejam localizados em regiões de Extremo Risco.

**CORÉIA DO NORTE**  
**ERITRÉIA**

**IÊMEN**  
**SÍRIA**

**SOMÁLIA**  
**SUDÃO DO SUL**



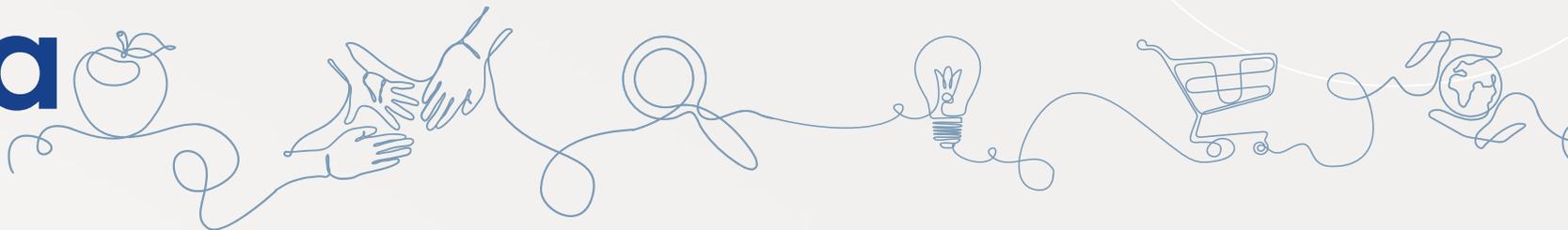
GRUPO  
CARREFOUR  
BRASIL



Qualidade  
CARREFOUR  
COMPRAS RESPONSÁVEIS

The logo for 'Qualidade Carrefour' is located in the bottom right corner. It features a stylized globe icon above the text 'Qualidade' in a script font, 'CARREFOUR' in a bold sans-serif font, and 'COMPRAS RESPONSÁVEIS' in a smaller sans-serif font below a horizontal line.

# Como solicitar a auditoria social?



O fornecedor deve entrar em contato diretamente com uma certificadora e solicitar o agendamento de uma auditoria social.

A lista dos protocolos de auditoria aceitos pelo Grupo Carrefour são mostradas mais adiante neste documento.



Caso o fornecedor já possua um relatório de auditoria válido, deverá enviá-lo para o time de **Compras Responsáveis**, através do e-mail: [gustavo\\_paula\\_3@carrefour.com](mailto:gustavo_paula_3@carrefour.com)

# Protocolos aceitos



Aplicável a produtos têxteis fabricados no Brasil, incluindo a marca TEX

Aplicável a todos os produtos Marca Própria Carrefour e suas submarcas e Marca Própria Member's Mark

Só serão aceitas auditorias **semi-anunciadas** ou **não-anunciadas**

\*Consulte os critérios de Aprovação do Grupo Carrefour para saber se as fábricas estão aprovadas e qual é o prazo de validade de cada protocolo. Cada protocolo tem seu critério de aprovação.

# Critérios de Aprovação



O protocolo ICS atribui duas notas ao site auditado: Uma nota com valor numérico de 0 a 100 (determinada pela % de conformidade), e uma nota associada a uma letra: A, B, C, D ou E (determinada pela criticidade dos requisitos).

Nota A ou B	Nota C, D ou E (sem alerta de notificação)	Pontuação < 75% ou alerta de notificação
Fornecedor Aprovado	Se a pontuação estiver acima de 75% e os capítulos 0,1,2,3,4,7 e 8 estiverem pontuados com no mínimo nota "C": Aprovado. Caso contrário: Fornecedor Reprovado	Fornecedor Reprovado
Validade: 2 anos	Se aprovado: 1 ano	De 0 a 6 meses

**Em caso de reprovação, um novo fornecedor** é impedido de entrar em linha até ser aprovado em uma nova auditoria. Caso o **fornecedor já esteja em linha**, ele mantém o fornecimento e terá até 6 meses para implementar ações corretivas e realizar uma auditoria de follow-up.

**Independente dos critérios acima:** Caso algum fornecedor possua não conformidades classificadas como "tolerância zero" (trabalho infantil, condições de trabalho desumanas, etc.), ele perde imediatamente a autorização para negociar com o Grupo Carrefour.

# Critérios de Aprovação



O protocolo BSCI atribui notas associadas à letras: A,B,C,D e E para compor o resultado final do fornecedor. Apesar de o protocolo indicar uma validade no relatório de auditoria, o Grupo Carrefour considera validades diferentes, conforme tabela abaixo.

Nota A ou B	Nota C	Nota D	Nota E
Fornecedor Aprovado	Se os capítulos 4,5,7,8,11 e 13 estiverem pontuados com no mínimo nota "C": Aprovado. Caso contrário: Fornecedor Reprovado	<b>Para novos fornecedores: Reprovado</b> <b>Para fornecedores em linha:</b> Se os capítulos 4,5,7,8,11 e 13 estiverem pontuados com no mínimo nota "C": Aprovado. Caso contrário: Fornecedor Reprovado	Fornecedor Reprovado
Validade: 2 anos	Se aprovado: 1 ano	Se aprovado: 6 meses	De 0 a 6 meses

**Em caso de reprovação, aplicar as mesmas regras constantes na Página 10: ICS**

# Critérios de Aprovação



2 ou 4 pilares

Para realizar uma auditoria SMETA, o fornecedor deve estar associado à SEDEX-SMETA. A auditoria SMETA não disponibiliza um score para o fornecedor. Ao invés disso, são pontuadas as não conformidades e pontos de melhoria.

O time de Compras Responsáveis do Grupo Carrefour realizará a conversão do relatório SMETA em um relatório ICS considerando as criticidades dos requisitos conforme a norma ICS. Após a atribuição do score convertido ICS, **o fornecedor será classificado conforme as regras constantes na página 10: ICS**. Em caso de reprovação, também deve se utilizar as regras constantes na página 10.



A auditoria SA8000 é baseada nas convenções da OIT, normas internacionais de Direitos Humanos e leis nacionais.

Após a auditoria, caso seja aprovado, o fornecedor recebe uma **certificação**.

O Grupo Carrefour reconhece a certificação SA8000 na íntegra.

A validade da certificação SA8000 é de 3 anos.



GRUPO  
CARREFOUR  
BRASIL



COMPRAS RESPONSÁVEIS

# Critérios de Aprovação



O protocolo ABVTEX é aplicado a todas as empresas que realizam algum tipo de produção têxtil em território brasileiro. A norma é aplicável a toda a cadeia de fornecimento da rede varejista, e não somente ao seu fornecedor direto. As notas são divididas em: Ouro, Prata e Bronze.

Nota **Ouro, Prata** ou **Bronze**

Não atingimento da nota mínima (reprovado)

Fornecedor Aprovado

Fornecedor Reprovado

Validade: 1 ano

Validade: Nenhuma

De acordo com a norma ABVTEX, **em caso de reprovação**, o fornecedor não tem autorização para produzir peças para a rede varejista, devendo ser excluído imediatamente da lista de fornecedores até providenciar adequação das não conformidades e realizar uma nova auditoria.

A mesma regra se aplica para todos os fornecedores indiretos (subcontratados).

# Certificadoras

**Q I M A W Q S**

**Ivan Almeida**

Tel. (14) 3333- 1656 (R: 1030) (14) 99661-4639  
[ivan.almeida@wqscert.com](mailto:ivan.almeida@wqscert.com)

**intertek**

Total Quality. Assured.

**Juliana Igesca**

Tel: (11) 3305-3352  
[juliana.igesca@intertek.com](mailto:juliana.igesca@intertek.com)



**Fernanda Cagno**

Tel: (11) 97437-1594  
[fernanda.cagno@dnv.com](mailto:fernanda.cagno@dnv.com)  
**Eloisa Manesco**  
[scm.br@dnv.com](mailto:scm.br@dnv.com)



**Lemarques Moreira**

Tel: (11) 94257-4290  
[lemarques.moreira@sgs.com](mailto:lemarques.moreira@sgs.com)



**Jonathas Escopelli**

Tel: 51 9 8963 2845  
[jonathas.escopelli@bureauveritas.com](mailto:jonathas.escopelli@bureauveritas.com)



GRUPO  
CARREFOUR  
BRASIL

  
**Qualidade  
CARREFOUR**  
COMPRAS RESPONSÁVEIS

# Tópicos avaliados na auditoria social

Os protocolos de auditoria social não são abertos previamente ao fornecedor auditado. Cabe ao fornecedor auditado estar em conformidade com a legislação trabalhista e normas de saúde e segurança de modo a alcançar resultados satisfatórios na auditoria.

Este guia visa dar transparência aos tópicos que serão abordados durante a auditoria.

Todos os tópicos a seguir serão alvo de verificação durante a auditoria social:

- Sistema de Gestão, transparência e rastreabilidade**
  - Contratação e Rescisão
  - Cadeia de Abastecimento
- Idade mínima, trabalho infantil e jovens aprendizes**
  - Informações sobre o processo
- Trabalho forçado**
- Discriminação**

- ❑ **Práticas disciplinares, Assédio e Abuso**
- ❑ **Liberdade de Associação e Mecanismos para denúncias**
- ❑ **Jornada de trabalho e horas extras**
- ❑ **Remuneração, Benefícios e Deduções**
- ❑ **Saúde e Segurança**
  - Gestão das Instalações
  - Treinamentos em Saúde e Segurança
  - Planos e Procedimentos de Acidentes e Emergências
  - Rotas de Fuga e Saída de Emergência
  - Equipamentos de combate a incêndio
  - Equipamentos elétricos
  - Produtos Perigosos, inflamáveis e/ou combustíveis
  - Equipamentos de Proteção coletivos e individual
  - Instalações Sanitárias – Estrutura
  - Cuidados Médicos
- ❑ **Obs.:** Se possuir dormitórios/alojamentos estes deverão estar disponíveis para verificação do auditor

# Requisitos Obrigatórios

Durante a auditoria social, alguns requisitos são considerados críticos e devem ser cumpridos pelo fornecedor. Caso a empresa não cumpra com algum desses requisitos, a empresa é automaticamente reprovada.

Os requisitos considerados obrigatórios são:

- Todos os documentos analisados devem ser livres de qualquer manipulação ou falsificação**
- O estabelecimento deve empregar apenas trabalhadores com mais de 15 anos ou com idade legal para trabalhar**
- O estabelecimento não deve reter qualquer documento (por exemplo, passaporte, autorização de trabalho, certidão de nascimento, bilhete de identidade oficial, carta de condução) sem acordo escrito e sem a possibilidade de recuperação pelo trabalhador**
- A empresa não deve reter salários durante a relação de trabalho**

# Requisitos Obrigatórios

- Os trabalhadores não devem sofrer nenhum tipo de discriminação em termos de contratação, remuneração, acesso a formação, promoção ou rescisão
- Os trabalhadores devem estar livres de qualquer forma de assédio, abuso mental, físico e/ou verbal e castigos corporais
- As medidas disciplinares aplicadas pelo estabelecimento devem ser legais e não excessivas
- O salário mínimo legal deve ser garantido aos trabalhadores, de acordo com a legislação local
- As horas extras realizadas devem ser pagas de acordo com a legislação
- Todas as saídas de emergência devem estar desobstruídas e desbloqueadas
- É obrigatório alarme de incêndio na instalação. Quando acionado, o alarme deve ser ouvido por toda a empresa. Quando a empresa disponibilizar alojamento/dormitórios aos colaboradores, os dormitórios também devem possuir alarme de incêndio
- Deve haver extintores em todos os andares da instalação

# Alguns documentos que poderão ser solicitados durante a auditoria:

- Código de Conduta e Ética
- Contratos de trabalho (empregados, terceiros, subcontratados, menor aprendiz)
- Registros de pontos
- Recibos de pagamentos
- Convenção Coletiva – Acordo Sindical da categoria
- Todas as licenças necessárias para funcionamento da empresa
- Registros de treinamentos
- Certidão FGTS e INSS/IR
- Guia CRRF (Guia de Recolhimento Rescisório do FGTS)
- TRCT ( Termo de Rescisão de Contrato de Trabalho)
- Procedimento e/ou Política para reclamações e queixas internas
- PCMSO - Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional conforme NR07
- PGR – Programa de Gerenciamento de Riscos – NR 01

- AET – Análise Ergonômica do Trabalho - NR17
- Termo de registro do SESMT (Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho) no MTE (Ministério do Trabalho e Emprego)
- Formação da CIPA - NR05
- PPRA - Programa de Prevenção de Riscos Ambientais conforme - NR09
- Laudo inspeção de Caldeiras conforme – NR 13
- Equipamentos de proteção EPI e EPC –NR 06
- Prontuário elétrico conforme - NR10
- AVCB ou CLCB – Licença do Corpo de Bombeiros
- Registros de inspeções de extintores, hidrantes e portas de saída de emergência
- PAE – Plano de atendimento a emergências - NBR15219
- Brigada de Emergência
- Mapa de riscos e rotas de fugas
- Simulados de Emergência
- Controle de fornecimento EPI para funcionários, terceiros e prestadores de serviços
- Licença Sanitária para restaurante ( caso tenha restaurante no local)

## **Outros documentos poderão ser solicitados pelo auditor durante a auditoria.**

A amostragem dos funcionários elegíveis para entrevista e verificação de documentos será definida na data da auditoria após reunião, desta forma é extremamente importante manter disponível para o dia da auditoria a documentação prontamente acessível

- Documentos de empregados dos últimos 12 meses, sendo estes: Contrato de trabalho, ASO (Atestado de Saúde Ocupacional), Holerite (a ser verificado por amostragem de funcionários)
- Registro de horas trabalhadas, controle de horas extras
- Cartão de Ponto (a ser verificado por amostragem de funcionários)
- Comunicados de Acidentes de Trabalho (CAT) para o período após a última auditoria

**Os documentos não se limitam à relação apresentada, durante a auditoria, poderão ser solicitados outros documentos pelo auditor para evidência de requisito, conforme checklist de auditoria ou contextos específicos da empresa.**



**Qualidade**  
**CARREFOUR**

COMPRAS RESPONSÁVEIS

# FAQ

Dúvidas frequentes

## **1 – Minha empresa é isenta de possuir alarme de incêndio conforme determinação do Corpo de Bombeiros da região. Como a auditoria cobrará esse requisito?**

O protocolo ICS exige que a empresa tenha alarme de incêndio independente da determinação do Corpo de Bombeiros. A empresa deve providenciar a adequação, uma vez que para fins de auditoria, este é um requisito obrigatório

## **2 – Fui auditado e aprovado, no entanto, foram pontuadas algumas não conformidades na empresa. Preciso corrigir as não conformidades? Preciso realizar uma auditoria de follow-up para comprovar o fechamento das não conformidades?**

Mesmo estando aprovada para o fornecimento de Marcas Próprias, a empresa deve se empenhar para fechar todas as não conformidades possíveis. No entanto, neste caso não há a exigência de uma auditoria de follow-up.

## **3 – Fui auditado e reprovado. Posso enviar evidências da correção dos problemas por e-mail e obter uma aprovação?**

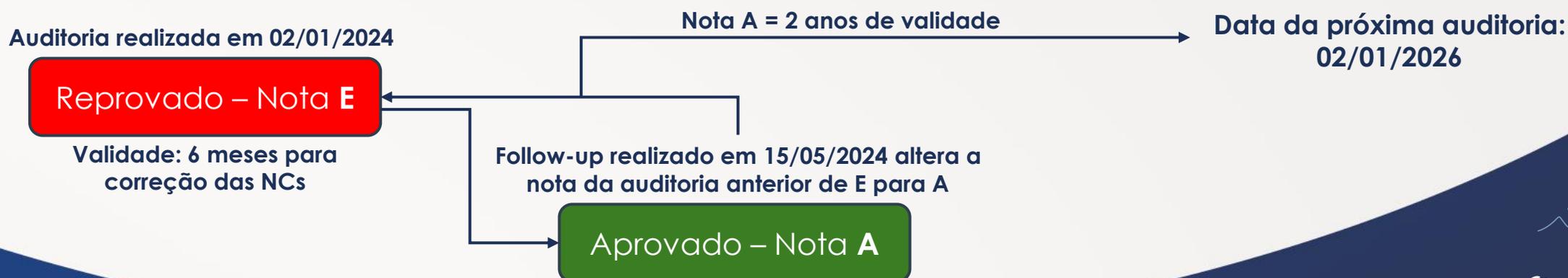
Não. O Grupo Carrefour não valida a correção das não conformidades por e-mail. Neste caso, uma auditoria de follow-up deve ser marcada para comprovar ao auditor, as correções efetuadas.

#### 4 – Qual a diferença entre uma auditoria e uma auditoria de follow-up?

A auditoria é um processo completo de avaliação, onde são verificados todos os requisitos constantes no checklist. A auditoria de follow-up tem o intuito de fechar as não conformidades de uma auditoria anterior. Nela são verificados apenas os requisitos que apresentaram não conformidades. Por isso uma auditoria de follow-up é mais curta que uma auditoria comum. Auditorias de follow-up não são consideradas auditorias completas e não concedem um certificado de Compras Responsáveis ao fornecedor

#### 5 – Qual o prazo de validade de uma auditoria de follow-up?

Por não ser considerada uma auditoria completa, as auditorias de follow-up não possuem prazo de validade. Ao invés disso, as auditorias de follow-up podem alterar o prazo de validade da auditoria anterior, conforme exemplo abaixo:



## **6 – No dia da auditoria alguns documentos não estavam disponíveis na empresa. Posso enviar os documentos posteriormente ao auditor?**

Não. Todos os documentos solicitados durante a auditoria devem ser apresentados no momento da auditoria. Caso a empresa não apresente esses documentos no dia da auditoria, será pontuado como não conformidade e ausência da referida evidência.

## **7 – O Carrefour aceita outros protocolos de auditoria, além dos citados neste guia? Exemplos: GRASP (Global Gap), FAMA (Disney), protocolos de clientes específicos (Bradesco, Natura, Coca Cola, etc.)**

Não. Somente serão aceitos os protocolos constantes na página 10 deste guia.

## **8 – O prazo de validade da minha auditoria social expirou. Existe alguma tolerância antes de eu perder o certificado de Compras Responsáveis?**

Não há tolerância adicional após o término da validade da auditoria. Por isso solicitamos a todos os fornecedores que programem suas auditorias sociais com antecedência. Todos os fornecedores de Marca Própria precisam ter uma auditoria social válida para manter o fornecimento de produtos Marca Própria.



# Qualidade CARREFOUR

COMPRAS RESPONSÁVEIS

# Você tem alguma pergunta?

# Fale conosco

**Gustavo Martinez de Paula**

Cel: (11) 99232-1387

[gustavo\\_paula\\_3@carrefour.com](mailto:gustavo_paula_3@carrefour.com)