

# **Relatório**

## **Comunicação de Progresso**

### **Set/2010 a Set/2011**



# Detalhes da Comunicação e Progresso

Nome da Empresa Signatária: **Concessionária Auto Raposo Tavares S.A.**

País: **Brasil**

Setor: **Concessão Rodoviária**

Contato e cargo: **Denilson Souza Brum – Gerente de Gestão de Pessoas**

Período de Relato: **Setembro de 2010 a Setembro de 2011**

Data de envio: **Setembro de 2011**

Outros links relevantes

**[www.cart.invepar.com.br](http://www.cart.invepar.com.br)**



### Direitos Humanos



### Trabalho



### Meio Ambiente



### Corrupção



# Os 10 Princípios do Pacto Global

Bauru, 30 de setembro de 2011

### **Declaração de apoio contínuo ao Pacto Global**

Os princípios do Pacto Global são fundamentais para a CART, fazendo parte da estratégia, cultura e operações diárias da organização visando a edificação de uma sociedade mais humana, justa e igualitária.

No período de 2010 a 2011, a CART adotou os dez princípios que regem o Pacto Global, relacionados a Direitos Humanos, Direitos do Trabalho, Proteção do Meio Ambiente e Combate à Corrupção de todas as formas, tornando-se ações diárias da companhia a adoção de projetos voltados a estes princípios.

Os compromissos assumidos com o programa de combate ao abuso e à exploração sexual da criança e do adolescente, como signatária do Programa Na Mão Certa, trazem a certeza de que a CART está contribuindo de maneira efetiva para uma sociedade que respeita e apóia os direitos de proteção a infância e a juventude.

Com foco na sustentabilidade, foram desenvolvidos vários projetos para garantir que as obras de melhoria e duplicação do Corredor Raposo Tavares causem o menor impacto possível. Também tivemos algumas iniciativas para a preservação da fauna e flora regional como a parceria com entidades locais para prestação de atendimento adequado aos animais recolhidos no Corredor e o projeto de recomposição da mata nativa que margeia a rodovia.

Objetivando dar continuidade ao nosso propósito, a CART demonstra seu contínuo apoio ao Pacto Global e demais ações de responsabilidade social, qualidade de vida, saúde e segurança, com a adesão de nossos colaboradores, parceiros, clientes e demais *stakeholders* de nossa esfera de influência.

Acreditamos que nossas ações promovem melhores caminhos para o desenvolvimento regional, bem como para uma sociedade mais humana, responsável e ética.



Ricardo Schittini Duarte  
Diretor Presidente

# **Mensagem do Presidente**

## ***Missão, Visão e Valores***

**M**issão: gerir com excelência o sistema rodoviário, contribuindo para o desenvolvimento sustentável das comunidades ao longo do Corredor Raposo Tavares, superando continuamente as expectativas dos acionistas e usuários.

**V**isão: ser referência pela excelência na prestação de serviços em concessão de rodovias.

**V**alores: ética, orientação para resultados, comprometimento, responsabilidade socioambiental, segurança, desenvolvimento e valorização dos colaboradores, garra, inovação e espírito de equipe.



Concessionária Auto Raposo Tavares



## Apresentação das Ações



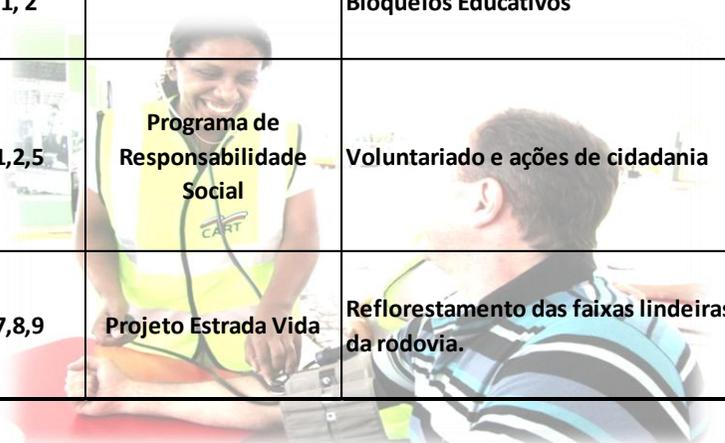
# **Combate ao Abuso e à Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes**

Desde 2009 a CART é signatária do Pacto Empresarial do Programa Na Mão Certa (PNMC), que visa mobilizar governos, empresas e organizações do terceiro setor no enfrentamento mais eficaz da exploração sexual de crianças e adolescentes nas rodovias brasileiras.

A CART também participa do Comitê de Gestão Participativa do PNMC e coordena o Núcleo de Inovação Setorial - Concessão de Rodovias, tendo como objetivo a mobilização do segmento para adesão ao Pacto e participação articulada.



Atende aos princípios	Política, sistema, processo e programas	Ações	Performance	Resultados
1, 2,5	Programa Usuário Na Rodovia	Combate à exploração sexual de crianças e adolescentes	Dia 18 de Maio: realização de passeatas temáticas, entrega de folders, divulgação em outdoor, revistas e mídia.	117.000 folhetos informativos; 120 cartazes; 28 faixas informativas; 2 palestras e 2 teatros temáticos; 50.000 revistas com matéria sobre o tema; 6 passeatas; 6 outdoors; 12 bloqueios educativos.
1, 2,4		Saúde & Cidadania	Em pontos estratégicos na rodovia, os usuários fazem exames rápidos de saúde e recebem informações sobre prevenção de DST's, saúde bucal, segurança no trânsito e combate à exploração sexual de crianças e adolescentes.	5.139 atendimentos.
1, 2		Educação continuada	Palestras e atividades práticas relacionadas ao trânsito: em escolas, projetos sociais e empresas do Corredor Raposo Tavares.	2.121 pessoas participaram das atividades.
1, 2		Bloqueios Educativos	Blitz informativa sobre: segurança do motociclista, prevenção de DST's, uso de equipamentos de segurança no trânsito, etc.	2.030 antenas corta cerol instaladas + 208.410 materiais educativos distribuídos.
1,2,5	Programa de Responsabilidade Social	Voluntariado e ações de cidadania	Todos os colaboradores são estimulados à participação das ações de cidadania através da doação de materiais que as instituições carecem como: roupas, produtos de higiene e limpeza, brinquedos, alimentos, entre outros. Os colaboradores estimulados ao cadastramento formal do Voluntariado CART. Os cadastrados recebem informativos sobre as atividades voluntárias da empresa e da região.	38 voluntários cadastrados + 10.949 materiais entregues + 30 Instituições atendidas ou 1.201 pessoas atendidas.
7,8,9	Projeto Estrada Vida	Reflorestamento das faixas lindeiras da rodovia.	Projeto piloto de plantio de árvores nativas no Corredor Raposo Tavares dentro da faixa de domínio da rodovia.	Até o momento, 600 mts de margem da rodovia receberam mudas de árvores neste projeto piloto, de um total de 4 km.



<i>Atende aos princípios</i>	<i>Política, sistema, processo e programas</i>	<i>Ações</i>	<i>Performance</i>	<i>Resultados</i>
4,5	Requisitos mínimos de QSMS (Qualidade, Segurança, Meio Ambiente e Saúde) e Declaração de Conduta.	Divulgação a todos os fornecedores	Envio dos Requisitos Mínimos de QSMS juntamente com os pedidos fechados e a Declaração de Conduta como anexo a todos os contratos, com isso procuramos influenciá-los de forma positiva a atenderem os valores essenciais para CART.	100% do fornecedores aderentes aos requisitos mínimos de QSMS.
10	Código de Conduta	Elaboração do Código de Conduta de Suprimentos (em andamento)	Após concluído e aprovado, divulgação do Código de Conduta às áreas e fornecedores.	A empresa estenderá essas ações a todos os colaboradores e fornecedores.



<i>Atende aos princípios</i>	<i>Política, sistema, processo e programas</i>	<i>Ações</i>	<i>Performance</i>	<i>Resultados</i>
7,8,9	Plantios Compensatórios	Plantio realizado em áreas de preservação permanente	Em áreas de interesse público, são realizados plantios compensatórios. Quando possível, o plantio é realizado por crianças, através de eventos de conscientização ambiental.	Plantio de 21.091 mudas.
7,8,9		Plantio para implantação de área verde no município de Cabrália Paulista - SP	Plantio realizado no centro da cidade pelas crianças do município.	Plantio de 3.029 mudas.
8	Conscientização / Educação Ambiental	Treinamento de Colaboradores	Foram realizados treinamentos de conscientização ambiental de colaboradores, nos quais foram abordados temas como: destinação adequada do lixo, implantação da coleta seletiva e aspectos/impactos ambientais.	Aproximadamente 450 colaboradores participaram dos treinamentos.
8		Dia 05 de junho - Dia Mundial do Meio Ambiente	Distribuição de folders e sementes para conscientização de usuários.	10.000 Folders distribuídos.
7,8	Preservação da Fauna Silvestre	Convênio com APASS - Associação Protetora de Animais Silvestres de Assis	Os animais silvestres feridos encontrados ao longo do Corredor Raposo Tavares são encaminhados à APASS. Na Associação, os animais recebem alimentação e cuidados até terem condições de serem devolvidos ao ambiente natural.	8 Animais recolhidos na rodovia e encaminhados à Associação Protetora de Animais Silvestres de Assis.
	Recuperação / Preservação Ambiental	Recuperação de Passivos	Estão sendo recuperados ao longo do Corredor Raposo Tavares passivos ambientais, tais como: erosões, ravinas, falta de drenagem e escorregamento de taludes.	54 passivos recuperados / em recuperação.
7,9	Processo de Engenharia	Utilização de tintas à base d'água nas obras de engenharia	Para sinalização da rodovia e pintura dos edifícios sob responsabilidade da CART, são utilizadas tintas à base d'água.	700.000 m <sup>2</sup> de sinalização horizontal realizada com tintas à base d'água.
7,9		Reutilização de material fresado	O material proveniente do serviço de fresagem é destinado à recuperação de acessos.	Reutilização de materiais. Recuperação de acessos com fresa.
7,8,9	Sistema de Gestão Ambiental	Implantação do Sistema de Gestão Ambiental, baseado na ISO14001	A CART está implantando o Sistema de Gestão Ambiental, que visa a minimização dos impactos ambientais. Até o momento, estão sendo realizadas ações como monitoramento de emissão de fumaça preta, monitoramento da qualidade da água, gerenciamento de resíduos e conscientização ambiental de colaboradores e empresas terceirizadas.	Processo em andamento.

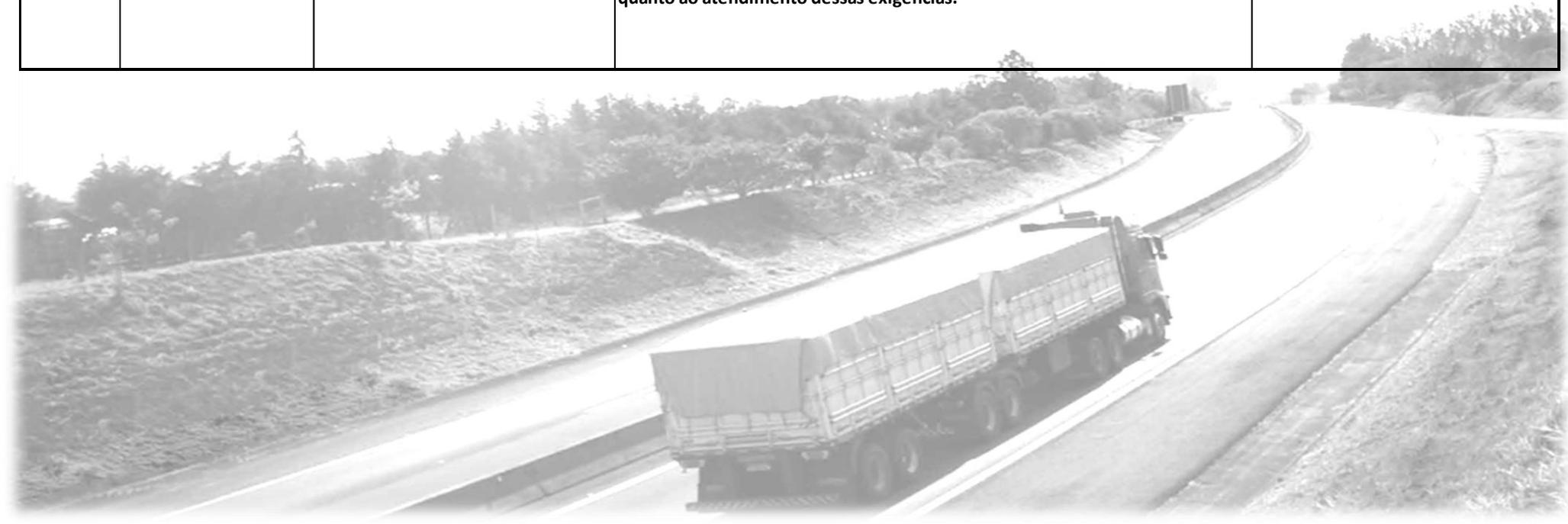
<i>Atende aos princípios</i>	<i>Política, sistema, processo e programas</i>	<i>Ações</i>	<i>Performance</i>	<i>Resultados</i>
1	Inteligência de Mercado	Pesquisa de satisfação dos usuários	Os usuários são entrevistados diariamente quanto à qualidade dos serviços, após receberem o atendimento das viaturas de SOS da CART.	Nos últimos 12 meses, 85% dos entrevistados classificaram o atendimento como excelente, e outros 14% como bom.
2	Relacionamento com o cliente	Projeto "Pé na Estrada"	A Ouvidoria se fez presente no evento "Saúde & Cidadania", a fim de orientar os clientes sobre os canais de comunicação da empresa e esclarecer possíveis dúvidas e reclamações.	A primeira ação ocorreu em 24/08/2011 com cerca de 176 usuários.



Atende aos princípios	Política, sistema, processo e programas	Ações	Performance	Resultados
1,2,3,4,5,6	Recursos Humanos	Processos de Recursos Humanos	Dedicamos atenção especial às necessidades dos colaboradores visando assegurar as condições favoráveis ao desenvolvimento e à qualidade de vida, objetivando um clima organizacional que transmita segurança e engajamento.	A empresa estende essas ações a todos os colaboradores.
		Plano de Carreira	A CART proporciona equidade de oportunidades de trabalho para todos os colaboradores em suas políticas, práticas e procedimentos. A ascensão profissional é resultado do mérito pessoal, medido pelo desempenho do profissional.	
		Turnover	A rotatividade dos colaboradores CART ficou abaixo do registrado no período anterior, sendo atualmente de 1,7%, e considerada abaixo da média no mercado contemporâneo.	
		Programa Jovem Aprendiz	A CART estimula a participação do Jovem à sua inserção no mercado de trabalho através do Programa Jovem aprendiz tendo a participação e indicações de nossos colaboradores. A empresa selecionou 06 jovens que darão início à carreira profissional na CART e Grupo INVEPAR.	
		Associação a sindicatos e negociação coletiva	A empresa reconhece as entidades sindicais como representantes legais dos colaboradores, respeitando a livre associação e busca o diálogo constante para a melhoria das condições de trabalho. Respeitar a associação dos colaboradores a sindicatos, bem como a garantia de direitos de negociação coletiva.	
		Benefícios aos colaboradores	Além do salário base, os colaboradores têm benefícios direcionados ao atendimento de necessidades básico e do bem estar físico e social, tais como: auxílio-alimentação, assistência médica, previdência privada, vale transporte, seguro de vida, auxílio funeral, auxílio-creche e reembolso educacional.	
		Saúde, bem-estar e qualidade de vida	Programa estruturado que visa proporcionar informações e atividades voltadas para melhora da qualidade de vida de todos os colaboradores como: e-mail semanais sobre qualidade de vida, questões de saúde, orientação financeira e social . A CART também objetiva inserir a este programa atividades de ginástica laboral, corrida e caminhada.	
		Promoção da diversidade	Acreditamos que o respeito e a promoção da diversidade são essenciais para uma gestão sustentável. As ações desenvolvidas pela CART possuem o objetivo de promover a igualdade de oportunidades no ambiente de trabalho. Em nossos processos e práticas utilizamos procedimentos que eliminem qualquer tipo de discriminação relativa a idade, sexo, cor, raça, crença religiosa, orientação sexual, condição física, etc.	
		Treinamento e Desenvolvimento	A CART incentiva o colaborador a dar continuidade em seus estudos, aprimorar competências e desenvolver habilidades através de cursos customizados, treinamentos, workshops, reembolso de MBA's, cursos de inglês, entre outros.	
		Remuneração	A remuneração é condizente com as atividades profissionais desempenhadas, de acordo com as responsabilidades envolvidas na função. Anualmente participamos de pesquisas salariais focadas no nosso negócio.	
Programa de Competências	Os colaboradores são avaliados por suas competências, a fim de possibilitar a progressão de carreira. Anualmente os gestores preenchem o formulário de Levantamento de Necessidade de Treinamento e Educação e posteriormente é elaborado o Plano de Treinamento do ano correspondente.			



<b>Atende aos princípios</b>	<b>Política, sistema, processo e programas</b>	<b>Ações</b>	<b>Performance</b>	<b>Resultados</b>
1,2,4,5,6	Análise de contratos	Análise de contratos com prestadores de serviços e fornecedores da Concessionária.	Os contratos firmados pela CART possuem cláusulas específicas contendo proibição de trabalho escravo, trabalho infantil, observância das regras de saúde e segurança do trabalho, bem como às regras de proteção ao meio ambiente. As prestadoras de serviços são fiscalizadas pela Concessionária quanto ao atendimento dessas exigências.	100% do fornecedores são aderentes aos requisitos mínimos.



# Saúde & Segurança Trabalho

<i>Atende aos princípios</i>	<i>Política, sistema, processo e programas</i>	<i>Ações</i>	<i>Performance</i>	<i>Resultados</i>
1,2,4	SGI ( Sistema de Gestão Integrado).	<p>A empresa adota princípios baseados no Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional (SGSSO).</p> <p>Obs: Um SGSSO promove um ambiente de trabalho seguro e saudável pois cria uma estrutura que permite à organização identificar e controlar consistentemente seus riscos à saúde e segurança, reduzir o potencial de acidentes, auxiliar na conformidade legislativa e melhorar o desempenho geral.</p>	<p>Todos os colaboradores, parceiros e visitantes são integrados de maneira a atender os diversos requisitos legais existentes, sendo elaborados treinamentos específicos de cada processo e atividades desenvolvidas. As empresas parceiras, antes de iniciarem as atividades, passam pelos mesmos processos de integração, sendo abordados os principais temas em consonância à Saúde e Segurança do trabalho: perigos e riscos e medidas de controle das atividades; uso, guarda, conservação e higienização de EPI's; Segurança Viária; áreas de vivências e banheiros; Sistema de Gestão Integrado. Considerando os seus riscos de Saúde e Segurança, a organização estabelece e mantém a comunicação interna com vários níveis e funções da organização, comunicação com os contratos e visitantes do local de trabalho, assim como recepção, documentação e resposta às relevantes comunicações das partes interessadas externas.</p>	<p>Aproximadamente 4.240 horas/pessoas treinadas entre parceiros e colaboradores internos.</p>



Atende aos princípios	Política, sistema, processo e programas	Ações	Performance	Resultados
1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 e 10	Mapa Estratégico	Estabelecer os objetivos estratégicos de acordo com os 10 princípios do Pacto Global da Organização das Nações Unidas	Em 2011 a CART deu início ao seu monitoramento estratégico baseado na Metodologia do Mapa Estratégico, desenhado e reconhecido mundialmente por Robert S. Kaplan e David P. Norton, tendo como alguns de seus principais objetivos de resultado "Ser um agente de desenvolvimento regional", "Promover ações de responsabilidade socioambiental" e "Proporcionar condições de segurança para colaboradores, terceiros e usuários".	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aumento de 11%, nas compras realizadas pela Concessionária, de fornecedores locais em relação a 2010.</li> <li>- Aumento de 10% na quantidade de empregos diretos e indiretos em relação a 2010.</li> <li>- Certificação da empresa na norma ISO 9001, trazendo mais qualidade, conforto e segurança para os usuários das rodovias e implantação de modelo de gestão baseado nas normas ISO 14001 (Meio Ambiente) e OHSAS 18001 (Saúde e Segurança do Trabalho).</li> <li>- Indicadores Pró-ativos para o monitoramento da redução de acidentes fatais na rodovia em relação ao ano de 2010.</li> </ul>
1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 e 10	Política do Sistema de Gestão Integrado	Definir uma Política para o Sistema de Gestão Integrado que integre os processos de Qualidade às Questões de Sustentabilidade e de Segurança e Saúde para os Trabalhadores	Foi definido em 2010 a Política do Sistema de Gestão Integrado que visa estabelecer diretrizes que tragam a perenidade ao negócio e que possam atender aos requisitos legais e normativos comprometidos pela Concessionária Auto Raposo Tavares ao aderir às normas ISO 9001, 14001 E OHSAS 18001, bem como, ao Pacto Global.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estabelecimento de uma cultura e de compromissos organizacionais com a preservação da saúde e vida, com o aumento das condições de segurança para funcionários, terceiros, visitantes e usuários, com o comprometimento ao atendimento das questões legais e outros requisitos assumidos e de ser um agente de desenvolvimento regional.</li> <li>- Foram definidos 11 Procedimentos que orientam as práticas de Saúde e Segurança do Trabalho nas atividades desenvolvidas por colaboradores e prestadores de serviço da CART e 04 de Meio Ambiente com esta mesma finalidade.</li> </ul>
1,7 e 8	Requisitos Mínimos de QSMS (Qualidade, Segurança, Meio Ambiente e Saúde)	Fomentar, junto a fornecedores e parceiros, as práticas de qualidade, meio ambiente e de saúde e segurança do trabalho estabelecidos pela concessionária	Envio e inserção de cláusulas contratuais de comprometimento por parte de fornecedores e parceiros que se relacionam com a CART.	100% do fornecedores aderentes aos requisitos mínimos de QSMS.
1,2, 4, 6, 7, 8 e 10	Código de Ética e Conduta	Disseminar o Código de Ética e Conduta	Revisão do código de ética da concessionária com foco no estabelecimento de uma cultura aderente aos novos Valores organizacionais redefinidos com a participação de todos os colaboradores.	- Adesão de 100% dos colaboradores ao novo Código de Ética e Conduta.
10	Governança Corporativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisar e divulgar a Política de Alçadas e Delegação de Autoridade;</li> <li>- Implementar Metodologia de Gestão de Riscos Corporativos e Processos Internos</li> </ul>	Em 2011 foram revistos todos os itens de Alçadas da Cia visando dar maior transparência às principais atividades que demandam aprovação, pautando-se pela observância de princípios éticos e de segregação de função.	- Divulgação da nova Tabela de Alçadas e Limites, podendo ser acessada via CEDOC (Centro de Documentação) por todos os colaboradores da Concessionária incluindo praças de Pedágio e Serviços de Atendimento a Usuários (SAUs).
1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 e 10	CEDOC - Documentos Normativos	Definir formas de acesso a informação por todos os colaboradores da concessionária	Em 2010 a empresa estabeleceu que o CEDOC também seria utilizado para divulgação de todos os documentos normativos da concessionária (políticas, procedimentos, manuais, instruções de trabalho, normas internas, formulários e outros documentos de origem externas).	- Divulgação da nova Tabela de Alçadas e Limites, podendo ser acessada via CEDOC (Centro de Documentação) por todos os colaboradores da Concessionária incluindo praças de Pedágio e Serviços de Atendimento a Usuários (SAUs).

<i>Atende aos princípios</i>	<i>Política, sistema, processo e programas</i>	<i>Ações</i>	<i>Performance</i>	<i>Resultados</i>
1,2,6	Comunicação e MKT	Comunicação interna: realiza diversas ações de entretenimento, datas comemorativas e benefícios aos colaboradores	<p>Convênios - Parcerias com diversas instituições, a fim de disponibilizar descontos em lazer, educação e serviços.</p> <p>Incentivo à cultura - Diversos sorteios de peças teatrais, shows e cinemas.</p> <p>Aniversariantes do mês - A empresa oferece brinde de aniversário a todos os colaboradores e patrocina uma festa mensal nas sedes e praças.</p> <p>Dia da Mulher - Comemoração do Dia da Mulher com distribuição de brindes.</p> <p>Páscoa – Comemoração da Páscoa com distribuição de chocolates.</p> <p>Dia das Mães - Comemoração do Dia das Mães com distribuição de brindes.</p> <p>Dias dos Pais - Comemoração do Dia dos Pais com distribuição de brindes.</p> <p>Dia das crianças - Comemoração ao Dia das Crianças com distribuição de</p> <p>Festa de fim de ano - Festa de encerramento do ano na sede e nos trechos operacionais, com sorteios de brindes aos colaboradores.</p>	A empresa estende essas ações a todos os colaboradores.





Concessionária Auto Raposo Tavares



# Caminhos

para o Desenvolvimento