



**Gente transportando gente
para um mundo melhor.**



THE GLOBAL
COMPACT



GRUPO EMPRESARIAL MELISSATUR

8 jeitos de mudar o mundo





Pacto Global Comunicação de Progresso Grupo Empresarial Melissatur Communication on Progress

Apresentação de informações consistentes do progresso das empresas do Grupo Empresarial Melissatur nas ações realizadas relacionadas aos 10 princípios do Pacto Global.

Marli do Rocio Corleto

15 de dezembro de 2011



PACTO GLOBAL DAS NAÇÕES UNIDAS

Comunicação de Progresso

O Grupo Empresarial Melissatur com sua gestão voltada à Sustentabilidade, visa continuamente o desenvolvimento econômico, ambiental e social das localidades onde esta presente.

Participei em junho de 2010 da Cúpula de Líderes do Pacto Global da ONU, o UM Global Compact Leaders Summit 2010. **Em nome do Grupo Empresarial Melissatur e dos seus mais de 1500 colaboradores reafirmo o compromisso da empresa com o Pacto Global das Nações Unidas e, com muita satisfação, comunico nossos progressos na implementação de seus dez princípios.** Mesmo com desafios crescentes e contínuos, mantemos nosso firme propósito em conduzir os negócios por meio de uma gestão transparente, cada vez mais preocupada com o respeito ao meio ambiente, com o desenvolvimento dos nossos colaboradores e com a promoção da melhoria da qualidade de vida de todas as pessoas que direta ou indiretamente estejam envolvidas com o nosso negócio.

Forte investimento em infra estrutura das unidades impactou na melhoria da Qualidade de Vida de nossos Colaboradores. Além disso, investimentos em gestão e capacitação dos nossos profissionais, vem contribuindo fortemente com a melhoria dos processos de todo setor de transporte de pessoas da região onde atua. Nosso plano de negócios segue os princípios da ética e da transparência e concomitantemente buscamos a melhoria contínua das condições sócio-ambientais, minimizando os possíveis impactos decorrentes do nosso negócio.

Em recursos humanos, além dos treinamentos e das capacitações técnicas, priorizamos a promoção da diversidade, da ética e da transparência nas relações de trabalho, investindo e aprimorando ações que possibilitem uma comunicação efetiva em unidades localizadas na região sul do Brasil, respeitando as diferenças regionais. Esse reconhecimento é traduzido pelo nosso Código de Ética, onde estabelecemos nossa determinação no resultado do nosso compromisso com a ética, respeito e diálogo permanente com os diferentes públicos com os quais nos relacionamos. Exemplos disso são as parcerias firmadas com dezenas de Instituições Sociais presentes no entorno de nossas empresas por meio dos quais contribuimos para o fortalecimento das comunidades onde estamos presentes.

Acreditamos que podemos e devemos influenciar nossa cadeia de valor na garantia dos direitos humanos, repudiando o trabalho escravo e/ou análogo e trabalho infantil, e assim estamos fazendo para que nossos fornecedores da cadeia produtiva adotem práticas de gestão baseada nos princípios da responsabilidade sócio-ambiental.

Consciente de nosso papel influenciador na mobilização da sociedade para a preservação do meio ambiente, investimos em programas de monitoramento do impacto ambiental de nossos ônibus e garagens, na operacionalização de um Núcleo de Responsabilidade Socioambiental, na realização de projetos sócio-ambientais internos e externos, como o Expresso Ambiental, Expresso Saúde, Passageiro do Futuro e Natal da Solidariedade, entre outros, como centros de divulgação e conscientização para os temas.

O sucesso das nossas estratégias têm se mostrado vencedoras e continuaremos, como empresa inovadora dentro do nosso segmento, trabalhando no lançamento de novas propostas que atendam às premissas do triple bottom line, buscando competitividade, lucratividade, além de contribuir na melhoria dos processos do setor de transporte de pessoas, e de assumir a responsabilidade nas questões sociais e ambientais inerentes ao nosso negócio atestando assim, nosso compromisso com o desenvolvimento sustentável do País.

MARLI CORLETO
DIRETORA PRESIDENTE
GRUPO EMPRESARIAL MELISSATUR

DIREITOS HUMANOS

Princípio 1: Apoiar e respeitar a proteção dos direitos humanos proclamados internacionalmente.

Compromisso:

O Grupo Empresarial Melissatur (GEM) faz negócios e trabalha orientado pela ética, valor que permeia todas suas ações. Conciliando interesses de acionistas, clientes, fornecedores, comunidade e valorizando o ser humano em todos os relacionamentos que mantém, o Grupo pauta sua ação pelos princípios da ética e transparência em nossos relacionamentos e qualidade e dedicação em nossas atividades.

SISTEMAS	AÇÕES	PERFORMANCE
RECURSOS HUMANOS	GESTÃO DO CLIMA Disponibiliza diversas ações de saúde, qualidade de vida e entretenimento para o público interno	- pesquisa realizada anualmente em todas unidades 100% dos colaboradores responderam e o resultado foi índice de satisfação de 84,3%. - Realizamos ações de endomarketing: Dia do Cobrador, confraternização com lanche para 1500 colaboradores Dia do Motorista em 2010, confraternização com lanche para 1500 colaboradores. Dia da Mulher em 2010, com palestras, exames de prevenção ao câncer, confraternização com lanches, participaram 120 mulheres.
	CIPA- comissão interna de prevenção de acidentes	Mantemos 6 comissões num total de 64 colaboradores zelando pela segurança do trabalho nas empresa.
	Benefícios extras: com foco na valorização e desenvolvimento dos Colaboradores, com ações que vão além das previstas em Lei	- Projeto Escolaridade realiza curso supletivo para educação básica e complementação da formação do ensino médio. Já formou 410 colaboradores. E ampliou sua ação com facilidades para os Colaboradores e familiares realizarem cursos técnicos e de nível superior.
	Promoção da Diversidade: oportunidades para grupos historicamente	- Programa Menor Aprendiz com 18 contratados como funcionários. - 14% dos funcionários acima dos 45 anos de idade Em 2009, chegando a 23% em 2010 - 9,3 % de funcionárias mulheres.

Gente transportando gente para um mundo melhor

	discriminados com iniciativas sócio educacionais	- 14 % de funcionários negros.
OPERAÇÕES	ACESSIBILIDADE	- Mantemos o transporte gratuito de crianças excepcionais na cidade Campo Largo. - Compramos e colocamos em uso em 2007/2008 82 ônibus com elevador para uso das pessoas com deficiência física.
DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO	Projeto Natal da Solidariedade	Realizamos de setembro à dezembro 2010, para arrecadação de 19.547 itens de roupas, alimentos e brinquedos doados para varias instituições filantrópicas.
	Campanha do Agasalho	Realizamos em maio/junho 2010 para arrecadação de 6.240 peças de roupas, agasalhos e cobertores, doados para as instituições Provopar e Fundação de Ação Social de Curitiba.

Princípio 2: Assegurar-se de sua não participação em violações destes direitos.

SISTEMAS	AÇÕES	PERFORMANCE
COMPRAS	GESTÃO DE CONTRATOS (Continuidade ao compromisso assumido junto ao Pacto Nacional contra o Trabalho Escravo.)	Revisão de contratos comerciais para inclusão da cláusula sobre não ter relação com fornecedores que não se comprometam com a erradicação do trabalho infantil e da mão de obra escrava. Previsão de visitas técnicas no fornecedor a partir de 2011.
RECURSOS HUMANOS	Não discriminação na contratação de grupos minoritários historicamente discriminados.	Em 2010 foram mantidas vagas para 9,3% de mulheres 23% de colaboradores acima de 45 anos 14% de colaboradores negros
CÓDIGO DE ÉTICA	Comitê de Ética	Em 2010 o Comitê de Ética se reuniu para início da revisão do Código de Ética junto aos colaboradores das empresas, nas áreas Operações, Jurídico, Comercial, Auditoria, Recursos Humanos.

Gente transportando gente para um mundo melhor

DIREITOS NO TRABALHO

Princípio 3: Defender a liberdade de associação e o recolhimento efetivo do direito à negociação coletiva.

Compromisso: O Grupo Empresarial Melissatur (GEM) respeita as iniciativas de associação sindical e valoriza outras formas de organização voluntária de seus colaboradores.

SISTEMAS	AÇÕES	PERFORMANCE
Recursos Humanos	Os trabalhadores do GEM são representados por sindicatos.	Em 2010, 190 colaboradores estavam filiados aos sindicatos: 147 Sindimoc 12 Sindeesmat 31 Sintruv

Gente transportando gente para um mundo melhor

Princípio 4: Eliminar todas as formas de trabalho forçado ou compulsório.

Compromisso: O Grupo Empresarial Melissatur (GEM) não admite, em nenhuma hipótese, a exploração de trabalhadores e não mantém relacionamento comercial ou contrata serviços de organizações que adotem qualquer forma de trabalho forçado ou compulsório.

SISTEMAS	AÇÕES	PERFORMANCE
Comércio Responsável	Cadastramento de Fornecedor	Iniciou-se em 2010 a seleção dos fornecedores baseada em documentos que comprovaram a legalidade de suas práticas.
	Contrato de Fornecimento e Parceria Comercial:	Os contratos assinados por fornecedores de produtos contêm cláusula que repudia e proíbe a utilização de qualquer forma de trabalho forçado e uso de mão de obra infantil na cadeia de fornecimento. 100% dos contratos receberam esta cláusula.

Princípio 5: Erradicar efetivamente o trabalho infantil.

Compromisso: O Grupo Empresarial Melissatur (GEM) não admite, em nenhuma hipótese, a exploração de crianças e jovens abaixo da idade legal para o trabalho, e não mantém relacionamento comercial ou contrata serviços de organizações que adotem qualquer forma de trabalho infantil.

SISTEMAS	AÇÕES	PERFORMANCE
Comércio Responsável	Contrato de Fornecimento	100% dos contratos assinados por fornecedores contém cláusula que repudia e proíbe a utilização de qualquer forma de trabalho forçado e uso de mão de obra infantil na cadeia de fornecimento.
RECURSOS HUMANOS	Público interno	Realizamos ações educativas para 250 crianças e adolescentes filhos de funcionários nas áreas da saúde, meio ambiente e educação em 2010.
Desenvolvimento Comunitário	Expresso Ambiental:	Educação. 620 crianças e jovens participaram dos programas educacionais em 2010, na área de Educação Ambiental.
	Fundação ABRINQ	Mantemos compromisso com a ABRINQ pelos direitos da criança e do adolescente durante 2010 realizando anualmente 10 ações sócio educativas em benefício das crianças e adolescentes filhos de funcionários e das comunidades conforme os valores estabelecidos pela ABRINQ.

Princípio 6: Eliminar a discriminação no emprego e na ocupação.

Compromisso: O Grupo Empresarial Melissatur (GEM) está comprometido com uma política de Recursos Humanos voltada para justiça, transparência, imparcialidade e ética.

SISTEMAS	AÇÕES	PERFORMANCE
Recursos Humanos	Promoção da Diversidade: oportunidade a grupos historicamente discriminados, com iniciativas que contemplam jovens, idosos, deficientes físicos e adolescentes em medida socioeducativa.	<p>Escola de Motorista: já formou 195 funcionários como motoristas profissionais para transporte de pessoas nos últimos 5 anos.</p> <p>Programa de Inclusão de Profissionais com Deficiência: nossa ação visa ampliar a contratação destes profissionais, apostando no potencial individual.</p> <p>Programa Menor Aprendiz: Visa a inclusão do jovem no GEM, promovendo a capacitação técnica dos mesmos nas operações das empresas. O programa, com duração de 2 anos, acontece sob orientação técnica do SEST/SENAT e acompanhamento da área de Recursos Humanos. Em dezembro de 2010 completamos 24 aprendizes contratados.</p>
Recursos Humanos	Promoção interna:	<p>não discriminação nas movimentações de quadro.</p> <p>100% das promoções foram realizadas com base no desempenho profissional.</p>
Recursos Humanos	Acompanhamento dos indicadores de contratação a grupos historicamente discriminados.	<p>Dados de 2010 em relação ao total de colaboradores:</p> <p>9,3% de mulheres</p> <p>23% de colaboradores acima de 45 anos</p> <p>14% de colaboradores negros</p>

Gente transportando gente para um mundo melhor

MEIO AMBIENTE

Princípio 7: As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva para os desafios ambientais.

Compromisso: O Grupo Empresarial Melissatur (GEM) atua de forma a proteger o meio ambiente em todas as localidades em que desenvolve suas atividades. Utiliza recursos naturais de forma racional, utiliza material reciclável sempre que viável e toma outras medidas para garantir a mínima poluição do ar, sonora ou visual.

SISTEMAS	AÇÕES	PERFORMANCE
Infra Estrutura	Atenuação do impacto ambiental da implantação de nova garagem.	O GEM visa melhorias nas áreas de implantação de suas garagens: Destaque de 2008/2009/2010: Construção e inauguração da Ecogaragem no município de Campo Largo com captação da água da chuva, sistema de filtragem, reciclagem e reaproveitamento de 100% da água utilizada na lavagem dos veículos. Monitoramento eletrônico da utilização da energia elétrica. - implantação de praça para funcionários em área reservada do terreno; - plantio de 320 mudas arbóreas;
Infra Estrutura	Monitoramento do Impacto Ambiental de Postos de Combustível.	O sistema de monitoramento eletrônico de vazamento de combustível foi implantado em 100% dos postos de combustível assim como treinamento aos usuários e atendentes.
Infra Estrutura	Uso responsável de energia com informação adequada e divulgação do boas práticas.	- Continuidade do trabalho de gerenciamento e monitoramento do consumo da empresa, visando redução e conscientização do consumo. - Implantação do monitoramento a distância via web em diversas unidades de consumo da empresa, para orientar e controlar o consumo de energia por metas pré-estabelecidas, identificar e corrigir problemas elétricos ou de contratação que possam gerar multas nas contas de energia.
Infra Estrutura	Implantação de	Trabalho de Gestão do Consumo com

Gente transportando gente para um mundo melhor

	projetos visando a redução do consumo de água	conseqüente redução no consumo de água; Vistoria sistemática da rede hidráulica com objetivo de eliminar possíveis vazamentos; Palestras de conscientização sobre a utilização racional da água.
Infra Estrutura	Atenuação do impacto ambiental da implantação de nova garagem em União da Vitória.	O GEM visa melhorias nas áreas de implantação de suas garagens: Destaque de 2008/2009/2010: Mudança da garagem no município de União da Vitória. - implantação de amplas condições de melhoria da qualidade de vida para funcionários. - Separação e destinação correta de resíduos.
Recursos Humanos	Implantação do 5 S	Realizado curso e implantado em todas as empresas do Grupo a metodologia do 5S com a participação de 50% dos funcionários em 2009.

Princípio 8: As empresas devem assumir iniciativas para promover uma maior responsabilidade ambiental.

Compromisso: O Grupo Empresarial Melissatur (GEM) promove responsabilidade ambiental, tanto em sua operação usual quanto com ações de conscientização, educação ambiental e educação para consumo consciente.

SISTEMAS	AÇÕES	PERFORMANCE
Gestão Sustentável de Resíduos	Estações de Reciclagem nas empresas	- área destinada para a separação dos resíduos produzidos nas empresas e com destinação responsável dos mesmos. O projeto reduziu seus resíduos de 290 toneladas do ano de 2009 para 235 toneladas em 2010.
Gestão Sustentável do Planeta	Expresso Ambiental:	Dissemina práticas de preservação do meio ambiente para adultos, crianças e adolescentes, pois acredita que assim contribui para o desenvolvimento sustentável do planeta. O projeto atende escolas e outras instituições no Paraná e Santa Catarina. Durante 2008/2009/2010, 2358 crianças recebem informações sobre a importância da reciclagem e do reaproveitamento de materiais.
Gestão Sustentável do Planeta	Projeto Passageiro do Futuro	Iniciado em 2010. Promove educação, cidadania e respeito entre crianças das escolas públicas nas dependências da própria empresa TRANSPIEDADE. Em parceria com a Secretaria de Educação do município, as crianças são acompanhadas por professores e pedagogos da escola e recebidas na empresa pela equipe responsável pelo projeto.
Gestão Sustentável do Planeta	Plantio de Árvores	3.200 árvores plantadas pelos Colaboradores nos anos de 2008/2009/2010.
Infraestrutura	Programa Despoluir	Controlamos a emissão de gases veiculares em 100% dos veículos através da FEPASC – Federação de Empresas de Transporte de Passageiros dos Estados do Paraná e Santa Catarina.

Gente transportando gente para um mundo melhor

Princípio 9: As empresas devem encorajar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente sustentáveis.

Compromisso: O Grupo Empresarial Melissatur (GEM) está comprometido com o desenvolvimento e a adoção de tecnologias ambientalmente sustentáveis dentro das características de seu negócio.

SISTEMAS	AÇÕES	PERFORMANCE
Operações	Sacolas retornáveis.	Todos funcionários, e representantes dos públicos de interesse do GEM, receberam uma eco sacola com orientações sobre os principais cuidados com o meio ambiente e a correta utilização dos recurso naturais. Foram distribuídas em 2007, a quantia de 2000 sacolas ecológicas confeccionadas em algodão pela Cooperativa das Costureiras da Vila Verde pertencente a um grupo de mulheres em situação de risco.
Operações	Caneca ecológica	Implantação do uso da Caneca ecológica no ano de 2010 por todos os Colaboradores,, com investimento de R\$ 4.000,00 obteve-se redução de custos de R\$ 11.700,00 por ano. Mas o principal é que deixamos de descartar 750.000 copos plásticos, por ano, no meio ambiente.

Gente transportando gente para um mundo melhor

CONTRA A CORRUPÇÃO

Princípio 10: Combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina.

Compromisso: O GEM não admite nenhuma forma de corrupção.

SISTEMAS	AÇÕES	PERFORMANCE
Código de Ética	Disseminação do Código de Ética:	Foi distribuído para todos os stakeholders e internamente para os Colaboradores.
Código de Ética	Revisão	Foi iniciado em 2010 sua revisão junto aos Colaboradores e esta previsto para 2011 junto a seus públicos de interesse.

Os dados apresentados neste relatório são relativos às informações das empresas de sua amostra sendo atualizados automaticamente até maio de 2012, quando será disponibilizada a relatório final do ano de 2011 dos Indicadores Ethos.

Indicadores Ethos -Sebrae de Responsabilidade Social Empresarial 2011

O Questionário Ethos-Sebrae de Responsabilidade Social Empresarial para Micro e Pequenas Empresas constitui-se de um questionário estruturado para avaliar temas abordados pelo Instituto Ethos em parceria com o Sebrae Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae) e tem o objetivo de oferecer às micro e pequenas empresas uma ferramenta para avaliar sua performance de Responsabilidade Social Empresarial.

Mais do que um autoquestionário, este formulário também tem um papel fundamental na medida de ser para a gestão das empresas de pequenas dimensões a ferramenta relacionada ao seu negócio. A reflexão provocada para a gestão da sua organização é para muitas empresas a única de um processo que poderá contribuir na produção de um balanço social ou qualquer outro tema de sua organização que seja de suma importância para a RSE da sua organização. Os resultados deste relatório, a empresa ou empresário poderá compartilhar a partir de uma reunião com o Sebrae, por qualquer meio, de forma aqui apresentada.

"Os dados apresentados resultam da aplicação dos Indicadores do Ethos-Sebrae de Responsabilidade Social Empresarial para a Micro e Pequenas Empresas pela gestão da empresa, ou seja, os resultados do AUTO-ETHOS Q&Q. O desenvolvimento deste item, portanto, é um dos resultados do processo de gestão da RSE da empresa, refletindo, portanto, a maneira de trabalhar a RSE da empresa de Responsabilidade Social Empresarial".

1. Dados Consolidados

1.1. Performance Individual

Cada tema possui uma quantidade máxima de pontos a serem atingidos. A nota é a razão entre os pontos obtidos pela empresa e a unidade de pontos da performance.

Tema	Pontos a atingir	Pontos Obtidos	Nota
Valores, Transparência e Governança	100	100	1,0
Pessoas e Trabalho	100	110,00	0,95
Meio Ambiente	100	100	1,0
Comunidade	100	117,00	0,95
Consumidores e Clientes	100	100	1,0
Comunidade	100	110,00	0,95
Governança e Integridade	100	110,00	0,95

1.2. Empresa X Grupo de Benchmark X Banco de Dados

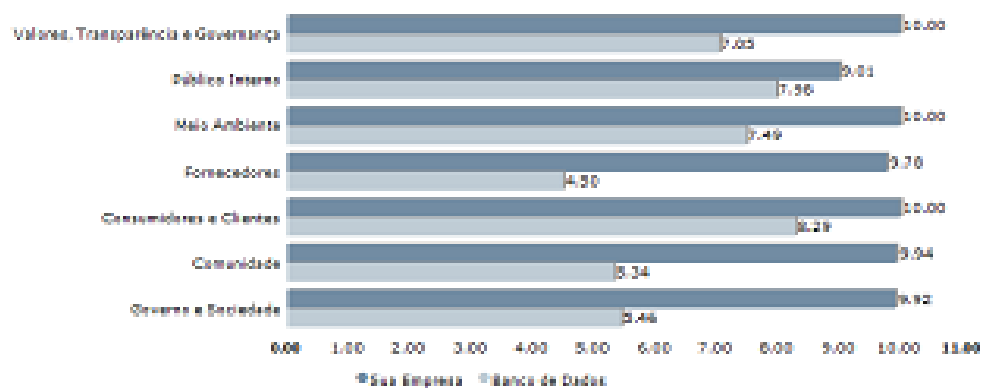
O grupo de Benchmark é composto pelas empresas que estão entre as dez primeiras colocações em cada uma das dimensões para (1) Empresas do Grupo Ethos e composta por todas as empresas que responderam este questionário. O processo de Benchmarking é a análise das questões do Grupo de Benchmark do RSE e seu desempenho, tendo em vista o grupo de Benchmark seja o próprio grupo que se analisa a partir da referência.

Tema	Nota da empresa	Nota do Grupo de Benchmark	Nota do Banco de Dados	Nota da Performance Tema	Empresa Benchmark do Benchmark	Nota do Benchmark
Performance Geral	0,95		0,95			
Valores, Transparência e Governança	1,0		1,00			

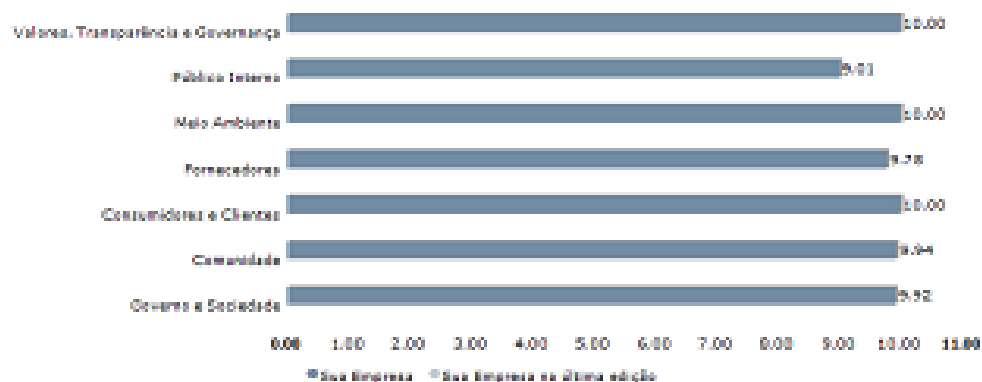
Pós-Imagem	9,05	7,83
Relato Ambiental	10	7,48
Fornecedores	9,73	8,33
Consumidores e Clientes	10	8,38
Comunidade	9,36	8,24
Governo e Sociedade	9,05	8,44

■ Sua Empresa ■ Banco de Dados

1.4. Empresa X Banco de Dados



1.5. Empresa (questionário Atual) X Empresa (questionário anterior)



2. Detalhamento das Notas

Algumas empresas apresentam questões que podem influenciar a avaliação de outras empresas e a avaliação, como, por exemplo, a área de meio-ambiente. Essas questões (Gás, Gerenciamento de resíduos sólidos (RSO), eficiência energética, a comunidade quanto à água da cidade, por exemplo), são modificadas na nota final. 30 as questões não afetadas anteriormente pela empresa são (Gás) e das questões (Gás) e (RSO), resultam na nota e influenciam na nota final.

2.1. Detalhamento das Notas

Tema / Indicador da série P (pontuação)	Série Informante				Média da série grupos de empresas
	Pontos de pontuação	Pontos de pontuação	Nota		
Valores, Transparência e Governança	240	240	10		
1. Compromisso ético	60	60	10		
2. Políticas ambientais	60	60	10		
3. Políticas ambientais	60	60	10		
4. Relação com o cliente	60	60	10		
5. Governança corporativa	60	60	10		
Pós-Atendimento	240	210,00	8,75		
6. Qualidade de atendimento ao cliente	60,00	60,00	10		
7. Atendimento ao cliente	60,00	60,00	10		
8. Qualidade de atendimento	60,00	60,00	10		
9. Valor agregado do atendimento	60,00	50,00	8,33		
10. Qualidade de atendimento	60,00	50,00	8,33		
11. Relação com o cliente	60,00	60,00	10		
12. Compromisso com o cliente	60,00	60,00	10		
13. Atendimento ao cliente	60,00	60,00	10		
14. Atendimento ao cliente	60,00	60,00	10		
15. Atendimento ao cliente	60,00	60,00	10		
16. Atendimento ao cliente	60,00	60,00	10		
17. Atendimento ao cliente	60,00	60,00	10		
18. Atendimento ao cliente	60,00	60,00	10		
19. Atendimento ao cliente	60,00	60,00	10		
20. Atendimento ao cliente	60,00	60,00	10		
21. Atendimento ao cliente	60,00	60,00	10		
22. Atendimento ao cliente	60,00	60,00	10		
23. Atendimento ao cliente	60,00	60,00	10		
24. Atendimento ao cliente	60,00	60,00	10		
25. Atendimento ao cliente	60,00	60,00	10		
26. Atendimento ao cliente	60,00	60,00	10		
27. Atendimento ao cliente	60,00	60,00	10		
28. Atendimento ao cliente	60,00	60,00	10		
29. Atendimento ao cliente	60,00	60,00	10		
30. Atendimento ao cliente	60,00	60,00	10		
31. Atendimento ao cliente	60,00	60,00	10		
32. Atendimento ao cliente	60,00	60,00	10		
33. Atendimento ao cliente	60,00	60,00	10		
34. Atendimento ao cliente	60,00	60,00	10		
35. Atendimento ao cliente	60,00	60,00	10		
36. Atendimento ao cliente	60,00	60,00	10		
37. Atendimento ao cliente	60,00	60,00	10		
38. Atendimento ao cliente	60,00	60,00	10		
39. Atendimento ao cliente	60,00	60,00	10		
40. Atendimento ao cliente	60,00	60,00	10		
41. Atendimento ao cliente	60,00	60,00	10		
42. Atendimento ao cliente	60,00	60,00	10		
43. Atendimento ao cliente	60,00	60,00	10		
44. Atendimento ao cliente	60,00	60,00	10		
45. Atendimento ao cliente	60,00	60,00	10		
46. Atendimento ao cliente	60,00	60,00	10		
47. Atendimento ao cliente	60,00	60,00	10		
48. Atendimento ao cliente	60,00	60,00	10		
49. Atendimento ao cliente	60,00	60,00	10		
50. Atendimento ao cliente	60,00	60,00	10		

<http://find.cadernos.ethos.org.br/Relatorios/RelatorioExternoDiagnostico.aspx?ID=1.2.4> 30/12/2011

de acordo com a política, de acordo com a legislação, de acordo com os princípios éticos, de acordo com os valores da empresa?		
14.1.1	Sim	Atende aos princípios 7, 8 e 9 da Política Global
14.1.2	Sim	Atende aos princípios 7, 8 e 9 da Política Global
14.2	Sim	14.2. A empresa possui processo implementado para avaliar o potencial de danos a seres vivos, atividades, ações ou instalações geradas por suas atividades?
14.2.1		Atende aos princípios 7, 8 e 9 da Política Global
14.2.2		Atende aos princípios 7, 8 e 9 da Política Global
14.2.3		Atende aos princípios 7, 8 e 9 da Política Global
14.2.4		Atende aos princípios 7, 8 e 9 da Política Global
14.2.5		Atende aos princípios 7, 8 e 9 da Política Global
14.3	Sim	14.3. Como forma efetiva de reduzir os impactos ambientais a partir das atividades geradoras de emissões ambientais para suas atividades, a empresa possui processo implementado para avaliar o potencial de danos a seres vivos, atividades, ações ou instalações?
14.3.1	Sim	Atende aos princípios 7, 8 e 9 da Política Global
14.3.2	Sim	Atende aos princípios 7, 8 e 9 da Política Global
14.3.3	Sim	Atende aos princípios 7, 8 e 9 da Política Global
14.3.4	Sim	Atende aos princípios 7, 8 e 9 da Política Global
14.3.5	Sim	Atende aos princípios 7, 8 e 9 da Política Global
17.8	Sim	Atende aos princípios 1 e 2 da Política Global
17.9	Sim	Atende aos princípios 8 da Política Global
17.10	Sim	Atende aos princípios 7, 8 e 9 da Política Global
17.11	Sim	Atende ao princípio 10 da Política Global
17.12	Sim	Atende aos princípios 7, 8 e 9 da Política Global
18.2	Sim	Atende ao princípio 8 da Política Global
24.2	Sim	Atende ao princípio 8 da Política Global
24.4	Sim	Atende aos princípios 7, 8 e 9 da Política Global
24.5	Sim	Atende aos princípios 7, 8 e 9 da Política Global
24.6	Sim	Atende ao princípio 10 da Política Global
24.7	Sim	Atende ao princípio 10 da Política Global
24.8	Sim	Atende ao princípio 10 da Política Global