

MetrôRio

Pacto Global das Nações Unidas

Relatório

Comunicação de Progresso – COP

2012

Detalhes da Comunicação de Progresso

Nome da Empresa Signatária

Concessão Metroviária do Rio de Janeiro S/A
Metrô Rio

País

Brasil

Setor

Transporte

Período de Relato

Setembro de 2011 a Setembro de 2012

Pessoa para contato e cargo

Viviane Barros Silva

Especialista de Responsabilidade Social

Tels.: (21) 3211-6445/ (21) 9176-8466

Fax.: (21) 3211-6450

E-mail: viviane.barros@metrorio.com.br

Data de envio

07 de setembro de 2012

Outros links relevantes

www.metrorio.com.br

Pacto Global

O Pacto Global é uma iniciativa internacional que une esforços entre diversos atores, tendo como objetivo um mercado global mais sustentável e inclusivo.

A iniciativa, de caráter voluntário, foi sugerida no Fórum Econômico Mundial de 1999, em discurso do Secretário-Geral das Nações Unidas Kofi Annan, e iniciou sua fase operacional em 2000, na sede das Nações Unidas. Hoje, tornou-se uma rede de milhares de empresas, associações empresariais nacionais e internacionais, órgãos internacionais de sindicatos trabalhistas, entidades da sociedade civil, escolas de administração, empresas com responsabilidade social, governos e agências das Nações Unidas. Buscando internalizar seus 10 princípios na estratégia das empresas, o Pacto Global tem como norma que as empresas signatárias comuniquem anualmente seus progressos na implementação de ações que contribuam para seu fortalecimento.

Os 10 Princípios do Pacto Global

Princípios de Direitos Humanos

1. Respeitar e apoiar a proteção dos direitos humanos reconhecidos internacionalmente
2. Assegurar a não participação da empresa em violações dos direitos humanos

Princípios de Direitos do Trabalho

3. Apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento do direito à negociação coletiva
4. Eliminar todas as formas de trabalho forçado ou compulsório
5. Erradicar efetivamente o trabalho infantil
6. Eliminar a discriminação no emprego

Princípios de Proteção Ambiental

7. Apoiar uma abordagem preventiva, responsável e proativa para os desafios ambientais
8. Desenvolver iniciativas para promover e disseminar a responsabilidade socioambiental
9. Incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente responsáveis

Princípio Anticorrupção

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

O MetrôRio apresenta a Comunicação de Progresso na implementação dos princípios do Pacto Global.

Mensagem do Presidente

Reafirmando compromisso com o Pacto Global

Entendemos que é nosso dever contribuir para o desenvolvimento de um mercado global cada vez mais inclusivo e sustentável. E é essa a grande convicção que nos faz ser signatário do pacto desde 2009.

Estamos fazendo a nossa parte, pautando esforços de mobilização com focos voltados principalmente para o círculo virtuoso das práticas de responsabilidade social corporativa - o que inclui a colaboração entre empresas, governo e sociedade, traduzidos em ações concretas e positivas .

Em 2012 atuamos de maneira bem especial neste sentido, já que foi a data em que o Brasil sediou a Rio + 20, Conferência das Nações Unidas, cujos temas principais foram ao encontro de dois importantes valores do MetrôRio: responsabilidade socioambiental e empreendedorismo, viés resultante de nosso alinhamento com diretrizes do Grupo Invepar, nosso acionista.

A inclusão da questão social nos debates da Rio+20, vetor estratégico na busca de soluções para o meio ambiente, corroborou a nossa estratégia de trabalharmos projetos que incluem os três pilares da sustentabilidade de forma integrada e bem como nas atividades que nossa empresa tem desenvolvido neste universo.

Realizamos hoje programas de Educação e Empreendedorismo - de apoio a projetos de geração de trabalho e renda, capacitação profissional e comercialização – e ainda de Meio Ambiente, Cultura e Esportes; todos voltados para as comunidades de baixa renda do Rio de Janeiro.

Bem recentemente lançamos a Copa Graffiti, que incentiva a arte dos grafiteiros e envolve dezenas de comunidades e escolas públicas no entorno das linhas de metrô. Com esta iniciativa, estamos promovendo a inclusão, a arte popular e além de preservar o patrimônio público, construindo com a comunidade uma galeria a céu aberto. Também temos realizado uma série de campanhas de conscientização, cujo o foco é a mudança de hábitos e prevenção de saúde, em parceria com governos e empresas.

O desafio da busca permanente pela sustentabilidade está firmado na declaração de Visão de nossa empresa e por isso queremos ser referência em mobilidade urbana nas Américas. E neste aspecto vale destacar também que implantamos acessibilidade total para pessoas com deficiência em todo o sistema metroviário que operamos.

No âmbito de nossa operação, registramos o investimento na aquisição de 19 novos trens, que até março do próximo ano estarão integrados à nossa frota, aumentando a oferta de lugares para passageiros em mais de 60%, o que além de melhorar a mobilidade urbana, e reduza emissão de gases de efeito estufa.

Enfim, entendemos que no Brasil, assim como em todo o planeta, a gestão sustentável é a única capaz de nos conduzir a um mundo melhor e portanto é urgente que empresas, governos, organizações da sociedade civil e cada cidadão aja dentro desse princípio. A humanidade se dá conta agora de que todos os recursos são finitos e que não há mais retorno neste caminho.

Flávio Medrano de Almada

Presidente do MetrôRio

Nosso Compromisso

Com a adesão ao Pacto Global, ratificamos a responsabilidade de disseminar este conceito com nossos colaboradores, de realizar ações sociais com as comunidades e de colocar em prática os princípios para um mundo melhor, todos os dias. Os nossos dez valores seguem alinhados com os dez princípios do Pacto Global, e fortalecem as diretrizes que nos levarão a construir um futuro mais justo e sustentável.

Princípios atendidos	Políticas, Sistemas, Processos e Programas	Ações	Performance
1	Qualidade de Vida	Disponibiliza diversas ações de Qualidade de Vida.	<p>Condicionamento Físico - Disponibilizamos dois profissionais de educação física especializados em Atletismo para preparar um treinamento personalizado para todo e qualquer colaborador que tenha interesse. 250 colaboradores atendidos por ano.</p> <p>Equipe de Vôlei - A equipe de vôlei da empresa é formada por 12 colaboradores e participa dos principais campeonatos estaduais. Sendo Campeão Estadual dos Jogos do Trabalhador, Vice-Campeão Brasileiro dos Jogos do Trabalhador, Vice-Campeão do Torneio da Secretaria Municipal de Esportes, Vice-Campeão Regional dos Jogos do Trabalhador promovido pelo Sesi e Vice-Campeão do Torneio da Secretaria Estadual de Esportes.</p> <p>Equipe de Maratonistas - A equipe de maratonistas é formada por 60 colaboradores que treinam periodicamente, possuem uniforme especial e participam das principais competições estaduais. Corridas da Adidas, Maratona da Caixa Econômica do RJ e Meia Maratona Internacional.</p> <p>Caminhada Ecológica - Trimestralmente promovemos Caminhadas Ecológicas para os colaboradores e suas famílias. 190 participantes.</p> <p>Coral Estação Harmonia - O Coral Estação Harmonia é formado por 25 colaboradores. Com 5 anos de existência, se apresentam nas principais datas comemorativas, tanto internamente, quanto para nossos clientes.</p> <p>Ginástica Laboral - Promover o combate e prevenção do sedentarismo, estresse, depressão, ansiedade e contribuir para a promoção da saúde e qualidade de vida dos colaboradores. 7.450 atendimentos realizados.</p> <p>5S - Com intuito de melhorarmos o ambiente de trabalho de todos os colaboradores, iniciamos a implantação do Programa 5S (Senso de Utilização, Autodisciplina, Saúde e Higiene, Organização e Limpeza) na Empresa. Já foram treinadas 180 pessoas.</p> <p>Problemas Relacionados ao Álcool e outras Drogas (PRAD) - Programa de prevenção e tratamento para dependência de drogas e de álcool, com intuito de promover a saúde do colaborador e evitar acidentes de trabalho.</p>

1	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>Dia da Mulher - Comemoração do Dia da Mulher com distribuição de brindes.</p> <p>Dia da Páscoa - Comemoração do Dia 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 festas e distribuição de brindes.</p> <p>Festa de fim de ano - Festa de encerramento do ano com churrasco, jogos, sorteios de brindes aos colaboradores.</p> <p>MC Dia Feliz - Foram sorteados 400 tickets do MC Dia Feliz para os colaboradores e 600 para a comunidade.</p> <p>Sac Interno - Canal de Comunicação com o colaborador, que recebe críticas, sugestões e elogios.</p> <p>SIPAT - O tema da nossa SIPAT – Semana de Prevenção de Acidentes e Qualidade de Vida deste ano é: Tempo de se cuidar, tempo de aprender, tempo de trabalhar, tempo para o lazer e família.</p>
1	Psicologia do Trabalho e Serviço Social	Disponibilização de atendimento gratuito para orientações psicológicas e assistência social para os colaboradores.	860 atendimentos de psicologia do trabalho e assistência social realizados em 2011.
1	CIPA	A CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes) é um instrumento que os trabalhadores dispõem para tratar da prevenção de acidentes do trabalho, das condições do ambiente do trabalho e de todos os aspectos que afetam sua saúde e segurança.	<p>O objetivo da CIPA é fazer com que empregadores e empregados trabalhem conjuntamente na tarefa de prevenir acidentes e melhorar a qualidade do ambiente de trabalho, de modo a tornar compatível permanentemente o trabalho com a preservação da vida e a promoção da saúde do trabalhador.</p> <p>A Empresa possui 2 CIPAS (Linha1 e Linha 2) que tem por atribuição identificar os riscos do processo de trabalho e elaborar o mapa de risco, com a participação do maior número de trabalhadores e com a assessoria do Segurança do trabalho.</p>
1	Inteligência de Mercado	Pesquisa de Qualidade do Serviço (IQS) com cliente	A Qualidade do Serviço é medida todo semestre junta a 1.000 clientes entrevistados nas estações.O resultado de cada item influencia na nota final. Na última avaliação ficamos com 7,3.
1	Democratização do Esporte	A empresa incentiva práticas esportivas.	<p>Projeto Vôlei em Rede - Contribuir para a formação integral do cidadão através do esporte, buscando trabalhar os valores dos cidadãos; Estimular à prática esportiva, a melhoria do nível de saúde da população, a ocupação dos jovens e adolescentes no horário do contra turno escolar. 850 crianças atendidas, em 10 núcleos.</p> <p>Projeto Esporte e Cidadania - Facilitar atividades esportivas para crianças e adolescentes residentes em comunidades vizinhas às linhas um e dois do MetrôRio. 3 comunidades atendidas. 130 crianças atendidas.</p> <p>Apoio a eventos esportivos externos. Antecipando horário de abertura do sistema.</p>

1,2	Recursos Humanos	Benefícios extras: Com foco na valorização de seus colaboradores, oferece vantagens, além dos benefícios exigidos por lei.	<p>MetrôRio Educa - Formação de alfabetização, Ensino Fundamental e Médio disponível a todos os colaboradores gratuitamente.</p> <p>Acesso gratuito ao sistema - Todos colaboradores têm direito ao acesso gratuito no Metrô.</p> <p>Auxílio creche - A empresa reembolsa 80% do valor da Creche, até R\$ 465,00, para cada dependente até 6 anos e 11 meses.</p> <p>Auxílio funeral - Benefício disponível no valor de até R\$ 1.403,00.</p> <p>Auxílio educação - A empresa reembolsa o material escolar em até R\$ 550,00 às crianças entre 7 e 14 anos.</p> <p>Assistência médica e odontológica - A empresa desconta um valor de acordo com a faixa salarial.</p> <p>Previdência Privada - Sistema que tem como objetivo oferecer planos de previdência assemelhados aos da previdência social. O colaborador contribui durante determinado período, acumulando recursos para sua aposentadoria e, de acordo com o regulamento do plano contratado, poderá revertê-los em rendas vitalícia, temporária, ou outras modalidades determinadas no regulamento do Plano.</p> <p>Cesta Básica - A empresa oferece cesta básica mensal, no valor de R\$ 106,00 aos colaboradores que possuem assiduidade no ponto eletrônico.</p>
-----	------------------	--	---

1,2	Cidadania e Desenvolvimento Comunitário	e A empresa está investindo em ações e projetos sociais em prol da Comunidade.	<p>Rio+20 - Disponibilização de dois ônibus do MNS para a Comitativa da Rio+20, 10mil gratuidades e 3 quiosques com foco em geração de trabalho e renda.</p> <p>Rede de Mobilização Comunitária - A empresa realiza encontros mensais com lideranças comunitárias, a fim de promover espaço para troca de experiências e projetos, expandir conhecimento, fortalecer a comunidade e manter diálogo, visando assertividade no plano de ação social.</p> <p>Gastronomia Solidária - Promover a inclusão social de pessoas em situação de risco social, através da capacitação em culinária, com foco em geração de renda através do aprendizado de técnicas de culinária. 40 pessoas atendidas.</p> <p>Quiosque Solidário - Cessão de espaço nas estações para divulgação de trabalhos sociais, com intuito de apoiar Instituições, Comunidades, ONG's e grupos que tenham interesse em expor seus produtos e serviços realizados. 17 instituições já utilizaram o espaço e 2 quiosques foram implantados.</p> <p>Doe seu troco - O Projeto consiste na arrecadação de dinheiro obtida com a doação realizada pelo cliente nos "cofrinhos" das bilheterias. A empresa apoiou a ONG Cruzada do Menor e Centro Popular de Ópera de Acari.</p> <p>Acesso gratuito - O Metrô disponibiliza acesso gratuito à Escolas Federais, Estaduais e Municipais em atividades culturais e complementares ao estudo. Mais de 6.000 acessos disponibilizados.</p> <p>Fórum de Parceiros - Foi realizado um Fórum de Parceiros. Trata-se de um projeto fundamentado nas experiências anteriores de participação de diversos atores na avaliação dos projetos realizados no ano, planejamento das ações futuras e adesão de novos parceiros para a rede social estabelecida. Cerca de 100 participantes.</p> <p>Campanhas Educativas - Visitas em Comunidades para divulgação e explicação de Campanhas Educativas (Cidadania todo dia, Consumo Consciente, Gentileza e Dengue)</p> <p>Campanha Natal Solidário - Foi realizada a Campanha do Natal Solidário, onde os nossos colaboradores apadrinharam 100 crianças de comunidades com roupas e brinquedos.</p> <p>Campanha Inverno Quente 2012 - A Campanha foi realizada com o objetivo de receber doações de agasalhos, cobertores e roupas de frio em geral. Em parceria com a ONG Viva Rio. As caixas coletoras ficaram disponíveis nos mezaninos das estações Glória, Catete e Largo do Machado. Os itens foram doados pela Viva Rio a instituições de caridade, asilos e creches. Foram arrecadadas 623 peças.</p> <p>Campanha de Brinquedos - Foi realizada uma Campanha de arrecadação de brinquedos e fantasias para crianças das comunidades, Instituto da Criança e INCA.</p> <p>Recrutamento e Seleção Comunidades - Recebemos 530 pessoas oriundas de comunidades que participaram de processos seletivo para 5 oportunidades na Empresa. As oportunidades operacionais estão sendo divulgadas primeiramente nas comunidades.</p> <p>Doações de Recursos Materiais - São doados para as comunidades todos os móveis não utilizados pela empresa e que estão em bom estado.</p> <p>Eventos Culturais - Foram distribuídos 3.590 ingressos para o Circo Marcos Frota, 685 I Festival de Circo, 100 para a Orquestra Sinfônica Brasileira e 1.320 para a peça Na Cola do Sapateado para Comunidades, Escolas e ONG's.</p> <p>Eventos comemorativos - Foram realizados 3 eventos em comunidades (Dia da Páscoa, Dia das Crianças e Natal)</p>
-----	---	--	--

1, 2, 10	Relacionamento com o Cliente	<p>Encontro com clientes</p> <p>Achados e Perdidos</p>	<p>A empresa organiza encontros com clientes, a fim de escutá-los e entender as reclamações e sugestões. Explicando toda a operação.</p> <p>A empresa doa todos os objetos dos achados e perdidos para comunidades e instituições sociais.</p>
1, 2	Acessibilidade	A empresa está investindo na implantação da acessibilidade de todas as estações.	100% das estações já estão acessíveis para pessoas com deficiência.
2	Recursos Humanos	Acompanhamento dos indicadores de contratação a grupos historicamente discriminados.	Dados de 2012 em relação ao total de colaboradores: 15,7% de colaboradores acima de 45 anos e 24% mulheres.
2	Recursos Humanos	Processos de Recursos Humanos	O MetrôRio não admite discriminação relativa a idade, sexo, cor, raça, crença religiosa, preferência sexual, etc, em seus processos e subsistemas (recrutamento e seleção, treinamento, promoção ou quaisquer outros fatores relacionados ao ambiente de trabalho).
3	Recursos Humanos	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.	22% dos colaboradores são associados ao sindicato.
1,2,5,6	Recursos Humanos	Promoção da Diversidade	<p>Dados referentes a 2012:</p> <p>Programa Jovem Aprendiz - Inclusão de jovens oriundos de comunidades vizinhas no mercado de trabalho. 60 jovens participantes.</p> <p>Abrindo Caminhos - Inclusão de Pessoas com Deficiência e Empregabilidade. 126 pessoas efetivadas.</p> <p>Oficina do Futuro - Viabilizar aos jovens oportunidades de estágio nas áreas de manutenção. 19 jovens em estágio.</p> <p>Criando Raízes - Ambientação aos novos colaboradores. 100% dos admitidos foram treinados.</p> <p>Indique um amigo - Colaboradores podem indicar profissionais para as vagas em aberto.</p> <p>Parceiros do Negócio - Tem objetivo de proporcionar aos gestores das áreas operacionais e manutenção a visão sistêmica do negócio, onde cada gestor vivencia o dia-a-dia de outras áreas. Em 2012, foram formadas 15 pessoas.</p> <p>Líder do Futuro - Imersão do treinamento de lideranças (Líder Coach).</p> <p>Aprimoramento dos Condutores de Trem e Agente de Segurança - Treinamento de reciclagem para os Condutores de Trem e Agentes de Segurança. Foram treinadas 218 pessoas.</p> <p>Presença Noturna - Tornar a empresa acessível para todos os colaboradores 24h/dia.</p>
			<p>Campanha de Diversidade - No dia 13/08, iniciou a Campanha de Diversidade com intuito de promover a integração e o respeito as diferenças. Foram utilizados cartazes e elaborada uma carta de princípios sobre a Diversidade & Direitos Humanos. Este documento está disponível na intranet da empresa.</p>

1,2,5,6,8,10	Recursos Humanos	A empresa faz periodicamente revisão no Código de Ética e dissemina a todos colaboradores.	Existe um Comitê Interno envolvendo as principais áreas, com intuito de analisar as principais questões.
1,2,5,6,8,9	Responsabilidade Social	Programa de Voluntariado	A empresa realiza 7 ações anuais de incentivo ao voluntariado em comunidades, meio ambiente e feiras de cidadania. Em 2011, 139 colaboradores participaram das ações. Dia Nacional do Voluntariado - No dia 28/08, em comemoração ao Dia Nacional de Voluntariado foi realizada uma ação de voluntariado, onde os nossos colaboradores distribuíram Pack Cleans de bolsa, com sacos de lixo recicláveis, visando o descarte consciente do lixo. Foram distribuídos 5.000 brindes aos nossos clientes, no horário de 10h30 às 14h30, em cinco estações. 38 voluntários participaram.
1,2,5,6,8,9	Responsabilidade Social	Book de Indicadores Socioambientais	A empresa implantou indicadores socioambientais para as principais áreas, com intuito de conscientizar os gestores a incluírem em seus processos a questão socioambiental.
1,2,5,6,8,9	Responsabilidade Social	Cessão de estrutura física para a implantação da Ong Entre Amigas.	Entre Amigas é uma ONG exclusivamente voltada para mulheres, que oferece gratuitamente atendimento psicológico, jurídico, e cursos para a capacitação profissional das colaboradoras ou dependentes de colaboradores do Metrô Rio. Em 2010, foi cedido mais um espaço para a implantação de uma Escola de Gastronomia.
1,2,5,6,8,9	Responsabilidade Social	Comitê Interno de Responsabilidade Social	O Comitê discute os processos de desenvolvimento das iniciativas de Responsabilidade Social, visando difundí-las e potencializá-las junto a todos os públicos da empresa.
1,2,5,6,8,9	Responsabilidade Social	Campanha de Réveillon	A Campanha visa em doar parte da verba arrecada com a venda dos bilhetes de réveillon para duas instituições sociais. Este ano foram contempladas a Associação Saúde Criança e Associação Ressurgir.
1, 2, 5	Democratização da Educação	A empresa investe em Projetos Sociais com foco em educação.	Inclusão Digital - Oferece gratuitamente aos nossos colaboradores um curso de capacitação profissional, com aulas de informática, incluindo windows, word, excel, power point e internet. Promove a democratização do acesso e inclusão digital. Realizadas 4 turmas. Programa Estação Alegria - Visita guiada na empresa e incentivo a cidadania de forma participativa através do conhecimento do meio de transporte Metrô. 243 crianças atendidas. Clubinho da Criança Inteligente - Ampliar os horizontes das crianças de baixo poder aquisitivo, despertando o interesse pelo aprendizado científico através do estudo da astronomia. O projeto leva conhecimento sobre ciência e conceitos de desenvolvimento sustentável as crianças. 31 crianças atendidas. Educação para Sustentabilidade - Esta capacitação visa conscientizar novos colaboradores quanto as questões socioambientais e a conhecer as práticas do MetrôRio. 105 participantes. Encontro Economia Criativa - No dia 05/06, foi realizada uma palestra com o Dr. Luiz Antônio (Diretor de Desenvolvimento da Secretaria de Economia Criativa), sobre as práticas e fundos disponíveis. Workshop Comunicação Interpessoal : No dia 27/06, foi realizado um workshop para as comunidades sobre Comunicação Interpessoal . Projeto Álcool e Tabaco - A ação visa conscientizar crianças entre 6 a 12 anos sobre o tema. A palestra é realizada em Escolas Municipais pela Assistente Social do MetrôRio. Foram beneficiadas cerca de 1.000 crianças.

1,2, 3, 4, 5	Democratização da Cultura	Incentivos fiscais: investimento, por meio de incentivos fiscais, em escolas e comunidades vizinhas as linhas 1 e 2 para realização de atividades no contra-turno escolar, contribuindo para a erradicação da mão-de-obra infantil e adolescente.	<p>Projeto de Pintura nos Muros - O projeto Revitalização do entorno das vias da linha 2 tem como característica principal resgatar a ambientação visual dos acessos e muros do Metrô, promovendo a segurança dos clientes e recuperação desses muros.</p> <p>Através da realização de um Festival de Grafitti, serão disponibilizados espaços para a produção da arte em painéis temáticos nos muros do metrô, a partir do uso de técnicas de pinturas em grafitti, no trecho entre Pavuna e Cidade Nova. Assim como, realizar 4 oficinas em Escolas e Comunidades para conscientização da preservação ao patrimônio.</p> <p>Fábrica de Bonecos - Oficina de criação de bonecos e montagem de espetáculo infantil.</p> <p>A Viagem Fantástica - Peça musical infanto-juvenil, ecológica e de ficção científica.</p> <p>Na Cola do Sapateado - Montagem de espetáculo teatral, musical e de sapateado. Sua primeira temporada foi na década de 80 e levou multidões ao teatro, influenciado duas gerações de artistas no teatro, cinema, TV e sapateado. Público Infanto-juvenil.</p> <p>Uma Janela para o Futuro - Realização de oficinas de arte, fotografia, dança e música em comunidades.</p> <p>5 Visões - Formação técnica em audiovisual - Cursos profissionalizantes gratuitos para jovens de baixa renda, de 18 a 24 anos. Foram formados 60 técnicos para o setor audiovisual nas carreiras de Maquinista/ Eletricista, Projecionista, Serviços de Figurino/Maquagem e Técnico em Som Direto.</p>
5,7, 8 e 9	Meio Ambiente	Educação ambiental - incentivos fiscais: investimento em escolas e comunidades vizinhas as linhas 1 e 2 para realização de atividades no contra-turno escolar, contribuindo para a erradicação da mão-de-obra infantil e adolescente.	<p>Ecologia em Ação - Oficinas de Educação Ambiental que visa sensibilizar as comunidades residentes no entorno das linhas do MetrôRio quanto a importância da preservação ambiental visando a melhoria da qualidade de vida e a sustentabilidade dos recursos naturais; geração de emprego e renda. Baseados em três eixos temáticos: Educação, Meio Ambiente e Cultura. Em 2012, o projeto atendeu 651 alunos e 164 professores da Rede Municipal de Ensino e indiretamente, pela ação dos agentes multiplicadores formados que fizeram um trabalho de divulgação nas escolas, com cerca de 4.500 alunos.</p> <p>Evento de Educação Ambiental - Foram realizados 11 eventos de Educação Ambiental em Comunidades, com Teatro e demonstração de brinquedos reciclados. 620 crianças atendidas. Parceria com a ONG Defensores da Terra.</p> <p>Bicicletários: A empresa oferece 221 vagas para bicicletas em 11 estações, com intuito de incentivar os clientes a utilizarem o transporte coletivo, melhorar sua saúde e bem-estar. Impactando menos o Meio Ambiente.</p> <p>Inventário de Carbono - A empresa iniciou a elaboração do inventário de carbono, com intuito de obter um relatório de diagnóstico e elaborar um plano de melhoria.</p>
6	Recursos Humanos	Plano de Carreira: não discriminação nas movimentações do quadro funcional.	100% das contratações e movimentações foram realizadas com base no desempenho profissional.

4, 5,7,8,10	Relacionamento de Fornecedores	<p>Cadastramento de fornecedores</p> <p>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.</p> <p>Gestão de Fornecedores</p>	<p>100% da seleção dos fornecedores em 2011 foi realizada baseada em documentos que comprovam a legalidade de suas práticas.</p> <p>100% dos contratos assinados têm esta cláusula.</p> <p>Encontro semestral com fornecedores, com intuito de conscientizá-los quanto a gestão responsável das questões socioambientais. São ministradas palestras da área de suprimentos, fiscal, jurídica, segurança, meio ambiente, responsabilidade social, saúde, etc.</p>
7,8	Infra estrutura	Atenuação do impacto ambiental da implantação de novas estações e valorização do patrimônio ambiental do entorno das estações	Em conjunto com órgãos públicos visa melhorias nas áreas de implantação de novas estações: plantio ; limpeza e revitalização de árvores do entorno; melhorias e manutenção constante da Pça Precópio, localizada no Centro do RJ, limpeza e manutenção do jardim interno.
7,8,9	Meio Ambiente	A empresa incentiva práticas	<p>Semana da Qualidade de Vida e Meio Ambiente - A semana contou com stands de diversos parceiros oferecendo serviços de shiatsu, aferição de pressão arterial, medição de glicose e aplicação de flúor, entre outros. Também tivemos diversas palestras e o encerramento com a apresentação do Coral Estação Harmonia.</p> <p>Gerenciamento de Resíduos - O programa estabelece diretrizes para o gerenciamento de resíduos em relação à identificação, classificação, acondicionamento, armazenamento temporário, transporte e disposição final dos resíduos gerados por diversas atividades.</p> <p>CICE (Comissão Interna de Conservação de Energia) - Uso responsável de energia com informação adequada e divulgação de boas práticas e redução do consumo de energia através da substituição de ar condicionados.</p> <p>Campanha do Óleo de Fritura - A empresa implantou postos de coletas internamente e em 3 estações para arrecadação de óleo de fritura. Em parceria com a Empresa Grande Rio, todo óleo recolhido internamente é revertido em produtos de limpeza para os colaboradores. Internamente foram recolhidos 648 litros.</p>

Todos	Participação em Fóruns e Pactos	Participação de da empresa em Fóruns de entidades ligadas à sustentabilidade e compromissos empresariais.	Representante da Rede Empresarial Empresarial do Instituto Ethos no RJ e Conselho Brasileiro de Voluntariado Empresarial. Adesão ao pacto corporativo sobre o enfrentamento da Exploração Sexual infantojuvenil.
Todos	Campanha 100% Atitude	A empresa investe em Campanhas de conscientização, mudança de cultura, atitudes e comportamentos em assuntos ligados a Responsabilidade Social aos colaboradores, através de concursos, cartazes, banners, e-mails, etc.	A Campanha atual (Cidadania todo Dia) aborda conceitos e valores de sustentabilidade e responsabilidade socioambiental. Em 2011 tratou assuntos diversos sobre Metas do Milênio, os Dez Princípios do Pacto Global e a Carta da Terra. E ainda incentivou visitas à pontos turísticos do Rio de Janeiro.
Todos	Comunicação	A empresa investe em Campanhas de conscientização, mudança de cultura, atitudes e comportamentos em assuntos ligados a Responsabilidade Social para os clientes.	<p>OSB e MetrôRio apresentam música clássica para 200 crianças de comunidades carentes da cidade - No dia 8/09, cerca de 200 crianças com idade a partir de 6 anos conheceram o universo erudito. Jovens das comunidades Engenheiro Rubens Paiva / Pavuna, Colégio, Engenho da Rainha e do CIEP Adão Pereira Nunes, em Irajá, que têm projetos sociais apoiados pelo MetrôRio, assistiram a um concerto da Orquestra Sinfônica Brasileira no Theatro Municipal, às 11h. Antes, às 9h30, haverá uma palestra sobre as obras que serão interpretadas e seus compositores realizada pelo departamento educacional da OSB.</p> <p>Dia Mundial do Tabaco - No dia 29.05 foi realizada na Estação Carioca uma ação do "DIA MUNDIAL SEM TABACO", em parceria com a Secretaria Municipal de Saúde e Defesa Civil. No evento, profissionais distribuíram material informativo, realizaram testes de dependência e avaliaram os níveis de monóxido de carbono pulmonar e de lesões da mucosa oral.</p> <p>Evento Cine Sul - Nos dias 28 e 29/06, as Escolas Municipais Zilda Nunes e Escola Municipal José Martí participaram do Projeto Cine Sul na Estação Estácio. Foram beneficiadas 100 crianças.</p> <p>Dia Internacional contra o Trabalho Infantil - No dia 12/06, foi realizado um evento na Estação Carioca em parceria com a 1ª CAS visando a mobilização pela erradicação do Trabalho Infantil e Garantia dos Direitos Fundamentais à Criança e Adolescente. Doamos os banners do evento.</p> <p>Dia Mundial Sem Carro - Em 35 estações das Linhas 1 e 2, foram fixados cartazes e avisos sonoros foram emitidos, incentivando a população a deixar o carro em casa e optar pelo metrô no dia 22. Além disso, distribuímos folhas de árvores secas, para alguns carros pela cidade. A ideia é conscientizar as pessoas sobre a importância do uso dos transportes alternativos não-poluente.</p> <p>Campanhas de conscientização nas estações - Dia Nacional de Combate ao Fumo, Hanseníase, Hepatite e Amamentação.</p> <p>Exposições artísticas - "Arte da Comunidade"</p> <p>Natal da Eletroreciclagem - Campanha de arrecadação nas estações de eletroeletrônicos.</p>

Anexo – Indicadores do Instituto Ethos

4.3. Comparativo: Pacto Global

O Pacto Global (Global Compact) é um programa da Organização das Nações Unidas que busca mobilizar a comunidade empresarial internacional na promoção de dez princípios fundamentais, abordando direitos humanos, direitos do trabalho, proteção ambiental e combate à corrupção. Esta correlação busca explicitar as convergências e sinergias entre a ferramenta e esta importante iniciativa.

Comparativo - Pacto Global		
1. Com relação à adoção e abrangência de valores e princípios éticos:	A organização possui um código de conduta (em português e adaptado ao contexto local, no caso de multinacionais) e mantém um programa de orientação e treinamento para os empregados de todos os níveis hierárquicos a fim de garantir que seus valores e princípios estejam incorporados aos processos de trabalho e às atitudes/comportamento das pessoas. Tais ações estão formalmente a cargo de uma pessoa ou área responsável.	Atende ao princípio 10 do Pacto Global
1.1	Sim	Atende ao princípio 10 do Pacto Global
1.2	Sim	Atende ao princípio 10 do Pacto Global
1.3	Sim	Atende ao princípio 10 do Pacto Global
1.4	Sim	Atende ao princípio 10 do Pacto Global
1.5	Sim	Atende ao princípio 10 do Pacto Global
1.7	Sim	Atende ao princípio 10 do Pacto Global
1.9	Sim	Atende ao princípio 10 do Pacto Global
1.11	Sim	Atende ao princípio 10 do Pacto Global
1.12	Sim	Atende ao princípio 10 do Pacto Global
1.15	Sim	Atende ao princípio 10 do Pacto Global
1.16	Sim	Atende ao princípio 10 do Pacto Global
1.17	Sim	Atende ao princípio 10 do Pacto Global
1.18	Sim	Atende ao princípio 10 do Pacto Global
1.20	Sim	Atende ao princípio 10 do Pacto Global
1.22	Sim	Atende ao princípio 10 do Pacto Global

2. Com relação à eficácia na disseminação dos valores e princípios éticos da empresa:	Há processos sistemáticos de difusão dos valores e princípios para o público interno.	Atende ao princípio 10 do Pacto Global
2.1	Sim	Atende ao princípio 10 do Pacto Global
2.2	Sim	Atende ao princípio 10 do Pacto Global
2.3	Sim	Atende ao princípio 10 do Pacto Global
3. Com relação à estrutura organizacional e práticas de governança corporativa:	Seu conselho de administração, conselho consultivo ou estrutura similar tem compromissos, políticas explícitas e mecanismos formais que garantem a integridade dos relatórios financeiros, priorizando a transparência nas prestações de contas e outras informações.	Atende ao princípio 10 do Pacto Global
3.2	Sim	Atende ao princípio 10 do Pacto Global
3.3	Sim	Atende ao princípio 10 do Pacto Global
3.5	Sim	Atende aos princípios 1 e 2 do Pacto Global
3.6	Sim	Atende aos princípios 3, 4, 5 e 6 do Pacto Global
3.8	Sim	Atende aos princípios 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 e 10 do Pacto Global
3.9	Sim	Atende aos princípios 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 e 10 do Pacto Global
4.3	Sim	Atende ao princípio 10 do Pacto Global
4.6	Sim	Atende ao princípio 10 do Pacto Global
6.1	Sim	Atende ao princípio 10 do Pacto Global
6.2	Sim	Atende ao princípio 10 do Pacto Global
6.6	Sim	Atende aos princípios 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 e 10 do Pacto Global
6.10	Sim	Atende aos princípios 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 e 10 do Pacto Global
6.11	Sim	Atende aos princípios 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 e 10 do Pacto Global
6.12	Sim	Atende aos princípios 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 e 10 do Pacto Global
6.13	Sim	Atende aos princípios 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 e 10 do Pacto Global
6.14	Sim	Atende aos princípios 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 e 10 do Pacto Global

6.15	Sim	Atende aos princípios 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 e 10 do Pacto Global
6.16	Sim	Atende aos princípios 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 e 10 do Pacto Global
6.17	Sim	Atende aos princípios 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 e 10 do Pacto Global
7. Quanto à participação de empregados em sindicatos e ao relacionamento com seus representantes, a empresa:	Além de permitir a atuação dos sindicatos no local de trabalho, fornece informações sobre as condições de trabalho e se reúne periodicamente com os sindicatos para ouvir sugestões e negociar reivindicações.	Atende aos princípios 3 e 10 do Pacto Global
7.1	Sim	Atende aos princípios 3 e 10 do Pacto Global
7.2	Sim	Atende aos princípios 3 e 10 do Pacto Global
7.3	Sim	Atende aos princípios 3 e 10 do Pacto Global
7.5	Sim	Atende aos princípios 3 e 10 do Pacto Global
8.1	Sim	Atende ao princípio 3 do Pacto Global
8.2	Sim	Atende ao princípio 3 do Pacto Global
8.3	Sim	Atende ao princípio 3 do Pacto Global
9. No tratamento da questão do combate ao trabalho infantil, a empresa:	Além de respeitar a legislação brasileira, que proíbe o trabalho a pessoas com menos de 16 anos (exceto na condição de aprendiz, entre os 14 e 18 anos), discute internamente a importância da educação e as consequências do trabalho infantil.	Atende ao princípio 5 do Pacto Global
9.2	Sim	Atende ao princípio 5 do Pacto Global
9.3	Sim	Atende ao princípio 5 do Pacto Global
9.4	Sim	Atende ao princípio 5 do Pacto Global
10. Considerando sua contribuição para o desenvolvimento infantil no país e o compromisso com os direitos das crianças, a empresa:	Obedece a legislação em vigor relativa à proteção à maternidade, paternidade, amamentação e creche, proibindo formalmente qualquer tipo de discriminação à mulher gestante e a empregados (mulheres e homens, incluindo terceirizados) com filhos menores de 6 anos de idade em processos admissionais, em promoções ou na mobilidade interna.	Atende aos princípios 1, 2 e 6 do Pacto Global
10.9	Sim	Atende ao princípio 5 do Pacto Global
11. Reconhecendo a obrigação ética das empresas de combater todas as formas de discriminação negativa e de valorizar as	Segue rigorosamente a legislação relacionada a preconceito e discriminação negativa e se declara contra comportamentos discriminatórios que não promovam igualdade de oportunidades	Atende aos princípios 1, 2 e 6 do Pacto Global

oportunidades oferecidas pela riqueza da diversidade de nossa sociedade, a empresa:	no ambiente interno e na relação com seus clientes, fornecedores e comunidade de entorno.	
11.1	Sim	Atende aos princípios 1, 2 e 6 do Pacto Global
11.2	Sim	Atende aos princípios 1, 2 e 6 do Pacto Global
11.3	Sim	Atende aos princípios 1, 2 e 6 do Pacto Global
11.5	Sim	Atende aos princípios 1, 2 e 6 do Pacto Global
11.9	Sim	Atende aos princípios 1, 2 e 6 do Pacto Global
11.13	Sim	Atende aos princípios 1, 2 e 6 do Pacto Global
11.14	Sim	Atende aos princípios 1, 2 e 6 do Pacto Global
11.15	Sim	Atende aos princípios 1, 2 e 6 do Pacto Global
11.16	Sim	Atende aos princípios 1, 2 e 6 do Pacto Global
12. Considerando a formação da sociedade brasileira e as persistentes desvantagens que caracterizam a situação da população negra (pretos e pardos) no país, a empresa:	Segue rigorosamente a legislação em vigor que proíbe a discriminação racial no mundo do trabalho e assume internamente uma postura contrária a qualquer tipo de preconceito em relação a todas as partes interessadas.	Atende aos princípios 1, 2 e 6 do Pacto Global
12.1	Sim	Atende aos princípios 1, 2 e 6 do Pacto Global
12.5	Sim	Atende aos princípios 1, 2 e 6 do Pacto Global
12.8	Sim	Atende aos princípios 1, 2 e 6 do Pacto Global
13. Com o objetivo de cooperar para combater o preconceito, ampliar as chances das mulheres no mercado de trabalho e sua capacitação para funções especializadas, a empresa:	Segue rigorosamente a Constituição Brasileira que proíbe a discriminação de gênero no mundo do trabalho e assume internamente uma postura contrária a qualquer tipo de preconceito em relação a todas as partes interessadas.	Atende aos princípios 1, 2 e 6 do Pacto Global
13.1	Sim	Atende aos princípios 1, 2 e 6 do Pacto Global
13.6	Sim	Atende aos princípios 1, 2 e 6 do Pacto Global
13.8	Sim	Atende aos princípios 1, 2 e 6 do Pacto Global
13.9	Sim	Atende aos princípios 1, 2 e 6 do Pacto Global
13.10	Sim	Atende aos princípios 1, 2 e 6 do Pacto Global
13.12	Sim	Atende aos princípios 1, 2 e 6 do Pacto Global

13.13	Sim	Atende aos princípios 1, 2 e 6 do Pacto Global
13.14	Sim	Atende aos princípios 1, 2 e 6 do Pacto Global
14. Em suas relações com trabalhadores terceirizados e/ou com os fornecedores desses serviços, a empresa:	Monitora periodicamente o cumprimento dos requisitos estabelecidos na contratação, exigindo que sejam feitos ajustes que garantam o correto cumprimento da legislação.	Atende aos princípios 1, 2, 3 e 6 do Pacto Global
14.1	Sim	Atende aos princípios 1, 2 e 6 do Pacto Global
14.3	Sim	Atende aos princípios 1, 2 e 6 do Pacto Global
14.4	Sim	Atende aos princípios 1, 2, 3, 4, 5, 6 e 10 do Pacto Global
15. Em sua política de remuneração, benefícios e carreira, a empresa:	Trata os empregados como um recurso, estimulando-os por meio da remuneração e do investimento em seu desenvolvimento profissional, segundo política estruturada de carreira, e levando em conta as habilidades necessárias para seu desempenho atual.	Atende aos princípios 1, 2 e 6 do Pacto Global
15.4	Sim	Atende aos princípios 1, 2, 6 e 10 do Pacto Global
16. Visando assegurar boas condições de trabalho, saúde e segurança, a empresa:	Possui indicadores para monitorar os planos e metas para ultrapassar os padrões de excelência em saúde, segurança e condições de trabalho em seu setor.	Atende aos princípios 1, 2, 3, 4, 5 e 6 do Pacto Global
16.6	Sim	Atende aos princípios 1, 2 e 6 do Pacto Global
16.7	Sim	Atende aos princípios 1, 2 e 6 do Pacto Global
16.12	Sim	Atende aos princípios 1, 2 e 6 do Pacto Global
17.2	Sim	Atende aos princípios 1, 2 e 6 do Pacto Global
17.3	Sim	Atende aos princípios 1, 2 e 6 do Pacto Global
17.4	Sim	Atende aos princípios 1, 2 e 6 do Pacto Global
17.6	Sim	Atende aos princípios 1, 2 e 6 do Pacto Global
17.7	Sim	Atende aos princípios 1, 2 e 6 do Pacto Global
18. Para conduzir processos demissionais, a empresa:	Segue rigorosamente a legislação em vigor e fornece ao demitido orientações em relação aos procedimentos necessários. Em caso de necessidade de redução de pessoal, procura analisar alternativas de contenção (como verificar com outras empresas a possibilidade de transferência temporária do excedente de empregados, reduzir a carga horária etc.) e redução de despesas, para evitar demissão em massa.	Atende aos princípios 1, 2 e 6 do Pacto Global

18.2	Sim	Atende aos princípios 1, 2 e 6 do Pacto Global
18.3	Sim	Atende aos princípios 1, 2, 3 e 6 do Pacto Global
18.5	Sim	Atende aos princípios 1, 2 e 6 do Pacto Global
19. Visando preparar seus empregados para a aposentadoria, a empresa:	Oferece informações básicas quanto à obtenção da aposentadoria.	Atende aos princípios 1, 2 e 6 do Pacto Global
19.1	Sim	Atende aos princípios 1, 2 e 6 do Pacto Global
19.4	Sim	Atende aos princípios 1 e 2 do Pacto Global
20. Para tratar com a devida relevância e responsabilidade os impactos ambientais resultantes de suas atividades, a empresa:	Trata a questão ambiental como tema transversal em sua estrutura organizacional e a inclui no planejamento estratégico.	Atende aos princípios 7, 8 e 9 do Pacto Global
20.1	Sim	Atende aos princípios 7, 8 e 9 do Pacto Global
20.2	Sim	Atende aos princípios 7, 8 e 9 do Pacto Global
20.3	Sim	Atende aos princípios 7, 8 e 9 do Pacto Global
20.6	Sim	Atende aos princípios 7, 8 e 9 do Pacto Global
21. Visando contribuir para a conscientização da população quanto aos desafios ambientais decorrentes da atividade humana e cultivar valores de responsabilidade ambiental, a empresa:	Além de desenvolver campanhas, apóia ou participa de projetos educacionais em parceria com organizações não-governamentais e ambientalistas, exercendo liderança social em favor dessa causa.	Atende aos princípios 7 e 8 do Pacto Global
21.1	Sim	Atende aos princípios 7 e 8 do Pacto Global
21.2	Sim	Atende aos princípios 7 e 8 do Pacto Global
21.3	Sim	Atende aos princípios 7 e 8 do Pacto Global
22. Considerando os impactos ambientais causados por seus processos e produtos ou serviços, a empresa:	Possui sistemas de gestão ambiental padronizados e formalizados, incluindo ampla identificação de riscos, plano de ação, alocação de recursos, treinamento de empregados e auditoria.	Atende aos princípios 7 e 8 do Pacto Global
22.1	Sim	Atende aos princípios 7, 8 e 9 do Pacto Global
22.3	Sim	Atende aos princípios 7, 8 e 9 do Pacto Global
22.6	Sim	Atende aos princípios 7, 8 e 9 do Pacto Global
24. Com o objetivo de prevenir e reduzir danos ambientais e otimizar processos, a empresa:	Tem investido na atualização do seu padrão tecnológico, visando a redução e/ou a substituição de recursos de entrada e a reutilização de resíduos (pela própria empresa ou por	Atende aos princípios 7, 8 e 9 do Pacto Global

	terceiros).	
24.3	Sim	Atende aos princípios 7, 8 e 9 do Pacto Global
24.4	Sim	Atende aos princípios 7, 8 e 9 do Pacto Global
24.5	Sim	Atende aos princípios 7, 8 e 9 do Pacto Global
25. Para regular suas relações com fornecedores e parceiros, a empresa:	Além de critérios básicos de respeito à legislação, suas normas de seleção e avaliação de fornecedores incluem critérios específicos de responsabilidade social, como proibição do trabalho infantil, relações de trabalho adequadas e adoção de padrões ambientais.	Atende aos princípios 3, 4, 5, 6 e 10 do Pacto Global
25.1	Sim	Atende ao princípio 10 do Pacto Global
25.2	Sim	Atende aos princípios 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 e 10 do Pacto Global
25.4	Sim	Atende aos princípios 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 e 10 do Pacto Global
27. Nas suas relações com fornecedores e parceiros, a empresa:	Cumpre rigorosamente a legislação e possui políticas formais com o objetivo de contribuir para a erradicação do trabalho forçado, exigindo dos fornecedores o cumprimento da legislação.	Atende ao princípio 4 do Pacto Global
27.1	Sim	Atende ao princípio 4 do Pacto Global
29. Considerando a influência de sua política de comunicação comercial na criação de uma imagem de credibilidade e confiança, a empresa:	Tem consciência de seu papel na formação de valores e de padrões de consumo e comportamento da sociedade e tem procedimentos específicos para que sua comunicação possibilite a criação de valores positivos na sociedade como forma de contribuir com o desenvolvimento sustentável.	Atende aos princípios 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 e 10 do Pacto Global
29.2	Sim	Atende aos princípios 1 e 2 do Pacto Global
29.3	Sim	Atende aos princípios 1 e 2 do Pacto Global
29.4	Sim	Atende aos princípios 1 e 2 do Pacto Global
29.5	Sim	Atende aos princípios 1 e 2 do Pacto Global
29.6	Sim	Atende aos princípios 1 e 2 do Pacto Global
29.7	Sim	Atende aos princípios 1 e 2 do Pacto Global
29.8	Sim	Atende aos princípios 1 e 2 do Pacto Global
30. Quanto a seu compromisso com a qualidade dos serviços de atendimento ao consumidor/cliente, a empresa:	Além de registrar as manifestações e resolver rapidamente as demandas, possui processos que incluem a procura das causas dos problemas e a utilização dessas informações para aprimorar	Atende aos princípios 1 e 2 do Pacto Global

	a qualidade dos produtos e serviços.	
30.3	Sim	Atende aos princípios 1 e 2 do Pacto Global
30.6	Sim	Atende aos princípios 1 e 2 do Pacto Global
30.9	Sim	Atende ao princípio 10 do Pacto Global
30.10	Sim	Atende aos princípios 1 e 2 do Pacto Global
30.11	Sim	Atende aos princípios 1 e 2 do Pacto Global
30.12	Sim	Atende aos princípios 1 e 2 do Pacto Global
30.13	Sim	Atende aos princípios 1 e 2 do Pacto Global
30.14	Sim	Atende aos princípios 1 e 2 do Pacto Global
31. Quanto ao conhecimento e gerenciamento dos danos potenciais de seus produtos e serviços, a empresa:	Além disso, por meio do diálogo constante, obtém envolvimento ativo de seu público interno, fornecedores, distribuidores, consumidores e clientes no aperfeiçoamento contínuo dos produtos e serviços, substituindo componentes, tecnologias e procedimentos para minimizar ou evitar riscos à saúde e à segurança do consumidor ou cliente.	Atende aos princípios 1 e 2 do Pacto Global
32. Considerando seus possíveis impactos na vida da comunidade (demanda sobre centros de saúde e lazer, creches, transporte público, tráfego de veículos etc.), a empresa:	Conhece em profundidade seus impactos na comunidade, possui processo estruturado para registrar reclamações e promove reuniões sistemáticas para informar lideranças locais sobre as providências tomadas.	Atende aos princípios 1, 2, 7 e 8 do Pacto Global
32.4	Sim	Atende aos princípios 1, 2, 7 e 8 do Pacto Global
32.7	Sim	Atende aos princípios 1 e 2 do Pacto Global
33. Com relação às organizações comunitárias, ONGs e equipamentos públicos (escola, postos de saúde etc.) presentes no seu entorno, a empresa:	Participa da elaboração e implantação de projetos conjuntos com entidades locais, mantendo parcerias de longo prazo e capacitando lideranças envolvidas.	Atende aos princípios 1 e 2 do Pacto Global
33.1	Sim	Atende aos princípios 1 e 2 do Pacto Global
33.2	Sim	Atende aos princípios 1 e 2 do Pacto Global
34.1	Sim	Atende aos princípios 1 e 10 do Pacto Global
34.2	Sim	Atende aos princípios 1 e 10 do Pacto Global
34.4	Sim	Atende aos princípios 1 e 10 do Pacto Global
34.6	Sim	Atende aos princípios 1 e 10 do Pacto Global

35. Como forma de concretizar sua ação social, a empresa:	Além desse apoio, possui política pela qual cede suas competências técnicas, tecnológicas e gerenciais para fortalecer os projetos sociais (corporativos ou realizados por terceiros).	Atende aos princípios 1 e 10 do Pacto Global
35.1	Sim	Atende aos princípios 1 e 10 do Pacto Global
35.4	Sim	Atende aos princípios 1 e 10 do Pacto Global
38. No relacionamento com autoridades, agentes e fiscais do poder público, em todos os níveis, a empresa:	Mantém postura reconhecida pelo público interno quanto à proibição de favorecimento direto ou indireto de agentes do poder público.	Atende ao princípio 10 do Pacto Global
38.3	Sim	Atende ao princípio 10 do Pacto Global
39. Buscando exercer sua cidadania por meio de associações e fóruns empresariais, a empresa:	Participa de comissões e grupos de trabalho relacionados a questões de interesse público.	Atende aos princípios 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 e 10 do Pacto Global
39.1	Sim	Atende aos princípios 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 e 10 do Pacto Global
40.1	Sim	Atende aos princípios 1, 2, 3, 4, 5, 6 e 10 do Pacto Global