Copastur
AN (ATPI) GROUP PARTNER

ISO 9001
ISO 14001

Copastur

THE GLOBAL COMPACT

Pacto Global
Rede Brasileira

Relatório

Comunicação de Progresso – COP

2014

Agosto 2014

Detalhes da Comunicação de Progresso

Nome da Empresa Signatária
Copastur Viagens e Turismo

País
Brasil

Setor
Turismo – Agenciamento de Viagens

Período de Relato
2011 à Julho de 2014

Pessoa para contato e cargo
Thalita Gigek
Analista Ambiental
Tels: (11) 3218-7300 / (11) 9 8428-4377
Fax: (11) 3218-7334

Data de envio
21 de agosto de 2014

Outros links relevantes
www.copastur.com.br

Comunicação do Progresso (*Communication on Progress - COP*) – 2014 para o Pacto Global das Nações Unidas (*UN Global Compact*)

*A **COPASTUR VIAGENS E TURISMO**, consagrada no mercado de viagens corporativas, há mais de 40 anos conta com uma administração voltada às necessidades específicas de cada cliente, assumindo critérios rigorosos frente à qualidade do atendimento e prestação de serviços. Nossa empresa visa atender os clientes com agilidade, eficiência e redução de custos, oferecendo soluções apropriadas no gerenciamento das despesas com viagens.*

A COPASTUR possui uma estrutura moderna, apoiada por sólidas parcerias que permitem resultados positivos e, principalmente, a minimização dos custos para nossos clientes no setor de viagens. Por meio de nosso sistema de reservas, elaborado com tecnologia de ponta, oferecemos sempre a melhor tarifa disponível no momento.

Política Sistema de Gestão Integrado

Buscar a excelência nos serviços de agenciamento em viagens a negócios, lazer e eventos corporativos, visando à satisfação dos clientes atendidos e colaboradores, por meio de uma equipe com alto desempenho, fornecedores qualificados, prevenção e diminuição dos impactos ambientais gerados principalmente pelo consumo de recursos naturais e geração de resíduos, cumprimento aos requisitos legais e outros, buscando a melhoria continua dos nossos processos e serviços, servindo de base para a definição dos objetivos organizacionais.

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

Agosto 2014

Agosto de 2014

Mensagem do Presidente

Prezados participantes envolvidos,

Continuando e reforçando nossa estratégia de atuação socialmente responsável, tenho o prazer de confirmar que a ***COPASTUR VIAGENS E TURISMO*** *reafirma o seu apoio aos Dez Princípios do Pacto Global das Nações Unidas nas áreas de Direitos Humanos, Trabalho, Meio Ambiente e Combate a Corrupção.*

Nesta comunicação anual sobre os progressos, descrevemos nosso desempenho em sustentabilidade e nossas ações para melhorar continuamente a integração do Pacto Global e seus princípios em nossa estratégia de negócios, cultura e operações diárias. Também nos comprometemos a compartilhar com transparência essas informações com nossos stakeholders os quais utilizam os nossos principais canais de comunicação.

Estamos multiplicando as iniciativas em prol da implementação das boas práticas de governança corporativa, da transparência nas nossas ações e nos nossos negócios, da valorização das pessoas, da eliminação de toda e qualquer forma de discriminação, da redução das desigualdades e da promoção de uma maior inclusão social. Elencamos, entre nossas prioridades, um forte compromisso com a preservação do meio ambiente, sustentabilidade e com um futuro de solidez para nossa própria empresa.

A COPASTUR VIAGENS E TURISMO está sinceramente honrada em participar do Pacto Global das Nações Unidas. Vamos redobrar os esforções para contribuir positivamente com os objetivos e princípios do Pacto, aprimorando as práticas de gestão, fortalecendo o dialogo e a transparência, promovendo o crescimento sustentável e fortalecendo a cidadania.

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 ajam dentro desse princípio. A humanidade se dá conta agora de que todos os recursos são finitos e que não há mais retorno neste caminho.

Atenciosamente

Edmar Bull

Diretor Presidente - Copastur Viagens e Turismo

Nosso Compromisso

Com a adesão ao Pacto Global, ratificamos a responsabilidade de disseminar este conceito com nossos colaboradores, de contribuir com ações sociais para as comunidades carentes e de colocar em prática os princípios para um mundo melhor, todos os dias. Os nossos 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.

DIREITOS HUMANOS

O compromisso da COPASTUR em apoiar e evitar abusos aos Direitos Humanos consiste em desenvolver novas concepções na gestão de pessoas e na cultura organizacional da empresa, bem como contribuir com instituições filantrópicas. As ações relacionadas ao respeito e não participações em violação aos Direitos Humanos estão presentes abaixo:

1. A empresa reconhece as entidades sindicais como representantes legais dos colaboradores, respeitando a livre associação e busca do dialogo constante para a melhoria das condições de trabalho.
2. A COPASTUR valoriza e assegura aos seus colaboradores os direitos de condições justas de trabalho como férias, jornada de trabalho definida, descanso semanal remunerado, horas extra, vale transporte e refeição e local apropriado para lanches (Copa). Além destes benefícios exigidos por lei são oferecidos benefícios extras como auxilio creche e assistência médica.
3. A COPASTUR disponibiliza a seus colaboradores ações que melhoraram a qualidade de vida. A cada seis meses são realizados encontro com a unidade matriz – São Paulo e filial – Rio de Janeiro que estimula os colaboradores a adotarem práticas que melhorem sua saúde. Além de ginástica laboral com profissional da área este ano estamos realizando um programa de incentivo de redução de peso. O colaborador que conseguir perder mais peso até o mês de novembro de 2014 será contemplado com seis meses de academia pagos pela empresa.
4. O departamento de Recursos Humanos em conjunto com os gestores planeja semestralmente treinamentos para manter seus colaboradores atualizados e motivados. A descrição de cargos e salários na organização equaliza e deixa transparente as oportunidades e responsabilidades dos colaboradores.
5. Todos os colaboradores têm acesso direto a diretoria e presidente da COPASTUR (pessoalmente, por telefone, e-mail ou carta), de forma identificada ou anônima, para denunciar qualquer violação de direitos humanos na empresa.
6. O tema assédio sexual é difundido por meio de palestras e informativos a todos os colaboradores.
7. Investimento em projetos Sociais que visam fornecer educação, saúde e lazer para crianças e jovens. Projeto Âncora, Casa Hope, Movimento Corrente do Bem e Casa da Mãe de Deus.
8. A empresa realiza e organiza encontros com clientes, a fim de manter um relacionamento saudável e próspero. Os encontros tem objetivo de escutar e entender as reclamações e sugestões. Está disponível a todos os clientes canal de comunicação para sugestões e reclamações, toda comunicação é avaliada e sempre é fornecida resposta ao cliente. Em caso de reclamações aplicáveis são abertos relatórios de não conformidades e estas são tratadas. Anualmente é realizado com clientes corporativos pesquisa de satisfação, sendo a meta estipulada um objetivo do Sistema de Qualidade COPASTUR.

Para consolidar ainda mais nosso compromisso com os princípios do Pacto Global foi adotada, em 2014, a Politica de Responsabilidade Social COPASTUR. Esta politica está acessível a todos os colaboradores e reafirma o comprometimento com o desenvolvimento sustentável da empresa.

Politica de Responsabilidade Social COPASTUR

"Responsabilidade Social é para a COPASTUR uma forma de gestão ética e transparente das nossas atividades e serviços, promovendo os direitos humanos e respeitando a diversidade humana e cultural, não permitindo a discriminação, o trabalho forçado ou compulsório, o trabalho infantil e escravo e a corrupção. Nosso objetivo é contribuir com o desenvolvimento sustentável e com a redução da desigualdade social brasileira."

Os Indicadores da COPASTUR que refletem os resultados das ações na área de direitos humanos estão listados abaixo:

1. % de casos de assédio sexual conhecidos

META	2011	2012	2013
0	0	0	0

2. % de Satisfação Clima Organizacional

META	2011	2012	2013
80	80	76**	80

**No ano de 2012 como a meta não foi atingida foi aberto relatório de não conformidade, sendo esta tratada.

3. % de Satisfação de Clientes Corporativos

META	2011	2012	2013
90	93	84,5***	89***

*** Nos anos de 2012 e 2013 a meta não foi atingida foram abertos relatórios de não conformidade, sendo estes tratados.

META Direitos Humanos para 2015:

- Estabelecer e seguir recomendações da Norma ISO 26000
- Estabelecimento de Manual de Integração e Conduta estabelecendo os direitos dos colaboradores e seus deveres em relação ás outras pessoas, esclarecendo claramente as situações consideradas de assédio moral e sexual, e não toleradas na empresa, bem como o compromisso da COPASTUR com todos os princípios do Pacto Global.
- Introduzir na agenda da empresa ações de entretenimento e cultura como: Dia das Mulheres, Semana da Sustentabilidade, Campanha para redução de Consumo de água.

DIREITOS TRABALHISTAS

Além do já exposto acima a COPASTUR promove a conscientização dos colaboradores de seus direitos e deveres em prol de uma coletividade sobre direitos humanos e trabalhistas. Os procedimentos abordam a questão e são amplamente divulgados e seguidos na empresa. São promovidas também discussões de diversas questões com os gestores e RH sobre inovações tecnológicas, registro de ponto, saúde do trabalhador e treinamentos, visando à celebração do Acordo Coletivo de Trabalho.

Na COPASTUR não há e nunca houve formas de trabalho forçado ou compulsório, trabalho infantil ou discriminação no emprego. Todas as contratações são realizadas conforme legislação trabalhista vigente. Além disso, nossas políticas e procedimento reafirmam o compromisso contra esse tipo de trabalho.

A COPASTUR realiza anualmente e antes da contratação pesquisa para verificação de média salarial do mercado de trabalho.

Através do projeto Âncora, a COPASTUR, fortalece e contribui com a retirada de crianças da rua e fornece educação e condições de desenvolvimento para as mesmas.

A COPASTUR repudia todo tipo de discriminação em suas dependências, cumprindo com todas as leis referentes ao emprego de pessoas beneficiadas com ações afirmativas ou de prevenção de discriminação. Na empresa há pessoas de todas as raças, credos e sexos em praticamente todos os níveis de responsabilidade.

Os Indicadores da COPASTUR que refletem os resultados de nossas ações na área de direitos trabalhistas estão listados abaixo:

1. Número de ações civis ou criminais

META	2011	2012	2013
0	0	0	0

2. Número de autos trabalhista: Atendimento da legislação trabalhista de forma ampla.

META	2011	2012	2013
0	0	0	0

3. Número de acidentes de trabalho com afastamento:

META	2011	2012	2013
0	0	0	0

META Direitos Trabalhistas para 2015:

- Convidar Associação para divulgar e conscientizar internamente os colaboradores sobre abolição de trabalho infantil e não dar esmolas.
- Estabelecimento do Manual de Integração e Conduta. Todos os colaboradores serão obrigados a assinar o Termo de Compromisso formal, declarando ciência, concordância e adesão ao documento. Estabelecer no Manual entre outros temas, o combate a discriminação em função de etnia, de origem, de orientação sexual, convicção política ou religiosa, ou ainda, assédio de qualquer natureza, inclusive moral e sexual.
- Realização da ação: Dia Internacional da Mulher - apoiar a promoção de igualdade entre homens e mulheres, bem como esforço para eliminar todas as formas de discriminação – princípio da igualdade

MEIO AMBIENTE

O atendimento aos princípios de proteção ao meio ambiente está garantido principalmente pela implementação em 2014 do Sistema de Gestão Ambiental certificado na norma ISO 14001. A COPASTUR é pioneira em seu setor (Agenciamento de Viagens) a obter o certificado em sua unidade matriz São Paulo e filial Rio de Janeiro.

A abordagem preventiva, além de praticada na COPASTUR fundamentada em seus procedimentos, também é exigida de fornecedores (na forma das condições de fornecimento citadas a acima) como também incentivada em nossos colaboradores através de Reuniões de Conscientização, Boletins Ambientais e Workshop de Familiarização. Todos os colaboradores têm acesso e conhecimento total de nossa política de SGI.

Nosso sistema permite a empresa o controle do consumo de recursos naturais e matéria prima papel e de todos os resíduos sólidos gerados. Com uma postura pró ativa em relação à prevenção da poluição a COPASTUR atende a legislação de resíduos sólidos segregando e destinando corretamente seus resíduos.

Todos os colaboradores foram conscientizados da importância da coleta seletiva e de como realiza-la, bem como de como consumir conscientemente os recursos água, energia elétrica e papel.

Os Indicadores ambientais ainda estão em análise, pois a implementação do sistema ainda é recente e necessita de um periodo minimo de um ano para avaliação.

META 2015:

- Substituição dos copos de plástico para uso água por canecas.
- Redução do Consumo de energia elétrica em 10%
- Redução do Consumo de papel em 5%.
- Estabelecer e seguir recomendações da Norma ISO 26000

A COPASTUR implementou em suas dependências tecnologias modernas para minimizar os impactos ambientais decorrentes de suas atividades que contribuem para a melhoria da qualidade de vida de seus colaboradores e visam assegurar um futuro melhor para as próximas gerações.

Foram inseridos em todos os banheiros da empresa sensores de luz que diminuem o consumo de energia elétrica. As torneiras e descargas também foram substituídas por equipamentos inteligentes com controle de fluxo e pressão.

Sempre que possível são realizadas videoconferências corporativas com filiais em outros estados e parceiros internacionais. Tais atitudes representam economia com custos de viagens e resultam, principalmente, em ganhos de produtividade e na redução de emissão de gases de efeito estufa, provenientes da diminuição de aquisição de passagens aéreas para deslocamento dos colaboradores.

ANTICORRUPÇÃO

A corrupção é um fenômeno social que tem grandes efeitos econômicos sobre a sociedade. Quando sistêmica e não combatida, ela se impõe como um imposto a ser pago pelos empresários para que tenham seu negócio viabilizado ou autorizado. Além disso, a corrupção afeta negativamente a competitividade dos produtos nacionais no comércio internacional ao elevar o custo do investimento produtivo e tornar o ambiente de negócios menos estável.

A COPASTUR em sua totalidade repudia e combate qualquer tipo de corrupção, incluindo extorsão e suborno. A empresa tem como objetivo promover um ambiente de integridade corporativo através do futuro estabelecimento de preceitos de boa governança corporativa e combate a práticas ilegais e antiéticas no código de conduta ética.

A COPASTUR proíbe totalmente que qualquer pessoa ou organização que atue na empresa dê, comprometa-se ou ofereça suborno. A empresa, desde sua fundação, nunca ofereceu propina e repudia esta ação.

A Politica da empresa é bem clara em relação á brindes provenientes de clientes e exige que todos os colaboradores do ato de contratação firme este acordo e as cumpram incondicionalmente.

O Indicador de atendimento a este princípio está relacionado abaixo:

1. Número de denúncias de corrupção dentro da empresa

META	2011	2012	2013
0	0	0	0

META 2015

- Estabelecer código de conduta ética e fornecer aos colaboradores na hora da contratação para firmar acordo, declarando ciência e adesão ao documento.
- Divulgação interna de temas ligados à corrupção.
- Estabelecimento de canal de denúncia de práticas corruptas internas.