

# EXPERIMENTE O FUTURO.

RELATÓRIO DE  
SUSTENTABILIDADE 2014/2015





EXPERIMENTE  
O FUTURO



## 1. EXPERIMENTE O FUTURO

Cada vez mais o cotidiano nos mostra que o tempo é um bem precioso. “Compositor de destinos”, como diz a canção de Caetano Veloso, o tempo parece constantemente escapar de nós quando precisamos dele, mas cuja valorização e bom uso se afirmam como necessidades cada vez mais urgentes nos dias de hoje. O Grupo Nexxera se transformou em seus quase 24 anos de história, com muito pioneirismo e inovação, estudando e trabalhando para ditar as principais tendências relacionadas à inovação e acompanhou as transformações socioculturais, ambientais e econômicas, sempre buscando valorizar esse bem tão importante para nós, o tempo.

Graças ao desenvolvimento dos meios digitais de interação – ao qual o Grupo Nexxera se orgulha de ter dado sua parcela de contribuição –, filas para pagamentos em bancos, horas dedicadas a acompanhamento, gestão, conciliação, conferências, necessidade de deslocamento presencial para transações comerciais, arquivamento de cópias impressas de registros financeiros e outras situações cotidianas desse tipo estão se tornando somente lembranças remotas. A tecnologia digital facilita serviços outrora cansativos para que possamos valorizar o tempo e utilizá-lo em atividades mais produtivas e prazerosas. Tais facilidades, porém, trazem também o desafio de garantir a segurança, a inviolabilidade e a qualidade dos dados e usuários que circulam nos ambientes virtuais.

Com sua cadeia de valor o Grupo Nexxera sempre manteve um relacionamento aberto, transparente e ético, desenvolvendo seus canais de interação sob os princípios da integridade e da busca por soluções inteligentes. Dessa forma, surgiram os Portais Nexxera, meios pelos quais os serviços são disponibilizados – pagamento eletrônico, extrato eletrônico, portal mercantil, *gateway*, carteira digital – produtos baseados nas informações que trafegam nos agentes financeiros e adquirentes nas modalidades de conectividade e comunicação disponíveis no mercado. Ao entrar no mercado emergente de gestão de cartões, o grupo deu mais um salto adiante com um dos produtos que mais têm destaque na empresa atualmente. Em todo esse processo transacional o Grupo Nexxera sempre se encontrou envolvida, e tornou-se oportuno também o envolvimento na parte mercantil, de ponta a ponta, da hora do pedido de um produto até a entrega e o pagamento deste.

*Aliar o espírito inovador à busca pela excelência técnica na elaboração de novas soluções tem sido a marca do Grupo Nexxera, o que nos possibilitou alcançar a liderança em diferentes setores do mercado. Faz parte de nossa missão trabalhar para que as facilidades nas operações financeiras e mercantis nos permitam que tenhamos cada vez mais tempo para fazer o que mais gostamos e tragam mais leveza ao nosso cotidiano.*

## 2. MENSAGEM DO PRESIDENTE [G4-1]

Prezados,

É com grande satisfação que lançamos mais uma edição do Relatório de Sustentabilidade do Grupo Nexxera. Dois anos se passaram desde a última edição, e nesse tempo vimos importantes resultados acontecerem, especialmente na esfera social, com fortes reflexos na consciência ambiental, assim como no aprimoramento da gestão organizacional do Grupo Nexxera.

Um dos grandes avanços iniciados e que se tornam desafios ainda maiores está no fortalecimento do engajamento através dos colaboradores, por meio do voluntariado, visando contribuir com programas e projetos de desenvolvimento social e consciência ambiental. Outros destaques foram os programas que visam à melhoria do ambiente de trabalho e qualidade de vida do colaborador dentro e fora da empresa, liderados pelo Instituto Nexxera, com grandes avanços.

*A tecnologia digital traz a possibilidade de facilitar serviços outrora cansativos para que possamos valorizar o tempo e utilizá-lo para atividades mais produtivas e prazerosas.*

Porém é importante relatar que notoriamente a situação econômica e política do Brasil atrapalhou um pouco nossos objetivos, já que houve uma redução na rentabilidade global de nossa organização e de grandes clientes que desejávamos engajar. Consequentemente, isso tem afetado nossos planos, que não deixaram de ser prioridade, mas não tiveram suas metas totalmente atingidas conforme planejado.

Sabemos, porém, que os desafios continuam e queremos cumprir e ampliar as metas, adicionando apoio a outros programas de relevância na cadeia de valor do grupo, entre eles a comunidade, cumprindo nosso desejo de devolver à sociedade um pouco daquilo que ela nos proporciona como organização, além de ampliar a consciência dos públicos de relacionamento da importância da sustentabilidade social, econômica e ambiental, grandes valores do cuidado com a vida.

Acreditamos num Brasil mais forte e se reerguendo frente às crises dos últimos anos, o que representa crescimento que deve vir acompanhado de um forte equilíbrio socioambiental, fortalecendo ainda mais nossa missão e nossas metas.

No escopo do negócio, o Grupo Nexxera vai ampliar ainda mais as soluções digitais seguras e alinhadas com as tendências mundiais, trabalhando para a melhoria da qualidade de vida, a simplicidade e o uso racional dos recursos naturais, inclusive eliminação do papel e da necessidade de deslocamento em muitas atividades.

Temos uma meta ousada no mercado brasileiro e pretensões no mercado externo que estão em avaliação, considerando-se o atual cenário político-econômico do Brasil, especialmente. Nesse contexto, o desafio mínimo de crescimento para 2016 é de 30%, sem considerar, ainda, as grandes oportunidades que a crise proporciona. Nossa meta é continuar crescendo, mas com o firme propósito de manter a estabilidade através de orçamento controlado. Vemos uma luz a partir da estabilização político-econômica do Brasil para 2017 com maiores reflexos em 2018 e manteremos investimentos para grandes saltos a partir desse momento.

Queremos com este relatório, que agora segue o GRI (uma grande meta atingida), não apenas relatar o que fizemos ou podemos fazer, mas convidá-lo(a) a conhecer ainda mais as empresas do grupo, suas soluções e como aderir ou se espelhar nos programas e soluções que estamos desenvolvendo para que juntos possamos atender aos objetivos comuns frente ao tema da sustentabilidade e crescimento.

Tenha uma excelente leitura!

**Edson Silva**  
CEO do Grupo Nexxera



### 3. SOBRE O RELATÓRIO – GRI-G4 [G4-28] [G4-29] [G4-30] [G4-31] [G4-32] [G4-33]

Este relatório, que traz informações e relatos referentes aos anos de 2014 e 2015 (bienal), representa uma mudança significativa e muito relevante para o Grupo Nexxera. Ao longo dos anos, nossos relatórios (antes anual) foram cada vez mais tomando o cuidado de seguir as orientações do *Global Reporting Initiative (GRI)*, a mais importante metodologia utilizada em relatórios de sustentabilidade no mundo inteiro. Se nos últimos relatórios ele nos serviu como inspiração, a partir desta edição cumprimos o compromisso de seguir o modelo oficial do GRI, em sua versão mais atualizada (G4 - Essencial). Em outras palavras, este relatório representa o primeiro em que passamos a efetivamente seguir e nos basear no GRI, desde sua concepção até a produção.

O Grupo Nexxera percebeu que o GRI, mais do que um instrumento de divulgação de nossas ações, projetos e resultados, também é uma importante ferramenta estratégica

Contato para informações sobre o relatório: 55. 48. 2106 5672 - sustentabilidade@nexxera.com

de gestão, por trazer subsídios para repensar e inovar métodos e estratégias a partir de indicativos que nos ajudam a priorizar a qualidade das informações publicadas. Contando com um comitê de sustentabilidade que faz parte da governança e existe desde 2010, para a produção deste relatório, um grupo oriundo desse comitê responsabilizou-se por estudar o GRI de maneira mais aprofundada.

*O GRI é claro ao afirmar que a garantia de qualidade nas informações divulgadas exige antes de tudo engajamento concreto das partes relacionadas ao ambiente de negócio da empresa, o que confirma sua importância como instrumento estratégico para a melhoria dos serviços e da gestão do grupo.*

Os profissionais envolvidos nesse processo, fizeram um levantamento em toda a empresa dos aspectos que teriam mais relevância ao negócio. Foram elencados, assim, 18 indicadores, como segurança da informação, desenvolvimento dos colaboradores, tudo que traz impacto e é relevante para sermos uma empresa cada vez melhor. Perguntamos aos *stakeholders* nesse levantamento quais seriam, na opinião deles, os aspectos mais relevantes dentre aqueles que havíamos levantado. Os aspectos foram avaliados com graduações que iam de “muito relevante” a “pouco relevante”. A pesquisa, formatada de maneira bem objetiva, nos ajudou a repensar a relação com nossos públicos estratégicos (repriorizados em 2014) e os aspectos materiais de nosso negócio segundo as partes envolvidas.

Melhorar continuamente a gestão do Grupo Nexxera é, em suma, um dos pontos que fazem deste relatório um instrumento fundamental para além da divulgação das práticas corporativas e de governança (sem contudo negar a importância e a necessidade da transparência). Nosso objetivo é buscar o modelo que nos aproxime dos *stakeholders* para alcançarmos nossas metas, propondo e realizando melhorias que nos ajudem a fazer do Grupo Nexxera uma empresa cada vez mais sustentável.

## 4. PROCESSO DE DEFINIÇÃO DO CONTEÚDO DO RELATÓRIO

[G4-18] [G4-19] [G4-20] [G4-21] [G4-24] [G4-25] [G4-26] [G4-27] [G4-S01]

O *Global Reporting Initiative (GRI)* é a mais importante metodologia utilizada em relatórios de sustentabilidade no mundo inteiro. Este relatório é o primeiro do Grupo Nexxera a efetivamente seguir a metodologia desde a concepção até a produção, e dessa forma ele tem sido também uma ferramenta estratégica de gestão.

Coube ao Comitê de Sustentabilidade, que faz parte de sua governança desde 2010, a missão de estudar o GRI para este relatório. Os profissionais envolvidos nesse processo, então, fizeram um levantamento interno na empresa e com os *stakeholders* dos aspectos que teriam mais relevância ao negócio. Dos 18 indicadores básicos, seriam escolhidos aqueles que viriam a ser a base para o conteúdo deste relatório. Cada indicador foi classificado como de “baixa relevância”, “média relevância”, “alta relevância” e “muito alta relevância”. Embora algumas empresas que seguem o GRI selecionem os classificados como de alta e muito alta relevância, optou-se aqui por focar principalmente nos indicadores de muito alta relevância.

*Os indicadores escolhidos nesse processo foram: disponibilidade no fornecimento de serviços, planejamento estratégico, qualidade de produtos e serviços, critérios e práticas de recrutamento e seleção, proteção de informações confidenciais, práticas antifraude, saúde financeira e gestão de fornecedores. No item a seguir é possível verificar a matriz de materialidade.*

### 4.1 Matriz de materialidade

Podemos definir matriz de materialidade, de modo bem sucinto, como a representação gráfica dos temas de sustentabilidade importantes para uma empresa, definindo os indicadores do GRI que serão reportados no relatório de sustentabilidade. A seguir é possível verificar mais detalhadamente a matriz de materialidade do Grupo Nexxera.



## 4.2 Engajamento das partes interessadas

Engajar as partes interessadas para o Grupo Nexxera significa uma constante interação e comunicação que visa atender às necessidades individuais e coletivas por meio de mecanismos que permitam solucionar problemas, vislumbrar potenciais parcerias e alianças, sempre por meio de uma atuação ética e transparente, respeitando a diversidade de opiniões para a construção de relações saudáveis e duradoras.

*Recentemente o Grupo Nexxera redefiniu o seu mapa de stakeholders, os quais participaram da definição de aspectos materiais que trataríamos neste relatório.*

Pesquisas de clima, engajamento de lideranças, valorização de ideias (Prêmio Nexxera de Sustentabilidade), fóruns de discussão por meio de comitês de trabalho e envolvimento das equipes materializam o *engajamento dos colaboradores Nexxera*. Porém, a partir de 2016 outras práticas fortalecerão esse processo que tem oportunidades de evolução.

Pesquisas de satisfação, atendimento ao *cliente*, visitas, entre outras ações marcam a importância do envolvimento dos clientes na concepção do negócio e na melhoria contínua.

Em 2015 o Grupo Nexxera realizou pesquisa com a *comunidade do seu entorno*. Um ensaio depois de um ano de presença na região em Florianópolis onde se encontra a sede do Grupo Nexxera. A proposta foi entender o que pensam sobre a empresa e os impactos positivos e negativos com a instalação da empresa. Há muito a avançar em relação ao plano de gerenciamento, porém já captamos informações importantes nessa interface que mostram que geramos um movimento na economia local, apesar de alguns cuidados a serem observados sobre mobilidade (dado o aumento do número de veículos e colaboradores), e 100% mostraram-se muito curiosos em conhecer a companhia. Ações serão pensadas nessa direção em 2016.

Um ponto importante diz respeito a um aspecto material definido pelas partes interessadas na elaboração desse relatório, relacionado à Gestão de Fornecedores. Trata-se de um público importante, mas o Grupo Nexxera ainda não conseguiu avançar na reformulação desse engajamento, que passa por conhecer melhor quem são e os impactos que trazem para o negócio, além de aprimorar a relação contratual, que já avançou com recomendações sobre algumas práticas de sustentabilidade. Publicamente, por meio deste relatório, confirmamos a consciência que temos em priorizar a gestão e o engajamento desse público.

## Mapa de Stakeholders Nexxera

Manter com a cadeia de valor um relacionamento aberto, transparente e ético sempre foi uma marca importante do Grupo Nexxera, que a cada ano vem aprimorando os canais que garantam o relacionamento sustentável com seus principais públicos de relacionamentos (*stakeholders*), ou seja, com as organizações e pessoas que atuam direta ou indiretamente na corporação, mantendo uma gestão íntegra e comprometida já explícita na Política de Sustentabilidade do Grupo Nexxera.



## 5. ÍNDICE

### 01 INSTITUCIONAL

- 18 6. Perfil Organizacional
- 18 6.1. O grupo Nexxera
- 20 Linha do tempo
- 22 6.2. Empresas do Grupo Nexxera
- 23 6.3. Marcas, produtos e serviços
- 26 6.4. Mercados em que atua
- 26 6.5. Endereço (matriz e filiais)
- 27 6.6. Porte do Grupo Nexxera
- 29 7. Ética e Integridade
- 30 7.1. Visão
- 30 7.2. Missão
- 30 7.3. Valores
- 30 7.4. Nexxera signatária do Pacto Global
- 32 8. Governança
- 32 8.1. Organograma
- 33 8.2. Comitê de Sustentabilidade

### 02 PLANEJAMENTO SUSTENTÁVEL E INOVAÇÃO

- 36 9. Planejamento estratégico
- 38 9.1. Metodologia ágil
- 40 10. Sustentabilidade para o Grupo Nexxera
- 42 10.1. Nova Campanha de Sustentabilidade na empresa
- 43 10.2. Indicadores de sustentabilidade para empresas de base tecnológica
- 44 11. Inovação Nexxera
- 45 12. Qualidade dos produtos e serviços
- 47 13. Segurança da informação
- 48 14. Disponibilidade no fornecimento dos serviços Nexxera

### 03 TALENTOS DO GRUPO NEXXERA

- 52 15. Grupo Nexxera e seus talentos
- 58 15.1. Educação financeira com os colaboradores
- 60 15.2. Benefícios concedidos aos colaboradores
- 62 15.3. Critérios e práticas de recrutamento e seleção
- 65 16. Nexxera Ativa

### 04 ECONOMIA, MEIO AMBIENTE E SOCIABILIDADE

- 68 17. Economia: saúde financeira do Grupo Nexxera
- 69 17.1. Nexxera e a crise brasileira
- 70 17.2. Orçamento Base Zero
- 73 18. Desempenho Ambiental
- 73 18.1. Grupo Nexxera Ambiental
- 74 18.2. Instalações do novo prédio em Florianópolis

- 75 18.3. Semana Lixo Zero
- 76 19. Responsabilidade Social nas Comunidades
- 77 19.1. Visão, missão, valores
- 77 19.2. Reconhecimento
- 78 19.3. Práticas a partir do Plano Político-Pedagógico
- 79 19.4. Voluntariado no Grupo Nexxera: Voluntários Nexx
- 80 19.5. Programas e projetos desenvolvidos pelo Instituto Nexxera

### 05 RESULTADOS E DESAFIOS

- 88 20. Principais Realizações em 2014 e 2015
- 90 21. GRI – Índice Remissivo
- 94 22. Balanço Social Anual IBASE do Grupo Nexxera 2015
- 96 23. Desafios 2016 e 2017
- 97 24. Expediente





## 6. PERFIL ORGANIZACIONAL

[G4-3] [G4-4] [G4-5] [G4-7] [G4-8] [G4-9] [G4-10] [G4-11]

### 6.1. O Grupo Nexxera

Fundada em 1992 pelos sócios Edson Silva, Edenír Silva e Rui Fernando Müller, a Nexxera Tecnologia e Serviços S.A. surgiu como uma empresa de transferência eletrônica de dados financeiros e obteve em pouco tempo – mas com muito trabalho – a condição de líder nesse setor do mercado (hoje chamado de *EDI – Electronic Data Interchange*). A partir disso, e cultivando valores como pioneirismo, inovação e empreendedorismo, a Nexxera foi ampliando sua rede de serviços para que esses dados transportados gerassem informações financeiras importantes para a gestão corporativa, por meio de produtos inteligentes que estruturassem e organizassem essas informações e melhorassem a gestão, redução de tempo e custos e aumentassem a eficiência. Da racionalização e organização cada vez maiores das informações circulantes, muitos produtos inovadores puderam ser desenvolvidos e colocados no mercado.

O Grupo Nexxera possui soluções que contribuem para mudar e fortalecer as relações entre bancos, empresas, fornecedores e pessoas, facilitando e aumentando a segurança das transações eletrônicas de forma a trazer benefícios e valor agregado a todos os setores da sociedade. Nessa crescente automatização dos processos financeiros, o dinheiro vivo tem saído cada vez mais de circulação, automatizando processos e transformando em ativo eletrônico, o que aumenta ainda mais a necessidade de uma plataforma digital que ajude a manter, controlar e consolidar esse modelo de circulação financeira. Em 2014 começou a ser estruturada e desenvolvida uma vertical digital que envolvesse meios eletrônicos de pagamento voltado especialmente ao segmento B2C. Dessa forma, reforçamos a grande cadeia de valor que nossas soluções atendem, nos permitindo atingir 956 mil CNPJs e dois milhões de pessoas físicas. Essa conjuntura favoreceu a entrada em um novo nicho de mercado, e no início de 2015 se iniciaram os lançamentos das soluções da vertical digital do Grupo Nexxera.

Com todas essas transformações ocorridas na estrutura de serviços da empresa, hoje o Grupo Nexxera é dividido em duas grandes verticais: uma corporativa, que desenvolve, inova e vende as soluções já consolidadas no mundo empresarial B2B da Nexxera, e uma chamada de digital, atenta aos novos movimentos do mercado, com soluções voltadas ao MPE, PF e B2C, através de grandes projetos, *gateway*, carteira digital e captura.

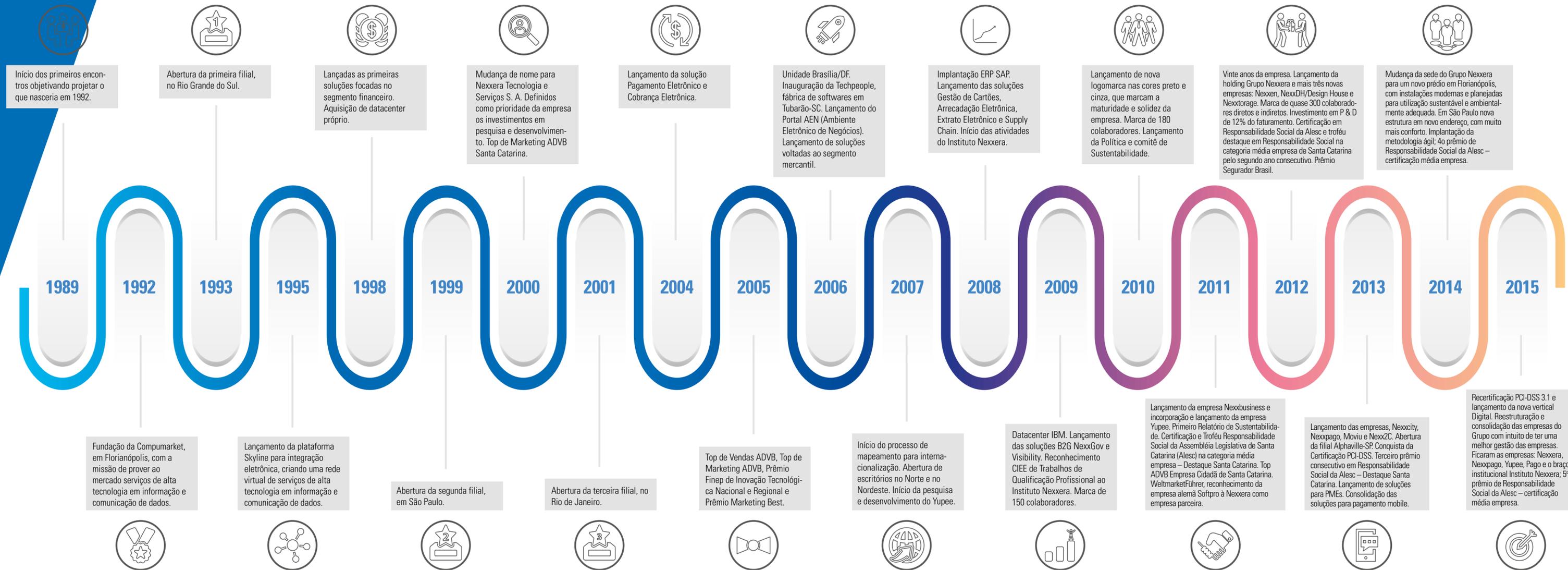
Já nossa linha digital traz soluções B2B2C ou B2C estruturadas para proporcionar facilidade aos usuários. São produtos e serviços voltados principalmente para pessoa física, micro e pequeno empresário e EI, e que acompanham as novidades do mercado mundial, através de um desenvolvimento eficaz e inovador. A vertical digital trabalha essencialmente com meios eletrônicos de pagamento, desde contas pré-pagas até recebimentos e pagamentos por meio do celular, com e sem máquinas de cartão, além de aplicativos gratuitos de gestão financeira.

Atualmente, o desafio do Grupo é a reestruturação das soluções, que tem como objetivo principal melhorar a experiência do usuário com novas interfaces e a performance, bem como aumentar a segurança de todas as soluções.

Ao refletirmos sobre nossa trajetória, podemos dizer que o Grupo Nexxera não é propriamente uma empresa de tecnologia; a tecnologia não é uma finalidade, e sim um meio para oferecermos as soluções aos clientes, dentro do foco financeiro e mercantil. Não vendemos softwares, vendemos soluções de gestão, facilidades em transações financeiras e mercantis. Na estrada do desenvolvimento econômico e social, a tecnologia é o percurso, não o destino final. O destino é a melhora na qualidade de vida, a consciência de que o tempo é um bem de valor incalculável, o encurtamento das distâncias físicas e simbólicas entre as pessoas e, acima de tudo, as atitudes que farão do mundo um lugar mais equilibrado e sustentável.

*Em nossa linha corporativa de negócio oferecemos soluções desenvolvidas para o mercado B2B que aumentam o desempenho dos processos, buscando a excelência na entrega dos resultados e trazendo agilidade para o cotidiano das empresas.*

# Linha do tempo



## 6.2. Empresas do Grupo Nexxera

**NEXXERA**

**Nexxera** – o principal núcleo de inteligência e desenvolvimento do grupo, que inclui os Centros de Serviços Compartilhados, áreas que dão suporte a todo o grupo (áreas meios), como os setores administrativo, de desenvolvimento, de programação, de marketing, financeiro, de gestão de talentos, etc., bem como todo o desenvolvimento e venda das soluções corporativas.

**pago**

**Pago** – localizada em São Paulo, atua nacionalmente no mercado de captura de dados de cartões de crédito e débito com soluções 100% próprias, inovadoras e flexíveis para atender às necessidades de varejistas e prestadores de serviço. Nessa empresa é desenvolvido o software que fica dentro das máquinas de cartão, que traz todo o processamento para dentro da Nexxera.

**NEXXPAGO**

**Nexxpago** – é responsável por toda a parte digital da empresa, com desenvolvimento das carteiras digitais, *gateway* de pagamentos, dos softwares das máquinas de cartão, bem como de toda a tecnologia embutida nesses processos. Incorporou a Nexxcity.

**yupee**

**Yupee** – empresa voltada para pessoas físicas e que atua no gerenciamento financeiro pessoal. Por meio de website ou aplicativo, proporciona uma forma econômica, inteligente e inovadora de auxílio na organização de compromissos financeiros.

**INSTITUTO NEXXERA**

**Instituto Nexxera** – não caracteriza-se como uma empresa, mas sim o viés institucional do Grupo Nexxera que desenvolve e apoia projetos de responsabilidade social na sociedade.

**Nexxsupply** – a nova empresa é resultado do crescimento da vertical *Supply Chain*.

## 6.3. Marcas, produtos e serviços

O Grupo Nexxera oferece um leque amplo de produtos, soluções e serviços, o qual se organiza basicamente em: Gestão de Cartões, Conectividade, AEN Financeiro e *Supply Chain*.

### Gestão de Cartões

Nessa unidade são reunidas todas as informações de vendas por cartão de débito e crédito de forma segura e transparente. Com ela, ficam facilitados o controle e a análise de valores recebidos com cartões, pois trabalha com três níveis de conciliação: conciliação dos registros internos da venda com as informações recebidas pela adquirente, passando pela conciliação financeira e dando visão estratégica sobre os recebíveis parcelados em meses posteriores, por bandeira, por estabelecimento, até a conciliação bancária, verificando se foi depositado o valor correto das operações na conta da empresa.

Com atuação nos processos de venda, financeiro e bancário, o Grupo Nexxera proporciona soluções facilitadoras de todas as etapas da compra e venda, automatizando processos de identificação e conciliação dos dados, e promovendo visibilidade, controle e inteligência no uso destes.

### Conectividade

Primeira solução do Grupo Nexxera, a conectividade tem como princípio a segurança e criptografia no transporte e na comunicação de dados por meio de uma rede de conectividade. A rede própria do Grupo Nexxera é a Skyline, por meio da qual ocorre todo o processo de comunicação *batch* e *web service* entre empresas, fornecedores, indústrias e bancos, com monitoramento e controle total. Como valor agregado, o Nexxcontrol é a ferramenta que centraliza e gerencia em uma plataforma única todo o tráfego de dados, realiza o monitoramento e controle, identificando e apontando ocorrências, além de manter a integridade total dessas informações.

### **AEN Financeiro**

Plataforma de grande expertise do Grupo Nexxera nas relações entre empresas, bancos e cadeia de valor referentes à transações financeiras. Permite uma gestão multi banco, multi empresa e multi setorial centralizada das operações financeiras, em um único local, facilitando o dia a dia da sua empresa. É composta por diversas soluções como: cobrança eletrônica, pagamento eletrônico, extrato eletrônico, arrecadação eletrônica, conciliação, entre outros.

O Pagamento Multibanco Eletrônico permite efetuar e gerenciar de forma global todas as ordens de pagamento das empresas. Além de possibilitar agendamentos e confirmações, ele ainda gera relatórios personalizados com possibilidade de receber os comprovantes de pagamentos em caixas postais ou apresentar para o fornecedor no site.

A Cobrança Multibanco Eletrônica, por sua vez, possibilita administrar toda a carteira

de cobrança, seja ela feita por geração e envio de boletos, com ou sem registro, disponibilizando painéis personalizados com informações para cada usuário.

O Extrato Eletrônico consolida todas as contas da empresa em diferentes instituições, num só portal, gerando relatório com cruzamento de informações e gráficos inteligentes.

A Arrecadação Eletrônica é uma solução que atua principalmente no mercado de *utilities*. Trata-se de uma maneira inteligente e ágil para gerenciar toda a cobrança, seja ela feita por código de barras ou débito em conta. Leva em telas diretas e pesquisáveis todas as informações sobre a situação dos pagamentos efetuados, pendentes, em repique, cancelados, com erros e formas de pagamentos.

A conciliação é parte de cada processo que visa confrontar dados e situações esperadas e realizadas bem como facilitar a gestão e tesouraria das empresas.

### **Supply Chain**

Plataforma responsável pela integração das informações mercantis, financeiras e logísticas nas empresas, com o máximo de segurança e confiabilidade no envio e recebimento de informações. Entre uma empresa e sua cadeia de valor não há apenas processos de compra e venda; há também pedidos, programação de demanda e reposição de estoque, campanhas, antecipação financeira para pagamento de entregas futuras, comunicação de divergência na entrega (quantidade errada, produto com problema), entre outras etapas. Essa solução é desenvolvida para oferecer às indústrias, franquias, varejistas e toda sua cadeia de valor um melhor nível de informação e inteligência em suas tomadas de decisão por meio de um trabalho de coleta, mensuração e tratamento de dados para entregar aos responsáveis informações valiosas para o controle e gerenciamento das compras, vendas, estoques e rupturas ou falta de mercadorias.

### **Yupee**

Gerenciador financeiro pessoal permite desde receber o holerite até lançar os gastos, pagamentos e extratos para orientar o usuário a respeito de sua saúde financeira e formas de investir ou adquirir.

### **Gateway**

Serviço voltado a transações por cartão e boleto voltado a portais B2B, B2C, app e soluções eletrônicas multibandeira.

### **Carteira Digital**

Carteira multiserviços do usuário onde além de guardar os seus cartões e gerenciar os gastos, integra um vasto e diferenciado conjunto de serviços.

### **Mobile POS**

Solução que simula um POS no celular.

### **Pago Cartões**

Solução de captura voltada a prover soluções de PINPAD para automação, MPOS ou MiniPOS GPRS Móvel com ou sem impressão de comprovante e Pós de mesa com fio ou wi-fi. Inclui plataforma de gerenciamento e antecipação.

### **Captura Nexx pago**

Soluções de captura providas pela Pago ou outras soluções complementares de mercado, desenvolvida para nichos de mercado incluindo gestão e antecipação.

#### 6.4. Mercados em que atua

O Grupo Nexxera atende principalmente instituições financeiras, *utilities*, indústria, varejo, micro e pequenas empresas, empreendedores individuais, segmentos para pessoas físicas, com grande penetração nesses mercados, com atuação nos setores mercantil, logístico, financeiro e de documentação eletrônica. Atua em escala global, fortalecida em soluções seguras auditadas em datacenters Tier 3 PCI.

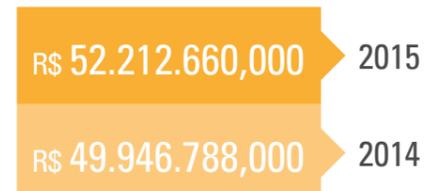
#### 6.5. Endereço (matriz e filial)

**Matriz:**  
Nexxera Tecnologia e Serviços S.A - Holding  
Rua Madalena Barbi, nº 181 - Centro  
CEP: 88015-190  
Florianópolis/SC - Brasil

**Filial em SP:**  
Av. Ibirapuera, 2332 - Conjunto 101 - 10º andar  
Torre Ibirapuera - Indianópolis  
CEP: 04028-002  
São Paulo/SP

#### 6.6. Porte do Grupo Nexxera

##### Item 1: Receita Líquida



##### Item 2: Colaboradores da empresa

Número total de colaboradores diretos:



2015 = 232 colaboradores



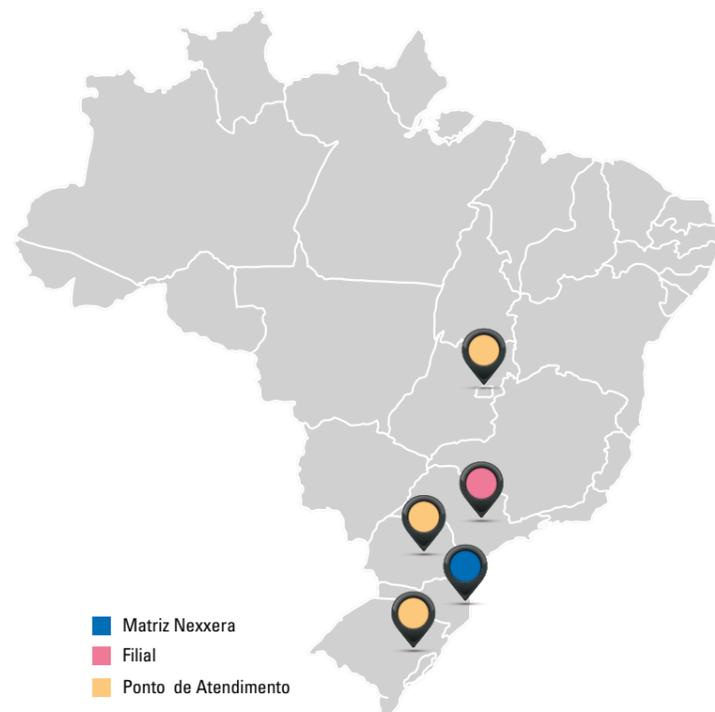
2014 = 238 colaboradores

##### Item 2.1: Cobertura Negociação Coletiva

100% dos colaboradores estão cobertos por acordos de negociação coletiva.



### Item 3: Localização e Operações



## 7. ÉTICA E INTEGRIDADE [G4-15] [G4-56]

A palavra “ética” talvez nunca tenha sido tão usada no mundo corporativo; ao mesmo tempo, nunca foi tão necessário reforçar o compromisso com os ideais éticos, sem os quais é impossível imaginar um mundo mais justo. A ética profissional sempre foi, desde a criação da primeira empresa do Grupo Nexxera, em 1992, a base de seu crescimento. Sem o compromisso ético com colaboradores, parceiros, clientes, fornecedores, mídia e demais partes interessadas, o grupo não teria sequer chegado perto da posição que ocupa hoje.

Em 2013, a fim de formalizar e sistematizar o que sempre foi compromisso da empresa, o Grupo Nexxera lançou o Código de Ética e Conduta, que reflete a cultura, os valores, a atuação socioambiental e as normas de conduta consideradas imprescindíveis no dia a dia do Grupo Nexxera. Esse documento norteia os colaboradores da empresa e seus *stakeholders* na condução dos negócios, que deve sempre ocorrer de maneira ética, socialmente responsável e ecologicamente correta.

Todos os colaboradores passam por uma capacitação que visa apresentar e firmar com eles o compromisso com a atuação ética segundo os princípios definidos pela organização. O acompanhamento do cumprimento do código é de responsabilidade da área de Gestão de Talentos, que, por meio de total abertura e absoluto sigilo para receber comunicações de violação do código, toma as medidas necessárias que preservam os princípios éticos no cotidiano da empresa. Com essas medidas o Grupo Nexxera reforça continuamente o pacto pela responsabilidade, pela correção e pelo cumprimento dos princípios que sempre os guiaram e continuarão a guiá-lo.

*Sabemos que os costumes, os valores e as referências mudam com o passar dos anos, porém os princípios éticos que nos norteiam são inegociáveis. Um futuro promissor não depende apenas do desenvolvimento tecnológico e do crescimento econômico, mas principalmente da valorização desses princípios que sempre fizeram parte da filosofia de trabalho do Grupo Nexxera.*

### 7.1. Visão

Prover soluções e serviços avançados, agregando inovação e benefícios aos clientes.

### 7.2. Missão

Ser uma empresa global, líder e referência, promovendo resultados baseados nos pilares social, ambiental e econômico.

### 7.3. Valores

- Ética
- Respeito
- Inovação
- Qualidade
- Humildade
- Integridade
- Honestidade
- Determinação
- Sustentabilidade
- Comprometimento
- Valorização das pessoas
- Orgulho de ser Nexxera

### 7.4 Nexxera signatária do Pacto Global

A Nexxera passou a ser, oficialmente, uma empresa signatária do Pacto Global, iniciativa da **ONU** por meio da qual importantes instituições do mundo inteiro assumem 10 princípios a serem cumpridos pelas empresas. Mais de oito mil empresas e quatro mil organizações do mundo inteiro são signatárias do Pacto Global, sendo 1030 brasileiras e 39 do setor de *software and computer services*, categoria da Nexxera, uma das mais recentes a integrar o rol de signatárias.

Para o Grupo Nexxera, é mais um passo em que nos mostramos totalmente comprometidos em contribuir para sermos uma empresa melhor e termos um mundo melhor para se viver. São princípios que o Grupo Nexxera trabalha na companhia e que vêm fortalecendo ainda mais. A empresa cumpre com rigor as relações no trabalho, respeitando todos os direitos humanos dos colaboradores do Grupo Nexxera. Também assumimos esforços com os princípios que envolvem valorização do meio ambiente e mecanismos anticorrupção, com ações cada vez mais efetivas de preservação ambiental, ética e integridade.



Network Brazil  
**WE SUPPORT**

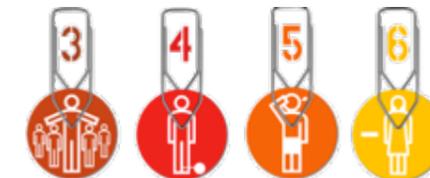
### Princípios do Pacto Global

#### Direitos Humanos



1. As empresas devem apoiar e respeitar a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente;
2. Assegurar-se de sua não participação em violações desses direitos.

#### Trabalho



3. As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva;
4. A eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório;
5. A abolição efetiva do trabalho infantil;
6. Eliminar a discriminação no emprego.

#### Meio Ambiente



7. As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais;
8. Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental;
9. Incentivar o desenvolvimento e difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis.

#### Contra a Corrupção



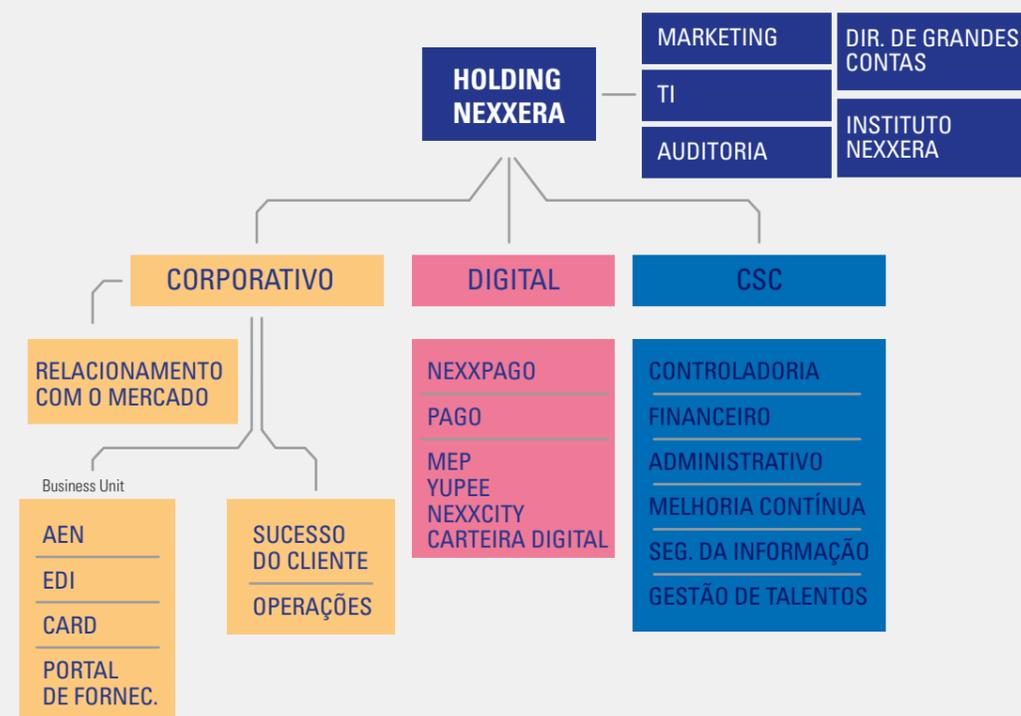
10. As empresas devem combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina.

## 8. GOVERNANÇA [G4-34]

Um dos pilares de sustentação mais importantes do Grupo Nexxera é a política de governança, que vem sendo sempre repensada e aprimorada. Baseia-se nos princípios de criatividade, dinamismo e engajamento, e se define no conjunto de regulamentos, decisões, costumes e ideias que moldam a forma como a instituição é administrada. Para a melhora contínua na capacidade de produzir mais e melhor, a Nexxera tem sua gestão organizacional baseada num modelo que se aproxima da cadeia de valor da empresa e fortalece os laços com os públicos de relacionamento, sempre com vistas ao desenvolvimento com responsabilidade social, ambiental e econômica.

### 8.1. Organograma

O cenário em que o Grupo Nexxera atua tem como característica principal o dinamismo. É preciso manter-se sempre atento às transformações e tendências culturais e organizacionais, sem prescindir da inovação e criatividade que sempre estiveram presentes em nossa história. O atual organograma do Grupo Nexxera é fruto de novas ideias e conceitos pensados de forma sistêmica e integrada por todos os setores da empresa, valorizando sempre seu maior ativo: as pessoas.



### 8.2. Comitê de Sustentabilidade

Com a evolução da política de governança corporativa ao longo dos anos e dos estudos do tema, foi implantado em 2010 o Comitê Interno de Sustentabilidade, a fim de alinhar ações e projetos interdisciplinares em todo o Grupo Nexxera em uma governança para gerenciar a gestão de sustentabilidade da empresa. Assim, o comitê, formado por 14 pessoas (de diferentes áreas e hierarquias da organização), reúne-se periodicamente para discutir sustentabilidade a partir de indicadores. Com a adoção oficial dos princípios do GRI na produção deste relatório, os indicadores do Instituto Ethos, até então utilizados como base das ações do comitê, vão se somar aos indicadores do próprio GRI, a partir do qual diversas ações foram pensadas.

Para alcançar uma performance sempre melhor do que a do ano anterior nas áreas trabalhadas pelo comitê, são estabelecidas ações efetivas que devem ser implantadas no Grupo Nexxera para que tenhamos indicadores de sustentabilidade mais favoráveis ao cenário dessa gestão na empresa, avaliando posteriormente os impactos e resultados dessas prioridades.

Do trabalho do Comitê de Sustentabilidade surgiram desde o plano de cargos e salários, novas práticas de recrutamento e seleção, código de ética, pesquisas de satisfação, até campanhas de coleta seletiva de lixo e de conscientização ambiental, entre outras ações que estão em constante análise e aperfeiçoamento por parte do comitê.

*O comitê, formado por 14 pessoas, reúne-se periodicamente para discutir sustentabilidade a partir de indicadores.*





*Uma das metas atuais é fortalecer a controladoria interna, uma grande oportunidade que temos transformado em realidade.*

## 9. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO [G4-13] [G4-20]

O Grupo Nexxera reconhece que existem grandes oportunidades de melhoria no desenvolvimento de seu planejamento estratégico. Houve ensaios sobre esse tema em 2014 e 2015 que confirmaram a necessidade de evoluir. Nessa direção, o Grupo se encontra em uma nova fase de planejamento com vistas ao triênio 2016-2018, em que o crescimento financeiro será consequência da reorganização das empresas do grupo, e não objetivo. Com meta de em três anos estar entre as 150 melhores empresas brasileiras para se trabalhar, esse crescimento será fortemente determinado pela gestão e desenvolvimento dos talentos que temos e dos que vierem a trabalhar conosco. O desafio é grande e, com o objetivo no sucesso, focar-se-á em um planejamento estruturado e padronizado.

A principal ação estratégica nos últimos dois anos foi a separação do Grupo em duas grandes verticais de negócios:

a Corporativa, em que são tocados os negócios da Nexxera TI, e a Digital, em que estão os novos negócios relativos a meios de pagamento: carteira digital, aquisição, pagamento de contas e outros serviços.

Essa separação, porém, como não poderia ser diferente, ocorre com forte alinhamento e integração entre os negócios de cada vertical. Dessa forma o foco de trabalho de cada vertical fica bem mais claro, o que será um grande diferencial para os próximos anos. As duas verticais têm presidência e diretoria, com as presidências delegando autonomia às diretorias, tornando a gestão mais descentralizada e dinâmica, o que também já começa a dar resultados positivos.

Uma das metas atuais é fortalecer a controladoria interna, uma grande oportunidade que se tem transformada em realidade. A Controladoria foi responsável por implementar o Orçamento Base Zero (ver item 17.2 deste relatório). O Grupo Nexxera acredita que, além de gerar indicadores, é primordial avaliar quais deles realmente fazem diferença nas práticas corporativas e entregá-los no menor tempo possível. Para isso, o fortalecimento dos mecanismos de acompanhamento e o maior foco gerado pela estruturação do Grupo, em duas verticais, são ações fundamentais a serem mantidas e ampliadas.



### 9.1. Metodologia ágil

A partir do final de 2014 o Grupo Nexxera passou a adotar uma nova metodologia de trabalho para a área de desenvolvimento de software: a metodologia ágil, que tem origem na filosofia *Lean* (o *Lean* será estendido para todos os setores do Grupo), a qual por sua vez foi inspirada no sistema de produção japonês (*toyotismo*, ou *just-in-time*). A metodologia ágil consiste basicamente em uma forma de organizar o trabalho da área de desenvolvimento para buscar uma maior qualidade, assertividade e agilidade nas entregas.

Em outras palavras, no lugar de uma metodologia de isolamento por um longo período para o desenvolvimento integral de um produto antes de lançá-lo ao mercado, a metodologia ágil

preconiza a atualização e melhoria contínua, entregando uma parte do produto por período estabelecido (*timebox*) e posteriormente reavaliando o funcionamento para melhorar o produto. Agilidade nas entregas, aprendizado rápido e consequentemente a geração de maior valor ao cliente são alguns dos ganhos que a metodologia ágil traz num sistema de produção.

Para possibilitar essa dinâmica é utilizado o MVP, ou MPV (Mínimo Produto Viável), uma forma de expressar uma ou mais ideias aos clientes sobre determinado produto gastando o mínimo de esforço possível. Dessa maneira pode-se aprender com os erros e construir exatamente o que o usuário final deseja em um curto intervalo de tempo.

O Grupo Nexxera tem buscado implantar o *Lean* não apenas no desenvolvimento de software, mas também em áreas como Gestão de Talentos, por exemplo, com recrutamento e seleção de profissionais alinhados com os valores e as práticas da equipe. Uma das premissas desse novo jeito de pensar é ter as pessoas certas no lugar certo, trabalhando com o que gostam e sendo valorizadas por isso, o que tem impacto direto no resultado de seu trabalho.

Como resultados dessa nova forma de pensar e executar o trabalho, temos:

- **Turnover diminuiu:** perdemos três pessoas em nove meses. Duas delas foram para a Europa e uma foi abrir a própria empresa;
- **Bugs diminuíram:** diminuimos em cerca de 30% os *bugs* em 2015 comparados com os ocorridos em 2014.

- **Setor Tradução:** Reorganizamos o processo de tradução em diversas frentes (Priorização, Kanban, Processo, Papéis, Comunicação, *Tickets* no Jira, etc.). Dessa forma foi possível diminuir a quantidade de pessoas na equipe e mesmo assim manter a produtividade. Hoje o setor é um exemplo para a empresa em relação a processos *Lean*.
- Por meio do processo *Lean*, estamos registrando todas as solicitações de nossos clientes (internos e externos) no JIRA, o que melhorou muito a comunicação, a priorização e a noção de gargalos dentro dos times;
- Com a criação de times e o conceito de “dono” do produto, tivemos apenas três incidentes fora do horário de trabalho (problemas sérios em produção) nos últimos nove meses.

## 10. SUSTENTABILIDADE PARA O GRUPO NEXXERA

[G4-16] [G4-20] [G4-21]

Nos últimos anos, foi se tornando mais claro na filosofia da empresa, compartilhada com colaboradores, parceiros, clientes, comunidade e fornecedores, que o significado de sustentabilidade é bem mais amplo que o cuidado com o meio ambiente, ainda que este seja um princípio absolutamente fundamental. Sustentabilidade tem relação com ações que permitam e favoreçam o desenvolvimento contínuo, regular e possível de ser mantido no longo prazo.

Em outras palavras, trata-se do conjunto de práticas que possam harmonizar o crescimento da empresa com o desenvolvimento socioambiental, pois sem esses princípios torna-se inviável a manutenção do desenvolvimento sólido e saudável do negócio, com engajamento contínuo, aperfeiçoamento de práticas cotidianas e estratégicas, e principalmente manutenção das relações éticas e transparentes com os públicos de relacionamento.

Indicadores (Ethos, GRI), Governança (Comitê de Sustentabilidade do Grupo Nexxera), práticas de engajamento (interno e externo) vêm tornando a sustentabilidade fundamental na gestão corporativa do Grupo Nexxera. Dentro dessa filosofia, nossa política de sustentabilidade é fundamentada nos seguintes princípios:

- Focar na gestão de negócios cujas metas impulsionam o triplo resultado social-ambiental-econômico, impactando em um mundo cada vez melhor para se viver. Dessa forma o Grupo Nexxera assegura uma prática que consolida o desenvolvimento sustentável.
- Melhorar continuamente os processos, produtos e serviços, visando resultados sustentáveis e superando as expectativas de seus públicos de relacionamento.
- Oferecer produtos e serviços inovadores que melhorem a vida de seus consumidores (diretos e indiretos).
- Cumprir a legislação e as normas aplicáveis aos negócios do Grupo Nexxera.
- Além do uso do seu produto/serviço, incentivar a racionalização dos recursos naturais, o Grupo Nexxera também se compromete em promover iniciativas internas e externas que visam à proteção do meio ambiente.
- Promover o crescimento pessoal e profissional de seus colaboradores e a busca da melhoria contínua das condições de trabalho, saúde e segurança.
- Investir na responsabilidade social nas comunidades, por meio do Instituto Nexxera.



### 10.1. Nova Campanha de Sustentabilidade na empresa

Em julho de 2015 o Grupo Nexxera lançou uma campanha voltada à simbologia da sustentabilidade, trazendo para a pauta o fortalecimento do compromisso com ações sustentáveis, incluindo o uso adequado dos espaços comuns e dos recursos naturais, buscando continuamente a harmonia ambiental em atitudes que propiciam um impacto muito maior no dia a dia do que somente eventos isolados.

O Grupo Nexxera sabe que é no cotidiano que a noção de sustentabilidade é melhor sedimentada e atinge todos os cantos da empresa, com um trabalho sólido de conscientização e valorização das ações coletivas para um desenvolvimento sustentável.

A campanha englobou a disseminação de marcas que representam a Nexxera Sustentabilidade Ambiental, a Nexxera Sustentabilidade Social e a Nexxera Sustentabilidade Econômica. Dessa forma, aos poucos, a compreensão de ser sustentável amplia-se, passando a ser um conceito ligado não apenas à preservação ambiental, mas à integração desses três pilares.

A adoção do GRI como base para as ações também faz parte dessa visão ampla, integral e holística de sustentabilidade na empresa. Também o nome “campanha” se refere não a um evento específico, mas a uma identidade criada para incutir essa ideia de sustentabilidade no ambiente de negócios da empresa.

## Governança & Sustentabilidade

ACATE



### 10.2 Indicadores de sustentabilidade para empresas de base tecnológica

A Nexxera entende que a empresa sozinha não poderá garantir um futuro sustentável, por isso acredita na construção coletiva para deixar com muito mais força a marca de suas ações em conjunto com outras empresas. Assim, a empresa vem participando ativamente da *Vertical Governança e Sustentabilidade* da Associação Catarinense de Empresas de Tecnologia (ACATE), além de possuir “cadeira” no conselho da instituição. A vertical vem nos últimos três anos propondo negócios, métodos e ações em prol do desenvolvimento sustentável do setor de tecnologia de Santa Catarina.

Em 2015 a Nexxera protagonizou juntamente com outras organizações a construção e publicação de uma ferramenta de gestão para empresas de base tecnológica, tida como uma iniciativa pioneira no país em sustentabilidade na área de TI.

Com 169 indicadores de autoavaliação, o projeto foi pensado considerando a realidade das empresas de tecnologia. As empresas passaram por um processo de capacitação para entender as finalidades e as tratativas diante desse importante diagnóstico, que se baseou em indicadores do mercado (Ethos, GRI, IBASE, ACATE, entre outros).

*A Nexxera entende que a empresa sozinha não poderá garantir um futuro sustentável, por isso acredita na construção coletiva para deixar com muito mais força a marca de suas ações em conjunto com outras empresas.*

## 12. QUALIDADE DOS PRODUTOS E SERVIÇOS <sup>[G4-21]</sup>

Através da aplicação das metodologias *Lean* e *Ágil* temos buscado o aumento da qualidade dos nossos produtos e serviços. Para atingir esses objetivos, o Grupo Nexxera tem realizado as seguintes ações:

- Inicialmente, criamos o conceito de “dono” do produto, por meio de times com a responsabilidade de manter e evoluir os “seus” produtos.
- Criamos um processo em que todas as necessidades e problemas são registrados em uma ferramenta de controle de *tickets* (JIRA). Com essa ferramenta, o time realiza a priorização das atividades e todas as informações ficam registradas.
- Buscamos o aprendizado constante dos nossos colaboradores por meio de seminários, biblioteca de livros e cursos, visando ao aumento da qualidade dos nossos produtos e serviços.
- Trouxemos o conceito de melhoria contínua para dentro dos times. Todos os times têm a responsabilidade de melhorar. Ao final de cada mês, por meio do processo de *Review*, devem ser apresentadas as melhorias que o time realizou.
- Utilizamos um processo de revisão de código (*Code Review*) pelo qual os membros da equipe avaliam o código um do outro antes de aprovar uma nova versão para os clientes.
- Utilizamos uma ferramenta de controle de versão dos nossos produtos, para garantir que o time saiba o que está sendo feito, quando e por quem foi feito.
- Temos um processo de testes automatizados que verificam se as principais funcionalidades estão operando. Esse processo acontece sempre antes de lançar uma nova versão para os clientes.
- Temos indicadores de desempenho para cada time. O principal indicador é a quantidade de *bugs* por produto com um comparativo mensal.
- Realizamos auditoria mensal com cada time para garantir que o processo definido esteja sendo seguido.
- Temos servidores específicos para cada uma das etapas do processo de desenvolvimento:
  - » Servidor de Desenvolvimento: cada desenvolvedor realiza o seu desenvolvimento na sua máquina e depois envia para esse servidor a fim de “juntar” seu código com o código dos outros.
  - » Servidor de Testes: a versão aprovada pelos desenvolvedores vai para o ambiente de testes, em que nossa equipe de testes realiza verificações para garantir que tudo esteja ok.
  - » Servidor de Homologação: a versão aprovada pelos testadores vai para os analistas de negócio, que têm como responsabilidade garantir que o que deveria ser realizado realmente foi cumprido.
  - » Servidor de Produção: a versão aprovada pelos analistas de negócio é lançada para nossos clientes.

A inovação é o princípio que ampara e solidifica a empresa ao longo dos anos.

## 11. INOVAÇÃO NEXXERA <sup>[G4-21]</sup>

A Nexxera é uma empresa que nasceu sob a égide da inovação, ou seja, a inovação é o princípio que ampara e solidifica a empresa ao longo dos anos. O conceito de *cloud computing* (computação em nuvem), por exemplo, é a forma com que nossos sistemas foram desenvolvidos desde 1992, método que ainda não tinha sido lançado. Isso mostra que o espírito de pioneirismo já acompanha a Nexxera desde sua fundação até os dias de hoje.

Nos últimos dois anos, com o espírito de inovação que está no DNA do Grupo Nexxera, a empresa tem buscado se desburocratizar, haja vista que a burocratização é um dos aspectos que tornam a inovação mais lenta do que o mercado desejaria. A implantação do *Lean* e das metodologias derivadas em nossos processos é uma das formas encontradas pela empresa para buscar a agilidade necessária para acompanhar o ritmo veloz do mundo contemporâneo. As constantes atualizações e modificações para melhoria permitidas pela metodologia ágil tornam os produtos mais certos, pois os ajustes e os aprimoramentos ocorrem em seu próprio processo de prototipagem, desenvolvimento e teste no mercado. Essa dinâmica permite a atualização em segundos, possibilitando levar mais rápido e com mais eficiência a inovação dos produtos ao mercado.



## 13. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO [G4-14] [G4-21] [G4-EC7]

Segurança da informação é absolutamente fundamental para o negócio do Grupo Nexxera. Com a mudança da estrutura física, todo o processo de backup foi revisado, com aquisição de equipamentos específicos para backup do ambiente de produção. A salvaguarda de dados bancários fica garantida com um sistema de backup interligado entre o sistema de São Paulo e o de Florianópolis, com a gravação dos dados mais importantes replicados em fita e a guarda das fitas em cofres. Os dados não tão importantes e que podem ser descartados após a utilização não vão para as fitas, mas permanecem no *appliance* de backup. Já os dados mais importantes, dos quais é necessário haver a salvaguarda, saem do *appliance*, vão para as fitas e posteriormente para o cofre. O backup do ambiente de produção é gerenciado por meio da solução *HP Data Protector*.

Essa foi uma evolução grande iniciada em meados de 2014, pois traz agilidade nos resgates e segurança para os dados. Além disso, com a conexão direta com a matriz, eliminaram-se o custo e o tempo gastos com o resgate e transporte de fitas do Data Center.

Ainda a respeito desse tema, o Grupo Nexxera faz também um trabalho de orientação contínua com os colaboradores para construir práticas coletivas voltadas à segurança de informação, inclusive fora do expediente, disseminando esse conhecimento também em outros ambientes.

## 14. DISPONIBILIDADE NO FORNECIMENTO DOS SERVIÇOS NEXXERA [G4-14] [G4-21] [G4-EC7]

A disponibilidade de serviços tem relação direta com a salvaguarda tanto do sistema como das operações. O Grupo Nexxera hospeda suas soluções em fornecedores de Data Center (DC) especializados, os quais possuem certificações reconhecidas mundialmente, como ISAE3402 e ISO 27001 e PCI, além de rigorosos controles físicos e lógicos para atender aos mais exigentes requisitos de segurança e disponibilidade. São eles: Uol Diveo (DC Primário) e Equinix (DC de Contingência), ambos localizados em Barueri-SP.

Os ativos e serviços do DC Primário são totalmente contingenciados, estão distribuídos em dois racks segregados e contam com rotinas de balanceamento de carga e replicação automática de dados. Com isso, caso ocorra a perda ou indisponibilidade completa de um rack, os serviços serão roteados para o outro rack de forma automática e transparente.

Já o DC de Contingência possui um rack e os ativos e serviços necessários para manter os serviços com performance semelhante ao DC Primário. No entanto, esse DC será acionado apenas quando houver uma indisponibilidade total do DC Primário. Para os próximos anos, o Planejamento Estratégico do Grupo prevê a transformação do modelo de Contingência atual para o modelo Ativo-Ativo, garantindo ainda mais agilidade na restauração dos Serviços e Sistemas.

*O Grupo Nexxera hospeda suas soluções em fornecedores de Data Center (DC) especializados, os quais possuem certificações reconhecidas mundialmente.*



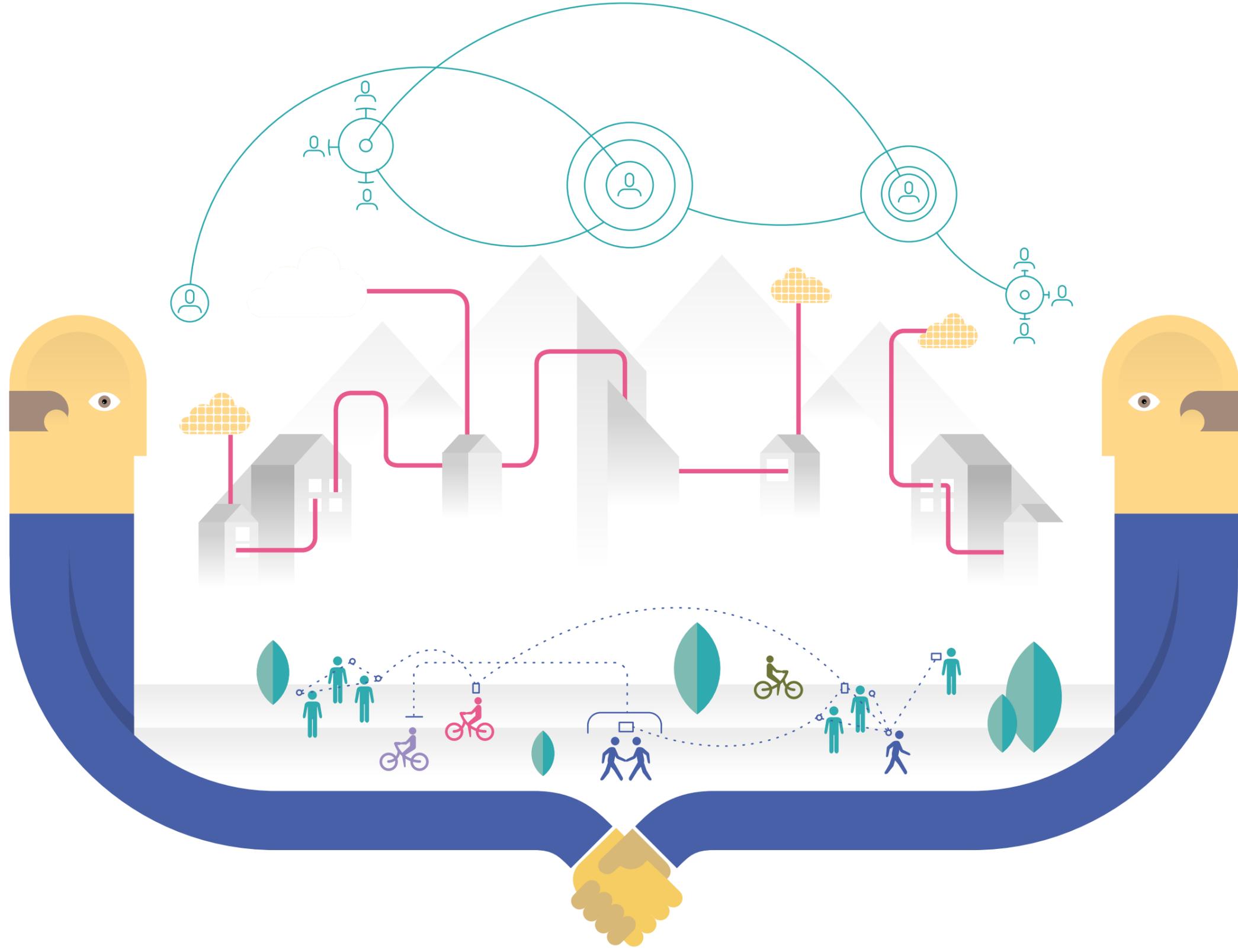
### Nova Sede

Toda a operação do Grupo Nexxera (incluindo administração de redes e sistemas, suporte e implantação) é realizada na matriz em Florianópolis. O novo prédio, com cerca de 5.000m<sup>2</sup>, que abriga o Grupo Nexxera mantém um novo sistema de ar-condicionado de contingência em seu Data Center e um gerador de energia capaz de manter em funcionamento todas as operações durante um dia todo sem necessidade de reabastecimento, o que tem impactos positivos na produtividade e suporte aos clientes.

No aspecto da rede, o cabeamento estruturado foi feito com empresa

certificada e houve grande investimento na aquisição de equipamentos que permitem o Gerenciamento Centralizado da Rede. Além disso, o uso de piso elevado permite que qualquer realocação física dos pontos elétricos e de rede seja feita de forma rápida, prática e segura.

No final de 2015 foi feito um treinamento de prevenção e combate a incêndio, com a participação de 20 pessoas, numa apresentação de oito horas, bem como uma auditoria no prédio para verificar os pontos focais em cada andar. Para o prédio está sendo planejada uma equipe de brigada de incêndio.





## 15. GRUPO NEXXERA E SEUS TALENTOS

[G4-20] [G4-21] [G4-DMA] [G4-LA1] [G4-LA2] [G4-LA3] [G4-LA6] [G4-LA7] [G4-LA8] [G4-LA9] [G4-LA11]

Com quase 240 colaboradores nos anos que percorrem esse relatório, o Grupo Nexxera tem uma geração cuja maioria (cerca de 66%) se define como *Millennials*, também conhecida como Geração Y (nascidos entre 1980 e 2000). Nas literaturas são ditos como os filhos da Geração X e netos dos *Baby Boomers*. Com características bem peculiares, como o interesse pelo mundo digital – são profundamente familiarizados com dispositivos móveis em tempo real –, têm a expectativa de ter a informação e o entretenimento disponíveis em qualquer lugar e em qualquer momento.

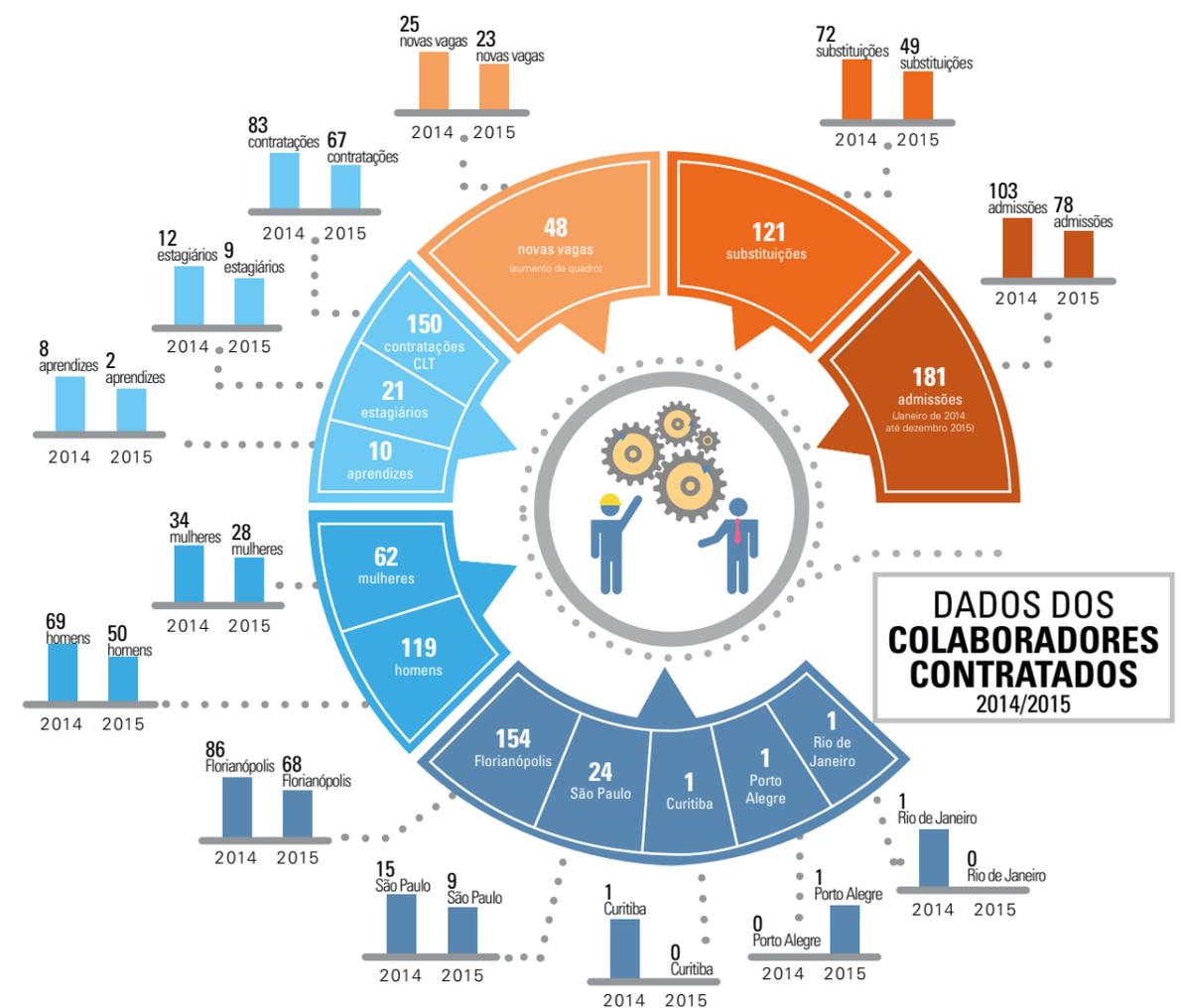
São estimulados no mundo do trabalho para executar múltiplas tarefas, independentemente das atividades fins, e vêm se tornando os responsáveis pela difusão

de novos softwares e/ou hardwares. Evidentemente que a Nexxera não é composta exclusivamente por essa geração, e o que enriquece essa conexão entre as “idades” é a troca respeitosa do conhecimento e dos comportamentos, buscando a renovação das ideias e práticas dos processos dentro da empresa.

Com um público altamente competente e comprometido, o Grupo Nexxera

vem estabelecendo práticas de gestão de pessoas que compreende essas particularidades com base em uma cultura corporativa de excelência, alto desempenho e responsabilidade, atrelando valores a resultados.

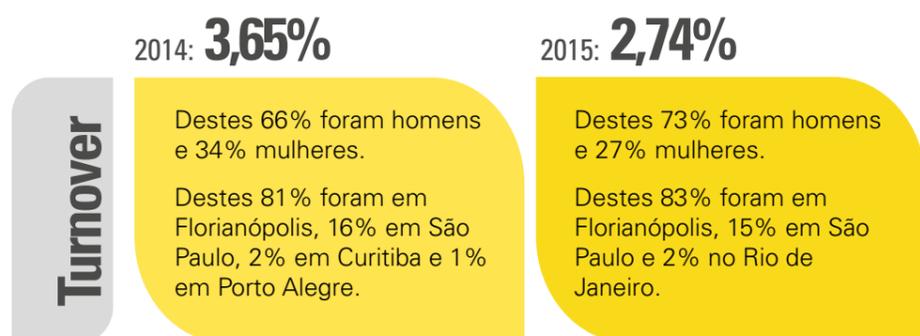
Em 2014 e 2015 houve algumas iniciativas que representam essa proposta e se fortalecerão a partir de 2016.



Nos anos cobertos pelo relatório (2014-2015), 70% dos colaboradores do Grupo Nexxera eram do gênero masculino.

Em termos de gestão de pessoas, o Grupo Nexxera defende a igualdade de gêneros nas oportunidades geradas pela empresa. O público maior do ramo de tecnologia é do gênero masculino. No entanto a empresa possui políticas claras que condenam qualquer tipo de discriminação, como o código de ética e conduta.

Além disso, a política de Plano de Cargos e Salários não apresenta discriminação quanto ao gênero do colaborador, as regras e critérios de promoção são os mesmos para todos.



## Faixa Etária

2014: **72%** das admissões foram de pessoas entre 18-30 anos de idade; **24%** entre 31-50 anos e **1%** acima de 50 anos de idade.

2015: **77%** das admissões foram de pessoas entre 18-30 anos de idade; **20%** entre 31-50 anos e **1%** acima de 50 anos de idade.

Tempo médio de recrutamento e seleção em 2015: **17** dias úteis.

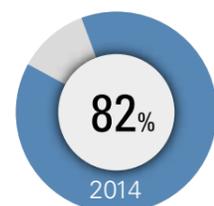
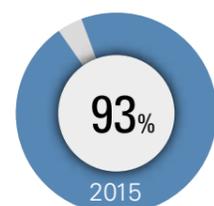
Meta: **20** dias úteis

Índice de recrutamento interno: **36%** das admissões.

Meta: **20%** das admissões

Média de desligamentos no período de experiência: **1**

## Índice de retenção



Conheça algumas atividades desenvolvidas nesse período:

**Plano de Cargos e Salários:** nesse período o Grupo Nexxera realizou enquadramentos salariais de todos os colaboradores com base em pesquisa e política salarial definida. Ainda como parte do processo, houve um movimento importante para descrições e atualizações de todos os cargos da empresa.

O Grupo Nexxera vem passando por mudanças importantes e para o futuro pretende caminhar para um modelo de carreira mais próximo das expectativas dos colaboradores. Dessa forma surgiu o conceito de carreira em Y e mais recentemente carreira em W. Nesses modelos de carreira, há valorização do conhecimento e *expertise* técnica dos profissionais e também a possibilidade de atuar em projetos estratégicos para a organização. É para esse campo da carreira Y que a Nexxera pretende migrar.

**Avaliação de Desempenho:** projeto que iniciou em 2014 e buscou avaliar o Desempenho em 360°, abrangendo profissionais de toda a empresa (com mais de um ano de casa). Desde então, o Grupo Nexxera vem se utilizando de uma ferramenta padrão para medir o desempenho com base na visão, missão e valores corporativos para subsidiar o plano de carreira de todos os colaboradores. Melhorias importantes serão implantadas em 2016.

**Alguns números que mostram o perfil dos talentos Nexxera que participaram da avaliação de Desempenho.**

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO					
TOTAL	HOMENS	MULHERES	ASSISTENTES	ANALISTAS	GESTORES
2015	167 homens no total	71 mulheres no total	total de 119 assistentes	total de 94 analistas	total de 20 gestores
	128 participantes / 76,64%	43 participantes / 60,53%	71 participantes / 59,66%	76 participantes / 80,85%	20 participantes / 100%
166 participantes de 232 colaboradores ativos / 71,55%					

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO					
TOTAL	HOMENS	MULHERES	ASSISTENTES	ANALISTAS	GESTORES
2014	167 homens no total	71 mulheres no total	total de 128 assistentes	total de 92 analistas	total de 18 gestores
	93 participantes / 55,68%	34 participantes / 47,88%	49 participantes / 38,28%	65 participantes / 70,65%	12 participantes / 66,66%
126 participantes de 238 colaboradores ativos / 52,94%					

**Desenvolvimento:** em 2014 e 2015, houve investimentos em treinamentos internos e externos com o objetivo de desenvolver os colaboradores, seja nos aspectos técnicos, seja nos comportamentais (estes especialmente associados à qualidade de vida). No primeiro ano 154 pessoas participaram dos treinamentos, totalizando 1.209,30 horas. Em 2015 foram treinados 209 colaboradores – 2.327,45 horas de treinamento.

Um dos projetos que marcaram foi o **Circuito do Conhecimento**, um trabalho que propiciou que colaboradores conhecessem ainda mais a empresa e suas soluções. Temas abordados nessa primeira edição do projeto (2015): institucional, conectividade, antecipação de recebíveis, cobrança e extrato eletrônico, NexxCard, NexxCity, pagamento eletrônico, Portal do Cliente, Portal do Fornecedor, PDS, NexxPago, Supply Chain Intelligence e Yupee. Foi um projeto de grande sucesso.

PERFIL DO PÚBLICO NEXXERA EM QUE PASSARAM PORTREINAMENTOS					
TOTAL	HOMENS	MULHERES	ASSISTENTES	ANALISTAS	GESTORES
2015	161 colaboradores	72 colaboradoras	119 total	90 total	23 total
	137 treinados	72 treinadas	103 treinados	83 treinados	23 treinados
	1.529h	798,45h	456 h homens	662h homens	269h homens
	209 treinados em 2.327,45 horas	381h mulheres	311h mulheres	112h mulheres	
	TOTAL	837h p/ assistentes	973h p/ analistas	381h p/ gestores	
MÉDIA	9,49h/colaborador	11,08h/ colaboradora	7,03h/ assistente	10,81h/ analista	16,56h/ gestor
TOTAL	HOMENS	MULHERES	ASSISTENTES	ANALISTAS	GESTORES
2014	167 colaboradores	71 colaboradoras	122 contratados	93 contratados	23 contratados
	109 treinados	45 treinadas	76 treinados	58 treinados	20 treinados
	823h	386h30	279h homens	402h 30 homens	141h 30 homens
	154 treinados em 1.209,30 horas	134h 30 mulheres	206h mulheres	46h mulheres	
	TOTAL	413,30h p/ assistentes	608 h p/ analistas	187h30 p/ gestores	
MÉDIA	4,92h / colaborador	5,44h / colaboradora	3,38h / assistente	6,53h / analista	8,14h / gestor

### 15.1. Educação financeira com os colaboradores

Em 2015 o Grupo Nexxera implementou o que chamamos de projeto-piloto de Educação Financeira. O tema bastante relevante visou contribuir para a melhoria da qualidade de vida do colaborador, buscando orientá-lo para um equilíbrio na condução de sua vida financeira, a fim de construir um futuro tranquilo a ele e sua família. Um trabalho também alinhado à Política de Sustentabilidade do Grupo Nexxera.

O projeto contou com o GGP (Grupo Gestor do Projeto), que juntamente com um consultor contratado definiu a estratégia, que consistiu em quatro encontros com cerca de uma hora de duração. A proposta foi coletar impressões para formatar um conteúdo coerente com as reais necessidades do colaborador da Nexxera. Vale ressaltar que antes do projeto-piloto a Nexxera realizou uma palestra chamada Sonho: planejamento para a sua vida. Nesse momento 58 pessoas participaram e 21 delas colocaram-se à disposição para participar do projeto.

Alguns dos temas abordados:

- Como discutir com a família uma adequação do padrão de vida à real situação financeira.
- Finanças pessoais para quem pensa em casamento, filhos.
- Como resistir às pressões de consumo.
- Dicas de quem mora sozinho.
- Planilhas de controle de orçamento.
- Yupee
  - » Adicionalmente o holerite passou a ser eletrônico e direto na ferramenta Yupee orientando por meio desta solução para a sua gestão financeira.

Esses entre vários outros temas foram abordados nos encontros.

*"Comecei a levar para o meu dia a dia algumas práticas repassadas pelo prof. , que estão sendo muito úteis. Principalmente na parte de economia e planejamento. E o mais importante, a consciência da educação financeira."*

*"Já no segundo encontro, decidi que deveria adequar o padrão de vida à renda, e por isso troquei de apartamento, fazendo com que os gastos com moradia não excedessem 30% do meu orçamento."*

Alguns depoimentos mostram o grande resultado que esse projeto trouxe, ao qual se dará continuidade.

A Nexxera a cada dia quer contribuir para que sonhos se tornem mais próximos da realidade dos nossos colaboradores.

O RH estará promovendo durante o ano palestras de desenvolvimento pessoal e profissional. E para iniciar, na semana do meio ambiente, em conjunto com o Instituto, convidamos a todos para participar de um encontro que provocará uma reflexão sobre o alcance dos seus sonhos, com o consultor e professor Antonio José de Souza (AJS Treinamento & Desenvolvimento).

#### Sonho: planejamento para a sua vida



Data: 03/06  
Local: 5º andar  
Horário: 10h e 14h

As vagas são limitadas!  
Confirme sua participação pelo e-mail [rh@nexxera.com](mailto:rh@nexxera.com)

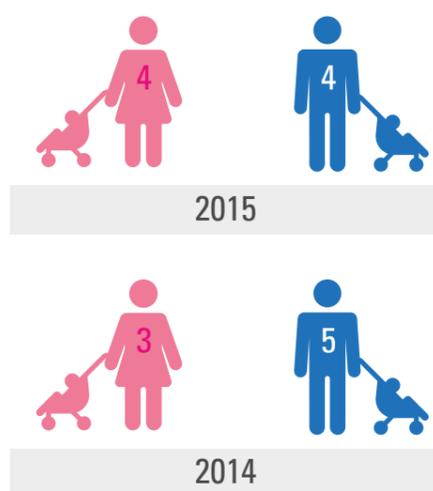


Programa de  
Treinamento  
& Desenvolvimento

## 15.2. Benefícios concedidos aos colaboradores

- Plano de Saúde;
- Plano Odontológico;
- Seguro de Vida;
- Vale Refeição / Alimentação;
- Vale Transporte;
- Auxílio Creche;
- Bônus por tempo de casa;
- Além desses o Grupo Nexxera possui convênios com academias, farmácias, salão de beleza, cursos de idiomas, universidades, entre outros, que concedem descontos aos colaboradores.

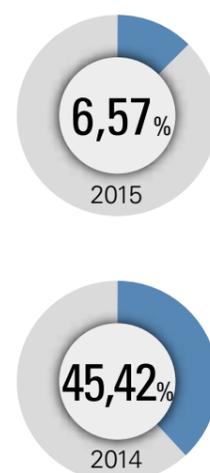
### Licença Maternidade / Paternidade



\* 100% de retorno.

### Saúde e Segurança no Trabalho

#### Absenteísmo



2015			
AUXÍLIO DOENÇA	FLORIANÓPOLIS	SÃO PAULO	
Feminino	2	2	0
Masculino	3	3	0
ACIDENTE DE TRABALHO	FLORIANÓPOLIS	SÃO PAULO	
Feminino	0	0	0
Masculino	1	1	0
2014			
AUXÍLIO DOENÇA	FLORIANÓPOLIS	SÃO PAULO	
Feminino	2	2	0
Masculino	5	4	1
ACIDENTE DE TRABALHO	FLORIANÓPOLIS	SÃO PAULO	
Feminino	0	0	0
Masculino	2	1	1

- O Grupo Nexxera estimula atividades físicas, ginástica laboral e atividades de caminhada e corrida - ver Nexxera Ativa, que será tratado na página 65, apesar da atividade ocupacional ser de baixo risco.
- Todo Grupo Nexxera tem acordos formais com sindicatos que apresentam tópicos relativos à saúde e segurança.

**Nota:** O Grupo Nexxera assume publicamente o compromisso pela igualdade de oportunidades e pela diversidade, assim como o respeito pelos direitos humanos.

Repudia qualquer tipo de discriminação e não admite em qualquer hipótese o trabalho infantil e análogo ao escravo na empresa e em sua cadeia de valor.

### 15.3. Critérios e práticas de recrutamento e seleção

Em 2014 o subsistema da área de Recursos Humanos, Recrutamento e Seleção passou por uma reestruturação na forma de contratar colaboradores. O primeiro passo para essa mudança foi alinhar junto aos gestores das áreas o perfil do colaborador a ser contratado. A partir da descrição de cargo, o RH (em 2016 a área passa a ser denominada de Gestão de Talentos – GT), em conjunto com o gestor, mapeia as competências comportamentais e os conhecimentos técnicos necessários para ocupar aquela vaga.

O processo de divulgação de vagas também foi alterado, explorando mais as redes sociais e utilizando uma linguagem mais informal e despojada para atingir o público-alvo. A análise dos currículos recebidos para as vagas passou a ser feita também pelo gestor da área, além evidentemente da área de Gestão de Talentos. O gestor, ao participar dessa etapa inicial, pode identificar melhor o perfil das pessoas e entender como está o mercado de recrutamento e seleção.

Uma das mudanças mais significativas foi o processo de entrevista. O gestor passou a participar, juntamente com a área de Gestão de Talentos da primeira entrevista com o candidato. A entrevista realizada por competências auxilia o gestor a ter uma visão sistêmica do candidato, não ficando restrito às competências técnicas, gerando mais agilidade e assertividade

nas escolhas. No momento da entrevista se esclarece ao candidato as atividades da vaga, os benefícios oferecidos, a história da empresa e as etapas do processo seletivo. Dessa forma ele já tem todas as informações necessárias para compreender como funciona a seleção.

Para algumas vagas também foi introduzida a técnica de dinâmica de grupo como etapa inicial da seleção antes da entrevista individual. Por meio dela é possível avaliar competências como comunicação, trabalho em equipe e liderança. Em conjunto, GT e gestor escolhem os candidatos mais aptos para prosseguir para a entrevista individual.

Outra mudança introduzida no processo de seleção foram as avaliações psicológicas e técnicas. A avaliação psicológica é composta por testes psicológicos de atenção concentrada, raciocínio lógico e personalidade. Os testes são escolhidos de acordo com a área e a atividade do candidato, por exemplo, para a área de desenvolvimento de softwares os testes de raciocínio lógico são de extrema importância, pois já indicam o grau de análise de dados e capacidade de resolução de problemas do candidato. Além dos testes psicológicos, são utilizados testes práticos como redação e provas de programação. Esses testes também variam de acordo com a área em que o candidato venha a atuar.

Após todos esses resultados em mãos, a área de Gestão de Talentos, em conjunto com o gestor, avalia o desempenho dos candidatos em cada



*O Grupo Nexxera entende que o processo seletivo é uma via de mão dupla, tanto a empresa quanto o candidato fazem a escolha.*

etapa e então define aquele que tem o perfil desejado para a vaga. Nesse momento cabe à GT entrar em contato com o candidato para oficializar que ele foi selecionado para a vaga e encaminhar os trâmites legais de contratação.

O Grupo Nexxera entende que o processo seletivo é uma via de mão dupla, tanto a empresa quanto o candidato fazem a escolha, e dessa forma todos os candidatos recebem um retorno referente a sua participação no processo seletivo, seja positivo ou negativo. E aqueles que recebem retorno negativo têm o currículo salvo em nosso banco de dados, para o caso de haver outra área para a qual seu perfil é mais adequado.

Com a implantação desse novo formato tivemos um resultado significativo com a queda no número de desligamentos dentro do período de experiência. Nos anos de 2014 e 2015 foram 165 admissões, e somente 9% desses colaboradores foram desligados no período de experiência.

O tempo médio do recrutamento e seleção é de 18 dias úteis, superando a meta de 2015, que era de 20 dias úteis. Mesmo sendo um processo rápido comparado com o de outras empresas do mercado de TI, prezamos pela eficácia na busca de talentos no mercado.

Outra mudança significativa foi o incentivo ao recrutamento interno: 29% das vagas fechadas no ano de 2015 foram para colaboradores que já trabalhavam na empresa.

Temos grandes exemplos de sucesso como do colaborador Matheus Henrique Cardoso, que iniciou como Jovem Aprendiz no Instituto Nexxera. Em 2014, iniciou a faculdade de Ciências da Computação e foi selecionado internamente para uma vaga de estágio em suporte técnico. Com seu bom desempenho, foi efetivado cinco meses depois e atualmente já atua no segundo nível de atendimento.

*“A minha trajetória no Grupo Nexxera iniciou devido aos seus projetos sociais e principalmente pelo patrocínio ao time de Voleibol do Município de Palhoça, do qual eu fazia parte. Com isso surgia a oportunidade de trabalho como Jovem Aprendiz no Instituto Nexxera, empresa responsável por esses projetos.*

*Fui selecionado e aproveitei a oportunidade para me desenvolver profissionalmente além de aperfeiçoar meu conhecimento pessoal.*

*Próximo ao encerramento do contrato como aprendiz abriu uma vaga para estágio no setor de Suporte Técnico, para o qual fui selecionado já que estava cursando na área da computação. Em menos de um ano fui efetivado no setor em que permaneço atualmente prestando suporte aos clientes da Nexxera.*

*Este ano completo três anos de empresa e posso afirmar que tenho muito orgulho de ser Nexxera.”*

*Matheus Henrique Cardoso – colaborador da área de operações - Florianópolis.*

O Grupo Nexxera entende que o estágio e o programa Jovem Aprendiz desenvolvem futuros profissionais e formam grandes talentos. No ano de 2014, de 16 estagiários contratados, oito foram efetivados; em 2015, de 12 estagiários, oito foram efetivados. Ou seja, 60% dos estagiários foram nesse período efetivados em menos de um ano. Com os jovens aprendizes também temos boas experiências: de oito aprendizes em 2014 e 2015, três foram contratados.



## 16. NEXXERA ATIVA

O programa Nexxera Ativa, ideia que surgiu na segunda edição do Prêmio Nexxera de Sustentabilidade, convida os colaboradores a realizar, duas vezes por semana, a prática de caminhadas e corridas orientadas na Avenida Beira-Mar Norte, em Florianópolis (a orientação fica sob a responsabilidade de profissionais de educação física). A iniciativa tem como objetivo estimular a adoção de um estilo de vida continuamente saudável, fortalecendo o compromisso da empresa com o bem-estar e a qualidade de vida de seu público interno.

Quase 20 colaboradores participaram da primeira edição do projeto e, para a contínua motivação, o Grupo Nexxera introduziu o programa de pontos, que visa estimular a participação regular com a conscientização dos referidos cuidados em relação à prática das atividades e ao uso correto dos equipamentos de proteção (bonés, garrafinhas de água, protetor solar, roupa adequada), conforme orientação profissional.

NEXXERA  
ATIVA





*Quando o mercado cresce, as empresas precisam de uma gestão eficiente para não perder o controle desse crescimento, e quando há uma crise econômica e o mercado retrai elas precisam melhorar a gestão e automatizar processos para reduzir custos.*

## 17. ECONOMIA: SAÚDE FINANCEIRA DO GRUPO NEXXERA [G4-20] [G4-21] [G4-DMA] [G4-EC1]

O Grupo Nexxera, ao longo de sua história, sempre teve um perfil investidor e de alto retorno de investimento, com um modelo de negócio baseado em receita recorrente que proporciona estabilidade e previsibilidade no fluxo de caixa. O Grupo fez nos últimos anos, e continua fazendo, um grande volume de investimentos com recursos próprios.

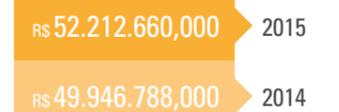
Aproximadamente 11% de sua receita líquida é destinada a novos investimentos, tanto em pesquisa e desenvolvimento de novas soluções, quanto em melhoria das atuais, o que demonstra claramente a elevada capacidade financeira do Grupo. Com uma postura conservadora na administração de seu caixa, mantendo limite rígido de aportes proporcionalmente à receita, o Grupo Nexxera pode manter no curto, no médio e no longo prazo ótimas perspectivas de crescimento sustentável, com solidez e capacidade de investimento.

### 17.1. Nexxera e a crise brasileira

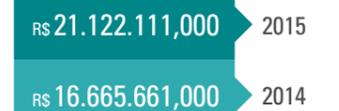
A crise econômica pela qual o Brasil tem passado nos últimos anos afeta o Grupo Nexxera em alguma medida, principalmente porque afeta os clientes. Por outro lado, as soluções oferecidas sempre são vistas como instrumentos para melhorar a eficiência das empresas. Quando o mercado cresce, as empresas precisam de uma gestão eficiente para não perder o controle desse crescimento, e quando há uma crise econômica e o mercado retrai, elas precisam melhorar a gestão e automatizar processos, reduzindo custos. Isso significa que, em uma situação ou outra, as soluções do Grupo se mostram importantes para o mercado e conseguem atender a suas demandas.

Em 2014 e 2015 o Grupo Nexxera obteve crescimento. Embora este tenha sido menor do que o projetado, trata-se de um dado relevante num contexto de crise. Com a queda de alguns setores do mercado, alguns contratos precisaram ser renegociados, mas com uma atuação diversificada – hoje o Grupo Nexxera atua em todos os segmentos do mercado – é possível manter um volume grande de negócios e o crescimento sustentável.

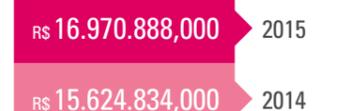
#### Receita Líquida (RL)



#### Resultado Operacional (RO)



#### Folha de Pagamento Bruta (FPB)



#### VALOR ADICIONAL TOTAL A DISTRIBUIR

DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO (DVA)	Em 2015: <b>R\$ 49.607.438,02</b>	Em 2014: <b>R\$ 38.144.852,42</b>
	22% governo	23% governo
	32% colaboradores(as)	39% colaboradores(as)
	17% acionistas	41% acionistas
	16% terceiros	6% terceiros
	13% retido	-10% retido

## 17.2. Orçamento Base Zero

Orçamento Base Zero (OBZ) é uma modalidade de planejamento orçamentário com um nível de complexidade e maturidade muito maior que os demais, pois tanto para a sua execução como para seu funcionamento é preciso atender alguns requisitos e pontos cruciais. A escolha de um OBZ sempre está associada a uma reestruturação e à necessidade da organização em conhecer e aumentar o nível de gerenciamento sobre seus recursos. O projeto de implantação do OBZ, por apresentar certa complexidade, foi adaptado à real necessidade do Grupo Nexxera, mas seguindo os princípios e pontos fundamentais da metodologia.



### Mobilizar as pessoas

A aplicação do OBZ demanda uma grande preparação da equipe. No primeiro momento realizamos treinamentos, apresentando conceitos básicos, porém muito importantes para que conseguíssemos engajar todos no projeto. Foram alguns encontros com apresentações, debates e dinâmicas com os quais conseguimos o comprometimento dos gestores de todas as áreas e da alta administração.

### Separar a empresa em unidades

É preciso separar a empresa em unidades orçamentárias. Cada área foi separada como uma unidade de orçamento para que fosse analisada individualmente. Essa ação foi ao encontro também da reestruturação de centros de custo (as unidades anteriormente citadas).

### Fazer o desdobramento de estratégias da empresa

A estratégia de uma empresa é traçada visando atingir suas metas de acordo com sua missão. Dessa forma foram feitas perguntas para todas as áreas, como:

Quais resultados querem alcançar?  
Por que os clientes nos escolheriam e não o concorrente?  
Em que processos temos que ser impecáveis?  
De que precisamos para desenvolver nosso capital humano e intelectual?

### Fazer uma análise de cada unidade

Analisando o propósito de cada área, facilmente é possível identificar em seus objetivos uma compatibilidade grande com outras áreas ou até mesmo propósitos iguais. Esse tipo de análise nos leva a otimizar os recursos entre as áreas, e isso também faz parte da reestruturação, pois podemos juntar áreas e/ou setores dentro de uma mesma unidade, mesmo que à primeira vista estejam numa gestão diferente.

### Definir o orçamento básico chamado limiar

Limiar é o custo mínimo que uma empresa precisa para desempenhar sua atividade. Os gastos além do limiar são incrementais. Após avaliar as demais informações, como missão, visão e estratégias, torna-se possível verificar o que realmente a área ou empresa precisa para existir em sua totalidade, ou seja, o básico de recursos para que ela funcione e atinja seus objetivos. Tudo que não esteja contemplado no limiar é considerado investimento e deverá ser tratado à parte.

### Classificação de despesas fixas de cada unidade orçamentária

Por meio de uma apresentação de dados, descritivo de atividades e argumentação consistente, o gerente vai defender os incrementos de que precisa em seu orçamento, definidas as despesas fixas.

### Revisão estruturada de custos

Com toda a reestruturação da empresa é necessário reorganizar sua estrutura de custos, principalmente quando se inicia um projeto de Orçamento Base Zero, pois as responsabilidades dentro de cada área precisam ser revistas e direcionadas para as pessoas corretas.

### Orçamento por unidade de negócio

Ação fundamental com vistas à apuração de resultados. A segregação de recursos passa a nos permitir uma análise mais minuciosa de quanto recurso é consumido em cada linha de negócio da empresa, cada produto/serviço ofertado e cada equipe internamente.

## 18. DESEMPENHO AMBIENTAL

[G4-DMA] [G4-EN3] [G4-EN8] [G4-EN23] [G4-EN31]

Fomentar reflexões e práticas ambientais na gestão do Grupo Nexxera é um caminho que reúne esforços conjugados para melhorias nos indicadores ambientais, que vêm progredindo a cada ano. Embora uma empresa de serviços de base tecnológica, o Grupo Nexxera mais uma vez assume publicamente o seu compromisso com o meio ambiente.

### 18.1. Grupo Nexxera Ambiental

Em parceria com a área de Gestão de Talentos e Melhoria Contínua, o Grupo Nexxera Ambiental, constituído em 2015, tem como missão o acompanhamento e registro da qualidade do ambiente de trabalho da Nexxera, visando ao bem-estar dos colaboradores e ao mesmo tempo buscando soluções para o aproveitamento e/ou uso racional dos recursos que afetam o meio ambiente (energia elétrica, água, geração de resíduos etc.).

O grupo realiza visitas periódicas nos setores para reforçar as informações sobre a separação correta dos resíduos, orientar para o uso adequado dos recursos naturais e dos ambientes coletivos (copa, banheiros), sempre com objetivo de incentivar e manter boas práticas de sustentabilidade no grupo Nexxera e gerar um senso coletivo de cooperação e respeito mútuo.

#### Consumo médio de energia elétrica (matriz)



\*Fonte Centrais Elétricas de Santa Catarina

#### Consumo médio de água (matriz)



\*Fonte Companhia de Água e Saneamento de Santa Catarina

#### PESO TOTAL DE RESÍDUOS

PAPEL	1379kg
PLÁSTICO	539kg
VIDRO	260kg
REJEITOS	8978kg

\* Controle seguro a partir de 2015.



## 18.2. Instalações do novo prédio em Florianópolis

Em setembro de 2014 o Grupo Nexxera (matriz) mudou-se para um novo e moderno prédio, localizado na capital catarinense. Além da preocupação com as instalações, a localização também foi um fator importante para que os colaboradores da empresa pudessem continuar tendo a facilidade de deslocamento para as suas residências.

A negociação permitiu ao Grupo Nexxera adaptar o projeto da construção para o modelo *build to suit* (termo do mercado imobiliário usado para identificar contratos de locação de longo prazo nos quais o imóvel é construído para atender aos interesses do locatário, já predeterminado). Esse processo foi muito positivo para o grupo, já que pudemos ajustar a construção de acordo com os princípios de sustentabilidade e inovação que nos acompanham há bastante tempo.

A nova sede possui piso elevado nos andares (o que facilita muito o processo de mudança de setores e o conforto dos colaboradores), forro e carpete antichamas, insuflador de ar para o sistema de ar-condicionado (que suga o ar do ambiente externo e o filtra antes de lançá-lo puro para o interior do prédio), dispositivos de saída de gás carbônico nas salas, entre outras soluções estruturais, melhorando o conforto e o desempenho dos colaboradores.

Alem disso, o sistema sanitário (vaso e pia dos banheiros) conta com válvulas que possuem temporizador, contribuindo significativamente na economia de água. A empresa possui área específica de armazenamento para o lixo reciclado, facilitando a pesagem e o acompanhamento dos indicadores da reciclagem. Na parte externa, o prédio é revestido de uma película especial que diminui a entrada de radiação solar, permitindo um ambiente na empresa mais confortável e com temperatura agradável.

O grupo gerador conta com um sistema de queima eletrônica. Isso significa que queima praticamente todo o combustível que utiliza, e por sua vez a saída de fumaça é quase zero (queima limpa), e a carenagem específica para ele reduz em até 80% a emissão de ruídos quando o gerador estiver ativo.

O prédio já conta com 80% de luminárias e lâmpadas de Led, e a meta é chegar aos 100% reduzindo o consumo de energia e gerando também economia para a empresa.



*Esse processo foi muito positivo para o grupo, já que pudemos ajustar a construção de acordo com os princípios de sustentabilidade e inovação que nos acompanham há bastante tempo.*

## 18.3. Semana Lixo Zero

A Semana Lixo Zero foi criada pelo Instituto Lixo Zero e visa promover o conceito de lixo zero em instituições e na sociedade por meio de ações efetivas de incentivo à reutilização e às boas práticas de uso. O período da campanha em 2015 foi de 26 a 31 de outubro, e na Nexxera ela se desdobrou em duas ações: na primeira realizamos uma campanha de doação de livros e revistas, com coleta realizada na recepção do Grupo Nexxera (matriz) para sua reutilização. Os livros e as revistas foram encaminhados para a OAB Cidadã, para posterior entrega nas escolas cadastradas. Na segunda ação, também durante a semana, passamos orientações para minimizar impressões em papel e para o uso responsável do lixo eletrônico.



*Números atendidos em 2 anos pelos programas do Instituto Nexxera: 4.126 pessoas*

## 19. RESPONSABILIDADE SOCIAL NAS COMUNIDADES [G4-S01]



O Instituto Nexxera é o braço institucional do Grupo Nexxera que existe desde 2003 e desenvolve ações e projetos prioritariamente ligados à comunidade. Solidificando o compromisso do grupo com a responsabilidade socioambiental, 3% da receita líquida atual da empresa são destinados ao Instituto Nexxera, que dessa forma tem condições de desenvolver de maneira planejada e continuada (portanto de maneira sustentável) programas e projetos sociais de defesa e efetivação dos direitos, propiciando ações de inclusão à população em situação de vulnerabilidade social de comunidades empobrecidas especialmente da região da Grande Florianópolis. Esporte, cultura, meio ambiente e capacitação profissional são os pilares da atuação do Instituto, com vistas à promoção da cidadania, à melhoria da qualidade de vida e à inclusão social de modo sustentável.

Nesses dois últimos anos o Instituto Nexxera vem atuando na Grande Florianópolis em três grandes regiões: Florianópolis (Ilha), Florianópolis (Continente) e Palhoça.

### 19.1. Visão, missão, valores

#### Visão

Ser referência na comunidade e demais públicos de relacionamento do Grupo Nexxera na execução dos projetos, promovendo o desenvolvimento social, ambiental e econômico.

#### Missão

Promover à comunidade e demais públicos de relacionamento do Grupo Nexxera projetos que viabilizem a inclusão social e o desenvolvimento sustentável.

#### Valores

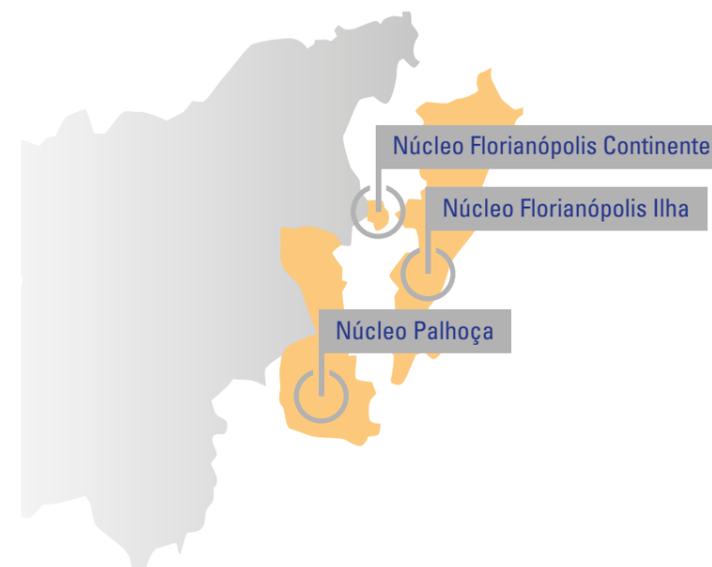
- Relações éticas e igualitárias
- Diálogo e transparência
- Credibilidade
- Responsabilidade e comprometimento
- Respeito
- Sustentabilidade

### 19.2. Reconhecimento

O Grupo Nexxera recebeu a Certificação de Responsabilidade Social da Assembleia Legislativa de Santa Catarina pelo 4º e 5º ano consecutivo (2014 e 2015). Além de indicadores internos da empresa, o prêmio também é mérito do Instituto Nexxera em razão de todas as práticas que desenvolve nas comunidades da Grande Florianópolis.



### Núcleos do Instituto Nexxera (2015):



*Em 2014 e 2015 o Grupo Nexxera foi reconhecido pelo Movimento Nós Podemos SC, por contribuir com os objetivos do Desenvolvimento do Milênio por meio de práticas desenvolvidas pelo Instituto Nexxera.*



### 19.3. Práticas a partir do Plano Político-Pedagógico

O Plano Político-Pedagógico (PPP) do Instituto Nexxera foi construído após um processo coletivo de consultas, entrevistas, reuniões e fóruns de discussão envolvendo educadores, usuários, equipe técnica e gestores da instituição, apresentando reflexões teóricas e metodológicas com o objetivo de fortalecer a atuação, identidade e operação dos projetos desenvolvidos, num contexto formativo para o desenvolvimento do ser humano.

Os educadores sociais têm no PPP um instrumento que lhes dá a dimensão mais clara do que pensa o Instituto Nexxera na relação com seu público e a dimensão da compreensão da educação e do importante papel do educador social. Intensificar o relacionamento com o público atendido, focar nas particularidades da intervenção pedagógica que compete a uma entidade do Terceiro Setor, aperfeiçoar os processos de atendimento são também metas do PPP.

*Intensificar o relacionamento com o público atendido, focar nas particularidades da intervenção pedagógica que compete a uma entidade do Terceiro Setor, aperfeiçoar os processos de atendimento são também metas do PPP.*



### 19.4. Voluntariado no Grupo Nexxera: Voluntários Nexx

O Instituto realizou pesquisa com os colaboradores da Nexxera sobre o interesse em participar de ações voluntárias e obteve o significativo retorno de 22% do público-alvo alcançado. Com esse elevado índice de interesse dos colaboradores em atuar em ações voluntárias, após reuniões com instituições sociais com o intuito de levantar as necessidades destas e conciliar aos interesses demonstrados pelos colaboradores, foi lançado em outubro de 2014 o programa Voluntários Nexx. O objetivo é fortalecer ainda mais

a relação da empresa com a sociedade e disseminar ideais solidários, estimulando a prática de ações voluntárias pelos colaboradores nas diversas demandas sociais das comunidades, o que também é importante para o crescimento profissional dos próprios colaboradores.

Já se inscreveram no Programa Voluntários Nexx 34 colaboradores, o que corresponde a 15% do total de colaboradores da Nexxera em Florianópolis. Foram 168 horas de trabalho voluntário realizado por colaboradores Nexxera desde o lançamento do programa até o final de 2015.

Meta para 2016:  
atingir 450 alunos  
no programa.



### 19.5. Programas e projetos desenvolvidos pelo Instituto Nexxera

#### Programa Aprender a Fazer

Diante do atual cenário de dificuldade econômica, a empregabilidade é um dos fatores mais importantes para os cidadãos. Dessa forma, ao longo de sua história a Nexxera, por meio do Instituto Nexxera, passou a alocar boa parte de seu investimento social em capacitação profissional. Numa perspectiva da sustentabilidade, a assistência material ameniza, mas não é suficiente para resolver o desequilíbrio econômico de uma família, o que só é possível com a inserção no mercado de trabalho.

Segundo a Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH), apenas 16% da população economicamente ativa do país possui algum tipo de qualificação profissional. Esse cenário indica que é fundamental a participação das empresas com vistas à melhoria desse índice.

Assim, a capacitação profissional, no cenário de alta de desemprego em que vivemos, torna-se um fator muito importante para a empregabilidade e, conseqüentemente, a melhoria da qualidade de vida. O Instituto Nexxera tem nos anos mais recentes atuado para o amadurecimento da equipe de educadores, que tem contribuído para a qualidade de nossas formações. Em 2014 percebemos um grande aumento na procura pelos cursos, para além de



nossa capacidade de atendimento. Assim, algumas qualificações que até então eram abertas a todas as faixas etárias passaram a ter o foco em trabalhadores até 40 anos, com objetivo de contribuir na recolocação profissional. Dados mostram que o não preenchimento de muitas vagas tem como causa a falta de qualificação necessária.

É por isso que a atuação do Instituto Nexxera nas comunidades tem levado fortemente a inclusão, a educação e o conhecimento como elementos fundamentais para a mudança do cenário atual. O programa Aprender a Fazer é resultado dessa visão da Nexxera sobre a realidade que vivemos hoje.

Esse programa visa proporcionar a jovens e adultos na faixa etária de 14 a 40 anos, prioritariamente em situação socioeconômica desfavorável, um modelo baseado em cursos que contribuam com a igualdade de oportunidades por meio de um processo de ensino e aprendizagem atualizado com as necessidades do mundo do trabalho.



São disponibilizados para a comunidade os seguintes cursos gratuitos:



**INFORMÁTICA  
PROFISSIONALIZANTE**

- **Curso de Informática Profissionalizante:** carga horária de 100 horas, currículo com temas como: introdução à informática e sistema operacional; internet, editor de textos, apresentações, planilhas, internet avançada, com técnicas direcionadas ao universo do trabalho, como rotinas administrativas, redação comercial, rotinas de escritório, gestão do tempo, etc.



**APRENDER  
a VENDER**

- **Curso Aprender a Vender:** carga horária de 80 horas, currículo com temas como: trabalho em equipe, diversidade, ética profissional, mundo do trabalho, imagem pessoal e profissional, além do processo de vendas e atendimento ao cliente (história, visão do mercado varejista, o perfil do novo cliente, o vendedor, comunicação, os cinco sentidos do atendimento, educação financeira, etc.).

No ano de 2014, foram 10 turmas realizadas. O Curso de Informática Profissionalizante atendeu a um total de 142 alunos distribuídos em nove turmas, e o curso Aprender a Vender atendeu a 14 alunos em uma turma, dos quais seis já estavam empregados logo após o término das aulas.

Em 2015, houve 10 turmas atendendo um total de 149 alunos. No Curso de Informática Profissionalizante, foram atendidos 125 alunos distribuídos em oito turmas. No curso Aprender a Vender, foram 24 alunos atendidos em duas turmas.

Foram parceiros do Instituto Nexxera no Programa Aprender a Fazer nesse período: Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC) campus Florianópolis; Instituto de Geração de Oportunidades de Florianópolis (IGEOF)/Prefeitura Municipal de Florianópolis; Secretaria de Assistência Social de Florianópolis/Prefeitura Municipal de Florianópolis; Associação Comercial e Industrial de Florianópolis (ACIF), além dos apoiadores InfoTV e CentroCópias.



Em 2015 participaram da conversa 3.103 alunos.

### Troca de Ideias

O uso ilícito de drogas nos últimos anos tem aumentado num ritmo alarmante e ultrapassado todas as fronteiras sociais, econômicas, políticas e culturais. Esse aumento pode ser atribuído a vários fatores, entre os quais a falta de informação fidedigna sobre os perigos do consumo de drogas a longo e curto prazo, o caráter limitado das atividades preventivas (quase inexistentes em nosso país) e a falta de consciência sobre a magnitude do problema.

O principal objetivo desse projeto é gerar consciência por meio da prevenção, com informações sobre os riscos quanto à comercialização e ao uso de drogas a partir de uma abordagem pedagógica diferenciada e atrativa, com histórias reais trazidas pelo jornalista EdSoul.

Em um bate papo de duas horas com alunos do Ensino Médio (entre 150 e 200 alunos), EdSoul faz uma ampla reflexão trazendo a sua história como morador de uma comunidade empobrecida de Florianópolis e a história de pessoas que se envolveram com as drogas e suas reais consequências.

Em 2015 participaram da conversa 3.103 alunos do Ensino Médio e Fundamental, na faixa etária de 12 a 18 anos. No total 20 escolas (10 no primeiro semestre e 10 no segundo) receberam o projeto.

Foram parceiros do Instituto Nexxera no Projeto Troca de Ideias nesse período: Jornal Hora de Santa Catarina e Fundação Maurício Sirotsky Sobrinho – Grupo RBS (afiliada da Rede Globo).

## PIPE PROGRAMA DE INCLUSÃO PELO ESPORTE

### Programa de Inclusão pelo Esporte (PIPE)

O PIPE surge em 2009 com objetivo de contribuir para que crianças e adolescentes da Grande Florianópolis tivessem oportunidades de participar de práticas esportivas e atividades complementares a sua educação escolar. O Instituto Nexxera vê o esporte como um agente transformador, de valorização da cidadania e de inclusão social, muito mais do que competição.

O PIPE trabalha com crianças e adolescentes entre 8 e 17 anos de idade, estudantes de escolas públicas da Grande Florianópolis. No ano de 2014 aproximadamente 291 alunos estiveram envolvidos no projeto. A integração também é outro resultado relevante do projeto, com a realização de atividades como copinhas e festivais entre os núcleos do projeto, propiciando a maior vivência entre os alunos do PIPE e o entendimento sobre a realidade de cada núcleo e das comunidades.

Outro resultado importante com o amadurecimento do PIPE foi a parceria com o Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC) e a Prefeitura de Palhoça, que culminou num time de competição. Talentos do PIPE foram encaminhados para o time que disputou jogos da Liga Catarinense de Voleibol, jogos regionais e estaduais. Nos jogos regionais o time classificou-se entre os três primeiros colocados nas categorias infantil e infante em 2014.

Em 2015 o PIPE continuou com os mesmos parceiros e atingiu um total de 232 alunos, distribuídos entre os núcleos: Associação Novo Alvorecer; Instituto Federal de Santa Catarina Campus Florianópolis; Prefeitura Municipal de Palhoça; e Secretaria Municipal de Assistência Social de Florianópolis.





### Floripa Viva Hip Hop

Desde sua primeira edição, realizada em 2012, o Floripa Viva Hip Hop é um projeto patrocinado pela Fundação Franklin Cascaes através da Lei Municipal de Incentivo à Cultura e desenvolvido pelo Instituto Nexxera. O objetivo é proporcionar a crianças e adolescentes o contato com a dança e a cultura Hip Hop, por meio do convívio em oficinas que exploram as técnicas e valores dessa manifestação cultural, fortalecendo na Ilha de Santa Catarina essa forma de expressão e ocupação no âmbito da cultura. O público-alvo desse projeto são crianças e adolescentes entre 6 e 17 anos da Grande Florianópolis.

Para a realização do projeto em 2014 tivemos como parceiros a ONG Legião da Boa Vontade e o IFSC Campus Florianópolis, atendendo o total de 89 crianças e adolescentes divididos

entre os núcleos. Para o encerramento do projeto, foi organizado um evento que proporcionou uma apresentação preparada pelos próprios alunos. Contamos nessa edição com dois educadores e profissionais da dança.

Em 2015, o projeto beneficiou 209 crianças e adolescentes de diversas comunidades de Florianópolis, distribuídos nos núcleos das ONGs Associação Novo Alvorecer, Legião da Boa Vontade e no IFSC – Campus Florianópolis.

Por meio do Projeto Floripa Viva Hip Hop valorizam-se a democratização da arte e da cultura, das raízes culturais e identitárias do público oriundo das comunidades mais empobrecidas da cidade, o respeito aos limites do outro, a liberdade de expressão, a maior capacidade de trabalho em equipe, a autoestima, entre outros.



### Projeto Mãos à Obra

Em 2015, o Instituto Nexxera foi convidado a participar do projeto Mãos à Obra, cujo objetivo é buscar auxílio para algumas entidades sócio-assistenciais que atendem crianças ou idosos com necessidades emergenciais. A instituição escolhida pelo Instituto Nexxera foi a Associação Novo Alvorecer, entidade já parceira do Instituto.

A participação do Instituto deu-se por meio de uma obra para reforma da parte estrutural da Novo Alvorecer, contemplando reparos de vazamentos e infiltrações que estavam inviabilizando o completo funcionamento da instituição, além do término da pintura externa e da quadra, feita em mutirão pelos Voluntários Nexx.

A conclusão da obra está prevista para 2016.

### Campanhas Sociais

O Instituto Nexxera vem ao longo de sua história realizando também campanhas sociais que contribuem para minimizar condições de vulnerabilidade da população de comunidades empobrecidas das cidades onde o Grupo Nexxera está presente. Confira algumas campanhas realizadas ao longo destes 2 últimos anos:



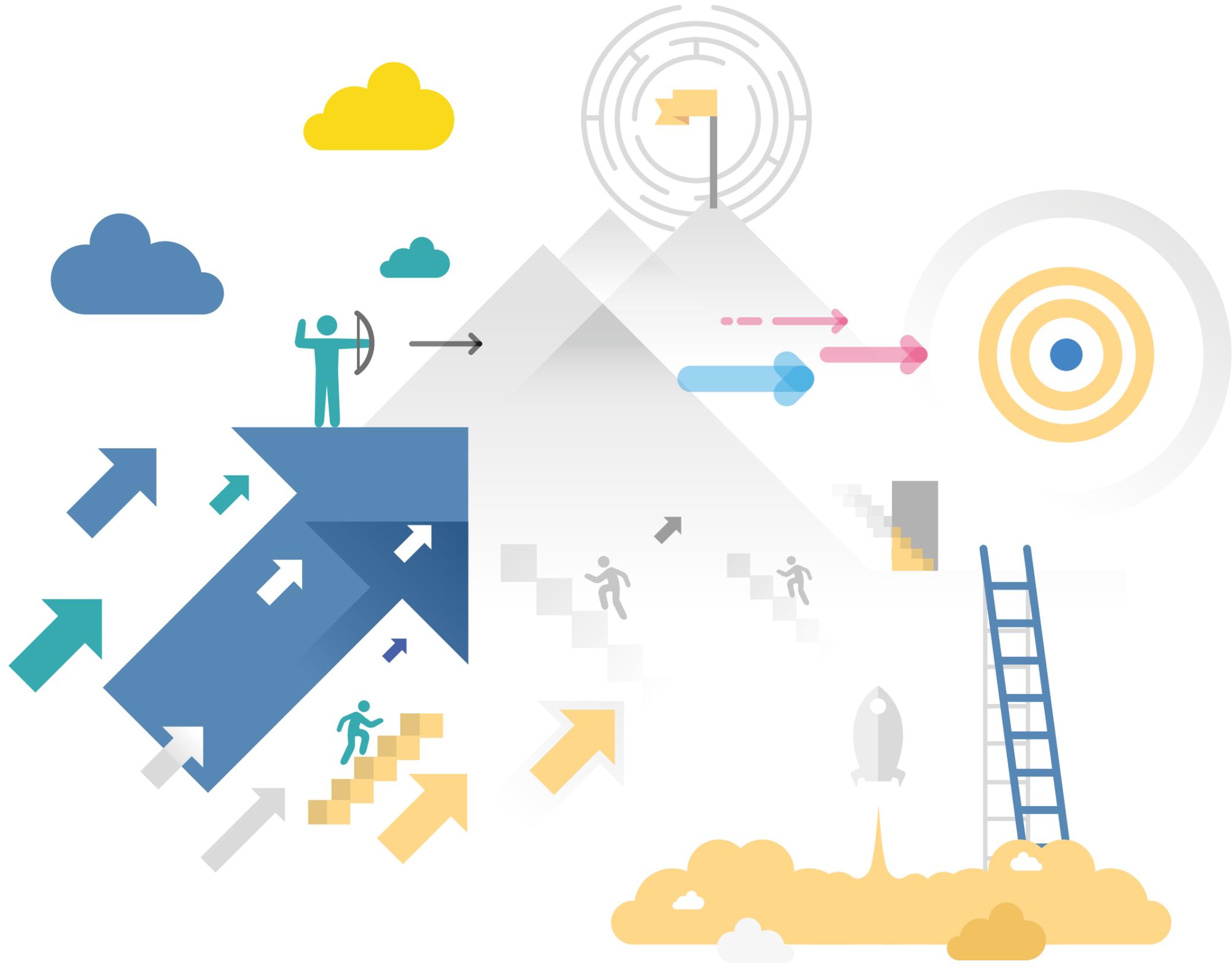
#### 2014

- Campanha vinculada a Copa do Mundo, com doações de alimentos (arrecadados 800kg) além de 1.100 itens de material escolar e 3.360 peças de roupas, calçados e cobertores. Foram atendidos por essa campanha as instituições Novo Alvorecer (cerca de 80 crianças beneficiadas), o CADI (Centro de Assistência e Desenvolvimento Integral) no bairro Frei Damião, Palhoça, e a SEOVE, lar de idosas que recebeu 1.400 itens de produtos de higiene pessoal.
- Campanha de Natal deste mesmo ano beneficiou três instituições. Na Associação Novo Alvorecer, 76 crianças e adolescentes receberam presentes. Na SERTE, instituição localizada na Cachoeira do Bom Jesus, que abriga idosos e crianças, 51 idosos e 6 crianças receberam presentes de Natal. Já a SEOVE foi presenteada com itens de alimentação especialmente selecionados para a ceia de Natal das idosas, sendo estes alimentos solicitados pela nutricionista da instituição. A entrega e a organização dos presentes contou com o apoio dos voluntários do Programa Voluntários Nexx.



#### 2015

- A Campanha de Natal de 2015 beneficiou 79 crianças e adolescentes da Associação Novo Alvorecer. A entrega de presentes foi feita por voluntários do Programa Voluntários Nexx inclusive com a figura do Papai Noel para tornar o dia ainda mais agradável e divertido para as crianças!



## 20. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES EM 2014 E 2015 [G4-13]

Os anos de 2014 e 2015 foram marcados por importantes iniciativas e projetos. Conheça alguns deles.

### Em 2014

- Inauguração do novo prédio da matriz do Grupo Nexxera, com ampla estrutura e instalações de ponta, em Florianópolis.
- Inauguração da nova sede da Nexxera em São Paulo.
- Implantação da metodologia ágil na área de Desenvolvimento do Grupo Nexxera.
- Nova versão da Política de Segurança da Informação, já com as atualizações exigidas pela certificação PCI-DSS.
- Nova identidade visual do Instituto Nexxera, que expressa com traços contemporâneos os três pilares da sustentabilidade.
- Investimento no desenvolvimento de pessoas e áreas: treinamentos *incompany* sobre a linguagem de programação angular, JS, participação no *The Developer's Conference*, habilidades comportamentais (inteligência emocional), entre outros.



### Em 2015

- Lançamento da nova versão do Macroprocesso de Gestão de Demandas com o uso da plataforma PDS (Portal Documento Seguro) em seus processos internos para relacionamento com os clientes, proporcionando maior agilidade e segurança no processo.
- Relançamento da Campanha de Sustentabilidade, com diversas ações que objetivaram revitalizar o conceito de sustentabilidade junto aos colaboradores. Veja mais informações no item 10.1 deste relatório.
- Lançamento do programa de Voluntariado do Grupo Nexxera – Voluntários Nexx.
- Consolidação das práticas de comunicação interna e externa, com o lançamento da newsletter Conexão (informativo online voltado ao público externo e que oferece conteúdos especiais junto com oferta de serviços), e novas ferramentas internas, como aTV corporativa, entre outras.
- Formação do time de Melhoria Contínua Nexxera para apoiar toda a organização. Trata-se de equipe multidisciplinar que surgiu para organizar e repensar a forma como o trabalho é realizado, buscando inovação e aperfeiçoamento de nossos processos operacionais.
- Continuidade no investimento em conhecimento: participação em eventos como *Agile Trends* Florianópolis, treinamentos internos (geração Y, educação financeira, melhores práticas de desenvolvimento de software (*better developer*), entre outros.
- Projetos de qualidade de vida, como o Nexxera Ativa (corrida e caminhada).
- Engajamento das partes interessadas para a construção da matriz de materialidade (GRI).

## 21. GLOBAL REPORTING INITIATIVE

### ÍNDICE REMISSIVO

#### CONTEÚDOS PADRÕES GERAIS

INDICADOR	GRI	CLASSIFICAÇÃO	DESCRIÇÃO	PÁGINA (S) (TÍTULO)
Estratégia e Análise	G4-1	Essencial	Apresentação da declaração do decisor mais graduado da organização sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia de sustentabilidade.	06
Perfil Organizacional	G4-3	Essencial	Relate o nome da organização.	18
	G4-4	Essencial	Relate as principais marcas, produtos e serviços.	18
	G4-5	Essencial	Relate a localização da sede da organização.	18
	G4-7	Essencial	Relate a natureza da propriedade e forma jurídica da organização.	18
	G4-8	Essencial	Relate os mercados em que a organização atua.	18
	G4-9	Essencial	Relate o porte da organização.	18
	G4-10	Essencial	Relate o número total de empregados.	18
	G4-11	Essencial	Relate o percentual do total de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva.	18
	G4-13	Essencial	Relate quaisquer mudanças significativas ocorridas no decorrer do período coberto pelo relatório em relação a porte, estrutura, participação acionária ou cadeia de fornecedores da organização.	36, 88
	G4-14	Essencial	Relate se e como a organização adota a abordagem ou princípio da precaução.	47, 48
G4-15	Essencial	Liste as cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa.	29	
G4-16	Essencial	Liste a participação em associações (por exemplo: associações setoriais) e organizações nacionais ou internacionais de defesa em que a organização faça parte de forma ativa.	40	

#### CONTEÚDOS PADRÕES GERAIS

INDICADOR	GRI	CLASSIFICAÇÃO	DESCRIÇÃO	PÁGINA (S) (TÍTULO)
Aspectos Materiais Identificados e Limites	G4-18	Essencial	*Explique o processo adotado para definir o conteúdo do relatório e os limites dos Aspectos. *Explique como a organização implementou os Princípios para Definição do Conteúdo do Relatório.	10
	G4-19	Essencial	Liste todos os Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório.	10
	G4-20	Essencial	Para cada Aspecto material, relate o Limite do Aspecto dentro da organização.	10, 36, 40, 52, 68
	G4-21	Essencial	Para cada Aspecto material, relate seu limite fora da organização, da seguinte maneira: *Relate se o Aspecto é material fora da organização. *Se o Aspecto for material fora da organização, identifique as entidades, grupos de entidades ou elementos para os quais o aspecto é material. Além disso, descreva a localização geográfica na qual o aspecto é relevante para as entidades identificadas. *Relate qualquer limitação específica relacionada ao Limite do Aspecto fora da organização.	10, 40, 44, 45, 47, 48, 52, 68
	G4-24	Essencial	Apresente uma lista de grupos de stakeholders engajados pela organização.	10
Engajamento de Stakeholders	G4-25	Essencial	Relate a base usada para a identificação e seleção de stakeholders para engajamento.	10
	G4-26	Essencial	Relate a abordagem adotada pela organização para envolver os stakeholders, inclusive a frequência do seu engajamento discriminada por tipo e grupo, com uma indicação de que algum engajamento foi especificamente promovido como parte do processo de preparação do relatório.	10
	G4-27	Essencial	*Relate os principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento de stakeholders e as medidas adotadas pela organização para abordar esses tópicos e preocupações, inclusive no processo de relatá-las. *Relate os grupos de stakeholders que levantaram cada uma das questões e preocupações mencionadas.	10
Perfil do Relatório	G4-28	Essencial	Período coberto pelo relatório para as informações apresentadas.	08
	G4-29	Essencial	Data do relatório anterior mais recente.	08
	G4-30	Essencial	Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal, etc.)	08
	G4-31	Essencial	Informe o ponto de contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo.	08
	G4-32	Essencial	Relate a opção de acordo (essencial ou abrangente) escolhida pela organização.	08
	G4-33	Essencial	Relate a política e a prática correntes adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa.	08

### CONTEÚDOS PADRÕES GERAIS

INDICADOR	GRI	CLASSIFICAÇÃO	DESCRIÇÃO	PÁGINA (S) (TÍTULO)
Governança	G4-34	Essencial	Relate a estrutura de governança da organização, incluindo os comitês do mais alto órgão de governança.	32
Ética e Integridade	G4-56	Essencial	Descreva os valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética.	29

### CONTEÚDOS PADRÕES ESPECÍFICOS

#### INDICADORES DE DESEMPENHO ECONÔMICO

INDICADOR	GRI	CLASSIFICAÇÃO	DESCRIÇÃO	PÁGINA (S) (TÍTULO)
Forma de Gestão	G4-DMA	Essencial	Relate por que o Aspecto é material. Relate os impactos que o tornam material.  Relate como a organização administra o Aspecto material ou seus impactos.  Relate como a abordagem de gestão é avaliada, incluindo: Mecanismos de avaliação da eficácia da abordagem de gestão, os resultados da avaliação da abordagem de gestão e quaisquer ajustes introduzidos na abordagem de gestão.	52, 68, 70, 73
Aspecto: Desempenho Econômico	G4-EC1	Essencial	Valor econômico direto gerado e distribuído.	68
	G4-EC7	Essencial	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos.	47, 48

#### INDICADORES DE DESEMPENHO AMBIENTAL

INDICADOR	GRI	CLASSIFICAÇÃO	DESCRIÇÃO	PÁGINA (S) (TÍTULO)
Aspecto: Energia	G4-EN3	Essencial	Consumo de energia dentro da organização.	73
Aspecto: Água	G4-EN8	Essencial	Total de retirada de água por fonte.	73
Aspecto: Efluentes e Resíduos	G4-EN23	Essencial	Peso total de resíduos discriminado por tipo e método de disposição.	73
Aspecto: Geral	G4-EN31	Essencial	Total de investimentos e gastos com proteção ambiental discriminado por tipo.	73

### INDICADORES DE DESEMPENHO REFERENTES A PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE OCDE/UNGC

INDICADOR	GRI	CLASSIFICAÇÃO	DESCRIÇÃO	PÁGINA (S) (TÍTULO)
Aspecto: Emprego	G4-LA1	Essencial	Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região.	52
	G4-LA2	Essencial	Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período discriminados por unidades operacionais importantes da organização.	52
	G4-LA3	Essencial	Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença-maternidade/paternidade discriminadas por gênero.	52
Aspecto: Saúde e Segurança no Trabalho	G4-LA6	Essencial	Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho discriminados por região e gênero.	52
	G4-LA7	Essencial	Empregados com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas à sua ocupação.	52
	G4-LA8	Essencial	Tópicos relativos a saúde e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos.	52
Aspecto: Treinamento e Educação	G4-LA9	Essencial	Número médio de horas de treinamento por ano, por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional.	52
	G4-LA11	Essencial	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira discriminado por gênero e categoria funcional.	52

#### INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL REFERENTES À SOCIEDADE

INDICADOR	GRI	CLASSIFICAÇÃO	DESCRIÇÃO	PÁGINA (S) (TÍTULO)
Aspecto: Comunidades Locais	G4-SO1	Essencial	Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local.	10, 76

O Grupo Nexxera avançou em implantar o GRI - G4. Um processo que auxiliou a organização a revisar o seu modelo de gestão.

Nesse olhar confirmamos o compromisso em evoluir nas mudanças que tornam o Grupo Nexxera mais sustentável.

## 22. BALANÇO SOCIAL ANUAL IBASE

### GRUPO NEXXERA 2015

1 - BASE DE CÁLCULO	2015 VALOR (MIL REAIS)		2014 VALOR (MIL REAIS)	
Receita Líquida (RL)	52.212,66		49.946,79	
Resultado operacional (RO)	21.122,11		16.655,66	
Folha de pagamento bruta (FPB)	15.970,89		15.624,83	

2 - INDICADORES SOCIAIS INTERNOS	VALOR (MIL)	% SOBRE FPB	% SOBRE RL	VALOR (MIL)	% SOBRE FPB	% SOBRE RL
Alimentação	1.153,00	7,22%	2,21%	1.160,66	7,43%	2,32%
Encargos sociais compulsórios	2.363,85	14,80%	4,53%	2.270,57	14,53%	4,55%
Previdência privada	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00%	0,00%
Saúde	467,03	2,92%	0,89%	300,29	1,92%	0,60%
Segurança e saúde no trabalho	14,22	0,09%	0,03%	14,44	0,09%	0,03%
Transporte	71,85	0,45%	0,14%	75,81	0,49%	0,15%
Educação	33,32	0,21%	0,06%	31,55	0,20%	0,06%
Cultura	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00%	0,00%
Capacitação e desenvolvimento profissional	43,80	0,27%	0,08%	40,73	0,26%	0,08%
Creches ou auxílio-creche	7,82	0,05%	0,01%	8,86	0,06%	0,02%
Participação nos lucros ou resultados	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00%	0,00%
Outros	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00%	0,00%
Total - Indicadores sociais internos	4.154,91	26,02%	7,96%	3.902,90	24,98%	7,81%

3 - INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS	VALOR (MIL)	% SOBRE RO	% SOBRE RL	VALOR (MIL)	% SOBRE RO	% SOBRE RL
Educação	251,40	1,19%	0,48%	155,55	0,93%	0,31%
Cultura	189,72	0,90%	0,36%	135,40	0,81%	0,27%
Saúde e saneamento	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00%	0,00%
Esporte	174,23	0,82%	0,33%	164,54	0,99%	0,33%
Combate à fome e segurança alimentar	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00%	0,00%
Outros	0,00	0,00%	0,00%	121,72	0,73%	0,24%
Total das contribuições para a sociedade	615,35	2,91%	1,18%	577,21	3,47%	1,16%
Tributos (excluídos encargos sociais)	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00%	0,00%
Total - Indicadores sociais externos	615,35	2,91%	1,18%	577,21	3,47%	1,16%

4 - INDICADORES AMBIENTAIS	VALOR (MIL)	% SOBRE RO	% SOBRE RL	VALOR (MIL)	% SOBRE RO	% SOBRE RL
Investimentos relacionados com a produção/ operação da empresa	30,49	0,14%	0,06%	0,09	0,00%	0,00%
Investimentos em programas e/ou projetos externos		0,00%	0,00%		0,00%	0,00%
Total dos investimentos em meio ambiente	30,49	0,14%	0,06%	0,09	0,00%	0,00%

Quanto ao estabelecimento de "metas anuais" para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/ operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa

( ) não possui metas	( ) não possui metas
( x ) cumpre de 51 a 75%	( x ) cumpre de 51 a 75%
( ) cumpre de 0 a 50%	( ) cumpre de 0 a 50%
( ) cumpre de 76 a 100%	( ) cumpre de 76 a 100%

5 - INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL	2015	2014
------------------------------------	------	------

Nº de empregados(as) ao final do período	232	238
Nº de admissões durante o período	77	97
Nº de empregados(as) terceirizados(as)	14	11
Nº de estagiários(as)	3	6
No de empregados de 16 a 18 anos	3	7
Nº de empregados(as) acima de 45 anos	16	12
Nº de mulheres que trabalham na empresa	65	33
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	26,09%	27,27%
Nº de negros(as) que trabalham na empresa	12	8
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	0,00%	0,00%
Nº de pessoas com deficiência ou necessidades especiais	4	7

#### 6 - INFORMAÇÕES RELEVANTES QUANTO AO EXERCÍCIO DA CIDADANIA EMPRESARIAL

	2015	META 2016
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	18,33	20,16
Número total de acidentes de trabalho	3	0
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	( ) direção ( x ) direção e gerências ( ) todos(as) empregados(as)	( ) direção ( x ) direção e gerências ( ) todos(as) empregados(as)
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	( x ) direção e gerências ( ) todos(as) empregados(as)	( ) todos(as) + Cipa ( x ) direção e gerências ( ) todos(as) empregados(as) + Cipa
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa:	( ) não se envolve ( x ) segue as normas da OIT ( ) incentiva e segue a OIT	( ) não se envolve ( x ) segue as normas da OIT ( ) incentiva e segue a OIT
A previdência privada contempla:	( ) direção ( ) direção e gerências ( ) todos(as) empregados(as)	( ) direção ( x ) direção e gerências ( ) todos(as) empregados(as)
A participação dos lucros ou resultados contempla:	( ) direção ( ) direção e gerências ( x ) todos(as) empregados(as)	( ) direção ( x ) direção e gerências ( x ) todos(as) empregados(as)
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:	( ) não são considerados ( x ) são sugeridos ( ) são exigidos	( ) não são considerados ( x ) são sugeridos ( ) são exigidos
Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:	( ) não se envolve ( ) apóia ( x ) organiza e incentiva	( ) não se envolve ( ) apóia ( x ) organiza e incentiva
Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):	na empresa 0 no Procon 0 na Justiça 0	na empresa 0 no Procon 0 na Justiça 0
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:	na empresa 0 no Procon 0 na Justiça 0	na empresa 0 no Procon 0 na Justiça 0
Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$):	Em 2015: R\$ 49.607.438,02 Em 2014: R\$ 38.144.852,42	
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	22% governo 32% colaboradores(as) 17% acionistas 16% terceiros 13% retido	23% governo 39% colaboradores(as) 41% acionistas 6% terceiros - 10% retido

#### 7 - OUTRAS INFORMAÇÕES

Para esclarecimentos das informações declaradas os contatos são: sustentabilidade@nexxera.com e/ou 55 - 48. 21065672

Esta companhia possui uma política e gestão de sustentabilidade e não vem medindo esforços para aprimorar seus indicadores a cada ano.



## 23. DESAFIOS 2016 E 2017

Os anos de 2016 e 2017 serão emblemáticos e desafiadores.

O cenário político econômico que vivemos exige forte reflexão sobre metas anteriores e ação sobre temas como:

- sustentabilidade da organização focada no rígido orçamento, garantindo a empregabilidade e crescimento;
- ampliação dos programas motivacionais e participação dos colaboradores, ampliando o aspecto colaborativo interno para garantir o crescimento e equilíbrio da organização;
- contínuo investimento em inovação, porém ampliando o foco em verticais e mercados promissores;
- forte atuação sobre a base de clientes, ampliando a fidelização e identificando novas oportunidades;
- amplo foco em resultados e redução de custos e riscos através de nossas soluções, contribuindo para a saúde financeira de nossos clientes e colaborando na retomada do crescimento do Brasil.

## 24. EXPEDIENTE

### Conselho Editorial

**Edson Silva** – Presidente do Grupo Nexxera  
**Edenir Silva** – Vice-Presidente do Grupo Nexxera  
**Andrea Silva** – Diretora do Instituto Nexxera  
**Carla Inácio da Cunha** – Gerente Gestão de Talentos  
**Sarah Silva** – Diretora de Marketing do Grupo Nexxera  
**Camila Busarello** – Designer do Grupo Nexxera  
**Carolina Boll** – Assistente de Gestão de Talentos

### Direção Geral

**Carla Inácio da Cunha** – Gerente Gestão de Talentos

### Conteúdo Editorial

**Daniel Mendonça** – Jornalista

### Projeto Gráfico e Editorial

**Nuovo Design** – [nuovo@nuovo.com.br](mailto:nuovo@nuovo.com.br)

### Fotos Nexxera

**Ricardo Henrique da Silva**  
**André Vanzin**

**Relatório de Sustentabilidade** – [www.sustentabilidade.nexxera.com](http://www.sustentabilidade.nexxera.com)  
**Grupo Nexxera** – [www.gruponexxera.com](http://www.gruponexxera.com)  
**Instituto Nexxera** – [www.institutonexxera.org.br](http://www.institutonexxera.org.br)

*Um agradecimento especial a todos que contribuíram com a construção deste relatório.*



[www.sustentabilidade.nexxera.com](http://www.sustentabilidade.nexxera.com)



**Matriz**  
Rua Madalena Barbi, 181 – Centro  
CEP 88015-190 – Florianópolis, SC

**Filial - São Paulo**  
Av. Ibirapuera, 2332 – Indianópolis  
Conjunto 101, 10º andar, Bloco II – Torre Ibirapuera  
CEP 04028-002 – São Paulo, SP