



# **COP**

## **Comunicação de Progresso**

**ALGAR TECH**  
**2017**







# SUMÁRIO

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. INTRODUÇÃO</b>  | <b>5</b>  |
| <b>2. DIREITOS HUMANOS</b>  | <b>5</b>  |
| 2.1 OUVIDORIA   | 5         |
| 2.2 CÓDIGO DE CONDUTA   | 7         |
| 2.3 WORKPLACE   | 7         |
| 2.4 VOLUNTARIADO ALGAR  | 8         |
| 2.5 PROGRAMA ALGAR TECH SEM BARREIRAS   | 9         |
| 2.6 CAMPANHA DE VACINAÇÃO   | 11        |
| 2.7 CULTO ECUMÊNICO   | 12        |
| 2.8 SEMANA DA MULHER  | 12        |
| 2.9 BRIGADA DE EMERGÊNCIA E SIMULADOS   | 12        |
| 2.10 PDI DA SAÚDE   | 13        |
| 2.11 ESTAMOS GRÁVIDOS   | 14        |
| <b>3. DIREITO DO TRABALHO</b>   | <b>16</b> |
| 3.1 CONVENÇÃO / ACORDO COLETIVO   | 16        |
| 3.2 ACOMPANHAMENTO NO COMPLIANCE E ADITORIA   | 16        |
| 3.3 AÇÕES PARA ELIMINAR O TRABALHO INFANTIL E ESCRAVO NA NOSSA CADEIA DE FORNECEDORES   | 16        |
| 3.4 MULHER NO MERCADO DE TRABALHO   | 17        |
| 3.5 POLÍTICA DE BENEFÍCIOS  | 17        |
| 3.6 FÉRIAS  | 18        |
| 3.7 PRÊMIO POR LUCROS E RESULTADOS  | 18        |
| 3.8 PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL  | 20        |
| 3.9 RECONHECIMENTO POR PERFORMANCE: TOP PERFORMANCE E PGP   | 21        |
| 3.10 AVALIAÇÃO DE PERFORMANCE   | 23        |
| <b>4. MEIO AMBIENTE</b>   | <b>25</b> |
| 4.1 COLETA SELETIVA   | 25        |
| 4.2 TREINAMENTOS  | 26        |
| 4.3 GESTÃO DE INDICADORES   | 27        |
| 4.4 INVENTÁRIO DE GASES   | 28        |
| 4.5 CAMPANHAS INTERNAS  | 28        |
| 4.6 PROJETOS DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA   | 29        |
| 4.7 PILHAS E BATERIAS   | 30        |
| 4.8 ÁREA SSMA (SAÚDE, SEGURANÇA E MEIO AMBIENTE)  | 31        |
| 4.9 SIPATMA   | 31        |
| 4.10 ISO 14001  | 33        |
| 4.11 VIVEIRO  | 33        |
| 4.12 REAPROVEITAMENTO DE ÁGUA   | 33        |
| <b>5. CONTRA À CORRUPÇÃO</b>  | <b>34</b> |
| 5.1 PROGRAMA CORPORATIVO DE COMPLIANCE E INTEGRIDADE  | 34        |
| 5.2 OUVIDORIA PARA ACOLHIMENTO DE DÚVIDAS, SOLICITAÇÕES, ELOGIOS, CRÍTICAS, RECLAMAÇÕES E DENÚNCIA RELATIVAS A VIOLAÇÃO DO CÓDIGO DE CONDUTA E DILEMAS ÉTICOS | 35        |
| 5.3 CANAL DE INTEGRIDADE PARA ACOLHIMENTO DE DENÚNCIAS RELATIVAS À VIOLAÇÃO DO CÓDIGO DE CONDUTA E DILEMAS ÉTICOS   | 35        |
| 5.4 COMISSÃO DE ÉTICA E COMPLIANCE PARA ALINHAMENTOS E DELIBERAÇÕES   | 36        |
| 5.5 AUDITORIA INTERNA PARA MEDIR A ADERÊNCIA DOS PROCESSOS ÀS POLÍTICAS   | 36        |
| 5.6 POLÍTICA DA GESTÃO DA CONSEQUÊNCIA  | 36        |
| 5.7 POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO   | 37        |
| 5.8 TERMO DE CONFIDENCIALIDADE COM ASSINATURA NO MOMENTO DA ADMISSÃO  | 37        |



Algar  
Tech





# 1. INTRODUÇÃO

A Algar Tech acredita no equilíbrio entre a sustentabilidade ambiental, social e econômica, pautada pelo respeito em toda a cadeia de valor. Em todas as nossas iniciativas, garantimos o respeito à individualidade e diversidade, e investimos em programas de qualidade de vida, ouvidoria, benefícios e políticas internas que visam o respeito e desenvolvimento humano.

Para construir uma sociedade mais justa é preciso proporcionar as mesmas oportunidades a todos. Temos diversas iniciativas para fomentar a realização de cada indivíduo, proporcionando a liberdade para que eles vivam a vida da forma que desejam.

Desde a nossa fundação, sempre nos preocupamos em realizar práticas voltadas para as questões ambientais. Práticas essas que nos renderam a certificação de gestão ambiental ISO 14001.

Além disso, desde 2016, aderimos ao Pacto Global, iniciativa desenvolvida pela ONU, com o objetivo de mobilizar a comunidade empresarial internacional para a adoção, em suas práticas de negócios, de valores fundamentais nas áreas de direitos humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção.

## 2. DIREITOS HUMANOS

Princípio 1: As empresas devem dar apoio e respeitar a proteção aos direitos humanos proclamados internacionalmente.

Princípio 2: certificarem-se de que não sejam cúmplices de abusos dos direitos humanos.

Em atendimento aos princípios 1 e 2 do pacto global, a Algar Tech apresenta suas ações:

### 2.1 OUVIDORIA

Trata-se de um canal de atendimento neutro e imparcial, que representa os legítimos interesses dos associados na busca de soluções efetivas. Este canal está disponível para todos os associados da Algar Tech, sendo responsável por fornecer assistência personalizada, informal e confidencial para solucionar, de forma justa, os problemas relacionados ao trabalho.

A Ouvidoria da Algar Tech foi implantada em outubro de 2004, para reforçar a política de portas abertas, possibilitando que os associados expressem suas opiniões, sugestões, críticas,



reclamações e denúncias pertinentes à empresa, seus processos, atuação da liderança, produtos e serviços.

As manifestações (denúncias, reclamações, elogios, sugestões ou dúvidas) são encaminhadas via correspondência, por telefone, pessoalmente ou por meio do preenchimento do formulário disponível online na Intranet, e-mail, Skype, WhatsApp, Telegram e Telegram Bot.

Vale destacar que este canal é muito respeitado e utilizado pelos associados Algar Tech, nas mais diferenciadas situações.





## 2.2 CÓDIGO DE CONDUTA

A Algar Tech possui um código de conduta que estabelece regras de comportamento e convívio social para todos os associados da Algar Tech e demais pessoas que ingressam em suas instalações, independentemente da situação.

Essas regras garantem o bem-estar e um relacionamento profissional saudável entre todos que trabalham na empresa.

## 2.3 WORKPLACE

O Workplace é uma nova prática corporativa utilizada pela Algar Tech, adotada como canal oficial de comunicação.

A ferramenta possibilita de uma maneira interativa a comunicação entre os associados, uma forma mais prática de poder comunicar sobre novos processos, ações de engajamentos, eventos a serem realizados, novas práticas e conteúdos relevantes que precisam ser repassados.

Hoje a ferramenta já possui mais de 3 mil usuários, com uma meta de alcançar 100% da empresa, desde a alta Diretoria, até os atendentes.

São criados grupos específicos, onde são publicados assuntos que sejam sobre o tema do grupo criado, com pessoas específicas que precisam saber de determinada informação.

Concurso Workplace Liderança TRANSFORMADORA junho/17

Algar Tech

Parabéns Amanda, Thiago e toda a equipe pelo engajamento no uso da ferramenta.

Amanda Conde dos Reis é a grande vencedora da categoria Grupo mais Ativo na 2ª etapa do Concurso Workplace!

O grupo mais ativo foi da Operação TSE, gerido pelo supervisor Thiago Aleluia

16 membros  
63 publicações  
65 reações  
5 comentários  
7 compartilhamentos

Em julho o concurso vai premiar o associado mais engajado. Quem será o vencedor?

Brasil • Colômbia • Argentina • México



## 2.4 VOLUNTARIADO ALGAR

O programa de voluntariado da Algar Tech busca incentivar seus associados a realizarem ações sociais em prol do desenvolvimento da comunidade.

São realizados projetos em parceria com escolas que buscam desenvolver a escrita e a leitura, bem como tratar temas específicos como a cidadania, meio ambiente e mídias sociais.

Os voluntários também desenvolvem outras ações de auxílio a instituições instituições das cidades onde a Algar Tech atua, como arrecadação de roupas, alimentos, produtos de higiene e outros itens específicos para cada tipo de instituição.

**Indicador:**

**Voluntários 2015:** 214.

**Voluntários 2016:** 1373.

**FAÇA PARTE DA MARATONA SOLIDÁRIA**

Samuel, criança símbolo Teletón 2016.

Dia 01/11 (próxima terça-feira), será o último dia para inscrições do Teletón 2016!

Ainda NÃO preenchemos todas as vagas e precisamos de mais associados voluntários para fazer parte desse time que fará o atendimento das ligações!

Data: 05 de novembro (sábado)

Horários das escalas: 14h00 às 20h00  
17h30 às 23h00

**A nossa meta é seguir lutando!**

**INSCREVA-SE AQUI**

\*As inscrições vão até dia 01/11

AACD teletón URANET Algar Tech

**VOCÊ JÁ SE IMAGINOU COM 80 ANOS?**

Você é nosso convidado especial para uma tarde agradável na companhia da melhor idade, em comemoração ao mês das mães.

Será no dia 06 de Maio, das 14:00 às 16:30.

Procure o Comitê de Voluntariado de sua empresa e confirme a sua presença.

Você não tem disponibilidade de participar presencialmente?

**PARTICIPE DOANDO.**

**FRALDA GERIÁTRICA**  
Tamanho M - G

**LEITE**

O Lar André Luiz de Amparo ao Idoso foi escolhido para acolher tal ação, pois é uma instituição filantrópica, sem fins lucrativos, que desde 1989 ampara idosos carentes, oferecendo moradia, cuidados necessários a seu bem estar, assistência médica, medicamentos, alimentação, vestuário e lazer. Atualmente conta com 45 idosos em regime de internato, com atenção integral permanente.

Contamos com a doação de todos.

Seja voluntário e coloque em prática o nosso propósito "Gente Servindo Gente". Para mais informações procure o líder social de sua empresa.

Instituto Algar Algar Tech



## 2.5 PROGRAMA ALGAR TECH SEM BARREIRAS

O programa de inclusão da pessoa com deficiência, denominado Algar Tech Sem Barreiras, foi criado em 2015 mas as ações de inclusão já existem há mais tempo.

O programa visa garantir o desenvolvimento profissional da pessoa com deficiência, garantindo trabalho digno, ambiente de trabalho saudável e livre de preconceitos.

Desde o início do programa várias ações foram realizadas:

- Formação para líderes sobre a gestão da pessoa com deficiência;
- Parceria com instituições das cidades onde a Algar Tech atua;
- Contratação de site exclusivo de banco de currículos de pessoa com deficiência;
- Profissional de recrutamento exclusivo para a contratação de pessoa com deficiência;
- Palestras;



- Cartilhas;
- Incentivo a indicação de profissionais com deficiência;
- Criação de EAD obrigatório sobre o tratamento e recepção da pessoa com deficiência para 100% dos associados.

**Indicador:**

**Associados com deficiência em 2015: 12**

**Associados com deficiência em 2017: 114**



## 2.6 CAMPANHA DE VACINAÇÃO

A vacinação é uma das medidas mais importantes de prevenção contra doenças. É muito melhor e mais fácil prevenir uma enfermidade do que tratá-la, e é isso que as vacinas fazem.

A vacinação não apenas protege aqueles que a recebem, mas também ajuda a comunidade como um todo. Quanto mais pessoas de uma comunidade ficarem protegidas, menor é a chance de qualquer uma delas – vacinada ou não – seja contaminada.

É importante destacar que as vacinas não são necessárias apenas na infância. Idosos, por exemplo, precisam se proteger contra gripe, pneumonia e tétano, e as mulheres em idade fértil devem tomar vacinas contra rubéola e tétano, que, se ocorrerem enquanto elas estiverem grávidas (rubéola) ou logo após o parto (tétano), podem causar doenças graves ou até a morte de seus bebês.

Os profissionais de saúde, as pessoas que viajam muito e outros grupos de pessoas, com características específicas, também têm recomendações para tomarem certas vacinas.

Pensando nisto, a Algar promove em parceria com órgãos públicos e privados, a campanha vacinal para seus associados, para atualizar e complementar suas vacinas.





## 2.7 CULTO ECUMÊNICO

Realizado uma vez por ano, o culto ecumênico conta com a participação de representantes religiosos de várias religiões. Trata-se de um evento em agradecimento ao ano que passou e pedidos de fé para o ano que se inicia. Momento de integração, amor, paz e de intensa religiosidade, e devolução de aves nativas para a natureza.

Aberto a todos os associados, clientes e fornecedores, acontece em Uberlândia com transmissão simultânea para todas as regionais.

## 2.8 SEMANA DA MULHER

A ação é realizada com o intuito de homenagear o público feminino da empresa. Em parceria com alguns fornecedores, preparamos uma semana especial, destinada às mulheres, com o intuito de oferecer um stand com produtos específicos e descontos especiais para associados do Grupo, oferecendo, ainda, brindes para serem sorteados.

Aproximadamente, 5 a 8 fornecedores participam deste momento, como empresas que trabalham no ramo da beleza e parceiros que atuam na área da saúde.

Além disso, é realizada uma homenagem online, veiculada pelos canais de comunicação que a empresa possui, ressaltando a importância da mulher e todas as vitórias conquistadas por elas.

## 2.9 BRIGADA DE EMERGÊNCIA E SIMULADOS

A empresa realiza treinamento para brigadistas com intuito de garantir uma atuação rápida em caso de incêndio.

Além de trazer informações técnicas sobre o uso de equipamentos de incêndio, o treinamento também aborda temas de primeiros socorros.

Dessa forma, os brigadistas estão preparados para atuar tanto na empresa quanto em sua vida fora da empresa, minimizando as consequências em casos de incêndio e contribuindo para a proteção e integridade do próximo, seja ele uma colega de trabalho, vizinho ou parente.



## 2.10 PDI DA SAÚDE

Programa que visa melhorar a qualidade de vida dos associados, atuando nas seguintes esferas:

- **Clínica:** Ações de intervenção realizadas pela empresa e pelos parceiros, focando em hipertensos, diabéticos, obesos, dislipidêmicos;
- **Saúde mental:** Ações de intervenção realizadas junto aos associados, utilizando nossos parceiros da área de saúde, fazendo acolhimento e acompanhamento psicológico, além de ações de prevenção;
- **Física:** Ações de intervenção realizadas pela empresa e pelos parceiros, focando redução do sedentarismo com atividades como Projeto Verão, parceria com academias e caminhadas ecológicas;



- **Nutricional:** Ações de intervenção realizadas pela empresa e pelos parceiros, focando melhoria e qualidade dos alimentos fornecidos pela empresa, Espaço Light (Cantina com produtos naturais, frutas, sanduíches e outros), orientação nutricional e acompanhamento endocrinológico.

Há também a realização de check ups, com consultas e avaliações especializadas e seus exames complementares preventivos.

Na área ocupacional, há atividades de prevenção com ginástica laboral e orientação postural, incentivo ao combate do sedentarismo com academia dentro da empresa, avaliações fonoaudiológicas (Grupo de Educação Vocal, Fonoblitz, Audioblitz, Aemana da Voz, monitorias e audiometrias) e exames ocupacionais.

#### **Indicador:**

**Associados participantes do programa em 2015:** 8.465 (de 13000).

**Associados participantes do programa em 2016:** 8.369 (de 12000).

## **2.11 ESTAMOS GRÁVIDOS**

Programa criado para integrar a qualidade de vida das associadas gestantes, com busca ativa e passiva das grávidas associadas ou dependentes dos associados.

Após identificadas, as gestantes são registradas e recebem orientações para a marcação do pré-natal no convenio assistencial, recebendo monitoramento de todas as consultas e exames realizados, bem como acompanhamento da sua evolução no ambiente de trabalho.

As gestantes recebem orientações, realizando consultas entre os períodos do pré-natal, com intervalos menores no caso de gravidez de risco, além de possuírem prontuário individual do programa Estamos Grávidos. Também participam de palestras relacionadas ao tema, recebendo assistência especializadas na empresa por meio das parcerias com universidades, SESC, Unimed e outros.

Criamos um KIT com vários produtos fornecidos pela nossa parceira AVON, tanto para mãe como para o bebê, com fraldas, camiseta com a logo da Algar e outros produtos de higiene, que são entregues à gestante no último trimestre.

Fazemos visita hospitalar imediatamente após o parto, documentando com fotos quando autorizados e orientando para o seguimento da puericultura.

**Indicador:**

**Associadas gestantes em 2015: 96.**

**Associadas gestantes em 2016: 84.**





## 3. DIREITO DO TRABALHO

**Princípio 3:** As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva;

**Princípio 4:** A eliminação de todas as formas de trabalho forçado e compulsório;

**Princípio 5:** A abolição efetiva do trabalho infantil;

**Princípio 6:** A eliminação da discriminação com relação a emprego e profissão.

Em atendimento aos princípios 3, 4, 5 e 6 do pacto global, a Algar Tech apresenta suas ações:

### 3.1 CONVENÇÃO / ACORDO COLETIVO

Aplicamos corretamente todas as cláusulas previstas nas CCT's e ACT's, objetivando garantir todos os direitos e benefícios para os trabalhadores.

Atuamos efetivamente nas elaborações de ACT'S e CCT'S.

### 3.2 ACOMPANHAMENTO NO COMPLIANCE E AUDITORIA

Atualmente existem pessoas contratadas para cuidar diretamente do compliance da empresa, executando auditorias diárias em diversos temas, objetivando garantir o cumprimento da legislação.

### 3.3 AÇÕES PARA ELIMINAR O TRABALHO INFANTIL E ESCRAVO NA NOSSA CADEIA DE FORNECEDORES

Atualmente, realizamos auditoria anual de todos os terceiros/fornecedores, verificando o item "trabalho infantil e escravo".

Todos os fornecedores são auditados e nunca tivemos ocorrências de trabalho infantil ou escravo.

### 3.4 MULHER NO MERCADO DE TRABALHO

A Algar Tech possui grande abertura para a contratação de mulheres. Prova disso é que 52% dos associados são mulheres que ocupam diferentes cargos, inclusive a Vice-Presidência.



**TATIANE PANATO**  
VP DE OPERAÇÕES

### 3.5 POLÍTICA DE BENEFÍCIOS

Reduzir custos, reter talentos e ampliar o relacionamento entre empresa e colaboradores são os nossos desafios. A empresa se preocupa com o bem-estar, qualidade de vida e a amplitude da proteção oferecida aos colaboradores, benefícios como plano de saúde, plano odontológico, seguro de vida, previdência privada e outros, são recursos valiosos para atrair e reter talentos, incentivar e melhorar o desempenho profissional dos colaboradores.

Uma análise detalhada do perfil e das necessidades da empresa e associados, permite-nos apresentar planos sob medida que estejam alinhados à estratégia da empresa e adequados à sua disponibilidade financeira.

A administração desses benefícios também busca otimizar processo, além da satisfação do colaborador e relacionamento com o provedor e fornecedores.



## Evidência Relatório de Indicadores

### 1º Semestre/2016

| Competência | Total Cham. |
|-------------|-------------|
| jan/16      | 1.963       |
| fev/16      | 2.270       |
| mar/16      | 2.553       |
| abr/16      | 1.906       |
| mai/16      | 2.743       |
| jun/16      | 2.567       |
| 14.002      |             |

### 1º Semestre/2017

| Competência  | Total Cham. |
|--------------|-------------|
| jan/17       | 3.429       |
| fev/17       | 1.956       |
| mar/17       | 2.114       |
| abr/17       | 1.289       |
| mai/17       | 2.757       |
| jun/17       | 830         |
| -12% Redução | 12.375      |

## 3.6 FÉRIAS

Garantir aplicação de Políticas de Segurança, Normas e Procedimentos, por meio de Controle de Acesso (Físico e Lógico), Auditoria e Questões Legais. De acordo com as seguintes ações:

- **Conscientização dos usuários;**
- **Definição de grupos de acessos por atividades (Portal TH, FPW e VPN);**
- **Permissões diferenciadas conforme necessidade;**
- **Decisões de acessos: Exclusões e Inclusões.**

## 3.7 PRÊMIO POR LUCROS E RESULTADOS

**Política de PPLR (Prêmio por Participação nos Lucros e Resultados):** Por ser uma empresa que valoriza as pessoas e reconhece que o crescimento da organização só acontece quando todos atuam como donos e têm o orgulho de pertencer, a Algar Tech distribui, anualmente, um percentual como participação nos lucros e resultados para os seus associados – valor em dinheiro, depositado em conta corrente. Todos os associados são elegíveis a esta premiação.

No ano de 2016, foram pagos aproximadamente R\$18 milhões relativos aos planos de remuneração variável aos associados da Algar Tech para associados que atingiram suas metas, contribuindo assim para os resultados da empresa.

**Política de Remuneração para Consultores de Vendas:** direcionada a todos os envolvidos no processo de vendas, esta política visa remunerar, em dinheiro, aqueles que promovem vendas e conquistas de novos clientes.

A empresa aplica as melhores práticas de mercado e oferece uma remuneração justa e atrativa, visando reconhecer o resultado alcançado pelos associados. Para as operações destinadas a vendas de produtos e/ou serviços, o principal incentivo é o sistema de comissão paga aos associados.

**Campanhas de Incentivo a Vendas:** Campanhas direcionadas a associados que atuam na cadeia de vendas. Tem como objetivo o engajamento para cumprimento das metas, de acordo com o planejamento da organização. O reconhecimento dos melhores em performance acontece com premiações que vão desde celulares a veículos 0 km, de acordo com o disposto no regulamento. Foram R\$3.691.796,49 em pagamentos, referente aos meses de abril/16 e dez/16.

## 3.8 PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Anualmente, a Algar Tech realiza a Pesquisa de Clima Organizacional, objetivando proporcionar mais oportunidades para que os associados possam expressar seus sentimentos, expectativas e sua satisfação em relação à empresa no que se refere à Comunicação, Condições de Trabalho, Empresa Rede, Cooperação, Desenvolvimento de Talentos, Engajamento, Imagem, Remuneração e Benefícios, Liderança, Inovação, Alinhamento Estratégico e Respeito ao Cliente.

Criamos, em 2012, a Metodologia de Micro Clima, pautada em 3 pilares (Compreensão, Foco e Monitoramento) e tendo as lideranças como principais responsáveis pelo resultado de Clima, ou seja, a área de TH atua como suporte. Com esta criação, estamos em evolução constante nos resultados da pesquisa de clima. Nos últimos anos, crescemos 13 p.p; em 2016 nosso resultado foi de 70% de favorabilidade. O grande influenciador dentro da metodologia é o protagonismo da liderança na rápida divulgação do resultado e o envolvimento do time na construção de planos de ações para reversão de cenários críticos.

A Algar Tech implantou e mantém um programa de reconhecimento para os líderes que são notoriamente comprometidos com a Gestão de Pessoas e com o Clima Organizacional da empresa. A cada ano é realizado um “Ôscar do Clima Organizacional”, com o objetivo de reconhecer, agradecer e premiar os líderes que evidenciam um esforço extra e engajamento especial com o



processo de melhoria contínua do ambiente de trabalho.

O reconhecimento é feito em forma de homenagens públicas, medalhas, troféus. A cerimônia de premiação acontece em Uberlândia (sede da empresa), sendo transmitida simultaneamente para todas as regionais da Algar Tech, inclusive na América Latina.

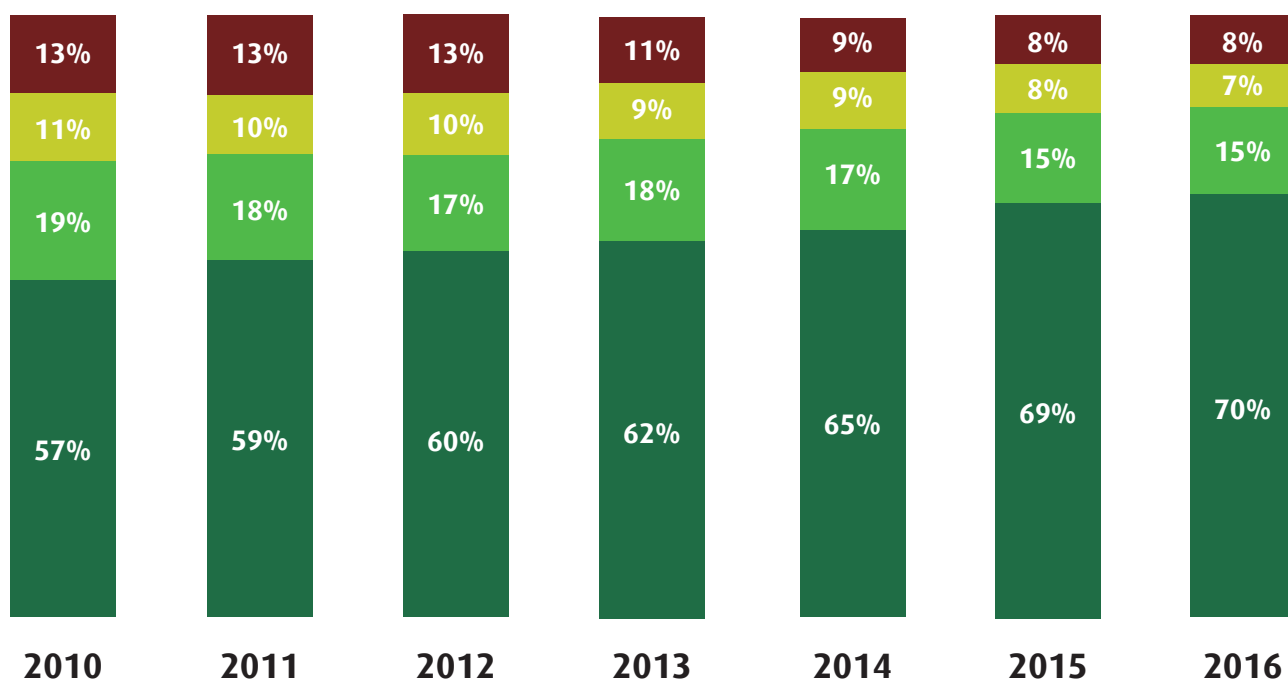
Este evento desperta o sentimento de valorização e orgulho de pertencer dos nossos líderes e associados e os motiva a melhorar continuamente o ambiente de trabalho.



### **Indicador:**

A partir da apresentação dos resultados da Pesquisa de Clima, são gerados relatórios e Planos de Ação Corporativos e por áreas, sempre buscando a melhoria contínua nos processos da Organização e o desenvolvimento da liderança. Em 2016, foram registrados 1340 planos de ação criados pelos gestores em parceria com suas equipes.

Nossos resultados estão em constante evolução, em 2015 tínhamos 69% de favorabilidade e em 2016 fechamos com 70%.



### 3.9 RECONHECIMENTO POR PERFORMANCE: TOP PERFORMANCE E PGP

A Algar Tech possui programas de reconhecimento por performance, dentre eles podemos destacar:

**Programa de Gestão de Ideias - PGI:** Tem a missão de estimular e geração de ideias dos associados e de reconhecer a participação e o comprometimento dos associados à medida que contribuem diretamente com a inovação, empreendedorismo, competitividade e melhoria contínua da Algar Tech.

Para mobilizar os talentos a darem suas contribuições, o Programa ainda pratica a bonificação das ideias, podendo chegar até a quinhentos reais por ideia sugerida e implementada.

**Programa de Gestão de Processos - PGP:** Por meio do PGP, o associado pode criar uma nova solução para a empresa em equipe. O Programa visa estimular e reconhecer a participação e o comprometimento dos associados na geração e implementação de projetos, contribuindo para a competitividade, inovação e a melhoria contínua dos processos da empresa.



Os projetos desenvolvidos devem ter foco em redução de gastos, incremento de receita e melhoria do Clima Organizacional. A bonificação para cada projeto implementado pode chegar a até três mil reais, dependendo do ganho líquido do projeto.

Anualmente, acontece a Mostra de Inovação, onde os associados criadores dos projetos apresentam suas ideias e concorrem a prêmios em dinheiro.

Esse programa existe há 15 anos na empresa e tem dado muita visibilidade aos talentos e seus projetos dentro da organização. Estas são formas muito legítimas e oficiais para que o associado participe com sugestões, interações reais e sólidas, além de poder mudar o curso de um processo ou projeto inteiro – de forma patrocinada pela empresa.

**Programa Top Performance:** Com seis anos de existência, é um programa de eficiência operacional, que busca oferecer aos associados participantes que se destacam por seu comprometimento e resultados, premiações, reconhecimento, visibilidade e agradecimento formal da empresa.

O Programa conta com indicadores de performance como assiduidade, desvio de escala e métrica específica de cada operação para atendimento. Para Supervisores e Gerentes, os indicadores são assiduidade, desvio de escala e métrica específica de cada operação para atendimento e taxa de desligamento.

Com os resultados da alta performance alcançada ao longo do ano, além de ações de reconhecimento de grande impacto, é realizado um sorteio no final da campanha, com os seguintes prêmios em um grande evento comemorativo:

- **60 vales de 1.000,00 (atendentes);**
- **3600 vales de 60,00 (atendentes);**
- **08 Motos (atendentes + supervisores + gerente);**
- **06 Carros (atendentes + supervisores + gerente);**
- **2 Casas (atendentes).**



### 3.10 AVALIAÇÃO DE PERFORMANCE

Visando maior engajamento e uma avaliação de performance mais assertiva, a Algar Tech modificou alguns fatores-chave do PAP (Processo de Avaliação de Performance) em seus últimos estudos.

Para os associados não executivos consideramos uma avaliação com foco nas análises de indicadores específicos por cargo e competências únicas para todos os cargos e diretorias. Ainda com o objetivo de melhorar continuamente os processos, a empresa atualizou a metodologia para uma Matriz de 9 Box, com o intuito de promover uma gestão de desempenho com maiores índices de engajamento e critérios pontuais de análise. Assim, a avaliação torna-se mais objetiva e oferecemos ao associado e gestores a possibilidade de definição do Plano de Desenvolvimento pautado na metodologia 70;20;10, aplicação de meritocracia e direcionamentos mais precisos para tomadas de decisão por meio dos gestores de equipe.

Para o público de atendimento, a avaliação é feita por meio de um programa chamado Top



Performance. Em resumo, são realizados os seguintes processos durante todo o ciclo anual de avaliação para o Top Performance:

**DHE – Desenvolvimento de Habilidades Específicas:** Os gestores avaliam diariamente os liderados que estão com baixa performance e trabalham para que possam desenvolver habilidades específicas do negócio do cliente, que são definidas junto ao gestor. Isto constitui uma grande oportunidade de recuperação da carreira e do emprego.

**Coaching:** É realizado quinzenalmente com base no resultado da quinzena. São avaliados os seguintes indicadores: qualidade, assiduidade, desvio de escala, definição de metas para uma visão clara de seu resultado e desempenho.

**Feedback:** As lideranças realizam mensalmente um acompanhamento com seus liderados para a apuração dos resultados. Nesta ocasião, traçam planos de desenvolvimento junto com a equipe de forma a colaborar com a evolução dos resultados do desenvolvimento do talento dentro do Programa Top Performance. Exemplo: monitoria de qualidade pelo supervisor, audição de ligações, pontuações específicas, feedback de apontamentos de oportunidade de melhorias e elogios.

Essas ações são vitais para que os associados conheçam melhor as suas habilidades e gerenciem melhor as suas carreiras, de forma objetiva, clara e com o devido apoio.

Nosso processo nunca está pronto, sempre estamos evoluindo para novas práticas de mercado. Este ano vamos implantar uma avaliação mais fluida, social que traga para nossos associados e gestores uma visão de filme, possibilitando rápida identificação de gaps para que possam promover ações e ajustar o que for necessário.

Desta forma o processo de Avaliação de Performance estará ainda mais justo e aderente a realidade da nossa organização.

### **Indicadores:**

Mensalmente temos cerca de 1.600 associados reconhecidos como TOP Performance, e trimestralmente cerca de 900, que garantem performance TOP por 3 meses consecutivos. Investimos mais de 1 milhão de reais em premiações de reconhecimento dentro do Programa TOP Performance com os resultados da alta performance alcançadas ao longo do ano, além de ações de reconhecimento de grande impacto. Ao final da campanha, é realizado um sorteio com os seguintes prêmios em um grande evento comemorativo:

**60 vales de 1.000,00 (atendentes)**

**3600 vales de 60,00 (atendentes)**

**08 Motos (atendentes + supervisores + gerente)**

**06 Carros (atendentes + supervisores + gerente)**

**2 Casas (atendentes)**

Na avaliação dos Não executivos (exceto atendimento), mais de 5.000 pessoas participam da avaliação e, ao final, os gestores conseguem visualizar seus associados em uma matriz 9 box, provendo o desenvolvimento destes talentos segundo os gaps de performance identificados e a classificação na 9 box.

Em 2016, 58% dos nossos associados foram classificados com performance Acima da média ou Excepcional, enquanto, em 2015, foram 51%. Percebemos uma evolução na maturidade dos gestores para fazer as avaliações e também a preocupação dos associados para se manterem atualizados e para desenvolver as competências necessárias ao desempenho cada vez melhor suas funções.

## 4. MEIO AMBIENTE

**Princípio 7:** As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais;

**Princípio 8:** Realizar iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental;

**Princípio 9:** Encorajar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias que não agredem o meio ambiente.

Em atendimento aos princípios 7, 8, 9 do pacto global, a Algar Tech apresenta suas ações:

### 4.1 COLETA SELETIVA

A Algar Tech realiza a coleta seletiva nos seus maiores prédios. O intuito é reduzir a quantidade de resíduos enviados para o aterro, possibilitar a reutilização de materiais e evitar a retirada de matérias primas da natureza.



Disponibilizamos estrutura adequada, coletores de coleta seletiva e equipe treinada para realizar a retirada.

A educação ambiental para incentivo à coleta seletiva é feita por meio de campanhas, comunicados, vídeos, treinamentos e materiais didáticos.



## 4.2 TREINAMENTOS

A Algar Tech realiza treinamentos com o tema sustentabilidade para associados e fornecedores com o intuito de melhorar seu desempenho ambiental. Os treinamentos são:

- Treinamento de integração para novos associados;
- Treinamento EAD gestão ambiental;
- Treinamento sustentabilidade para cipeiros;
- Treinamento de resíduos para equipe limpeza;
- Treinamento de resíduos para equipe de lanchonete;
- Palestras.

## 4.3 GESTÃO DE INDICADORES

A Algar Tech possui indicadores ambientais e metas para medir seu desempenho. Conheça os indicadores:

- Consumo de água;
- Consumo de energia;
- Consumo de descartáveis;
- Consumo de papel de impressão;
- Geração de resíduos recicláveis.



**Algar Tech** Vai além

Você sabia que a **Algar Tech** estabeleceu alguns indicadores para monitorar o seu desempenho ambiental. São eles:

- Copo descartável;
- Consumo de papel toalha;
- Consumo de água (m³);
- Consumo de energia elétrica (kWh);
- Consumo de papel de impressão;
- Reciclagem de papel;
- Reciclagem de plástico;
- Reciclagem de metal;
- Emissão de GEE.

A partir de hoje, traremos **informações semanais** sobre cada um deles e de como você poderá ajudar para atingirmos um excelente **desempenho ambiental** e preservar o planeta.

**Contribua com um mundo melhor.**

Infraestrutura de TI + Aplicações de Negócios + Serviços Gerenciados de TIC + Relacionamento com Clientes + Negócios Digitais  
algartech.com

Brasil - Colômbia - Argentina - Chile | TIC + BPO



## 4.4 INVENTÁRIO DE GASES

A Algar Tech realiza, desde 2009, seu inventário de gases de efeito estufa. A empresa direciona ações para a redução, de acordo com as suas emissões.

Algumas ações importantes realizadas para a redução da emissão de gases de efeito estufa foram projetos para a redução do consumo de energia elétrica e diesel nos geradores:

- Placas fotovoltaicas;
- Lâmpadas LED;
- Utilização de energia do mercado livre.

## 4.5 CAMPANHAS INTERNAS

A empresa realiza campanhas internas de educação ambiental, com intuito de promover e incentivar práticas ambientais para os associados dentro e fora da empresa. Algumas campanhas realizadas em 2016:

- Dia da água;
- Eficiência energética;
- Desafio Algar Energia;
- SIPATMA;
- Dia da árvore;
- Campanha dos indicadores;
- Coleta Seletiva.



## 4.6 PROJETOS DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

A Algar Tech realizou projetos de eficiência energética que visam reduzir o consumo de energia e, assim, reduzir nossos impactos. Foram realizados 3 projetos:

- Usina Fotovoltaica em Uberlândia e Campinas;
- Migração para o Mercado Livre;
- Substituição de lâmpadas fluorescentes por lâmpadas LED.







## 4.7 PILHAS E BATERIAS

A empresa possui coletores de pilhas e baterias, que são disponibilizados para que os associados tragam de suas residências para realizar o descarte. As pilhas e baterias são destinadas para fornecedores que realizam a reciclagem, retirando e reaproveitando seus materiais.





## 4.8 ÁREA SSMA (SAÚDE, SEGURANÇA E MEIO AMBIENTE)

A empresa possui a área de SSMA (Saúde, Segurança e Meio Ambiente), composta por profissionais voltados para a gestão do meio ambiente da empresa.

## 4.9 SIPATMA

Em 2016, foi realizada a semana interna de prevenção de acidentes e meio ambiente. Foram tratados temas como conservação da água e destinação de resíduos.





## 4.10 ISO 14001

O sistema de gestão ambiental ISO 14001 define algumas diretrizes a serem atingidas, tais como: gestão de fornecedores, controle de legislação aplicável, plano de preparação e resposta a emergências, levantamento de aspectos e impactos e definição de controles para os impactos significativos.

A Algar Tech já se adequou à nova versão do sistema que, dentre outras novidades, traz uma necessidade de presença mais forte e atuante da liderança.

O escopo do sistema está em sua Sede em Uberlândia, mas práticas e procedimentos desenhados para atendimento à norma são divulgados e disseminados para todas as suas unidades.

## 4.11 VIVEIRO

A Algar Tech possui um viveiro de mudas nativas. Neste viveiro são cultivadas mudas que são doadas para os associados, clientes e fornecedores da empresa.

## 4.12 REAPROVEITAMENTO DE ÁGUA

A Algar Tech desenvolveu, em 2016, uma importante iniciativa de reuso da água para reduzir seus impactos na sua unidade em Campinas/SP, região que sofreu nos últimos anos com a escassez de água.

A empresa implementou um sistema de reaproveitamento da água gerada pelo ar condicionado. A água provida dos drenos dos equipamentos é desviada para um sistema de armazenamento e bombeada para as descargas dos sanitários da empresa.

Isto proporcionou, em 2016, uma redução de 13% no consumo em relação ao ano anterior. Este resultado superou a meta, que era de 10%, demonstrando seu comprometimento com o desenvolvimento sustentável e a proteção deste valioso bem.



## 5. CONTRA À CORRUPÇÃO

**Princípio 10:** As empresas devem trabalhar contra a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno.

Em atendimento aos princípios 10 do pacto global, a Algar Tech apresenta suas ações:

### 5.1 PROGRAMA CORPORATIVO DE COMPLIANCE E INTEGRIDADE

Programa Corporativo de Compliance e Integridade da Algar Tech, elaborado com base no nosso Código de Conduta, nossas Políticas, Crenças e Valores, tendo como principais objetivos:

- Direcionar nossos esforços pela busca da conformidade;
- Garantir o cumprimento de Leis e Regulamentos e dos compromissos assumidos nos Contratos e Acordos assinados;
- Orientar a obtenção de Licenças, Autorizações e Certificações necessárias para as nossas operações;
- Garantir a qualidade e veracidade de todos os Relatórios que emitimos, representando nosso compromisso com a Defesa da Concorrência/Antitruste, prevenção a dilemas éticos, fraudes e corrupção.

A Algar Tech criou uma Comissão de Ética cuja principal responsabilidade é garantir que o Programa de Compliance seja aplicado em toda a empresa, dando o suporte necessário às áreas de negócio para que elas atuem de acordo com as leis e regulamentos e, assim, possam realizar suas atividades de forma íntegra e ética.

A Comissão de Ética trabalhará em parceria com a Ouvidoria, Assessoria Jurídica, Talentos Humanos, Gestão de Riscos, Controles Internos e Auditoria Interna, para garantir a materialização do Programa de Compliance e o acompanhamento de seus indicadores.

## 5.2 OUVIDORIA PARA ACOLHIMENTO DE DÚVIDAS, SOLICITAÇÕES, ELOGIOS, CRÍTICAS, RECLAMAÇÕES E DENÚNCIA RELATIVAS A VIOLAÇÃO DO CÓDIGO DE CONDUTA E DILEMAS ÉTICOS

A Ouvidoria é um agente mediador de conflitos e promotor de mudanças, sendo considerada um instrumento de democracia participativa, por representar os legítimos interesses dos cidadãos (prospects, clientes, fornecedores, associados, ex-associados, comunidade, governo e Órgãos de Defesa do Cidadão) no ambiente em que atua na busca de soluções efetivas.

Canal de relacionamento legítimo, de última instância na esfera administrativa, neutro e imparcial, que atende reclamações, denúncias, críticas, sugestões, solicitações e situações recorrentes (relativas a produtos, serviços, fluxos e processos de trabalho, postura do corpo lideranças executivas e não executivas, infraestrutura interna, folha de pagamento, benefícios, Código de Conduta, dilemas e desvios éticos e outros.) que não foram solucionadas de forma satisfatória, nos canais habituais de relacionamento da organização.

No ano de 2016, a Ouvidoria recebeu cerca de 1.700 manifestações, sendo 70% reclamações, 5% denúncias e 25% críticas, dúvidas ou solicitações. Todas as manifestações foram devidamente analisadas, apuradas e tratadas, resultando em mais de 100 melhorias relativas a processos, fluxos de trabalho, atendimento e postura da liderança.

### **Indicadores:**

**Porcentagem de denúncias procedentes recebidas em 2015:** 94%.

**Porcentagem de denúncias procedentes recebidas em 2016:** 88%.

## 5.3 CANAL DE INTEGRIDADE PARA ACOLHIMENTO DE DENÚNCIAS RELATIVAS À VIOLAÇÃO DO CÓDIGO DE CONDUTA E DILEMAS ÉTICOS

Além da Ouvidoria, os associados da Algar Tech também contam com um canal de denúncia disponibilizado pelo Grupo Algar, mais um meio para que possam direcionar suas reclamações e denúncias relativas a condutas e dilemas éticos.

Das manifestações recebidas pela Ouvidoria no ano de 2016, 2,35% vieram oriundas do Canal de Integridade do grupo.

## **5.4 COMISSÃO DE ÉTICA E COMPLIANCE PARA ALINHAMENTOS E DELIBERAÇÕES**

A Algar Tech criou uma Comissão de Ética e Compliance, cuja principal responsabilidade é garantir que o Programa de Compliance seja aplicado em toda a empresa, dando o suporte necessário às áreas de negócio para que elas atuem de acordo com as leis e regulamentos e, assim, possam realizar suas atividades de forma íntegra e ética. A Comissão de Ética trabalhará em parceria com a Ouvidoria, Assessoria Jurídica, Talentos Humanos, Gestão de Riscos, Controles Internos e Auditoria Interna, para garantir a materialização do Programa de Compliance e o acompanhamento de seus indicadores.

## **5.5 AUDITORIA INTERNA PARA MEDIR A ADERÊNCIA DOS PROCESSOS ÀS POLÍTICAS**

A área de Auditoria e Controles Internos da Algar Tech deve trabalhar em parceria com a Ouvidoria e com a Comissão de Ética e Compliance, na auditoria de processos, fluxos de trabalho, cumprimento de políticas, normas e legislações vigentes aplicáveis aos negócios, com foco em melhoria contínua.

## **5.6 POLÍTICA DA GESTÃO DA CONSEQUÊNCIA**

A Política de Gestão da Consequência da Algar Tech orienta as lideranças como deverá proceder e tratar todas as ocorrências advindas de denúncias e condutas que violam o Código de Conduta, a Política de Segurança da Informação e a Lei Anticorrupção.

Por meio desta Política, a empresa dá autonomia e responsabiliza a liderança e demais associados pelas decisões, condutas e ações implementadas em nome da companhia.

## **5.7 POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

A Política de Gestão de Segurança da Informação Algar Tech orienta a todos os associados sobre o zelo e o cuidado que todos devem ter, como representantes da empresa, como o manuseio e a confidencialidade das informações, dos fluxos de trabalho e das estratégias da companhia.



## **5.8 TERMO DE CONFIDENCIALIDADE COM ASSINATURA NO MOMENTO DA ADMISSÃO**

Como complemento à Política de Gestão de Segurança da Informação, a Algar Tech trabalha com o Termo de Confidencialidade, para garantir o compromisso e o engajamento dos associados a zelar pela segurança e confidencialidade das informações da empresa.

