

# COMUNICAÇÃO DE PROGRESSO PACTO GLOBAL ONU - 2017



## PERFIL DA EMPRESA

A Premier Ambiental é uma empresa de Consultoria em Gerenciamento de Requisitos Legais, implantação e manutenção de Sistemas de Gestão, desenvolvendo soluções de apoio à gestão e na prestação de serviços de assessoria e consultoria para empresas de diversos segmentos em todo o Brasil.

Presente no mercado desde o final da década de 80, a Premier Ambiental, surgiu com o objetivo de atender às necessidades das empresas envolvidas com Controle de Requisitos Legais e Sistemas de Gestão. Seu principal produto é o LegNET – Sistema online de Legislação, Normas e Procedimentos.

O LegNET é um banco de dados totalmente autônomo e customizado, que possui uma coletânea de Legislações Federais, Estaduais e Municipais que tratam sobre Meio Ambiente, Saúde Ocupacional, Segurança do Trabalho, Qualidade, Responsabilidade Social, Manejo Florestal, Alimentos, Portos e Costas, Tributárias e Trabalhistas, englobando também acompanhamento de Projetos de Lei e Medidas Provisórias.

Ao longo de sua trajetória, a Premier conquistou uma posição de destaque em tecnologias para apoio e implantação do Sistema de Gestão, sendo hoje um referencial de mercado quando o assunto é Banco de Dados de Legislações e Ferramentas de Gestão de Requisitos Legais, e de apoio aos Sistemas de Gestão.

## IDENTIDADE CORPORATIVA

Com o objetivo de oferecer melhores produtos e serviços em conformidade com a qualidade, a proteção do meio ambiente, à saúde e segurança do trabalho, considerando os aspectos/impactos e perigos/riscos de suas atividades, a Premier Ambiental, Consultoria Especializada em Requisitos Legais e Sistemas de Gestão, exerce suas atividades em todo o Brasil sob um Sistema de Gestão Integrado adequado ao propósito e contexto da organização, promovendo a abordagem de processo através do seu direcionamento estratégico que assegura a eficácia de suas ações por meio de:

- ❖ Foco na Satisfação dos nossos Clientes;
- ❖ Assegurar a liderança atuante em Engajamento de pessoas, com empenho no desenvolvimento e implementação do Sistema de Gestão Integrado, no atendimento aos seus Requisitos Legais e outros;
- ❖ Aprimoramento da qualidade dos nossos produtos e serviços;
- ❖ Compromisso com a prevenção da poluição, com ênfase na redução do consumo de energia elétrica, e com a segurança e saúde ocupacional de seus colaboradores;
- ❖ Melhoria contínua dos nossos processos para aumentar o desempenho do Sistema de Gestão.

### Missão

Existimos para contribuir com o atendimento a Requisitos Legais, implantação e manutenção de Sistemas de Gestão Integrada de nossos Clientes, oferecendo produtos e serviços personalizados que atendam à demanda desse Setor.

## Visão

Nossa meta é nos tornar líder no mercado nacional, consolidando nossos produtos e serviços como referência de qualidade e confiabilidade em atendimento a Requisitos Legais, implantação e suporte a Sistemas de Gestão, até o final de 2015.

Para alcançar nosso objetivo, contamos hoje com uma política integrada e programas que beneficiam o desempenho dos nossos produtos e serviços, considerando sempre a satisfação total de nossos clientes.

## INFORMAÇÕES ORGANIZACIONAIS

**Tipo da Organização:** Empresa Privada

**Nome da Organização:** Premier Ambiental

**Endereço:** Rua Presidente Backer, 155 – 1 andar

**Cidade:** Niterói/RJ

**CEP:** 24220-045

**Website:** [www.legnet.com.br](http://www.legnet.com.br)

**Gestor:** Edison Esteves Júnior

**Título:** Diretor

Telefone: (21) 4063-7318

E-mail: edison\_2@hotmail.com

## APRESENTAÇÃO DE COMUNICAÇÃO DE PROGRESSO PREMIER AMBIENTAL

A Premier Ambiental apresenta o Relatório de Comunicação de Progresso relativo ao exercício 2017. Neste relatório, são apresentadas as ações empreendidas pela empresa com o objetivo de fortalecer a sua gestão socioambiental e promover os 10 princípios apresentados pelo Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU).

## PERÍODO DE APURAÇÃO

Dezembro de 2017 a Dezembro de 2018.

## ENVIO:

Fevereiro de 2018.

## CARTA DO PRESIDENTE



15/09/2015

H.E. Ban'G-moon  
Secretário Geral  
Nações Unidas  
Nova York, NY10017  
EUA

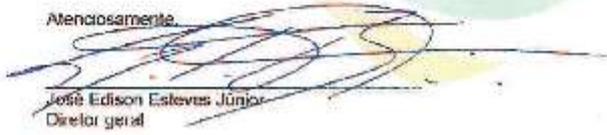
Caro Sr. Secretário Geral,

Tenho o prazer de confirmar que CTSGMPremier Ambiental apóia os dez princípios do Pacto Global sobre direitos humanos, trabalho, meio ambiente e combate à corrupção. Com esta comunicação, expressamos nossa intenção de implementar esses princípios. Estamos empenhados em tornar o Pacto Global e seus princípios parte da estratégia, da cultura e das operações cotidianas de nossa empresa e em nos envolvermos em projetos cooperativos que promovam os objetivos mais amplos de desenvolvimento das Nações Unidas, em particular os Objetivos de Desenvolvimento do Milênio. CTSGMPremier Ambiental fará uma declaração clara desse compromisso com os interessados e o público em geral.

Reconhecemos que um requisito fundamental para a participação no Pacto Global é o envio anual de uma Comunicação do Progresso (COP), que descreva os esforços de nossa empresa para implementar os dez princípios. Apoiamos a responsabilidade pública e a transparência e, portanto, nos comprometemos a enviar um relatório sobre os progressos dentro de um ano após a adesão ao Pacto Global e anualmente a partir de então, de acordo com a política da COP do Pacto Global. Isso inclui:

- Uma declaração assinada pelo diretor executivo, expressando o apoio contínuo ao Pacto Global e renovando nosso compromisso contínuo com a iniciativa e seus princípios. Esse documento é separado da nossa carta de compromisso inicial para aderir ao Pacto Global.
- Uma descrição das ações práticas (isto é, a divulgação de quaisquer políticas, procedimentos e atividades relevantes) que a empresa realizou (ou pretende realizar) para implementar os princípios do Pacto Global em cada uma das quatro áreas temáticas (direitos humanos, trabalho, meio ambiente, combate à corrupção).
- Uma medição dos resultados (isto é, o grau em que as metas/indicadores de desempenho foram cumpridos, ou outras medições qualitativas ou quantitativas dos resultados).

Atenciosamente,



José Edison Esteves Júnior  
Diretor geral

Rua Pres. Backer nº 155, sl 103 – Icaraí, Niterói/RJ | (21) 4053-7318 / 2503-2145  
[www.lgnetbras.com.br](http://www.lgnetbras.com.br)

## **PRINCÍPIO 1: APOIAR E RESPEITAR OS DIREITOS HUMANOS RECONHECIDOS INTERNACIONALMENTE NA SUA ÁREA DE INFLUÊNCIA**

## **PRINCÍPIO 2: CERTIFICAREM-SE DE QUE NÃO SEJAM CÚMPLICES DE ABUSOS DOS DIREITOS HUMANOS**

- Treinamentos anuais acerca dos Direitos Humanos;
- Sistema informatizado que possibilita a abertura de protocolos manifestando quaisquer reclamações/sugestões dos serviços realizados tanto para cliente interno como para cliente externo;
- Políticas de Recursos Humanos e procedimentos de apoio aos Direitos Humanos, em consoante com a nova versão da NBR ISSO 9001:15;
- Realização da Semana da Mulher – Qualidade de Vida em 2017, para que os colaboradores entendam a importância sobre temas focados nos direitos, conquistas, papéis e saúde da mulher;
- Realização de palestra educativa sobre o dia da conscientização negra, especificamente no estado do Rio de Janeiro, no feriado do dia 20 de Novembro, onde a palestra foi realizada no dia 17/11/2017
- A empresa possui instalações adaptadas para colaboradores portadoras de deficiência, facilitando a sua acessibilidade;

### **PRINCÍPIO 3: APOIAR A LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E RECONHECER O DIREITO À NEGOCIAÇÃO COLETIVA**

### **PRINCÍPIO 4: ELIMINAR TODAS AS FORMAS DE TRABALHO FORÇADO OU COMPULSÓRIO**

### **PRINCÍPIO 5: ERRADICAR EFETIVAMENTE TODAS AS FORMAS DE TRABALHO INFANTIL DA SUA CADEIA PRODUTIVA**

### **PRINCÍPIO 6: ESTIMULAR PRÁTICAS QUE ELIMINEM QUALQUER TIPO DE DISCRIMINAÇÃO NO EMPREGO**

- Diálogo permanente com nosso sindicato (SINDEAP), com participação no aperfeiçoamento no processo de negociação, visando garantir a democratização das relações de trabalho;
- Procedimentos e instruções de trabalho bem definidas de proteção ao trabalhador quanto ao definido junto ao sindicato e ao Decreto-lei 5452-CLT, sobretudo por impedir qualquer tipo de discriminação seja por raça, sexo ou credo;
- Anualmente elaboramos programa de treinamentos obrigatórios e programados em prol do aperfeiçoamento e elegibilidade dos cargos definidos pelo DRH;
- A empresa atende a todas as Normas Regulamentadoras – NR do Ministério do Trabalho e Emprego;
- Mapeamento e acompanhamento dos aspectos, impactos, perigos e riscos associados a cada atividade realizada na empresa;
- Sistema informatizado que possibilita a abertura de protocolos manifestando quaisquer reclamações/sugestões dos serviços realizados tanto para cliente interno como para cliente externo;
- Procedimento padronizado para recrutamento e seleção de pessoal para os cargos;
- Orientação junto aos nossos fornecedores quanto a não utilização de trabalho escravo ou forçado em sua cadeia produtiva, assim como menores de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, ressalvada a contratação de aprendizes, a partir de 14 anos, nos termos da lei;
- Realização no Novembro Azul, através da realização de palestras educativas quanto a prevenção de câncer de próstata, em virtude da equipe de colaboradores ser predominantemente do sexo masculino;

- A empresa obteve recentemente (dezembro de 2017) a Recertificação nas versões 2015 das normas ISO 9001 (Qualidade), ISO 14001 (Meio Ambiente), além da OHSAS 18001:07 (Saúde e Segurança do Trabalho), através da Certificadora Inglesa BSI.
- Sistema informatizado que possibilita a abertura de protocolos manifestando quaisquer reclamações/sugestões dos serviços realizados tanto para cliente interno como para cliente externo.

## **PRINCÍPIO 7: ASSUMIR UMA ABORDAGEM PREVENTIVA, RESPONSÁVEL E PROATIVA PARA OS DESAFIOS AMBIENTAIS**

## **PRINCÍPIO 8: DESENVOLVER INICIATIVAS E PRÁTICAS PARA PROMOVER E DISSEMINAR A RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL**

## **PRINCÍPIO 9: INCENTIVAR O DESENVOLVIMENTO E A DIFUSÃO DE TECNOLOGIAS AMBIENTALMENTE RESPONSÁVEIS**

- A empresa obteve recentemente (dezembro de 2017) a Recertificação nas versões 2015 das normas ISO 9001 (Qualidade), ISO 14001 (Meio Ambiente), além da OHSAS 18001:07 (Saúde e Segurança do Trabalho), através da Certificadora Inglesa BSI.
- Mapeamento e acompanhamento dos aspectos, impactos, perigos e riscos ambientais associados a cada atividade realizada na empresa;
- Política de QSMS sólida periodicamente revisada (última revisão em 2017) e disseminada dentre os colaboradores na preservação ao meio ambiente, sobretudo pela adoção de programas de conscientização para a redução do consumo de energia elétrica e outras medidas que visam a redução dos resíduos sólidos de escritório gerados;
- Realização de palestra abordando as práticas necessárias para a redução do consumo de energia elétrica no ambiente informatizado;
- Realização de treinamentos por videoconferência em 60% das reuniões realizadas pela empresa, o que reduz os deslocamentos dos colaboradores pelo Brasil, reduzindo consumo de energia não renovável e poluição atmosférica;

- Sistema informatizado que possibilita a abertura de protocolos manifestando quaisquer reclamações/sugestões dos serviços realizados tanto para cliente interno como para cliente externo;
- Política de incentivo do uso do transporte coletivo para domicílio até 90km de distância, reduzindo a utilização dos veículos dos colaboradores;
- Aplicação da carona solidária. Os colaboradores que moram próximos um dos outros e/ou estão presentes na rota do trabalho dos que possuem veículo próprio utilizaram a carona solidária, reduzindo a utilização de veículos nas ruas, reduzindo as emissões atmosféricas;
- Não adquirir produtos aerossóis que contenham gases tóxicos que possam prejudicar a camada de ozônio.

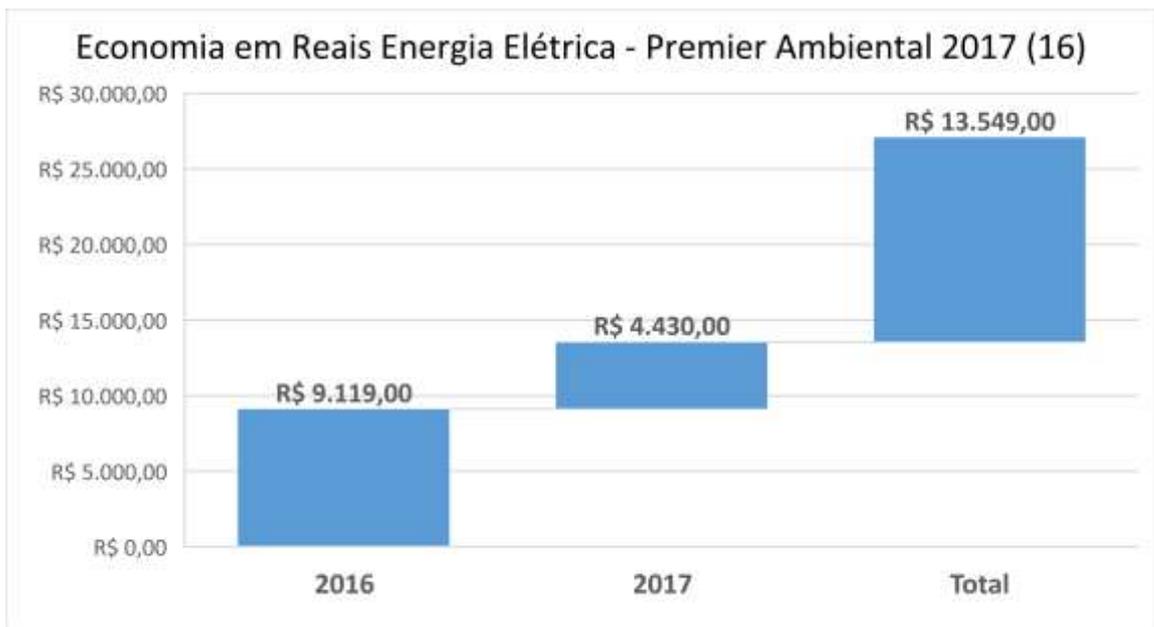
## PRINCÍPIO 10: COMBATER A CORRUPÇÃO EM TODAS AS SUAS FORMAS, INCLUINDO EXTORSÃO E SUBORNOS

- A empresa obteve recentemente (dezembro de 2017) a Recertificação nas versões 2015 das normas ISO 9001 (Qualidade), ISO 14001 (Meio Ambiente), além da OHSAS 18001:07 (Saúde e Segurança do Trabalho), através da Certificadora Inglesa BSI;
- Todos as atividades relacionados a contratos e seus aditivos seguem os procedimentos definidos dentro do SGQ da empresa, através de processos com sólida lisura e ética contratual com total transparência sendo monitorado através de auditorias internas e externas de certificação. Adotamos as diretrizes definidas nas leis anticorrupção, tal como ISO 19600.
- Sistema informatizado que possibilita a abertura de protocolos manifestando quaisquer reclamações/sugestões dos serviços realizados tanto para cliente interno como para cliente externo;

### MEDIDAS DOS RESULTADOS

#### a) Consumo de Energia

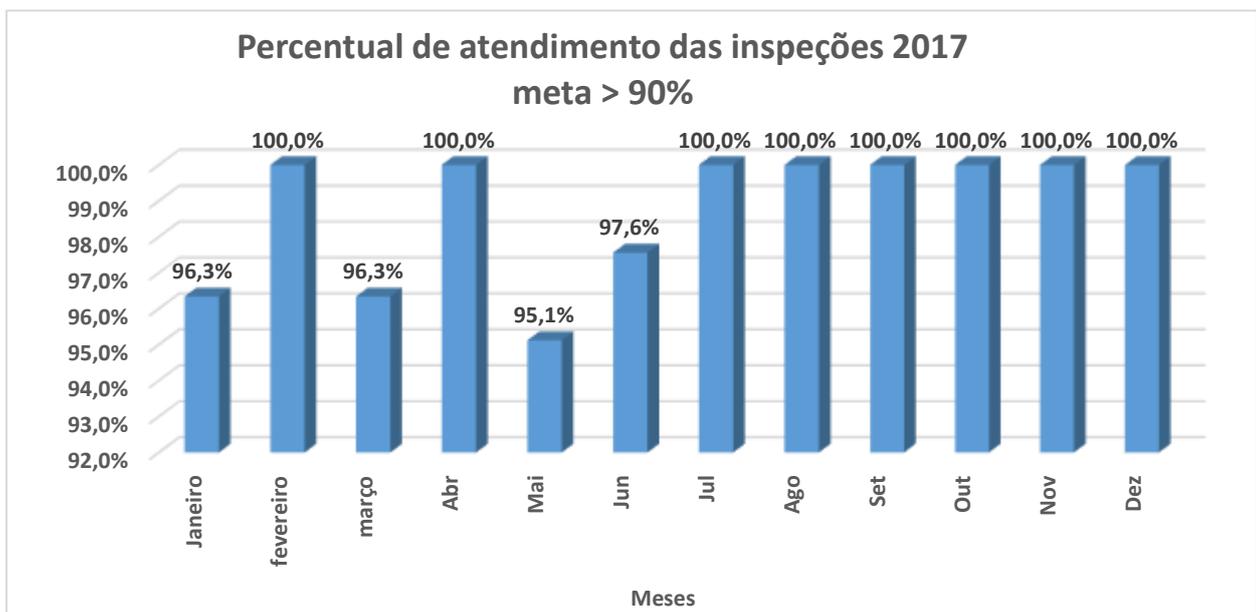
Em análise realizada do consumo de energia de janeiro a dezembro do corrente ano, tendo como base o consumo de 2016, já alcançamos uma economia de 30% (2016) e 14% (2017), acima da meta de 10% estabelecida, demonstrando que as práticas adotadas foram eficientes na redução do consumo de energia seu uso mais eficiente. Sendo assim, em 2 anos economizamos 44% de consumo de energia elétrica. Considerando que no estado do RJ o KW/h custa R\$ 0,692, chegamos a incrível economia de R\$ 4430,00 no ano de 2017 e R\$ 9.119,00 em 2016, totalizando a economia de R\$ 13.549,00



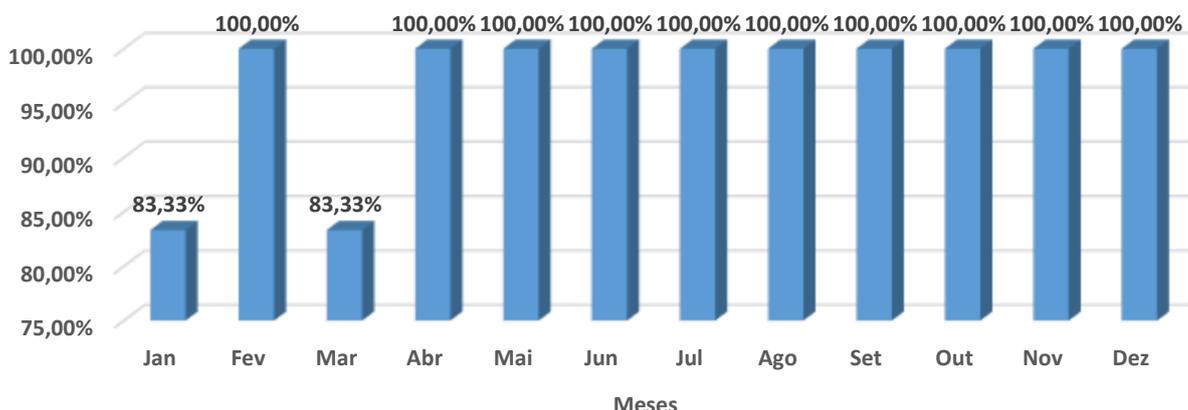
## b) Inspeções de SMS

Mensalmente o Membro Designado de Segurança realiza inspeções de SMS na Empresa, sobretudo em relação a conformidade de proteção e combate à incêndio. Conforme metodologia validade em nosso procedimento de QSMS, possuímos uma meta de >65% de resultado em cada inspeção.

No ano de 2017, todas as inspeções atingiram a meta, demonstrando que as políticas e práticas procedimentadas de segurança encontram-se adequadas.



**Percentual de conformidade de proteção e combate à indêndio  
2017 - Meta > 65%**

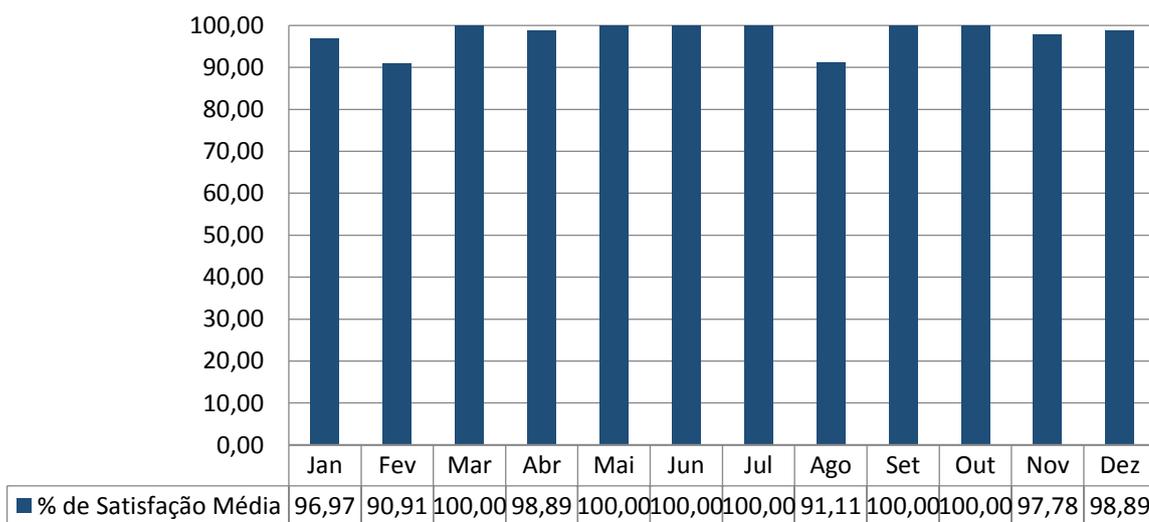


**c) Satisfação do Cliente**

A empresa possui sistemática de controle que avalia o Pós-Serviço realizados nos clientes, com variáveis bem definidas de satisfação de cliente, atendimento aos prazos e demandas, etc. De acordo com nossa metodologia padronizada em nosso Sistema de Gestão Integrado (SGI), mensalmente são analisados os questionários de satisfação respondidos pelos nossos clientes, sendo a meta mensal de  $\geq 85\%$ . Abaixo seguem os resultados desta avaliação em 2017.

**Avaliação dos Resultados Pós-Serviço - 2017**

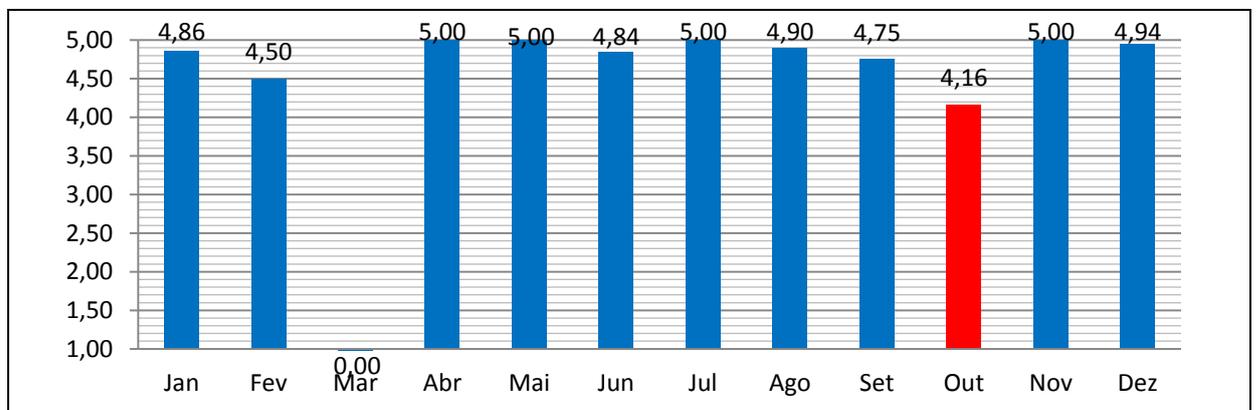
**Percentual de Satisfação Média**



Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
<b>% de Satisfação Média</b>	<b>97 %</b>	<b>90 %</b>	<b>100%</b>	<b>98 %</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>91,11</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>97,78</b>	<b>98,89</b>
<b>Sobre Nosso Pós Vendas - As reclamações são atendidas e resolvidas ?</b>												
Muito satisfeito	2	4	1	4	3	0	2	1	2	1	1	1
Satisfeito	8	5	4	6	3	5	4	3	5	3	4	9
Satisfeito + Muito Satisfeito	10	9	5	10	6	5	6	4	7	4	5	10
Insatisfeito	1	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
<b>Percentual de Satisfação</b>	<b>90,91</b>	<b>81,82</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>80</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Sobre Nosso Pós Vendas - Os sistemas contratados foram disponibilizados em tempo hábil?</b>												
Muito satisfeito	8	6	2	4	3	2	2	3	2	3	2	4
Satisfeito	2	4	3	6	3	3	4	2	5	1	3	6
Satisfeito + Muito Satisfeito	10	10	5	10	6	5	6	5	7	4	5	10
Insatisfeito	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Percentual de Satisfação</b>	<b>90,91</b>	<b>90,91</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Sobre Nosso Pós Vendas - O atendimento online é de fácil acesso e eficiente?</b>												
Muito satisfeito	3	6	1	4	3	1	2	3	2	1	2	4
Satisfeito	7	4	4	6	3	4	4	1	5	2	2	6
Satisfeito + Muito Satisfeito	10	10	5	10	6	5	6	4	7	3	4	10
Insatisfeito	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
<b>Percentual de Satisfação</b>	<b>90,91</b>	<b>90,91</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>80</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Sobre Nosso Pós Vendas - O contato atende as expectativas pós-venda?</b>												
Muito satisfeito	1	5	1	3	3	1	1	2	1	1	1	2
Satisfeito	9	4	4	7	3	4	5	3	6	3	4	8
Satisfeito + Muito Satisfeito	10	9	5	10	6	5	6	5	7	4	5	10
Insatisfeito	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Percentual de Satisfação</b>	<b>100</b>	<b>81,82</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Sobre os Nossos Consultores - O cumprimento dos prazos são estabelecidos?</b>												
Muito satisfeito	4	7	1	3	3	2	3	3	2	2	1	4
Satisfeito	6	4	4	7	3	3	3	2	5	2	3	6
Satisfeito + Muito Satisfeito	10	11	5	10	6	5	6	5	7	4	4	10
Insatisfeito	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Percentual de Satisfação</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Sobre os Nossos Consultores - A Resposta ao cliente no Ato da Implantação e Treinamento</b>												
Muito satisfeito	2	5	1	3	3	2	1	3	2	1	2	3
Satisfeito	8	6	4	7	3	3	5	2	5	3	2	7
Satisfeito + Muito Satisfeito	10	11	5	10	6	5	6	5	7	4	4	10
Insatisfeito	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Percentual de Satisfação</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Sobre os Nossos Consultores - Os serviços realizados por nossos consultores foram eficazes?</b>												
Muito satisfeito	2	6	1	6	3	3	1	1	2	2	0	3
Satisfeito	8	4	4	4	3	2	5	3	5	2	3	7
Satisfeito + Muito Satisfeito	10	10	5	10	6	5	6	4	7	4	3	10
Insatisfeito	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
<b>Percentual de Satisfação</b>	<b>100</b>	<b>90,91</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>80</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sobre os Nossos Serviços - A Qualidade da Informação é clara, objetiva e eficiente?												
Muito satisfeito	3	6	1	1	3	1	1	1	2	1	1	0
Satisfeito	7	3	4	8	3	4	5	3	5	3	3	9
Satisfeito + Muito Satisfeito	10	9	5	9	6	5	6	4	7	4	4	9
Insatisfeito	0	2	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1
<b>Percentual de Satisfação</b>	<b>100</b>	<b>81,82</b>	<b>100</b>	<b>90</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>80</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>80</b>	<b>90</b>
Sobre os Nossos Serviços - A Resposta dada ao cliente possui Rapidez e Eficiência adequadas?												
Muito satisfeito	3	6	1	3	3	1	2	2	2	2	1	0
Satisfeito	7	5	4	7	3	4	4	2	5	2	4	10
Satisfeito + Muito Satisfeito	10	11	5	10	6	5	6	4	7	4	5	10
Insatisfeito	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
<b>Percentual de Satisfação</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>80</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

## PESQUISA SATISFAÇÃO PÓS-SERVIÇO /TREINAMENTO - 2017



A Pesquisa de Pós-Serviço do Cliente e Treinamento, utiliza metodologias de cálculos de Índices de Satisfação com os seguintes Critérios: **1- PÉSSIMO, 2- RUIM, 3- REGULAR; 4- BOM; 5- EXCELENTE**

Abaixo segue os itens avaliados pelo Cliente, após a realização de Serviço e/ou treinamento.

<b>Pontualidade e Cronograma dos serviços</b> - Pontualidade do Consultor e atendimento ao cronograma de serviços apresentado.
<b>Postura e presteza do consultor</b> - Engajamento do Consultor em atender às necessidades da sua empresa.
<b>Objetividade</b> - Referente ao foco no Serviço contratado, não realizando tarefas fora do escopo.
<b>Conhecimento e Experiência do Consultor</b> - Domínio e fornecimento de informações pelo Consultor a respeito do Serviço contratado.
<b>Conteúdo de Informação Apresentado</b> - Referente a qualidade das informações oferecidas pela Consultoria.
<b>Consistência do Treinamento</b> - Qualidade e aderência do treinamento prestado.
<b>Comentários Adicionais</b> - Apresente neste espaço outras informações sobre os Softwares ou sobre o Consultor.

**d) Requisitos Legais**

A Premier Ambiental, através de seu planejamento estratégico, em consoante com os objetivos do SGI definidos, estipulou a meta (85%) de cumprimento aos requisitos legais aplicáveis ao seu negócio. Conforme abaixo, a taxa de atendimento ultrapassou os 95% de efetividade.



**e) Ações do Planejamento Estratégico**

A Premier Ambiental, através de seu planejamento estratégico, em consoante com os objetivos de seu SGI, estabeleceu a meta (70%) no atendimento das ações do planejamento estratégico por ano, o que foi cumprido

