Comunicação de Progresso COP 2017-2018

Julho 2018

INFORMAÇÕES ORGANIZACIONAIS

A COPASTUR Viagens e Turismo vêm se estruturando a mais de 45anos, no atendimento ao mercado de viagens corporativas.

Nosso crescente compromisso com as necessidades específicas de cada cliente resulta em uma conduta de total transparência na consultoria, gestão inteligente de todo o processo e administração dos recursos destinados às viagens corporativas, propiciando maior controle de compra de passagens aéreas, hospedagens e locação de carros.

Buscamos o aprimoramento de todos os colaboradores e o aperfeiçoamento de cada atividade. Isso promove melhorias no ambiente de trabalho, na satisfação das pessoas e no resultado final dos produtos e serviços, levando a satisfação total do cliente.

NOME DA EMPRESA: *COPASTUR VIAGENS E TURISMO LTDA*

SETOR: Turismo – Agenciamento de Viagens

PAÍS: Brasil

APRESENTAÇÃO DE COMUNICAÇÃO DE PROGRESSO CORREIOS

A COPASTUR VIAGENS E TURISMO apresenta o Relatório de Comunicação de Progresso relativo ao período de agosto/2017 a julho/2018. 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 das Nações Unidas.

PERÍODO DE RELATO

Agosto de 2017 a Junho de 2018

CONTATO

Duilio Neto
Analista Excelência Operacional
Tels: (11) 3218-7300

ENVIO

Agosto de 2018

Website

www.copastur.com.br

NOSSA VISÃO

Ser a melhor empresa com maior eficiência no segmento do Turismo proporcionando experiências únicas.

NOSSA MISSÃO

Atuar com excelência no serviço de agenciamento de viagens a negócios e lazer e no suporte a eventos, garantindo a criação e geração de valor para clientes, equipe e sociedade promovendo a satisfação total de cliente e a sustentabilidade do negócio.

VALORES

ÉTICA: *Assumimos o compromisso inegociável de operar com total integridade, honestidade, transparência, comprometimento e qualidade em todos os negócios.*

TRABALHO EM EQUIPE: *Prezamos o trabalho de forma ordenado, padronizado, criterioso e de forma conjunta, resultando na qualidade de nossos serviços.*

EXCELÊNCIA: *Identificamos e aplicamos as melhores práticas em todas as atividades, buscando constantemente inovação e excelência.*

FOCO NO CLIENTE: *Nossa existência é justificada na medida em que somos capazes de conquistar a confiança e respeito de nossos clientes internos e externos.*

PARCERIA: *Valorizamos nossos parceiros: colaboradores e fornecedores, qualificando-os dentro de uma política de crescimento e reconhecimento.*

SUSTENTABILIDADE: *Temos como compromisso a preservação dos recursos naturais, inclusão social e crescimento sustentável.*

SENSO DE DONO: *Valorizamos quem assume responsabilidade.*

POLITICA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

Promover o respeito e isonomia de direitos humanos não permitindo nenhum tipo de discriminação, trabalho forçado, compulsório ou infantil e corrupção, contribuindo com desenvolvimento sustentável e fornecimento de lazer, bem estar e saúde aos nossos colaboradores.

POLÍTICA SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO - QUALIDADE E MEIO AMBIENTE

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

Prezados,

É com orgulho que a **COPASTUR VIAGENS E TURISMO LTDA** reafirma o seu apoio aos Dez Princípios do Pacto Global das Nações Unidas nas áreas de Direitos Humanos, Trabalho, Meio Ambiente e Combate a Corrupção.

Em nossa empresa multiplicamos iniciativas de boas práticas, transparência em ações e negócios, valorização de pessoas, eliminação de toda e qualquer forma de discriminação e promoção de uma maior inclusão social.

Temos certeza que a integração destes princípios reforçam nosso objetivo em nos tornarmos cada dia mais uma empresa mais justa, mais humana, mais igualitária e socialmente responsável.

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

Os nossos valores seguem alinhados com os dez princípios do Pacto Global, e fortalecem as diretrizes que nos levarão a construir um futuro mais justo e sustentável.

Nesta comunicação anual sobre os progressos, descrevemos nosso desempenho em sustentabilidade e nossas ações para melhorar continuamente a integração do Pacto Global e seus princípios.

Atenciosamente

Edmar Bull - Presidente
COPASTUR VIAGENS E TURISMO

Julho 2018

PRINCIPIO 01 e 02

RESPEITAR E APOIAR OS DIREITOS HUMANOS RECONHECIDOS INTERNACIONALMENTE NA SUA ÁREA DE INFLUÊNCIA

ASSEGURAR A NÃO PARTICIPÇÃO DA EMPRESA EM VIOLAÇÕES AOS DIREITOS HUMANOS

O compromisso da COPASTUR em apoiar e evitar abusos aos Direitos Humanos consiste em desenvolver novas concepções na gestão de pessoas e na cultura organizacional da empresa para alcançar equidade de gênero, raça e opção sexual no ambiente corporativo.

Todos os colaboradores têm acesso direto a diretoria e presidente da COPASTUR (pessoalmente, por telefone ou e-mail), de forma identificada ou anônima, para denunciar qualquer violação de direitos humanos ou corrupção na empresa.

CÓDIGO CORPORATIVO DE ÉTICA E CONDUTA

O Código Corporativo de Ética e Conduta é um instrumento de realização da filosofia da empresa. Este documento traz a declaração formal de nossas expectativas com relação á conduta no ambiente de trabalho e em nossas relações comerciais.

Em nosso código reafirmamos o respeito aos Direitos Humanos em todas as frentes, não tolerando nenhum tipo de discriminação dentro da empresa.

Nossa empresa assegura e respeita a liberdade de expressão e pensamento, a crença, costumes e cultura individual de nossos colaboradores além de fornecer igualdade formal entre gêneros, raças e orientação sexual.

EQUIDADE ENTRE SEXOS E VALORIZAÇÃO DA MULHER

Nossas contratações não fazem a diferenciação entre sexos. Respeitamos e valorizamos todos os profissionais com o objetivo da equidade entre os sexos.

Internamente valorizamos todos nossos profissionais para que não exista diferenciação de cargos e salários entre Homens e Mulheres.

PROGRAMA MENOR APRENDIZ

Com o objetivo de geração de renda e inclusão social e econômica de jovens de baixa renda maiores de 14 anos, além de seu desenvolvimento profissional e pessoal, a COPASTUR mantém o curso de capacitação oferecido pela NUBE.

O programa do menor aprendiz prevê a execução de atividades teóricas e práticas. A orientação é realizada por entidade qualificada em formação técnico-profissional metódica, com especificação do público-alvo, dos conteúdos programáticos a serem ministrados, período de duração, carga horária teórica e prática, mecanismos de acompanhamento, avaliação e certificação do aprendizado, observando os parâmetros estabelecidos na Portaria MTE nº 615, de 13 de dezembro de 2007.

CLIMA ORGANIZACIONAL - GPTW

O clima organizacional é o ambiente humano dentro do qual as pessoas de uma organização realizam seu trabalho. Constitui a qualidade ou propriedade do ambiente organizacional que é percebida ou experimentada pelos participantes da empresa e que influencia o seu comportamento.

O conhecimento das percepções dos trabalhadores acerca do ambiente de trabalho apresenta-se como um dos elementos primordiais às instituições, principalmente as que valorizam o potencial humano e visam a obter estímulos positivos referentes às relações interpessoais, fatores imprescindíveis para o alcance da eficácia institucional.

Na COPASTUR avaliamos o Clima Organizacional pela metodologia GPTW. A pesquisa é realizada anualmente e é anônima.

INDICADORES

INDICADOR	META	RESULTADO
DÉNUNCIAS DE DESRESPEITO AOS DIREITOS HUMANOS	0 caso de denuncias relatado ao RH.	Cumprimento de 100%, nenhuma queixa relatada ao departamento de Recursos Humanos.
EQUIDADE DE HOMENS E MULHERES	Distribuição equitativa de 50% homens e 50% mulheres.	Não atendimento a meta estabelecida. Mulheres = 57% e Homens = 43%
CLIMA ORGANIZACIONAL	Aumento em pontos do resultado obtido em 2016 = 73	Cumprimento da meta. Alcance de 80 pontos na pesquisa 2018.
GESTÃO FEMININA	1ª mensuração de quantas mulheres estão em cargo de gestão na Copastur	Mensurado que 45% dos cargos de média gestão são ocupados por mulheres

META 2017-2018 – Princípios 01 e 02

- Estudar meta de gestão feminina

PRINCIPIO 03

APOIAR A LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E RECONHECER O DIREITO À NEGOCIAÇÃO COLETIVA

A COPASTUR reconhece as entidades sindicais como representantes legais dos colaboradores, respeitando a livre associação e busca do dialogo constante para a melhoria das condições de trabalho.

Os sindicatos que regem os acordos internos e coletivos da área empresa são o SETETUR (Sindicato da Categoria Profissional dos Empregados e de Trabalhadores em Empresas de Turismo no Estado de São Paulo) e o SINDETUR – RJ (Sindicato das Empresas de Turismo no Estado do Rio de Janeiro).

PRINCIPIO 04 e 05

ELIMINAR TODAS AS FORMAS DE TRABALHO FORÇADO OU COMPLUSÓRIO

ERRADICAR EFETIVAMENTE TODAS AS FORMAS DE TRABALHO INFANTIL DA SUA CADEIA PRODUTIVA

A COPASTUR valoriza e assegura aos seus colaboradores os direitos de condições justas de trabalho como: férias, jornada de trabalho definida, descanso semanal remunerado, vale transporte e refeição e local apropriado para lanches (Copa). Além destes benefícios exigidos por lei são oferecidos benefícios extras como clube de descontos Colaboradores, auxílio creche e assistência médica.

Na COPASTUR não há e nunca houve formas de trabalho forçado ou compulsório, todos os nossos colaboradores são devidamente registrados, com contratações realizadas conforme legislação trabalhista vigente. Além disso, nossas políticas e procedimento reafirmam o compromisso contra esse tipo de trabalho.

Em nosso Código Corporativo de Ética e Conduta este principio é reafirmado, incluindo todas as partes relacionadas à nossa cadeia de serviços. Nossa empresa condena toda e qualquer forma de trabalho infantil e compulsório.

PRINCIPIO 06

ESTIMULAR PRÁTICAS QUE ELIMINEM QUALQUER TIPO DE DISCRIMINAÇÃO NO EMPREGO

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

Benefícios Estagiários

No sentido de assegurar isonomia e equanimidade na contratação de estagiários, a empresa além de fornecer os benefícios de transporte e seguro de vida, obrigatórios por lei, optou por também disponibilizar bolsa auxilio e auxilio refeição (com o mesmo valor que todos os demais colaboradores).

Canal Comunicação Corporativa

A empresa disponibiliza a todos os colaboradores um canal anônimo para denúncias relacionadas à discriminação, corrupção ou qualquer ação que esteja em desacordo com a Cultura e Conduta esperada na COPASTUR.

Clima Organizacional - GPTW

Realizamos anualmente em parceria com a GPTW pesquisa de clima organizacional para identificar a satisfação interna de nossos colaboradores. Na pesquisa são questionadas afirmações como:

1) Os colaboradores aqui são bem tratados independentemente de sua idade;

2) Os colaboradores aqui são bem tratados independentemente da sua cor ou etnia;

3) Os colaboradores aqui são bem tratados independentemente do seu sexo;

4) Os colaboradores aqui são bem tratados independentemente de sua opção (ou orientação) sexual.

Os resultados são importantes para evidenciar o respeito e apoio que a Cultura COPASTUR assegura aos Direitos Humanos.

INDICADORES

Os Indicadores da COPASTUR que refletem os resultados de nossas ações na área de direitos trabalhistas são: número de ações civis ou criminais, números de autos trabalhistas e número de acidentes de trabalho com afastamento.

INDICADOR	META	RESULTADO
NÚMERO DE AÇÕES CIVIS OU CRIMINAIS	0 caso de ações civis ou criminais.	Cumprimento da meta, nenhum caso de ação civil ou criminal reportado.
NÚMERO DE AUTOS TRABALHISTAS	0 caso de autos trabalhista no atendimento a legislação	Cumprimento da meta, nenhum caso de autos

	trabalhista de forma ampla.	trabalhistas no atendimento a legislação trabalhista reportado.
NÚMERO DE ACIDENTES COM AFASTAMENTO	0 caso de acidentes com afastamento.	Cumprimento da meta, nenhum caso de acidente com afastamento.
CLIMA ORGANIZACIONAL Os colaboradores aqui são bem tratados independentemente de sua idade	Aumento em 2 pontos do resultado obtido em 2016 = 85,5	Cumprimento da meta. Alcance de 93 pontos na pesquisa 2017.
CLIMA ORGANIZACIONAL Os colaboradores aqui são bem tratados independentemente da sua cor ou etnia	Aumento em 2 pontos do resultado obtido em 2016 = 97	Cumprimento da meta. Alcance de 97 pontos na pesquisa 2017.
CLIMA ORGANIZACIONAL Os colaboradores aqui são bem tratados independentemente do seu sexo	Aumento em 2 pontos do resultado obtido em 2016 = 92	Cumprimento da meta. Alcance de 92,5 pontos na pesquisa 2017.
CLIMA ORGANIZACIONAL Os colaboradores aqui são bem tratados independentemente de sua opção (ou orientação) sexual.	Aumento em 2 pontos do resultado obtido em 2016 = 90	Cumprimento da meta. Alcance de 96,5 pontos na pesquisa 2017.
DÉNUNCIAS DE DESRESPEITO AOS DIREITOS HUMANOS	0 caso de descriminação relatado ao RH.	Cumprimento de 100%, nenhuma queixa relatada ao departamento de Recursos Humanos.

PRINCIPIO 07

ASSUMIR UMA ABORDAGEM PREVENTIVA, RESPONSÁVEL E PROATIVA PARA OS DESAFIOS AMBIENTAIS

O atendimento aos princípios de proteção ao meio ambiente está garantido pela manutenção do Sistema de Gestão Ambiental certificado na norma ISO 14001:2015. A

COPASTUR VIAGENS E TURISMO é pioneira em seu setor (Agenciamento de Viagens) a obter o certificado em sua unidade matriz São Paulo e filial Rio de Janeiro.

A abordagem preventiva, além de praticada e fundamentada em nossos procedimentos, também é incentivada aos nossos colaboradores através de nossos canais de comunicação interna: *newsletter* semanal e monitor de atualizações.

Educação Ambiental

Todos os novos colaboradores são capacitados no Sistema de Gestão Ambiental da empresa.

O objetivo deste treinamento é apresentação das práticas e ações adotadas na empresa com formas de prevenção a poluição e minimização de impactos ambientais.

Acreditamos que a prática de Educação Ambiental pode proporcionar maior responsabilidade a nossos colaboradores e um mundo melhor.

Gerenciamento de Resíduos Sólidos

Todos os resíduos gerados em nossas unidades são controlados, de acordo com o estabelecido na Política Nacional de Resíduos Sólidos pelo Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos. Antes do descarte de qualquer tipo de resíduo sólido, perigoso ou não, os mesmos são mensurados.

Atendimento a Legislação Ambiental

A legislação ambiental aplicada aos aspectos ambientais COPASTUR é revisada mensalmente e mantida arquida em plataforma com todas as evidências de cumprimento aos requisitos legais anexas.

INDICADORES

INDICADOR	META	RESULTADO
ATENDIMENTO A LEGISLAÇÃO AMBIENTAL	100% de atendimento ás legislações ambientais aplicáveis na unidade de SP.	Cumprimento da meta, todas as legislações ambientais aplicáveis a unidade SP atendidas.
	100% de atendimento ás legislações ambientais aplicáveis na unidade do RJ.	Cumprimento da meta, todas as legislações ambientais aplicáveis a unidade SP atendidas.
CAPACITAÇÃO SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL	100% de colaboradores capacitados no SGA.	Cumprimento da meta, todos os colaboradores das unidades SP e RJ capacitados no SGA COPASTUR.
REDUÇÃO DO CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA SP	10% de redução do consumo em relação ao ano anterior	Não atendimento a meta estabelecida, 5% de redução de consumo no período.
REDUÇÃO DO CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA RJ	Manter média de consumo anual = 44kw/h/colaborador.	Cumprimento da meta, média de 36 kw/h/colaborador de redução do consumo no período.
REDUÇÃO DO CONSUMO DE PAPEL SP	5% de redução do consumo em relação ao ano anterior	Cumprimento da meta em 32% redução do consumo no período.

META 2017-2018 – Princípio 07

- Redução no consumo de energia elétrica
- Redução na geração de resíduos Classe 1
- Transição Norma ISO 14001:2015

]

PRINCIPIO 08

DESENVOLVER INICIATIVAS PARA PROMOVER E DISSEMINAR A RESPONSABILIDADE SOCIO – AMBIENTAL

A COPASTUR VIAGENS E TURISMO busca promover e incentivar ações socioambientais em nossas unidades. Temos como objetivo o engajamento de nossos colaboradores em ações solidárias e a participação da promoção de um mundo mais justo e inclusivo.

Comitê de Sustentabilidade

Com o objetivo de engajar nossos colaboradores em ações de responsabilidade sociais e ambientais nosso Comitê de Sustentabilidade discute, planeja, executa e avalia mensalmente as ações propostas em nosso calendário social.

Com caráter multidisciplinar, o Comitê se reúne periodicamente para discutir as ações e projetos a serem desenvolvidos com foco na sustentabilidade.

Contribuição Financeira de Projetos Sociais

Mensalmente a COPASTUR VIAGENS E TURISMO contribui financeiramente com o projeto Social Projeto Âncora que visa fornecer educação para crianças e jovens.

- *Projeto Âncora*

O projeto tem como missão educar crianças e jovens para uma cidadania ativa, solidária e responsável, em parceria com a escola, a família e a comunidade, contribuindo com o desenvolvimento de uma cultura de participação social e política no Brasil.

Calendário Ações Socioambientais

As ações realizadas de janeiro de 2017 a junho 2018, bem como as ações previstas até dezembro de 2018 são

Mês	Ação	Objetivo
Janeiro	Incentivo ao esporte	Saúde e Bem Estar
	1ª Edição Manhã no Parque	Integração, Saúde e Bem Estar
Fevereiro	Arrecadação Alimento - Casa 01	Solidariedade, Bem Comum
	Elogio pede Bis	Integração, Comunicação Interna e Bem Estar
Março	Dia Internacional da Mulher	Valorização
	Mês Saúde e Nutrição	Nutrição, Saúde e Bem Estar
Abril	Páscoa Solidária	Solidariedade, Bem Comum
	Dia do Agente de Viagens	Integração e Celebração
	Sensibilização GPTW	Equilíbrio vida profissional e pessoal
Maio	Dia das Mães	Bem Estar e Celebração
	Bazar de queijos e doces	Descontração
	Campanha de Vacinação	Saúde e Bem Estar
Junho	Campanha de Arrecadação de Agasalhos	Solidariedade, Bem Comum
	Mês Chá (inicio do inverno)	Nutrição, Saúde e Bem Estar
Julho	Festa Julina	Integração e Bem Estar
	Dia do Homem	Valorização
	Dia dos Animais - Campanha de Arrecadação de Ração	Solidariedade, Bem Comum
Agosto	Dia dos Pais	Bem Estar e Celebração
	Dia da Saúde	Saúde e Bem Estar
	Dia do Voluntariado	Solidariedade, Bem Comum
Setembro	Dia de Relaxamento	Saúde e Bem Estar
	2ª Edição - Manhã no parque	Integração, Saúde e Bem Estar
	Dia Mundial do Turismo	Integração e Bem Estar
	Corporate Run	Saúde e Bem Estar
	Inicio da Primavera	Contato com a Natureza e Bem Estar
Outubro	Halloween	Integração e Bem Estar

	Corrida Marriot	Saúde e Bem Estar
	Dias das Crianças	Integração e Bem Estar
	Outubro Rosa	Informação, Saúde e Bem Estar.
Novembro	Novembro Azul	Informação, Saúde e Bem Estar.
	Mês Doação de Sangue e Medula	Informação, Solidariedade e Bem Comum.
Dezembro	Sacolinha de Natal - adote um vovô	Solidariedade, Bem Comum
	Cartas de Reflexão	Reflexão, Desenvolvimento Pessoal e Profissional
	Dia da Família	Integração e Bem Estar
	Dezembro Laranja	Informação, Saúde e Bem Estar

META 2018-2019 – Princípio 08

- Incluir ações que reforcem os Direitos Humanos em nosso calendário.

PRINCIPIO 09

INCENTIVAR O DESENV. E A DIFUSÃO DE TECNOLOGIAS AMBIENTALMENTE RESPONSÁVEIS

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

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

PRINCIPIO 10

COMBATER A CORRUPÇÃO EM TODAS AS SUAS FORMAS INCLUINDO EXTORSÃO E SUBORNO

A COPASTUR VIAGENS E TURISMO em sua totalidade repudia e combate qualquer tipo de corrupção, incluindo extorsão e suborno. A empresa tem como objetivo promover um ambiente de integridade corporativo através dos preceitos de boa governança corporativa e combate a práticas ilegais e antiéticas previstas em nosso Código Corporativo de Ética e Conduta.

O canal anônimo de Comunicação Corporativa permite a nossos colaboradores a denúncia de qualquer ação tomada internamente ou por nossos parceiros que não atendam nossos princípios estabelecidos.

Política de Brindes e Presentes

Nossa política proíbe totalmente que qualquer pessoa ou organização que atue na empresa dê, comprometa-se ou ofereça suborno.

No ato de todas as contratações nossos colaboradores firmam documento que estabelece claramente que todos os brindes provenientes de fornecedores ou clientes devem ser entregues a empresa, não sendo classificados como presentes ou qualquer outro tipo de incentivo a nossos colaboradores.

INDICADOR

INDICADOR	META	RESULTADO
NÚMERO DE DENÚNCIAS DE CORRUPÇÃO	0 caso de denúncias de corrupção dentro da empresa.	Cumprimento da meta, nenhuma denúncia realizada dentro da empresa.

Resultados de Mensuração

Com base nos indicadores deste relatório são relacionados 15 indicadores, e 14 atingiram a meta estipulada, ou seja, 93% dos resultados planejados foram cumpridos.

Com base nas 14 metas apresentadas 29% tiveram um desempenho melhor que o planejado.