



# COP

## Comunicação de Progresso

**ALGAR TECH**  
**2018**



# 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 BRIGADA DE EMERGÊNCIA E SIMULADOS	12
2.9 PDI DA SAÚDE	13
2.10 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 PROGRAMA TRANSFORMAÇÃO	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 ISO 14001	32
4.10 VIVEIRO	32
4.11 REAPROVEITAMENTO DE ÁGUA	32
4.12 PROGRAMA 5S	33
<b>5. CONTRA À CORRUPÇÃO</b>	<b>34</b>
5.1 PROGRAMA CORPORATIVO DE COMPLIANCE E INTEGRIDADE	34
5.2 OUVIDORA 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

Em seu segundo COP a Algar Tech pretende demonstrar suas práticas de sustentabilidade realizadas no ano de 2017. Elas foram construídas levando-se em consideração leis, fornecedores, clientes, comunidade e seus associados, ou seja, toda sua cadeia de relacionamento, pois só assim é possível realizar um programa sólido que faça sentido para todos.

As ações constantes neste material comprovam a adesão da Algar Tech ao 10 princípios do pacto global e envolvem diversas áreas e associados da empresa, que trabalharam durante o ano para garantir efetividade destas ações.

Os programas aqui descritos são aderentes ao negócio e considerados extremamente relevantes para a sua perenidade.

Buscamos trazer dentro das 4 frentes de atuação do Pacto Global iniciativas que respeitem a diversidade, meio ambiente, pessoas, leis e regulamentações, que garantam a ética e normas de condutas da empresa, abrangendo além dos nossos associados, nossos clientes e fornecedores.

O COP é uma importante ferramenta de compartilhamento de práticas sustentáveis entre empresas engajadas na implantação dos princípios do Pacto Global como forma de garantir o processo de melhoria contínua.

## 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:

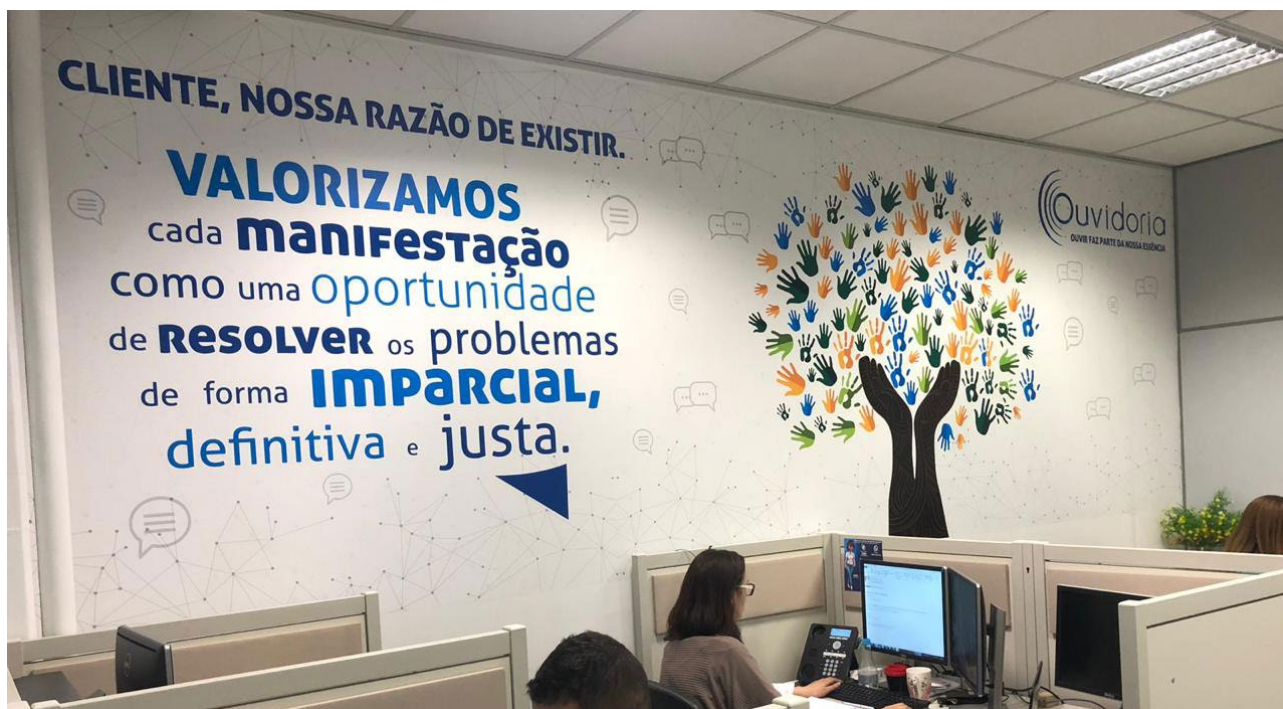
### 2.1 OUVIDORIA

Agente mediador de conflito, promotor de mudanças, instrumento de democracia participativa, representante legítimo dos stakeholders. Canal de atendimento, última instância, neutro e imparcial, para acolhimento de elogios, sugestões, críticas e reclamações de situações recorrentes não solucionadas nos canais de atendimento convencionais da companhia e primeira instância, para acolhimento de denúncias relativas a dilemas e Condutas Éticas, Conflito de Interesse e Lei Anticorrupção [HYPERLINK "http://legislacao.planalto.gov.br/legisla/legislacao.nsf/Viw\\_Identificacao/lei%2012.846-2013?OpenDocument"](http://legislacao.planalto.gov.br/legisla/legislacao.nsf/Viw_Identificacao/lei%2012.846-2013?OpenDocument) Nº 12.846, DE 1º DE AGOSTO DE 2013;

- Sponsor da dimensão Integridade;
- Promotor de confiança e reputação;

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.

O canal de atendimento da Ouvidoria é referência de confiança 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, fornecedores e clientes 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

A partir de 2017, a Algar Tech passou por uma intensa reestruturação com uma forte campanha de mudança do mindset em direção à transformação digital e o reposicionamento da empresa perante o mercado. Estando presente em quatro países e com o quadro de 12 mil associados, um dos maiores desafios para empresa sempre foi manter um ambiente de ampla colaboração e de alinhamento com as estratégias. Diante da conjuntura de mercado dinâmica e a necessidade de tornar os tempos de respostas mais ágeis, foi preciso transformar a comunicação interna tendo as mídias digitais como alavancadoras deste processo. Com o Workplace no centro e os demais canais orbitando em torno dele, todas as campanhas são projetadas para que extraia ao máximo as suas possibilidades de interação. São realizados concursos, ações de reconhecimento, a utilização de vídeos e transmissão simultânea de importantes eventos que divulgam status de projetos, palestras referentes aos negócios da empresa, diálogos entre associados e a alta administração sobre a estratégia e sua execução.

Mas somente a implementação de uma nova ferramenta não garante os resultados, foi preciso fazer com o que os associados enxergassem valor nela e em seus conteúdos. Para gerar adesão ao Workplace, foi incorporado no endomarketing muitos conceitos do marketing de conteúdo. A ideia central foi sair do modelo altamente interruptivo de e-mails marketing em massa e poucos conteúdos na intranet publicados por alguns associados com o conhecimento técnico para tal, para um modelo de geração distribuída de conteúdo e com uma intensa divulgação de conteúdos relevantes para os associados, principalmente advindos da alta administração com informações muito significativas sobre a estratégia da organização.

## 2.4 VOLUNTARIADO ALGAR

Em 2017 a Algar Tech desenvolveu várias ações de voluntariado com intuito de trazer benefícios à comunidade e despertar em seus associados o desejo de ajudar o próximo.

Algumas ações se destacaram como: dia das crianças, apoio a moradores de rua, dia das mães, parceria com escola em projeto pedagógicos, dentre outras.

Houve uma renovação da ferramenta de gestão dos voluntários que acarretou na redução do número de voluntários cadastrados devido a necessidade de recadastramento.

As ações do programa de voluntariado de 2017 tiveram reconhecimento em premiação Cooperativa, na qual disputam todas as empresas do Grupo, o prêmio Alexandrino Garcia.

**Indicador:**

**Voluntários 2016:** 1373.

**Voluntários 2017:** 429.



Algar Tech

Todo **amor** de Mãe

**Temos que admitir!**  
Não existe conforto maior do que os braços de quem nos acolhe tão bem, mãe.

O Programa Voluntariado deseja fazer um dia mais que especial para muitas mães. Você pode contribuir ainda mais neste momento. De **04 a 31 de maio**, doe:

**Doe:**  
Fraldas P e M  
Leite de Caixinha

Quer saber mais?  
Acesse: Intranet

PROGRAMA DO VOLUNTARIADO

algartech.com

Buenos Aires, Córdoba, Argentina, Chile, México



Algar Tech  
Repense possibilidades

**DUELO DE BRINQUEDOS**  
**2017**

**Repense novas possibilidades para seus brinquedos.**

Vamos ver qual área arrecadará o maior número de brinquedos novos e usados? As doações vão para crianças de famílias de baixa renda e contamos com a sua contribuição.

Os membros do comitê de voluntariado receberão as doações até o dia 10/10.





## 2.5 PROGRAMA ALGAR TECH SEM BARREIRAS

O programa Algar Tech Sem barreiras, tomou em 2017 a proporção corporativa mudando o nome para Algar Sem Barreiras.

O intuito do programa é buscar formas de incluir pessoas com deficiência nas vagas já existentes na empresa, de forma a desenvolvê-las, incentivá-las a superar suas limitações através do emprego e adequar a empresa no que for necessário (infraestrutura, processos, etc).

Em 2017 foram realizadas importantes adequações de acessibilidade para garantir a contratação e recepção de pessoas com deficiência, como adequação do site de Ituiutaba, através da instalação de elevador, construção de sanitários e pequenas correções como rampas e espaço de corredores. Já no site Sede, que já possui acessibilidade, foi realizada a ampliação da área de abrangência do piso tátil.

O trabalho garantiu um aumento na quantidade de associados com deficiência contratados quando comparado aos anos anteriores.

**Indicador:**

**Associados com deficiência em 2016: 86.**

**Associados com deficiência em 2017: 137.**

**Aqui tem  
espaço para  
todo mundo**

CSC Algar  
**PAIXÃO em  
SERVIR**

Valorizamos a diversidade no ambiente de trabalho e incentivamos a inclusão de pessoas com deficiência.

**Gestor,**  
invista na  
contratação  
de PCDs.

[www.algar.com.br  
/talentos-humanos](http://www.algar.com.br/talentos-humanos)

**"A DEFICIÊNCIA  
ESTÁ NA CABEÇA  
DAS PESSOAS"**  
GONÇALO BORGES

**Algar**

## 2.6 CAMPANHA DE VACINAÇÃO

Acreditamos na promoção da saúde e prevenção de doenças e por isso desenvolvemos várias ações.

Uma forma importante de prevenção à disseminação de doenças é a vacinação. Como forma de incentivar que nossos associados estejam com suas carteiras de vacinação em dia, fazemos em nossos prédios campanhas de vacinação in loco. Através de parcerias, trazemos as vacinas e os profissionais que irão aplicá-las na empresa para vacinar os associados interessados. É feita uma comunicação prévia informando sobre quais vacinas estarão disponíveis, quem necessita receber, data, hora e local que serão disponibilizadas.

Além das aplicações in loco, também fazemos parcerias com clínicas de vacina para fornecer desconto da vacina da gripe para nossos associados.

As vacinas disponibilizadas foram: febre amarela, hepatite B, antitetânica, tríplice viral e gripe.



## 2.7 CULTO ECUMÊNICO

O culto ecumênico é realizado anualmente com intuito de trazer para os associados um momento de reflexão, espiritualidade e paz.

Representantes religiosos de diferentes religiões participam do culto.

Associados, clientes e terceiros estão convidados a participar deste momento, que acontece no anfiteatro de Uberlândia, atingindo sua lotação máxima e transmissões simultâneas são realizadas para as demais regionais através da nossa ferramenta Workplace.

## 2.8 BRIGADA DE EMERGÊNCIA E SIMULADOS

A empresa realiza periodicamente treinamento de brigada de incêndio para formação dos seus brigadistas internos.

Além do treinamento, são realizadas reuniões para discutir temas relevantes para os brigadistas.

Anualmente são realizados simulados para testar o plano de atendimento a emergências da empresa, e seus cenários, tais como incêndio, atendimento a vítimas, inundação, dentre outros.

Todas estas ações visam principalmente garantir a segurança dos associados em caso de emergências.





## 2.9 PDI DA SAÚDE

A Algar Tech possui um programa de qualidade de vida que visa acompanhar a saúde do associado no mínimo uma vez ao ano na realização do periódico. É realizada uma anamnese com perguntas voltadas para as 4 dimensões abaixo:

O Programa de desenvolvimento individualizado é voltado para a saúde dos associados.

O programa visa a caracterização dos associados em grupo de riscos, através de anamnese realizada em seu exame admissional ou periódico.

De acordo com o grupo de risco na qual o associado foi classificado, diferentes orientações e acompanhamentos são realizados.

Para executivos as metas propostas pelo programa impactam no seu bônus anual.

### **O programa atua 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, sanduiches 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 como a 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, parceria com a UFU, saúde do trabalhador (fazem orientação com associados).

**Indicador:**

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

**Associados participantes do programa em 2017:** 10959 (de 12128).

## 2.10 ESTAMOS GRÁVIDOS

Programa criado para acompanhar a saúde das associadas gestantes bem como fornecer informações para este período tão especial na vida da mulher.

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

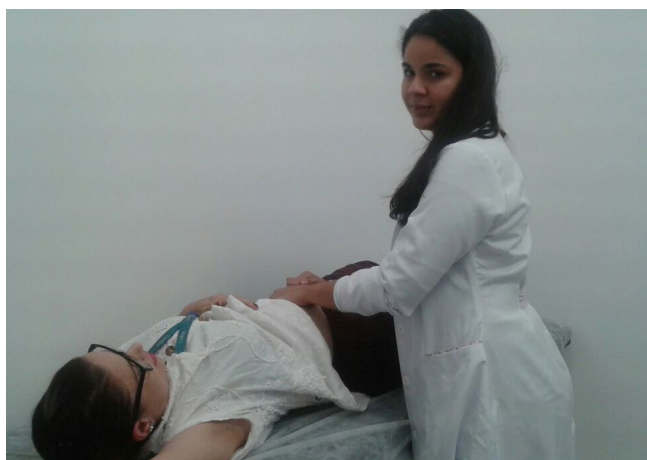
A participação no programa é voluntária e consiste de encontros mensais com rodas de conversas nas quais são abordados varios temas relativos a gestação e maternidade. Também acontecem consultas mensais para acompanhamento da gestação.

As gestantes que participam do programa recebem um kit com produtos de higiene ao final da gestação.

**Indicador:**

**Associadas gestantes em 2016: 84.**

**Associadas gestantes em 2017: 97**



## 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

Atualmente a Algar Tech está presente em todos os estados federativos do Brasil, diante disso, temos um grande trabalho de acompanhar de perto todas as negociações coletivas.

Diante de tamanha dimensão, temos uma equipe de profissionais especializados que atuam exclusivamente no acompanhamento e negociações junto aos sindicatos patronais e laborais.

Nesse contexto, temos uma grande efetividade no trabalho, aplicando corretamente todas as cláusulas previstas nas CCT's e ACT's , garantindo todos os direitos dos trabalhadores.

### 3.2 ACOMPANHAMENTO NO COMPLIANCE E AUDITORIA

Existem profissionais contratados na organização para cuidar efetivamente da área de compliance e auditorias, objetivando o fiel cumprimento de toda legislação aplicável ao negócio.

Em resumo, realizamos auditorias semanais, mensais, semestrais e anuais, com grande enfoque nos cumprimentos das normas regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Emprego, Legislação Trabalhista e Tributária, acordos e Termo de Ajuste de Conduta com os órgãos competentes.

É elaborado um material de acompanhamento dos itens elencados, no qual é feito o acompanhamento periódico garantindo todo cumprimento.

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

A empresa possui um processo de qualificação de fornecedores no qual são verificados vários itens relacionados aos aspectos sociais, econômicos, ambientais, incluindo a questão do trabalho infantil e escravo.



Estes itens são inclusos em cláusulas contrатаis e ordem de compras, além de constarem no código de conduta da empresa.

### 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

A Algar Tech se preocupa com o bem-estar e a qualidade de vida dos seus associados. Assim, está sempre em busca de ampliar a proteção oferecida aos mesmos. Neste sentido, acredita que a concessão de benefícios como plano de saúde, plano odontológico, seguro de vida, previdência privada e outros, é um recurso valioso para atrair talentos, garantir seu senso de segurança e o reconhecimento do investimento da empresa para com eles, garantindo desta forma seu engajamento e orgulho em pertencer e incentivando-os à melhora contínua do seu desempenho profissional.

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 busca otimizar estes processos, principalmente no tocante ao relacionamento entre a empresa, os provedores/fornecedores e os beneficiados, além, é claro, de buscar constantemente a satisfação dos associados.

O custo total da empresa com a concessão dos benefícios fornecidos aos seus associados em 2017 foi de **R\$41.443.547,53**

## 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
	<b>14.002</b>

### 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
	<b>-12% Redução</b>
	<b>12.375</b>

## 3.6 FÉRIAS

É comprovado cientificamente que, para o total restabelecimento das forças físicas e psíquicas do indivíduo, há a necessidade de um período mais extenso de descanso. Nesse sentido, objetivando proporcionar esse período para seus associados, como medida de saúde e segurança ocupacional, a Algar Tech estabeleceu, como política, conceder as férias devidas, no prazo de 1 a 3 meses (no máximo), a contar da geração do direito, o seja, da data em que o associado completa 01 ano de serviços prestados. Eliminando assim a potencial geração de stress excessivo acumulativo, que pode ocasionar doenças, dentre outros desgastes aos nossos associados.

Apesar do fato de as férias serem, legalmente, o único direito que deve ser usufruído no melhor momento que atenda aos interesses do empregador, a Algar Tech adota a prática de negociar com seus associados as datas que atendam às suas necessidades e também às dos mesmos, dentro do prazo citado acima.

## 3.7 PRÊMIO POR LUCROS E RESULTADOS

Assim como a maioria das empresas, diante de um cenário onde vivenciam a necessidade de melhor atender aos seus clientes, buscam uma melhor produtividade, com um menor custo e sofrem diante do apagão de mão de obra qualificada, a Algar Tech segue praticando seu programa de Participação nos Lucros e Resultados, a todos os seus associados, como forma de mantê-los produtivos, motivados no atingimento dos resultados estabelecidos e engajados nos

desafios futuros da organização, remunerando-os adequadamente conforme seu desempenho, face ao seu princípio meritocrático, formando assim um ciclo positivo, em que os associados ajudam a empresa a crescer e ela retribui distribuindo parte dos resultados obtidos.

Em 2017, foram investidos neste programa R\$14 milhões, conforme as regras de distribuição, mediante o cumprimento das metas coletivas e individuais estabelecidas.

Sob os mesmos princípios acima, a Algar Tech pratica outras formas de remuneração variável:

- Gratificações de Incentivo à Produtividade: premiação mensal paga aos associados envolvidos diretamente nas operações de atendimento que não envolvam diretamente a comercialização de produtos, conforme o atingimento das metas de produtividade e qualidade nos procedimentos de cada operação. Em 2017 foram pagos R\$16 milhões a este título.

- Comissões sobre Vendas: valor apurado e pago mensalmente a cada associado envolvido nas operações de venda, tanto dos produtos e serviços da própria Algar tech (nossa equipe comercial), quanto dos produtos e serviços dos clientes para os quais prestamos serviços de BPO (televendas, cobranças, etc). R\$12.274.462,95 em comissões foram pagos em 2017.

Vale ressaltar que nossas políticas estão alinhadas às melhores práticas de mercado, de modo a assegurar uma remuneração justa e atrativa, em reconhecimento aos resultados alcançados pelos associados.

Em linha à meritocracia adotada nos princípios da remuneração variável, a empresa ainda adota Campanhas de Incentivo a Vendas, direcionadas a associados que atuam nesta área, com o objetivo de manter o engajamento para cumprimento das metas, de acordo com o planejamento da organização. O reconhecimento dos melhores em performance acontece com premiações em brindes/produtos, de acordo com o disposto no regulamento destas campanhas.

## 3.8 PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

A Algar Tech realiza constantemente pesquisas de Clima organizacional para mensurar o que a organização estava fazendo bem e o que precisa ser melhorado. Embasada em uma metodologia de Micro - Clima (criada em 2012 e pautada em 3 pilares: Compreensão, Foco e Monitoramento) a responsabilidade por esta prática é compartilhada com todos os associados, ou seja, todos são responsáveis por garantir o bom clima organizacional.

A empresa dá voz aos seus associados e por isso o calendário de pesquisas está no planejamento anual da organização. Anualmente são realizadas duas pesquisas, sendo uma de Pulso com objetivo de colher uma percepção mais pontual abordando os temas mais latentes e que necessitam de atuação rápida e uma pesquisa mais ampla que tem como objetivo captar o feedback dos nossos associados sobre todas as nossas práticas de gestão de pessoas. Os resultados são disponibilizados rapidamente (no máximo 3 dias após a pesquisa) e de forma automática para todos os gestores, até o último nível de liderança.

Em 2017 foi realizada uma remodelagem nos formulários, o que deixou a pesquisa ainda mais rápida, a ferramenta também foi alterada e agora cada gestor pode fazer rapidamente, em seu usuário, correlações entre os resultados das pesquisas aplicadas e perfil do time, para identificar onde estão os gaps e assim reunir sua equipe para juntos planejarem ações que irão tratar os pontos levantados. Desta forma conseguimos captar o feedback e oferecer um retorno pontualmente para os nossos associados.

Os planos de ações criados são registrados no sistema e monitorado pelas lideranças e pela área de Talentos Humanos para garantir que estejamos tratando todos os pontos que garantirão um excelente clima organizacional.

Como valorizamos a atuação dos nossos líderes, o resultado desta pesquisa também é utilizado como uma ação de reconhecimento no Oscar de lideranças.

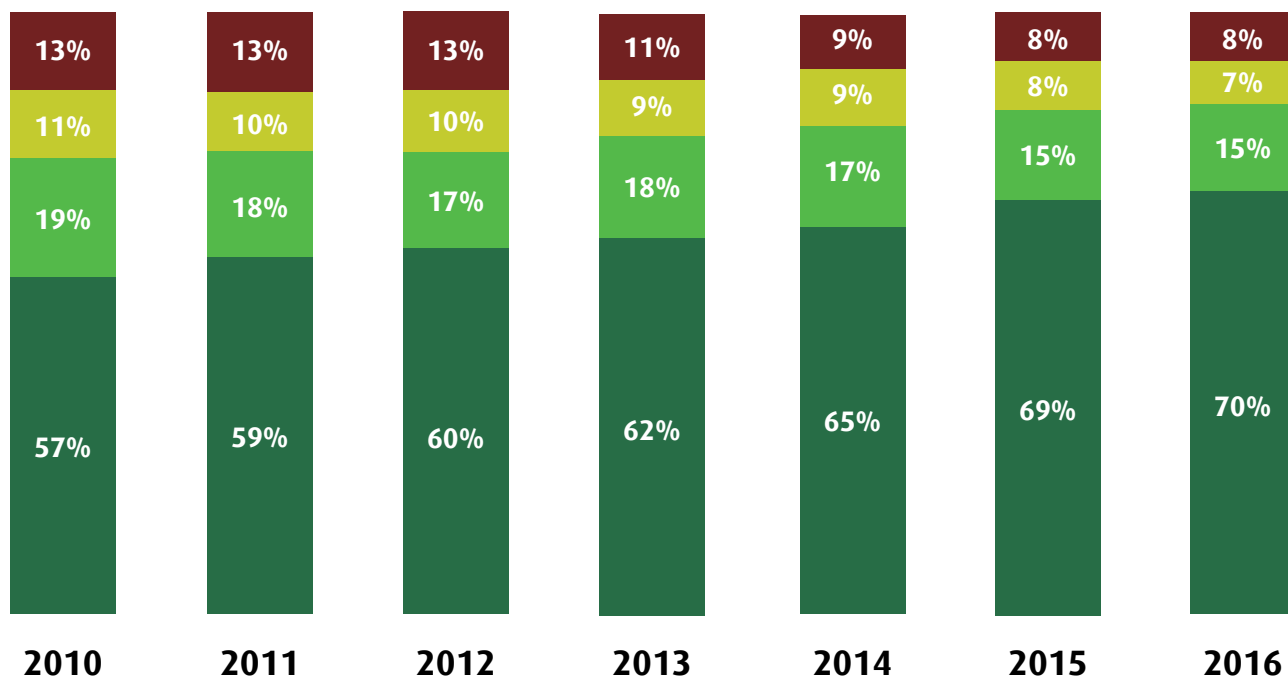
A consequência de todo esse trabalho é uma constante evolução nos resultados de Clima organizacional o que nos garante também pessoas mais engajadas com a estratégia e entrega dos resultados da empresa.

Pesquisa Favorabilidade

**2017 - Pulso 79%**

**2017 - Anual 77%**





### 3.9 PROGRAMA TRANSFORMAÇÃO

A Algar Tech lançou há 2 anos o Programa Transformação, para imergir a organização numa jornada de Transformação Digital fazendo a evolução de processos internos e do portfólio, trazendo importantes ganhos de produtividade e substancial melhoria da experiência dos clientes e dos consumidores dos nossos clientes.

Todos os 12 mil associados estão passando por esta transformação que aborda desde a implantação de uma nova cultura organizacional e um novo jeito de pensar a inovação:

- Embaixadores da Transformação Digital: consistem em representantes das áreas que apoiam no engajamento e identificação de ideias e projetos de transformação digital.
- DT Week: uma semana inteira com transmissão ao vivo para 100% dos associados para terem acesso ao conhecimento sobre inovação por meio de palestras, painéis, workshops e demonstração de novidades.
- Plano de Incentivo: reconhecimento semestral e anual a projetos implantados com resultados comprovados, que podem chegar a 4 salários/ano por iniciativa implantada.

- Hackaton: maratona de programação para resolução de problemas reais de negócio com premiações em dinheiro.

- Inovação aberta: por meio de aproximação com um amplo ecossistema, 80% das iniciativas são executadas em parcerias e os associados tem a oportunidade de estar em contato com as inovações mais disruptivas e tecnologias de ponta.

A transformação digital está inerente à estratégia de crescimento da companhia, e estamos vivenciando uma mudança em diferentes áreas e públicos com os quais nos relacionamos:

- Novo posicionamento: mudamos nosso posicionamento de mercado, incluindo na campanha de marketing o “Repense Possibilidades”, um slogan que traduz o momento de transformação da companhia.

- Nova abordagem comercial: Toda a força de vendas foi preparada e engajada com o novo posicionamento, modelo de oferta e mudaram sua abordagem comercial, levando uma proposta de valor para os clientes baseada no que precisam transformar e em resultados compartilhados.

- Novo portfólio: O portfólio da empresa está mais atrativo e com lançamento de produtos baseados em transformação digital.

- Evolução digital nas operações de atendimento: Já temos 36% de interações realizadas por meio de canais digitais, transformando a relação com consumidores e usuários de serviços de tecnologia.

- Reconhecimento do mercado: Também fomos reconhecidos como líder e a mais inovadora do Brasil em estratégia competitiva, pela Frost&Sullivan e estamos entre as mais inovadoras do país no setor de tecnologia, segundo o ranking Valor Inovação 2017, resultado da nossa estratégia e do programa de transformação.



## 3.10 AVALIAÇÃO DE PERFORMANCE

Um processo de avaliação de performance bem estruturado faz com que a empresa seja cada vez mais atrativa e rentável. Por isso, em 2018 sentimos a necessidade de redesenhar o modelo de Gestão da Performance.

O processo de avaliação de performance passa a ser base para as ações de reconhecimento realizadas ao final de cada ciclo. Outro fator importante é que unificamos os processos de executivos e não executivos além de levar a etapa de calibragem também para os cargos em Ascensão.

Tudo começa com uma avaliação mais fluída, uma vez que é possível avaliar um associado a qualquer momento o reconhecendo pelo bom trabalho e /ou direcionando ajustes que promoverão sua melhoria contínua. Esta ação, chamada de "Insight" traz uma visão ampliada possibilitando para o associado colher feedbacks de pessoas que estão em sua zona de influência. Com esta iniciativa qualquer associado da empresa poderá avaliar seu colega de trabalho a qualquer momento. Esses feedbacks são consolidados em uma avaliação anual formal, sendo 270° (não executivos) ou 360° (executivos) juntamente com os resultados/metras dos associados. A equipe de Talentos humanos governa o desdobramento de metas garantindo a efetividade, afim de que as metas definidas pelos gestores estejam alinhadas a estratégia da organização e reflitam a entrega de cada indivíduo. Todo esse trabalho resulta na plotagem das notas obtidas pelos associados em uma matriz 9box que dará para associado e gestor a clareza do que será necessário desenvolver ao longo do ano e quem de fato precisa ser reconhecido dentro de um leque de opções oferecidas aos gestores.

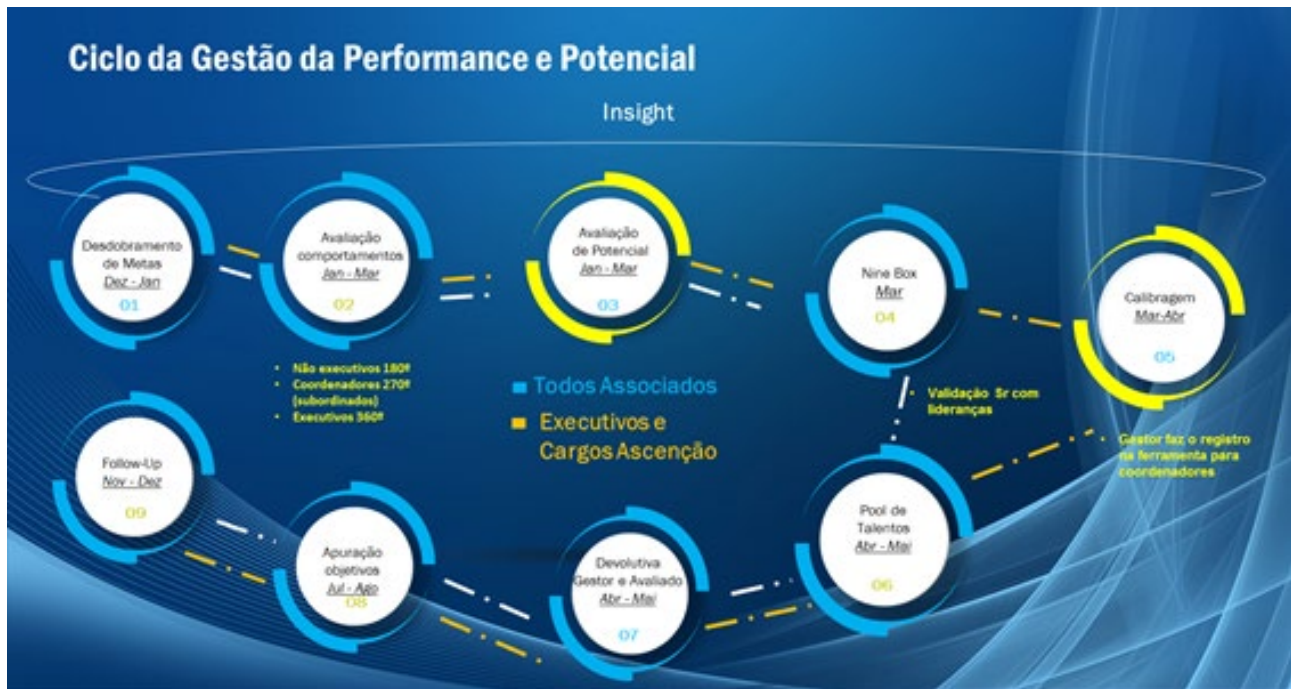
Ao final deste processo associado e tendo como direcionador o box em que o associado está plotado, os gestores constroem junto com cada associado o PDI (Plano de formação individual) baseado na metodologia 70;20;10. Esse plano deve ser monitorado no decorrer do ano.

Para os nossos associados executivos e em Ascensão temos mais duas etapas neste processo, são elas a Avaliação de Potencial e a Calibragem, tudo isso para fortalecer nosso time de lideranças.

Ao final do processo de avaliação de performance temos pronto o nosso Pool de Talentos, nosso mapa sucessório composto de talentos que serão preparados para atuar em cargos chaves e vagas de liderança, tudo isso de uma forma mais dinâmica, orgânica e adaptativa.

É importante saber se o associado está no caminho certo, por isso é considerado um momento chamado de Follow-up, este é um momento de check entre gestor e associado, uma oportunidade para verificar como estão os Insights, o cumprimento das metas e ajusta-las caso seja necessário e acompanhamento do PDI (Plano de desenvolvimento individual).

Todas estas alterações foram realizadas com o objetivo de organizar um conjunto de práticas que atenda às necessidades de gestão de performance da empresa (tomada de decisão e desenvolvimento) da maneira mais eficiente e eficaz possível.



<sup>1</sup>Calibragem: Colegiado focado na discussão de comportamento: competências, insight's e potencial que irá nivelar os associados (Executivos e Ascensão) por grupos de similaridade de atuação. Somente após este comitê é que o gestor deverá oferecer uma devolutiva (Consenso) com o associado.

<sup>2</sup>Insight: Avaliação pontual

<sup>3</sup> Avaliação de Potencial: Avaliação realizada pelo superior imediato pautada na metodologia "Agilidades de Aprendizagem da Korn Ferry", tem como objetivo identificar os associados com potencial para crescimento vertical ou horizontal.

Para o público de atendimento esse acompanhamento é realizado por meio de um programa chamado Top Performance que contempla avaliações pontuais como feedback, coaching e DHE (Desenvolvimento de Habilidades específicas). Estas ações são essenciais para que o associado se desenvolva e saiba claramente o que precisa corrigir para fazer suas entregas ainda melhor.



## 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 agridem o meio ambiente.

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

### 4.1 COLETA SELETIVA

A coleta seletiva é um importante programa ambiental da Algar Tech. Para que o programa seja eficiente a participação dos associados é muito importante.

Trabalhamos na comunicação ao longo do ano para conscientizar os associados sobre a correta forma de segregar os resíduos e controlamos os índices de reciclagem como um indicador ambiental.

Trabalhamos em conjunto com nossos parceiros, sejam eles empresas ou cooperativas de forma a melhorar os serviços, sempre pensando na preservação ambiental e atendimento legal.



## 4.2 TREINAMENTOS

Para garantir o conhecimento no tema ambiental a empresa realiza alguns treinamentos. Dessa forma é possível melhorar o engajamento dos associados e fornecedores e como consequência melhoramos nossos resultados.

### Os treinamentos realizados 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.
- Integração de terceiros.



## 4.3 GESTÃO DE INDICADORES

Indicadores ambientais são muito importantes pois mensuram os resultados das ações e projetos ambientais.

Estabelecemos metas para eles, acompanhamos mensalmente os valores, e em caso de não atingimento das metas definidas traçamos planos de ação para adequação dos processos.

### Nossos indicadores ambientais são:

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

**INDICADORES AMBIENTAIS**  
Algar Tech

**Reciclagem**  
(papel, metal e plástico)

**Copos descartáveis**

**Energia**

**Papel de impressão**

**Água**

**Papel toalha**

Você sabia que a Algar Tech estabeleceu alguns indicadores para monitorar seu desempenho ambiental? Em 2016, o desafio foi grande, mas vamos seguir adiante e fazer a diferença neste novo ano para alcançar as metas propostas. Contamos com você!

Em breve dicas ambientais.

algartech.com

Brasil • Colômbia • Argentina • Chile • México

## 4.4 INVENTÁRIO DE GASES

A Algar Tech realiza anualmente seu inventário de gases de efeito estufa. Esta é uma forma de mensurar seus impactos e buscar ações para redução deles.

A maioria dos projetos ambientais buscam trazer redução nas emissões:

- Projetos de eficiência energética;
- Redução do uso de combustível em geradores;
- Utilização de etanol em parte da frota;
- Redução do volume de resíduos para o aterro;
- Utilização de videoconferências para redução de viagens.
- Redução do consumo de descartáveis

## 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 empresa possui projetos de eficiência energética que permitem trazer ganhos ambientais pois reduzem seus impactos.

Os 3 projetos que mais se destacam são:

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





## 4.7 PILHAS E BATERIAS

Pilhas e baterias contém metais pesados que se forem lançados indevidamente no meio ambiente, podem causar contaminações.

Se recicladas podem gerar vários subprodutos que poderão ser devolvidos aos processos produtivos e evitar impactos ao meio ambiente.

Preocupada com a questão ambiental, a Algar Tech disponibiliza nos seus prédios, coletores de pilhas e baterias onde os associados podem dispor resíduos trazidos de suas casas.



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

A Algar Tech possui uma área dedicada para estruturação do programa ambiental da empresa.

É composta por profissionais da área de meio ambiente, saúde e segurança do trabalho que trabalham em conjunto para garantir a proteção ambiental e redução dos impactos ambientais negativos oriundos das atividades da empresa.

## 4.9 ISO 14001

Em 2017 fomos novamente certificados na ISO 14001.

Esse é o sistema de gestão ambiental adotado pela empresa que norteia nossas ações. O escopo da certificação é Uberlândia, mas os processos definidos, bem como as diretrizes adotadas são aplicáveis a todos os prédios.

## 4.10 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.

## 4.11 REAPROVEITAMENTO DE ÁGUA

Possuímos a preocupação com a utilização racional da água que é um indicador ambiental. Por isso temos algumas ações que nos ajudam a ser mais econômicos na utilização da água:

- Captação da água residual dos ar condicionados;
- Torneiras com restrição de vazão;
- Descargas mais econômicas.



## 4.12 PROGRAMA 5S

Em 2017 foi iniciado o programa dos 5S que visa garantir a organização e limpeza no ambiente de trabalho, com foco na contribuição dos associados.

O foco é ergonomia, combate a incendio e coleta seletiva.

É realizado pela área de SSMA, e consiste em auditorias mensais nas áreas da empresa, com a geração de indicadores ao final da auditoria.

O relatório com os resultados é enviado para cada gestor que deverá orientar a equipe para as melhorias necessárias afim de sanar as não conformidades encontradas.



## 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

A Algar Tech elaborou o Programa Corporativo de Compliance e Integridade, com base no nosso Código de Conduta, nossas Políticas, Crenças e Valores e Lei Anticorrupção [HYPERLINK "http://legislacao.planalto.gov.br/legisla/legislacao.nsf/Viw\\_Identificacao/lei%2012.846-2013?OpenDocument"](http://legislacao.planalto.gov.br/legisla/legislacao.nsf/Viw_Identificacao/lei%2012.846-2013?OpenDocument) Nº 12.846, DE 1º DE AGOSTO DE 2013, 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 como parte integrante do Programa Corporativo de Compliance e Integridade 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 Algar Tech disponibiliza a Ouvidoria aos seus públicos de interesse (prospects, clientes, fornecedores, associados, ex-associados, comunidade, governo e Órgãos de Defesa do Cidadão). Um 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 2017, a Ouvidoria recebeu cerca de 1.350 manifestações, sendo 77% reclamações, 13% denúncias e 10 % críticas, dúvidas ou solicitações. Todas as manifestações foram devidamente analisadas, apuradas e tratadas, resultando em mais de 150 melhorias implementadas.

### **Indicadores:**

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

**Porcentagem de denúncias procedentes recebidas em 2017: 73%.**

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

A Ouvidoria da Algar Tech é o Canal de Denuncia Oficial para todos os registros de manifestações de todos os públicos.

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

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

Faz parte do processo de contratação/admissão da Algar Tech o conhecimento e a adesão com assinatura ao Termo de Confidencialidade, para garantir o compromisso e o engajamento dos associados a zelar pela segurança e confidencialidade das informações da empresa.

**Algar**   
Tech  
Repense possibilidades



[algartech.com](http://algartech.com)