



MRV

2018 Relatório de
Sustentabilidade





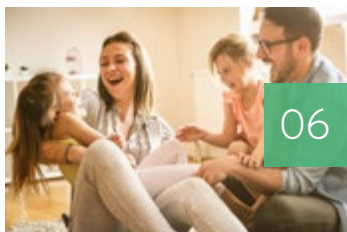
03

**Palavra da
Presidência**



56

Público interno



06

Identidade



72

**Experiência
do cliente**



12

**Concepção
de cenários e
assertividade
na previsão
de demanda**



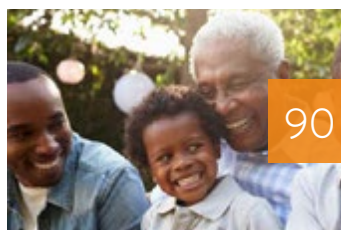
79

**Relacionamento
com outros
*stakeholders***



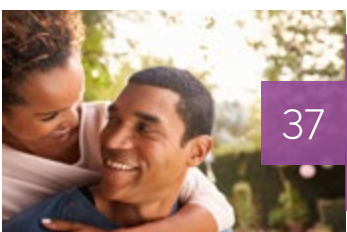
24

**Ética,
transparência
e integridade
nos negócios**



90

Reconhecimento



37

**Métodos de
construção
sustentáveis**



95

**Sobre este
relatório**

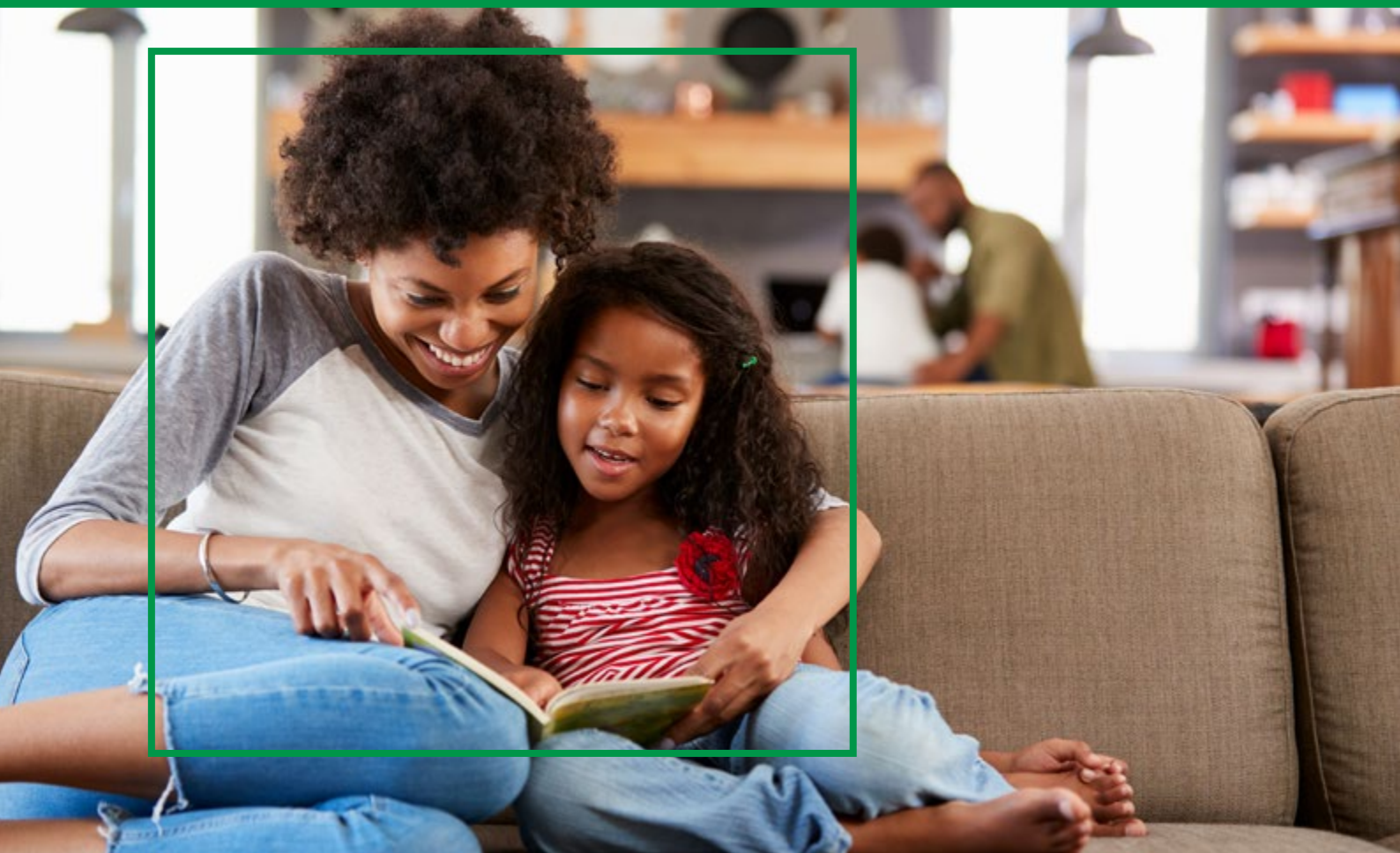


53

**Soluções
ambientais dos
empreendimentos**

104 **Sumário de conteúdo da GRI**

120 **Expediente**



Palavra da Presidência

[102-14 | 102-15]

Em 2018, adotamos a estratégia correta, alicerçada em crescimento orgânico com ganho de eficiência e melhoria na produtividade, e alcançamos uma melhor rentabilidade. Contribuíram para o nosso excepcional desempenho e para mantermos nosso posicionamento de mercado o direcionamento para a produção de imóveis econômicos, segmento importante no contexto nacional, com um custo de crédito menor e uma demanda superior à oferta. Obtivemos o melhor resultado operacional de nossa história, com recordes de R\$ 6,42 bilhões em lançamentos e R\$ 6,22 bilhões em vendas, o que elevou em 14,1% nossa receita líquida e em 5,6% o lucro líquido na comparação com o ano anterior.



Contribuíram para **o nosso excepcional desempenho** e para mantermos nosso posicionamento de mercado o direcionamento para a produção de imóveis econômicos, segmento importante no contexto nacional

Nesse contexto, o que distinguiu 2018 dos anos anteriores em relação à atuação do time “sangue verde” – denominação interna para identificar os colaboradores engajados e comprometidos com nossa cultura empresarial – foi o fato de avançarmos significativamente em várias frentes. Conquistamos maior convergência entre as diversas áreas da companhia, o que resultou em melhoria significativa no desempenho das nossas equipes.

Podemos resumir o ano do nosso 39º aniversário em uma palavra: Propósito. É a nossa inspiração para tudo o que realizamos e realizaremos. Fortalecemos nosso compromisso com a ética por meio de um alto nível de governança com as melhores práticas sustentáveis e com a busca de excelência na experiência de nossos clientes por meio da inovação tecnológica em nossos produtos, nossos processos e nossas operações. Sustentam também os resultados da companhia a elevada satisfação dos colaboradores, parceiros e fornecedores, bem como o respeito e a interação com nossos vizinhos nas comunidades onde atuamos, proporcionando melhorias e realizações para todos os envolvidos com a MRV.

Em 2018, realizamos um ótimo trabalho para ampliar esse conceito que nos move, o Projeto Propósito, que envolveu todas as áreas da MRV com o objetivo de redesenhar nossos valores.

Entendemos que a sustentabilidade de uma empresa depende da solidez de seus princípios e valores, porém que precisam ser aperfeiçoados e atualizados uma vez que o crescimento expressivo que vivenciamos em nossa trajetória impõe um elevado grau de complexidade na condução dos negócios. É necessário que todos os colaboradores assimilem e trabalhem de acordo com nossos valores, especialmente com a ética e com o respeito ao próximo e ao meio ambiente. Assim, atualizamos, juntos, o propósito que simboliza nossa cultura empresarial, trabalho que resultou na definição que norteia as nossas ações: “Construir Sonhos que Transformam o Mundo”.

Nesse sentido, o ano que passou foi de grandes conquistas. O compromisso com a sustentabilidade foi destaque, por exemplo, por nossa permanência na carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3 S.A. – Brasil, Bolsa, Balcão (B3). Além disso, somos signatários da Rede Brasil do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU) desde 2016 – alinhados aos seus princípios, assim como às iniciativas dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

Em setembro, a Rede Brasil do Pacto Global realizou, em Nova Iorque, durante a 73ª Assembleia Geral das Nações Unidas, o *SDGs in Brazil – The Role of the Private Sector*, no qual a MRV apresentou o case Como os ODS geram valor para a MRV e foi uma das 19 empresas a mostrar as suas iniciativas alinhadas aos ODS. A MRV foi escolhida entre 80 projetos por uma comissão de jurados independente da *PricewaterhouseCoopers* (PwC) com base em critérios específicos para o evento. Tudo isso é fruto de uma jornada de muitos anos, desenvolvida com a colaboração de todos os envolvidos, com metas e objetivos ambiciosos com foco em todas as dimensões da sustentabilidade.

Outra área na qual evoluímos consideravelmente foi a de relacionamento com os consumidores. Ampliamos e consolidamos a adoção da metodologia *Net Promoter Score* (NPS), que avalia a percepção do cliente sobre cada etapa

vivenciada no relacionamento com o fornecedor. Fortalecemos o engajamento de todas as áreas internas e, juntamente com os colaboradores, aprimoramos a experiência do morador antes, durante e depois da aquisição de nossos imóveis. Esse é hoje um dos mais importantes projetos, pois consideramos que a compra de um imóvel vai além de receber as chaves. Ela representa um sonho de vida para a maioria das pessoas, envolve expectativas e emoções, o que aumenta nossa responsabilidade e diferencia nossa atuação. A metodologia *Net Promoter Score* (NPS) contribui para aperfeiçoar o nosso trabalho e estreitar a parceria durante toda a jornada desse cidadão conosco.

No período, colhemos resultados muito positivos em *compliance*, o que fortaleceu nossos controles e aprimorou nosso gerenciamento de riscos. Na área de inovação tecnológica, conseguimos ótimos resultados por meio de anos de investimentos que nos transformaram na primeira *construtech* do setor. Com os avanços promovidos em 2018, ingressamos com força na era da indústria 4.0, recebemos premiações que reconheceram nossos resultados, por exemplo, nosso projeto em inteligência artificial para atendimento ao nosso consumidor.

Acompanhamos permanentemente as tendências de consumo de imóveis das futuras gerações para oferecer produtos e serviços sintonizados com seu tempo, além de desenvolver competências que darão suporte às novas demandas de mercado. Somos uma empresa consolidada e bem-sucedida, que evolui renovando-se, sem perder seus valores e princípios.

Por meio das ações do Instituto MRV, expressamos a visão empresarial de que não basta oferecer empregos; é preciso contribuir efetivamente com a transformação da sociedade. Realizamos e incentivamos diversos projetos no

Brasil e nas comunidades que receberam nossos empreendimentos, impactamos ao longo de sua criação mais de 325 mil pessoas direta e indiretamente com projetos focados na melhoria da educação e conseguimos mudar a realidades dessas pessoas.

Nosso desafio para os próximos anos é sermos a melhor incorporadora do país. Acreditamos que o Brasil caminha para a retomada do crescimento, principalmente se conseguirmos aprovar as reformas e mudanças que nosso país necessita; juntamente com o nosso desafio contínuo de melhoria na gestão e nos indicadores, temos uma grande responsabilidade na transformação de nossa sociedade. Demos um primeiro passo para consolidar uma estratégia que pode ser um grande diferencial no futuro a fim de responder com soluções inovadoras às mudanças que envolvem a sociedade, proporcionando uma vida digna e com oportunidades para todos.

**Este é o nosso Propósito para os próximos anos:
Construir Sonhos que Transformam o Mundo.**



Eduardo Fischer
Diretor-Presidente
da MRV



Identidade

Perfil

[102-15]

Quem visita pela primeira vez a sede da MRV Engenharia e Participações S.A., em Belo Horizonte (MG), encontra um atrativo que chama a atenção antes mesmo de entrar no prédio: uma árvore de energia fotovoltaica para carregamento de celular e utilização de *Wi-Fi* que se destaca na paisagem e diz muito sobre a empresa. A maior construtora residencial da América Latina é também

a primeira a utilizar a energia solar em larga escala no segmento em que atua, de imóveis econômicos, a fim de promover o uso de energia limpa e inesgotável em seus empreendimentos – e deverá atingir 100% deles em 2022. A árvore também simboliza as ramificações que, em 39 anos de história, estenderam a presença da companhia para 159 cidades brasileiras – em 2018 ingressou em Manaus (AM) – de 22 estados e o Distrito Federal.

[102-1](#) | [102-2](#) | [102-3](#) | [102-4](#) | [102-6](#) | [102-7](#) | [102-10](#)

A palmeira estilizada é ainda a representação do compromisso da MRV com a busca contínua de excelência na gestão de sustentabilidade em todas as suas dimensões – governança, social e ambiental. Integrante há três anos seguidos da carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), signatária da Rede Brasil do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU) desde 2016 e alinhada a iniciativas dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), a companhia adota programas, medidas e procedimentos de práticas sustentáveis que perpassam desde as tomadas de decisão do mais alto escalão até a ponta final de suas operações.

[102-12](#)

Companhia de capital aberto, participa, sob o código MRVE3, do segmento Novo Mercado da B3 S.A. – Brasil, Bolsa, Balcão (B3), o que valida seu compromisso com as mais elevadas práticas de governança corporativa. Além disso, negocia *American Depositary Receipts* (ADR) no OTC PINK do Mercado de Balcão (código MRVNY). Adota também políticas corporativas que estabelecem critérios elevados em *compliance*, *Due Diligence* de Integridade (DDI) e Transação com Partes Relacionadas, entre outros.

[102- 5](#)

Em 2018, a empresa investiu R\$ 50 milhões em inovação e manteve a destinação de 1% do orçamento para o Instituto MRV, por meio do qual desenvolve projetos sociais com foco em educação de crianças e adolescentes. Desde 2017, substituiu as linhas de produtos Parque, *Spazio* e *Village* – cujos projetos já não comportavam as inovações desenvolvidas pela empresa – pela oferta dos modelos Eco, Bio, Prêmio e *Garden*, criados por especialistas sintonizados com as mais avançadas tendências globais. O método construtivo de parede de concreto correspondia, ao fim de 2018, a 87% de todos os seus empreendimentos.

Em seus escritórios e nas obras em andamento, a MRV encerrou 2018 com 22.494 colaboradores diretos e 5.442 trabalhadores terceiros, conquistando no exercício um crescimento operacional recorde desde sua fundação. Foram comercializadas 41,9 mil unidades e lançados 143 empreendimentos, um dos quais levou a MRV a ingressar em um novo estado, o Amazonas.

[102-4](#) | [102-7](#) | [102-8](#)



“Ser **sangue verde** é olhar para o futuro com otimismo, acreditar que de fato realizamos os sonhos das pessoas e saber que temos uma responsabilidade muito grande, tanto em relação aos nossos clientes, quanto com quem está dentro da MRV e se relaciona com ela.”

Eduardo Fischer
Presidente da MRV

NEGÓCIO



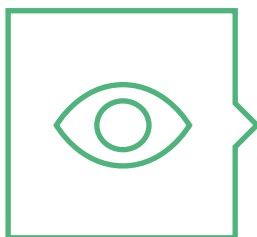
Incorporação, construção e venda de **unidades habitacionais**.

MISSÃO



Concretizar o sonho da casa própria oferecendo imóveis com a melhor relação custo/benefício para o cliente.

VISÃO



Ser a **melhor empresa** de incorporação, construção e venda de empreendimentos econômicos do Brasil.

VALORES



- Ética e transparência
- Pensar como o cliente
- Geração de valor para o Acionista
- Time comprometido
- Dividir o sucesso
- Sustentabilidade

MRV em números [102-7 102-8]	2018	2017	2016
Número de empregados	22.494	14.314	14.673
Receita líquida (R\$ milhões)	5.419	4.760	4.249
Ebitda (R\$ milhões)	988	892	637
Margem Ebitda (%)	18,2	19	15
Lucro líquido (R\$ milhões)	690	653	557
Impostos pagos (R\$ milhões)	480,9	408	384
Índice de endividamento (%)	8,9	6,5	5,4
Valor adicionado (R\$ milhões)	2.404	2.140	1.902
Vendas contratadas (R\$ milhões)	6.217	6.055	5.259
Vendas contratadas (unidades)	41.879	40.512	34.082
Lançamentos (R\$ milhões)	6.424	5.627	3.987
Lançamentos (unidades)	41.195	37.155	26.366
Unidades concluídas	35.642	34.204	34.864
Obras em andamento (unidades)	242	206	214

Investimentos da MRV em 2018 (R\$ milhões)

Ano	Colaboradores*	Impostos e contribuições	Dividendos	Fornecedores
2018	769,5	480,9	455,7	1.716,8
2017	621,5	408,0	282,3	1.458,0
2016	613,5	383,6	156,1	1.500,0

* Inclui remuneração direta, benefícios e Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS).



"Ser **sangue verde** é trabalhar com identificação, entrega e garantia para que nossos clientes e colaboradores tenham a melhor visão da empresa."

Marcos Alberto Nunes
Analista Administrativo Júnior

Atuação

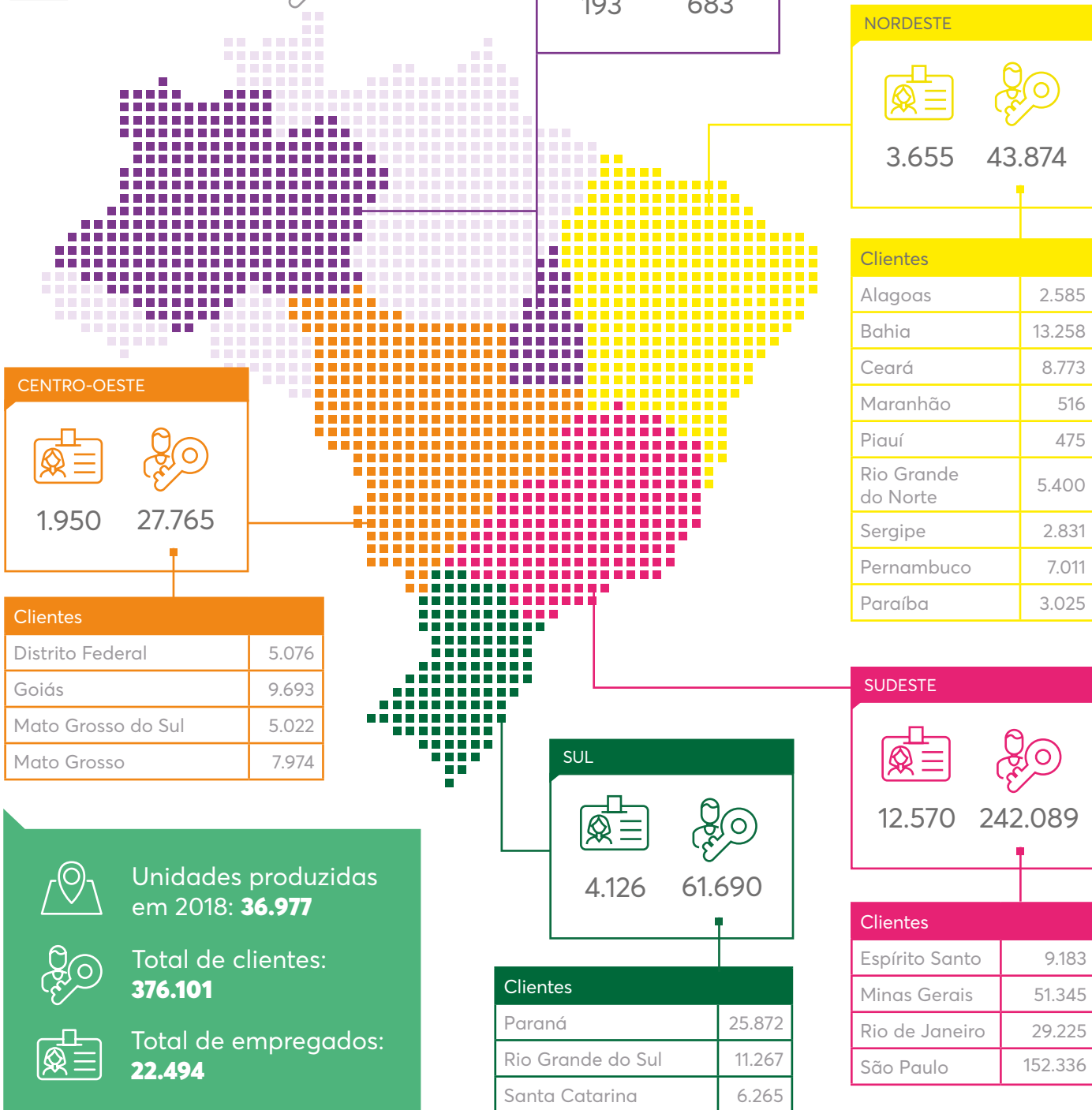
102-6 | 102-8



Empregados



Clientes



Unidades produzidas em 2018: **36.977**



Total de clientes: **376.101**



Total de empregados: **22.494**

Destaques de 2018

102-7

Melhor resultado operacional

da história da companhia

Recordes em **receita líquida**, lançamentos e vendas

R\$ 50 bilhões em Valor Geral de Vendas (VGV), correspondente a **322 mil unidades** (land bank)

36.977 mil unidades produzidas, **12,7%** mais que no ano anterior

Apresentação

de case de sustentabilidade na ONU

R\$ 230 milhões investidos em **infraestrutura**

nos bairros e municípios dos empreendimentos

25 mil unidades lançadas com energia solar **fotovoltaica**

40 prêmios em áreas como inovação, sustentabilidade, relacionamento com clientes, execução de obras, entre outras





Concepção de cenários e assertividade na previsão de demanda

Contextos econômico e setorial

O desempenho da economia brasileira em 2018 foi bastante influenciado pelas incertezas decorrentes do contexto eleitoral – com o mercado à espera de definição sobre os rumos do país até a escolha do novo governo –, pela greve dos caminhoneiros e pela piora do cenário internacional. O resultado foi a manutenção do crescimento do Produto Interno Bruto (PIB) no mesmo patamar do ano anterior, de 1,1%, segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). A alta nos dois últimos anos, ainda que modesta, se dá após um biênio (2015–2016) em que a retração anual superou os 3%.



O plano de negócios da empresa **combina estratégias** que asseguram o suporte para a condução da expansão

Dados do IBGE mostram que o setor de construção civil apresentou a quinta queda anual consecutiva, desta vez, de 2,5%. Foi o único dos setores que compõem o cálculo do PIB a recuar, um reflexo da contenção de gastos governamentais, que tem forte impacto na área de infraestrutura.

Entre todos os segmentos da construção civil, no entanto, o que obteve melhor desempenho foi o de imóveis econômicos, principalmente os contemplados pelo programa Minha Casa, Minha Vida, segundo dados do Secovi-SP. À falta de estatística nacional, a Pesquisa do Mercado Imobiliário (PMI) do maior sindicato do setor da América Latina dá uma amostra do comportamento dos negócios: em 2018, as vendas totalizaram 29.929 unidades na cidade de São Paulo (SP), crescimento de 26,7% em comparação a 2017 e superior aos volumes anuais apurados desde 2014.

A oferta de financiamento e a elevada demanda reprimida no ramo de habitações populares também impulsionam o segmento, mesmo em cenário setorial adverso. Estatísticas da Câmara Brasileira da Indústria da Construção (CBIC) revelam que o volume total de financiamento habitacional pelo Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) passou de R\$ 58,5 bilhões para R\$ 59,9 bilhões entre 2017 e 2018; enquanto, na poupança do Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo (SBPE), houve aumento de R\$ 43,1 bilhões para R\$ 57,3 bilhões. Essas são as principais modalidades de crédito para imóveis econômicos.

Estratégia e modelo de gestão

A estratégia adotada pela MRV se mostrou eficiente e eficaz ao promover um crescimento histórico nos contextos político, econômico e setorial desfavoráveis de 2018. Há quatro anos a companhia estabeleceu as bases desse plano de negócios, que é centrado no conceito de microrregiões para compra de terrenos e lançamentos, o que melhora o equilíbrio do banco de terrenos (*land bank*) em cada um dos locais de atuação; o aumento do volume de lançamentos em capitais e regiões metropolitanas; e a adequação de despesas de vendas, administrativas e outros encargos (*Selling, General and Administrative Expenses – SG&A*).

Essa combinação tem resultado em um suporte seguro para o desafio de conduzir a expansão advinda da abertura de capital da MRV em 2007. De lá para cá, o número de construções assinadas pela marca com os agentes financeiros foi multiplicado por dez, fechando 2018 no patamar de 40.882 unidades.

A estratégia se desdobra em uma série de recursos que reforçam uma visão de negócios arrojada, diversificada e inovadora. Permite à empresa, por exemplo, operar inspirada no modelo varejista, aproveitando as características dos mercados em que atua para intensificar sua presença. Por conhecer a situação dos preços dos terrenos, as peculiaridades do local e os pontos onde a demanda por imóveis é maior, em microrregião que conta com seus empreendimentos, a MRV consegue estabelecer um plano específico para atender às necessidades das microrregiões.

A inovação, por sua vez, se expressa na otimização de custos e processos e em soluções que aperfeiçoam os serviços e proporcionam maior interação com os clientes. Desde quando decidiu acompanhar a experiência de seus consumidores, em 2017, a empresa passou a trabalhar para corresponder às expectativas deles durante toda a jornada em que estão vinculados à ela.

Busca pela tecnologia e diversificação dos negócios

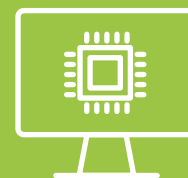
Ainda com foco na satisfação e na fidelização dos clientes, a MRV entrega produtos e serviços diferenciados, sustentáveis, de altíssima qualidade e com soluções inovadoras, o que faz com que a marca tenha se transformado em objeto de desejo do público que busca habitações econômicas. Ao mesmo tempo, se mantém atenta às mudanças de hábitos dos consumidores para desenvolver produtos e serviços sintonizados às novas gerações.

Em linha com esse trabalho, a MRV considera estratégico se manter na vanguarda em soluções digitais. Com investimentos de R\$ 50 milhões em inovação, em 2018, é atualmente a única *construtech* em âmbito nacional no mercado de construção civil, pois trabalha com as tecnologias mais avançadas tanto na forma como produz seus empreendimentos (*hardware*), com imóveis cada vez mais

Buscando se manter na **vanguarda em soluções digitais**, a MRV é hoje a única *construtech* nacional do mercado de construção civil

industrializados e informatizados, quanto na maneira como se relaciona com o cliente.

Esse plano de negócios é desenvolvido tendo por base o modelo de gestão *Squad* multifuncional, com times organizados por projetos e focados na resolução de problemas e implementação de produtos digitais. É um recurso moderno, ágil e assertivo, ainda pouco utilizado no setor.



Market place

A construtora conta com um *market place*, *shopping* on-line exclusivo para seus clientes, reunindo as melhores marcas do país, com até 35% de desconto em produtos como eletrodomésticos, decoração, material escolar, para *pets*, entre outros. Dessa forma, constrói um relacionamento perene e positivo mesmo após a entrega das chaves. As ações contribuem para que a companhia se mantenha na liderança de mercado e diversifique sua atuação, oferecendo produtos diferenciados, com excelente localização, programa de vantagens, contratação de serviços, entre outros, com foco na experiência e na satisfação do cliente.

Órbi Conecta

Em parceria com o Banco Inter e a Localiza, a MRV é mantenedora do espaço colaborativo de fomento à inovação e ao empreendedorismo. O *hub*, localizado em Belo Horizonte (MG), reúne 16 *startups* em diferentes níveis de maturidade e segmentos, promovendo a integração entre elas em um ambiente criativo, composto por estações de trabalho, salas de reunião e áreas de descanso. Ali, há também locais preparados para encontros, *workshops*, mentorias, entre outros.

No mesmo sentido, de estímulo ao ecossistema inovador existente em Minas Gerais, a MRV apoia iniciativas como o TREE Lab, que vem ao encontro do propósito da empresa de impulsionar um ambiente de negócios com soluções mais disruptivas que beneficiem a todos.

Gestão de riscos

103-2 | 103-3: Presença de mercado |
103-2 | 103-3: Conformidades socioeconômicas

A MRV atua em um setor sujeito a riscos que requerem instrumentos de gestão eficazes para mitigá-los ao máximo. Uma das ferramentas adotadas para isso é a matriz *SWOT*, que avalia os riscos do negócio, validados pela direção da companhia. Em 2019, teve início a atualização do sistema, em decorrência da mudança de OHSAS-18001 para ISO-45001.

102-11

Em 2018, além da reestruturação da área de *Compliance* (confira informações no capítulo **Governança corporativa**), obteve resultados positivos na área Jurídica, em vista do trabalho que vem desenvolvendo nos últimos anos com foco preventivo e consultivo, a fim de reduzir substancialmente a incidência de processos que a envolvem.

As ações preventivas buscam a adequação de vários procedimentos internos para deter o surgimento de ações futuras. Para isso, a MRV realizou análise do histórico de resultados negativos e positivos para si, em diferentes processos, com o intuito de envolver em treinamentos as áreas relacionadas para ajustar os procedimentos com base nos problemas detectados de forma que mitigue os riscos e gastos com indenizações.

Na esfera tecnológica, a companhia passou a colher resultados da implementação de um sistema abastecido com a base histórica dos processos, cujas informações, combinadas, tornam possível apontar os casos em que há risco de perda e possibilidade de vitórias nas causas judiciais, além de estatísticas sobre valores a serem alocados, dependendo do processo. Assim, diante do ingresso de um processo em que a probabilidade de perda é maior, pode propor acordo para reduzir o risco e obter economia. O recurso permite, portanto, a gestão mais estratégica do departamento Jurídico.

O efeito desse trabalho foi a redução de 25% no ingresso de processos movidos por consumidores em relação a 2017. No segmento trabalhista, a queda foi de 50% na mesma comparação. Nesse caso, também houve impacto da mudança na legislação em 2017, que trouxe um regramento mais claro sobre várias questões que não estavam bem definidas anteriormente pela justiça trabalhista.

Em 2018, a MRV obteve vitória em 5 mil processos e fechou cerca de 7 mil acordos. Para 2019, a meta é ganhar as causas em 8 mil processos e fechar 6 mil acordos – nesse caso, a redução em relação ao ano anterior é prevista em razão da estimativa de aumento no número de processos decididos em seu favor.

Além disso, a empresa melhorou a gestão ao ampliar a equipe da área jurídica, deixando de delegar o trabalho a terceiros, uma vez que cumpre plenamente a legislação

trabalhista, evitando que o colaborador de uma terceira empresa envolva a companhia em alguma demanda.

Em 31 de dezembro de 2018, a companhia e suas subsidiárias eram partes em 981 processos tributários judiciais e administrativos. O valor total dessas demandas envolvia o montante de R\$ 5,9 milhões; desse valor, a maioria (72%) dizia respeito a Imposto Sobre Serviço de Qualquer Natureza – ISSQN (56%) e Imposto sobre a Propriedade Predial e Territorial Urbana – IPTU (16%).

[419-1]

Em 31 de dezembro de 2018, foi provisionado, contabilmente, o montante de R\$ 549.676, referente às ações judiciais tributárias para as quais a estimativa de perda foi classificada como provável segundo prognóstico dos assessores jurídicos da companhia. Entre as ações judiciais, não foi verificada qualquer demanda que individualmente representasse parcela relevante da provisão. Os demais processos tributários e administrativos não ensejaram provisão contábil em razão do prognóstico favorável apresentado pelos assessores jurídicos da empresa.

Não há qualquer processo tributário relevante.

No mesmo período, a companhia e suas subsidiárias fizeram parte de 3.878 processos trabalhistas (judiciais e administrativos), dos quais 49% das reclamações trabalhistas referiam-se a processos nos quais o pedido em relação à Companhia era de condenação em responsabilidade subsidiária. O valor total envolvido nos processos trabalhistas era de aproximadamente R\$ 129,9 milhões; desse valor, quase sua totalidade (99%) dizia respeito a reclamações trabalhistas. Ainda assim, em uma posição conservadora, em 31 de dezembro de 2018, foi provisionado o montante de R\$ 39,1 milhões, referente às 1.020 ações judiciais trabalhistas em que a estimativa de perda era provável, segundo prognóstico dos assessores

jurídicos da companhia, na área trabalhista. Entre essas ações, não havia qualquer uma que, individualmente, representasse parcela relevante da provisão. As demais ações trabalhistas não ensejaram provisão contábil em razão do prognóstico favorável dos assessores jurídicos da empresa. Os principais objetos envolvidos nesses processos são: pagamento de verbas rescisórias de terceirizados, vínculo de emprego e verbas salariais.

Das 3.878 demandas trabalhistas, 744 referem-se a Autos de Infração lavrados pelo Ministério do Trabalho e Emprego (MTE). A companhia esclarece que apresenta defesa para cada autuação e recorre, administrativamente, sempre que o auto é julgado subsistente e há fundamento para sua desconstituição. Ainda assim, prevalecendo a procedência do auto, é proposta ação com vistas à sua anulação.

[419-1]

Para 2019, a MRV planeja lançar o modelo de comunicação e formalização dos contratos com os clientes. O documento deixará de ser exclusivamente descritivo e em papel e ganhará característica de contrato autoexplicativo, pois muitos dos processos ajuizados contra a empresa decorrem de dúvidas em relação às cláusulas. Com o uso de gamificação e vídeos, o cliente passará a obter esclarecimentos sobre o contrato de maneira intuitiva, clara e objetiva.

Com a utilização de um celular ou totem, ele será conduzido a fazer uma jornada com interações por meio de vídeos e jogos, tomando conhecimento do contrato para, no fim, decidir se assina, no próprio dispositivo, um texto resumido do que foi proposto pela MRV. Com isso, a expectativa é reduzir boa parte das ações que hoje se concentram no questionamento das regras estabelecidas no formato convencional.

[103-2 | 103-3: Rotulagem de produtos e serviços]



“Ser **sangue verde** é ter o sentimento de dono, o orgulho de fazer parte da empresa, de ter acompanhado o crescimento nesses 22 anos em que estou na MRV. É um sentimento de pertencimento mesmo.”

Igara Pessoa

Gestora-Executiva de Contratos e Recebimentos

Política de Gerenciamento de Riscos

102-11 | 102-15 | 103-2 | 103-3: Desempenho econômico | 103-2 | 103-3: Conformidades socioeconômicas

A MRV está exposta a uma série de incertezas, inerentes ao setor no qual opera. A volatilidade do mercado afeta os aspectos financeiros e não financeiros dos resultados do negócio. Para aumentar a confiança no cumprimento dos objetivos, a companhia identificou a necessidade de gerir os riscos, principalmente os inerentes ao negócio que impactam a estratégia. A área de Riscos e Auditoria Interna, conjuntamente com as áreas de negócio, elaborou em 2016 a Matriz de Riscos do Negócio.

Em consonância com a Política de Gestão de Riscos do Grupo MRV, é apresentada semestralmente a atualização do diagnóstico dos 36 riscos acompanhados na Matriz de Riscos. O objetivo dessa atualização semestral é oferecer parecer sobre os controles internos aplicados aos riscos estratégicos, indicadores e grau de exposição ao impacto dos riscos. Além

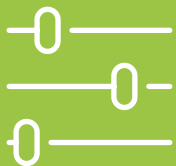
disso, o documento tem sido utilizado como evidência para o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), o que demonstra ao mercado que a MRV adota boas práticas em relação ao tema. A Matriz de Riscos do Negócio é também requisito de formalização para as certificações ISO 9.001 e 16.001.

Também semestralmente, as lideranças são envolvidas na reflexão da necessidade de atualização do *status* dos planos de contingenciamento para os principais riscos, classificados em: conjuntura, crédito, imagem, legal, liquidez, mercado, operação, regulatório e *compliance*.

São ainda realizadas análises dos cenários com os envolvidos das áreas que possuem interface ou responsabilidade sobre os riscos, com o objetivo de entender a posição da companhia. Nessas análises são feitas avaliações dos impactos que os riscos podem trazer para o negócio e a probabilidade de se materializarem. Após esse processo, são definidas as ações para aperfeiçoar o acompanhamento dos riscos e os indicadores de controle para acompanhamento da evolução do comportamento deles. Esse trabalho resulta em um plano de contingência para os principais riscos. A cada atualização da Matriz de Riscos do Negócio é enviado um *follow-up* para a alta administração.

O estabelecimento da Política de Gerenciamento de Riscos visa assegurar que as responsabilidades e diretrizes sejam definidas abrangendo metas, metodologias e monitoramentos aplicáveis. Além disso, no monitoramento dos riscos, o Grupo MRV deve, sempre que possível, vislumbrar oportunidades que minimizem aspectos negativos das atividades compensando esses impactos com ações positivas.





Semestralmente, a MRV atualiza o diagnóstico dos **36 riscos** que são acompanhados no âmbito da **Matriz de Riscos interna**

Riscos estratégicos

Compliance – Risco de punições legais, regulatórias, de perda reputacional e/ou financeira decorrente de inconformidades no cumprimento e na aplicação de leis e regulamentações e/ou Código de Conduta, Políticas e Normas do Grupo MRV.

Conjuntura – Risco decorrente de perdas e mudanças verificadas nas condições políticas, culturais, sociais, econômicas ou financeiras do Brasil.

Crédito – Risco de perda resultante da incerteza quanto ao recebimento de clientes, instituições financeiras e garantias de aplicações financeiras.

Imagem – Risco de perda decorrente da marca MRV ser “desgastada” no mercado e perante autoridades em razão de publicidade negativa, verdadeira ou não.

Legal – Risco de perda decorrente de multas, penalidades ou indenizações resultantes de ações de órgãos de supervisão e controle, bem como perdas ocasionadas por

decisão desfavorável em processos judiciais ou administrativos.

Liquidez – Risco de falta de recursos para honrar compromissos assumidos em razão do descasamento entre ativos e passivos. Possibilidade de perda decorrente da incapacidade de realizar transação em tempo razoável (caixa).

Mercado – Risco decorrente da possibilidade de haver pressões para alteração nos preços dos produtos e custos de insumos para a operação.

Operação – Risco de perda resultante de falha, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas e sistemas ou de eventos externos (por exemplo, fatores meteorológicos).

Regulatório – Risco decorrente de mudanças nas regulamentações em vigor, que podem afetar negativamente os negócios do Grupo MRV.

“Ser **sangue verde** é tratar as questões da empresa como se elas fossem suas. É realmente se sentir dono, fazendo seu trabalho da melhor maneira possível.”

Alex Medeiros

Gestor-Executivo de Auditoria Interna e *Compliance*

Política de Sustentabilidade

102-15 | 103-2 | 103-3: Conformidade ambiental |
103-2 | 103-3: Conformidades socioeconômicas

O Grupo MRV é referência em sustentabilidade entre as empresas nacionais – condição conquistada graças à adoção de práticas que perpassam todas as áreas e de uma Política de Sustentabilidade assertiva e consistente. A companhia assume plenamente o compromisso com o desenvolvimento e a gestão sustentável em seus pilares principais – social, de governança e ambiental –, a fim de que as atividades sejam pautadas pelo equilíbrio e a responsabilidade de forma integrada, direta e transversal entre os colaboradores, estendendo seus efeitos para todos os *stakeholders* e locais onde atua.

Além disso, a MRV cumpre os requisitos exigidos para integrar a carteira do ISE da B3 S.A. – Brasil, Bolsa, Balcão (B3); é signatária da Rede Brasil do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU) e do

Instituto Ethos; e atua comprometida com o amplo espectro que preenche as dimensões da sustentabilidade.

Esse trabalho tem sido motivo de orgulho e seus resultados refletem grandes conquistas em 2018, entre as quais o reconhecimento histórico da ONU em relação ao padrão de excelência da companhia no compromisso com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). A empresa também alcançou todas as metas de sustentabilidade em suas operações ao longo 2018. **(Saiba mais no capítulo Métodos de construção sustentável.)**

➤ A íntegra da Política de Sustentabilidade da MRV pode ser conferida no link: <https://ri.mrv.com.br/list.aspx?idCanal=tE2ofrR9ZuNI73xRhP9YPQ==&pagina=2#ancora>



O case MRV na ONU

A MRV apresentou um case no evento *SDGs in Brazil – The Role of the Private Sector* sobre os ODS, ocorrido em paralelo à 73ª Assembleia Geral das Nações Unidas, por meio de diversos painéis que reuniram experiências de sucesso. A seleção de empresas brasileiras, que passou por vários crivos, se deu por uma comissão de jurados independente da *PricewaterhouseCoopers* (PwC), que avaliou critérios específicos para a aprovação do case.

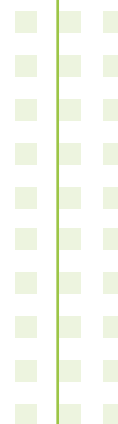
No dia 23 de setembro, dois executivos da companhia apresentaram, em Nova Iorque, o case “Como os ODS geram valor para a MRV”. A empresa foi a única representante do setor de construção civil entre as 19 empresas brasileiras selecionadas. Cada companhia expôs os resultados referentes a um dos 17 ODS existentes. A MRV, no entanto, mostrou o quanto os ODS geram valor para si em termos gerais. (Confira em **Sobre o relatório** quais são os ODS aos quais a MRV já está alinhada.)

Outro aspecto marcante na ocasião foi o fato de a empresa ter demonstrado que os ODS estão diretamente ligados não apenas aos seus valores de sustentabilidade, mas também à sua estratégia de atuação – o que não ocorre nas demais empresas. Na MRV, a Política de Sustentabilidade, a Estratégia de Sustentabilidade e a Matriz de Riscos e Oportunidades contemplam ODS e há uma comissão específica para tratá-las.

Em 2018, a construtora realizou capacitações com 33 áreas internas para levantar todos os indicadores que impactam as iniciativas ligadas aos ODS, identificando ainda os líderes de cada área no intuito de reforçar o engajamento de suas equipes, o que proporcionou um mapeamento do objetivo específico ao qual o trabalho está vinculado e, por fim, um diagnóstico geral do impacto deles em toda a MRV.

Esse trabalho permitiu a confecção de mapeamento dos ODS, denominado Mapa de Afinidades, para cada área, afixados em todos os setores. A ideia é reunir os indicadores que, no próximo ano, serão adotados em novo mapeamento por setor e para toda a companhia.

O case da MRV foi apresentado em duas publicações: *Integração dos ODS na Estratégia Empresarial* – uma realização da Rede Brasil do Pacto Global, do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD) e PRIME – e *SDG in Brazil – The Role of the Private Sector*, conduzida pela Rede Brasil do Pacto Global e pelo PNUD.



A Política de Sustentabilidade e a adoção de **melhores práticas** levam a empresa a ser referência em seu setor de atuação

Revisão da materialidade

Em 2018, a MRV desenvolveu, em parceria com a consultoria TheMediaGroup, o processo de revisão de sua matriz de materialidade, cujo objetivo foi revisitar os temas considerados materiais para a empresa.

Uma lista de potenciais temas relevantes para o setor foi elaborada com base em documentos internos e externos de alta importância para a MRV, entre eles: relatórios de sustentabilidade da MRV de anos anteriores, relatórios de sustentabilidade de concorrentes no setor (Brasil e mundo) e estudos como o *Global Risks Report 2019 – World Economic Forum (WEF)*, *Sustainability Yearbook 2018 – RobecoSAM* e *SASB – Home Builders*. A consultoria também

verificou pilares de atuação da MRV, dispostos em documentos internos, em releases para o mercado e nas divulgações da Associação dos Analistas e Profissionais de Investimento do Mercado de Capitais (Apimec). Todos foram analisados e tiveram peso fundamental para a pesquisa de temas importantes para o setor.

Mais de mil pessoas que fazem parte de grupos de *stakeholders* com os quais a MRV se engaja foram consultadas por meio de uma pesquisa on-line, disponibilizada entre os meses de janeiro e fevereiro de 2019. Foi possível perceber o engajamento da equipe de colaboradores, responsáveis por mais de 90% das respostas à pesquisa.

Temas materiais definidos com base no processo de priorização e de validação e tratados ao longo do relatório

1º

Tema 6:

Métodos de construção sustentáveis

2º

Tema 12:

Soluções ambientais dos empreendimentos

3º

Tema 2:

Busca pela tecnologia e diversificação dos negócios

4º

Tema 5:

Ética, transparência e integridade nos negócios

5º

Tema 1:

Concepção de cenários e assertividade na previsão de demanda

6º

Tema 8:

Saúde, segurança e bem-estar dos funcionários

7º

Tema 3:

Atração, retenção e desenvolvimento do capital humano

8º

Tema 10:

Experiência do cliente

O processo de revisão dos temas materiais propiciou à MRV a reflexão dos temas já trabalhados internamente e os que devem ser mais bem explorados a partir deste ciclo. (Veja mais informações sobre o processo de revisão de materialidade em [Sobre este relatório](#).)

Desempenho econômico-financeiro

103-2 | 103-3: Desempenho econômico | 103-2 | 103-3: Impactos econômicos indiretos

No melhor desempenho operacional de sua história, a MRV registrou em 2018 receita líquida de R\$ 5,42 bilhões, aumento de 13,8% em relação ao exercício anterior, e lucro líquido de R\$ 690 milhões, superior em 5,6% na mesma comparação. A margem bruta se manteve estável e as despesas cresceram em melhor volume, o que contribuiu para a alta da rentabilidade.

A companhia contabiliza 26 trimestres de geração de caixa recorrente, totalizando R\$ 3,3 bilhões, tendo distribuído R\$ 2,3 bilhões em dividendos no período. Apenas em 2018, distribuiu R\$ 456 milhões aos acionistas e recomprou R\$ 31 milhões em ações. A geração de valor aos acionistas foi beneficiada pela conclusão da cisão da subsidiária *Log Commercial Properties*, que passou a ter seus papéis negociados no Novo Mercado da B3, mais elevado nível de governança da bolsa de valores de São Paulo, sob o código LOGG3.

Aumentos de **13,8%** na receita líquida e de **5,6%** no lucro líquido posicionaram 2018 como o melhor ano em relação ao desempenho operacional da companhia

DVA

201-1

Consolidado (R\$ milhares)	2018	2017	2016 (reapresentado)
Receitas	5.624.677	4.916.558	4.389.427
Insumos adquiridos de terceiros*	(3.339.176)	(2.986.604)	(2.668.043)
Valor adicionado bruto	2.249.660	1.929.954	1.721.384
Depreciação e amortização	(63.675)	(49.186)	(41.577)
Valor adicionado líquido e produzido	2.185.985	1.880.768	1.679.807

* Nas demonstrações financeiras consolidadas: (i) reclassificação dos saldos de juros capitalizados, referentes às coligadas e controladas em conjunto da companhia, da rubrica "Imóveis a comercializar" para "Investimentos", em conformidade com OCPC 01 – Entidades de Incorporação Imobiliária, item 6, no valor de R\$ 13.212 em 31 de dezembro de 2016 (R\$ 11.438 em 1º de janeiro de 2016); e (ii) reclassificação dos juros capitalizados entre curto e longo prazos, no valor de R\$ 228.139 em 31 de dezembro de 2016 (R\$ 153.282 em 1º de janeiro de 2016).

DVA (continuação) 201-1	2018	2017	2016
Pessoal	769.465	621.531	613.486
Impostos, taxas e contribuições	480.959	408.037	383.626
Remuneração de capitais de terceiros	395.544	410.180	330.329
Remuneração de capitais próprios	758.137	700.024	574.404
Valor adicionado distribuído	2.404.105	2.139.772	1.901.845

Valor adicionado recebido em transferência

201-1

	2018	2017	2016
Resultado de equivalência patrimonial (a)	(27.855)	(33.049)	(63.407)
Receitas financeiras	245.975	292.053	285.445
Valor adicionado a distribuir	2.404.105	2.139.772	1.901.845



Ao fim de 2018, a MRV contabilizou **26 trimestres** de geração de caixa recorrente

Ao reduzir a dimensão do balanço da MRV, essa operação também teve efeito sobre o Retorno sobre o Patrimônio Líquido (ROE), que chegou a 16,5%, indicador extremamente positivo se comparado com o *benchmark* da indústria.

Quanto à Demonstração do Valor adicionado (DVA), a companhia a elabora nos termos do pronunciamento técnico CPC 09 – Demonstração do Valor Adicionado, que é apresentado como parte das demonstrações financeiras, conforme as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às companhias abertas, enquanto os *International Financial Reporting Standards* (IFRS) representam informação financeira adicional.



“Ser **sangue verde** é ter um vício, no sentido positivo, como o de um esporte. Na hora em que você passa a fazer parte do time MRV, descobre uma cultura que te absorve de um jeito impressionante, fazendo com que se sinta comprometido de corpo e alma com o trabalho. Há um caráter muito humano no relacionamento com os colegas e há a beleza do negócio que estamos realizando: o de construir para quem nunca sonhou que seria possível ter seu próprio apartamento.”

Matheus Torga

Gestor-Executivo de Relações
com Investidores





Ética, transparência e integridade nos negócios

103-2 | 103-3: Desempenho econômico | 103-2 |
103-3: Práticas de compras | 103-2 | 103-3: Anticorrupção

A presença da MRV na carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3 S.A. – Brasil, Bolsa, Balcão (B3), bolsa de valores de São Paulo, pelo terceiro ano consecutivo, atesta sua excelência em governança corporativa. Essa condição é resultado de uma série de políticas e práticas que dão sustentação à qualidade da gestão.

Em 2018, a companhia avançou ainda mais nesse aspecto, reestruturando seus comitês de gestão, que foram reduzidos de seis para três – Governança e *Compliance*, Pessoas e Operações –, e promovendo convergência de áreas afins para aprimorar o assessoramento e a atribuição na propositura de soluções, com vistas a aumentar a eficácia das decisões do Conselho de Administração. Os antigos comitês, que não estão mais estruturados no novo formato, são representados por meio de Comissões – da Comunicação, Jurídica, da Inovação, da Clientes, da Sustentabilidade e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e de Concessão de Crédito e Margem Bruta.

O ano foi ainda marcado pelo desenvolvimento da área de *Compliance*, formalizada no período anterior e no lançamento do Programa Integridade, que reúne todas as políticas que regem os compromissos com transparência, ética e combate à corrupção, instituindo também medidas de prevenção, detecção e remediação de atos lesivos à Administração Pública, entes privados e estrangeiros.

A MRV já contava há muitos anos com uma estrutura de governança e ações de *compliance* consistentes, e a criação de uma área segregada permitiu a revisão completa e o

aprimoramento dos instrumentos que previnem riscos de inconformidades relacionadas a legislações, regulamentos e diretrizes internas.

Desde a sua criação, a área de *Compliance* construiu diversos pilares necessários à aplicação ainda mais efetiva do Programa de Integridade, como Gestão dos Riscos de Integridade, Planos de Comunicação e Treinamento, *Due Diligence*, Políticas e Processos, Controles Internos e Monitoramento.

No pilar de *Due Diligence* de Integridade (DDI) foram avaliados fornecedores, prestadores de serviço, patrocínios, doações, vendedores de terrenos e agentes intermediários, seguindo o processo de avaliação preventiva de riscos de corrupção, reputação e integridade nos relacionamentos com fornecedores, prestadores de serviços, parceiros, patrocinados e beneficiários da MRV, com base na avaliação de perfil, histórico de práticas de corrupção e presença em listas de restrição.

Houve ainda uma evolução significativa no trabalho de treinamento e conscientização dos colaboradores – iniciativa batizada de Semana da Integridade, que contou com agendas presenciais em 14 cidades onde a MRV atua e envolveu mais de 1,5 mil participantes.



"Ser **sangue verde** é 'vestir a camisa' de uma forma totalmente genuína. É pensar como dono, ser muito austero em relação aos preceitos éticos e de redução de custos, sem que seja necessário explicar muito o jeito MRV de trabalhar, pois as pessoas têm naturalmente esses compromissos."

Guilherme Freitas
Diretor Jurídico

Outro destaque foi o lançamento do Cultura de Integridade, canal de educação a distância por meio do qual todos dos colaboradores com acesso à internet realizaram curso sobre os valores éticos da MRV. Mais de 7 mil pessoas participaram, respondendo posteriormente a dez questões sobre o conteúdo ministrado, com a meta de atingir 70% de assertividade para que o treinamento fosse concluído, sem a necessidade de retornar ao programa. Ao fim do trabalho, os participantes avaliaram a qualidade do curso em uma escala de 0 a 5, sendo 5 a melhor nota, e o resultado foi a média de 4,7. A participação é obrigatória para todos os "sangues verdes", que podem acessar o curso a qualquer momento.

Ainda em 2018, representantes do Conselho de Administração e da Diretoria-Executiva da MRV participaram do debate "Compliance: Desafios e Oportunidades", realizado na sede da Prefeitura de Belo Horizonte (MG), com um público superior a 160 pessoas. Além disso, a companhia reuniu 25 fornecedores e terceiros no treinamento "Capacitação de Prevenção à Corrupção de Empresas para Empresas", realizado em parceria com a Alliance for Integrity (Afin).

Políticas e práticas de governança corporativa

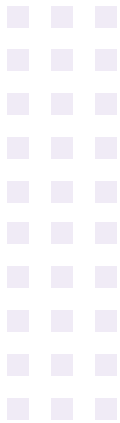
103-2 | 103-3: Desempenho econômico |
103-2 | 103-3: Anticorrupção

A área de *Compliance* revisou as principais políticas corporativas ao longo de 2018, aprovadas pelo Conselho de Administração. Todas as políticas da companhia passam pela chancela da área, e a aprovação deve ser submetida ao Conselho e registrada em sua ata para ser considerada corporativa e válida na estrutura organizacional.

➤ Conheça as políticas corporativas adotadas pela companhia no seguinte *link*:
www.mrv.com.br/institucional/pt/a-mrv/programa-de-integridade

A MRV é uma das empresas apoiadoras da Afin, implementada pela Agência Alemã de Cooperação Internacional GIZ (*Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit – GIZ, GmbH, em alemão*). É a única iniciativa global fomentada por múltiplas partes interessadas e que foi iniciada pelo governo, o que proporcionou apoio às empresas para combater a corrupção coletivamente. Foi realizado um evento em Belo Horizonte sobre o tema, aberto ao público, que atraiu mais de 150 pessoas. Outra ação foi o encontro de empresa para empresa, reunindo médios e pequenos fornecedores com o intuito de mostrar que, ainda que não tenham a estrutura e o número de clientes da MRV, podem adotar pilares mínimos de *compliance*, como elaborar Código de Conduta ou criar canal confidencial para receber denúncias de inconformidades internas que necessitam de tratamento.





A área de *Compliance* participou também de agendas institucionais externas, dialogando com representantes da sociedade e de entidades de classe e participando de iniciativas que promovam a ética, como a da Afin. Os objetivos foram alcançados: a MRV foi representada em eventos como a Conferência Ethos 20 Anos/São Paulo, na qual apresentou um dos painéis; o seminário *Ética & Compliance* para uma Gestão Eficaz, promovido pela Câmara Brasileira da Indústria da Construção (CBIC); e o Congresso Integridade, realizado pela Via Ética.

Código de Conduta

103-2 | 103-3: Anticorrupção | 103-2 | 103-3: Avaliação ambiental de fornecedores | 103-2 | 103-3: Saúde e segurança ocupacional | 103-2 | 103-3: Não discriminação | 103-2 | 103-2: Trabalho forçado ou análogo ao escravo | 103-2 | 103-3: Avaliação social de fornecedores | 103-2 | 103-3: Políticas públicas

A MRV possui um Código de Conduta alinhado às melhores práticas do mercado. Sua primeira versão foi formalizada em 2007 e, desde então, já passou por duas revisões – uma em 2012 e a última em julho de 2015 – para acompanhar as mudanças e o desenvolvimento do ambiente corporativo e dos colaboradores. Todas as versões do Código de Conduta foram aprovadas no âmbito do Conselho de Administração, conforme atas de reunião.

➤ O documento encontra-se disponível de forma on-line na *intranet*, no *website* da companhia e no portal dos fornecedores: www.mrv.com.br/institucional/pt/relacionamentos/codigo-de-conduta

Seu conteúdo contempla orientações aos colaboradores, parceiros e terceiros sobre as regras de conduta ética da MRV e os comportamentos esperados e proibidos pela empresa. Estão descritas todas as normas que devem ser adotadas pelos profissionais, independentemente do nível hierárquico, e por grupos de relacionamento, como parceiros e fornecedores. O texto também aponta situações que considera inaceitáveis em relação ao ambiente de trabalho; à saúde e segurança ocupacional; à utilização de redes sociais; aos ativos e recursos da companhia, conflitos de interesse, brindes e presentes; e aos relacionamentos com parceiros, clientes, imobiliárias e profissionais credenciados, imprensa, comunidade, empreiteiros, fornecedores, meio ambiente, entidades públicas, concorrência e sindicatos.

Além do Código de Conduta, a MRV desenvolveu, no início de 2018, um Guia de Bolso de Integridade. Os principais temas abordados na publicação são: Informação sobre o Programa de Integridade; Valores da MRV; Relacionamento com o Poder Público; Conflito de Interesses, Brindes e Presentes; Relacionamento com Fornecedores; Doações e Patrocínios; Canal Fale com o *Compliance*; e Canal Confidencial. Além disso, há uma seção que trata de dilemas éticos e de como cada colaborador deve se posicionar. O Guia de Bolso foi lançado em março de 2018, com tiragem de 6 mil exemplares, e sua divulgação será gradual durante eventos presenciais e Semana da Integridade.

A MRV adota também um Código de Conduta para Obra, que é uma versão resumida do documento completo, elaborado em linguagem e visual acessíveis ao público ao qual se destina.



Participação em **agendas** institucionais e **diálogos** com representantes da **sociedade** disseminam a **ética**

Canal Confidencial

102-17

As denúncias de desvios de conduta em relação às diretrizes estabelecidas pela companhia são encaminhadas, anonimamente, por meio do Canal Confidencial. A ferramenta é importante para assegurar a possibilidade de os colaboradores, terceiros e fornecedores, entre outros, denunciarem atos contrários ao Código de Conduta, às políticas corporativas e às leis vigentes. O acesso está disponível no site da companhia (www.canalconfidencial.com.br/mrv), pelo e-mail canalconfidencialmrv@br.ictsglobal.com e pelo telefone 0800 888 2833. Entre as políticas mantidas pela MRV para estimular a transparência nos negócios está a de não retaliação de denunciante, que visa proteger as situações de conflitos, inclusive no âmbito da gestão de riscos.

Combate à corrupção

103-2 | 103-3: Anticorrupção | 103-2 | 103-3: Políticas públicas

Pela aprovação da Política Anticorrupção, a MRV reforçou o seu compromisso de manter os mais elevados padrões de integridade, ética e governança na condução de seus negócios ao estabelecer diretrizes de combate à corrupção tanto em relação às instituições públicas como às empresas privadas. A política visa assegurar que todos os colaboradores, parceiros e fornecedores do Grupo MRV compreendam as diretrizes da Lei Anticorrupção brasileira para que observem as diretrizes para prevenir e combater situações propensas a atos de corrupção, suborno e fraudes.

No ano, a MRV apoiou o painel "Como empresas, instituições públicas e sociedade civil podem ser protagonistas no desenvolvimento da integridade e combate à corrupção?", apresentado na Conferência Ethos São Paulo, que teve como objetivo



promover o diálogo com múltiplos *stakeholders* sobre o desenvolvimento da integridade, o combate à corrupção e a influência das práticas de *compliance* no ambiente empresarial.

A área de *Compliance* possui uma estrutura dedicada ao tema com estrutura física, orçamento próprio e sistemas operacionais que sustentam os processos e as atividades de *compliance*. A Política de *Compliance*, por sua vez, explicita as funções e responsabilidades da área e os objetivos do Programa de Integridade. Além dela e da Política Anticorrupção, são mantidas Políticas Corporativas de Relacionamento com o Poder Público; de Relacionamento com Fornecedores, Prestadores de Serviços e Agentes Intermediários; de Conflito de Interesses; de Brindes, Presentes e Hospitalidade; de Doações e Patrocínios; de Consequências; de *Due Diligence* de Integridade; de Transação com Partes Relacionadas; de Sustentabilidade; de Gestão de Riscos; de Não Retaliação de Denunciante; de Relacionamento com Partes Interessadas; e de Recursos Humanos.



No atendimento do Fale com *Compliance*, em 2018 foram computados:

503 DDI realizadas

191 declarações de brindes e presente analisadas

138 análises consultivas de *compliance*

74 termos de compromisso analisados

40 declarações de vínculos

44 ofícios institucionais para inserção de cláusulas anticorrupção e recomendações de *compliance*

Além disso, 58 casos críticos identificados em 2018, que envolviam riscos significativos relacionados à corrupção, foram tratados e mitigados. Não foram registrados casos de corrupção na companhia.

[205-1 | 205-3]

Todos os contratos da MRV contêm cláusulas anticorrupção e preveem a construção de evidências que comprovem seus compromissos com *compliance* no relacionamento com *stakeholders*.

Temas abordados no Código de Conduta

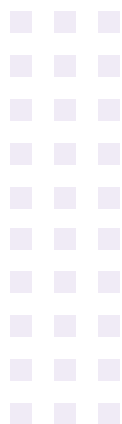
Anticorrupção – Reforçar o compromisso do Grupo MRV de manter os mais elevados padrões de integridade, ética e governança na condução de seus negócios ao estabelecer diretrizes de combate à corrupção tanto em relação às instituições públicas como às empresas privadas.

Brindes, presentes e hospitalidades – Orientar e auxiliar a conduta dos colaboradores quanto a receber ou oferecer brindes, presentes, hospitalidades e outros benefícios, tendo em vista a necessidade de evitar conflitos de interesses reais, potenciais ou percebidos e situações que possam caracterizar suborno ou corrupção.

Conflito de interesse – Estabelecer diretrizes e orientar na identificação, declaração e resolução de situações que possam apresentar conflitos de interesse reais, potenciais ou aparentes.

Gestão de riscos – Expressar as diretrizes adotadas pelo Grupo MRV e suas controladas na identificação, na avaliação, na comunicação e no tratamento dos riscos e das oportunidades geradas em decorrência da sua operação.

Mudanças climáticas – Demonstrar o compromisso da companhia com o desenvolvimento sustentável, as mudanças climáticas e a necessidade de executar as atividades de forma equilibrada e responsável nas diversas cidades em que atua. Estabelecer princípios e diretrizes a serem aplicados nas atividades em todo o país, com o objetivo de promover a gestão adequada e eficiente frente às suas emissões de GEE.



Não retaliação a denunciante – Estabelecer regras de proteção aos envolvidos em investigações internas e aos denunciante que, de boa-fé, relataram condutas ou fatos que ferem as diretrizes do Código de Conduta ou as leis vigentes.

Relacionamento com fornecedores, prestadores de serviço e agentes intermediários – Nortear as relações entre a área de Suprimentos com os fornecedores, prestadores de serviços e agentes intermediários e apresentar os critérios gerais, de sustentabilidade e de integridade utilizados de forma integrada no processo de contratação de materiais, serviços e equipamentos.

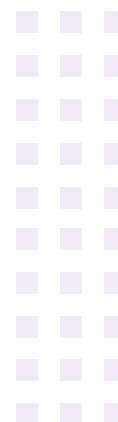
Relacionamento com o Poder Público – Reafirmar a postura íntegra e transparente no relacionamento com o Poder Público e garantir a aderência da conduta de seus colaboradores à legislação vigente, às políticas corporativas e ao Código de Conduta. Visa prevenir a ocorrência de situações, condutas e atos ilícitos contra a Administração Pública que possam ser caracterizados como prática de corrupção, em especial, conforme a Lei Anticorrupção brasileira.

Sustentabilidade – Revelar o compromisso com o desenvolvimento sustentável e a

Por meio de sua **Política Anticorrupção**, a MRV reforça seu compromisso com a integridade, a ética e as **boas práticas** de governança na condução de seus negócios

necessidade de executar as atividades de forma equilibrada e responsável nas diversas cidades em que atua. Estabelecer princípios e diretrizes a serem aplicados nas atividades em todo o país para promover a gestão sustentável em seus três pilares principais: social, governança e ambiental.

Doações e patrocínios – Estabelecer as diretrizes para a realização das doações e dos patrocínios a fim de garantir que ocorram com o mais elevado padrão de transparência, integridade e legalidade.



Compromissos com iniciativas externas

A MRV adere voluntariamente a uma série de iniciativas externas, entre elas, a Rede Brasil do Pacto Global, da Organização das Nações Unidas (ONU), presente desde 2016 nos GT Anticorrupção, GT ODS, GT de Engenharia e Clima, GT de Direitos Humanos, GT de Água e GT de Comunicação; o Instituto Ethos, presente desde 2016, nos GT de Integridade e GT Fórum Clima; o Programa Brasileiro GHG Protocol desde 2015; o *Carbon Disclosure Project* (CDP) desde 2016; o CDP *Supply Chain* desde 2018; o Selo Casa Azul, da Caixa Econômica Federal, desde 2017; o ISE desde 2016; e a compensação das emissões da companhia desde 2015.

[102-12]

Também é associada a várias entidades, tanto ligadas aos seus setores de atuação como a temas relacionados à sustentabilidade, entre elas, o Sindicato da Indústria da Construção (Sinduscon), o Serviço Social da Construção (Seconci), a Associação Brasileira das Incorporadoras Imobiliárias (Abrainc), a CBIC e a Afin – a qual apoia e da qual participou na concepção da Jornada Íntegra.

[102-13]

Relacionamento com investidores

[102-43]

O ano de 2018 se mostrou economicamente atribulado em razão das eleições gerais brasileiras. Nesse contexto, o RI da empresa buscou se aproximar ainda mais dos investidores, que detêm 66% das ações da companhia, para deixar clara a solidez da MRV e de seus compromissos com governança, ética, *compliance*, pessoas e sustentabilidade. O RI mantém uma série de canais de comunicação com esse público, em seu *site* corporativo, onde estão disponíveis relatórios anuais e trimestrais e informações sobre o andamento dos negócios. A empresa também promove encontros presenciais, em conferências, visitas e reuniões frequentes com investidores de diversas partes do mundo em que divulga informações claras e de acordo com as normas que regem o mercado financeiro.

Pelo terceiro ano consecutivo, a empresa integrou, em 2018, o ISE, da B3, sendo a única empresa do setor a compor a carteira, que busca possibilitar uma análise comparativa das empresas listadas na bolsa paulista sob o aspecto da sustentabilidade, baseada em eficiência econômica, equilíbrio ambiental, justiça social e governança corporativa.

Integrante do segmento Novo Mercado, da B3, a companhia prima pela manutenção de governança corporativa diferenciada, sendo reconhecida por sua maturidade em sustentabilidade pelos analistas do mercado.

[102-44]



Relacionamento com o Poder Público

[102-43 | 103-2 | 103-3: Políticas públicas]

A MRV participa das principais discussões relacionadas às suas operações, em especial sobre legislação trabalhista e financiamento com recursos do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), por intermédio da Associação Brasileira das Incorporadoras Imobiliárias (Abrainc). Também mantém relacionamento cordial e saudável com as instâncias estaduais e federais ligadas às suas operações, como bancos, governos e ministérios, com interação conduzida por meio de entidades como Sinduscon e CBIC. No âmbito municipal, os temas são tratados diretamente com as prefeituras, pautados por princípios éticos estabelecidos no Código de Conduta.

[102-13]

Uma das diretrizes da Política de Relacionamento com o Poder Público da companhia é a proibição a atos de corrupção e suborno no relacionamento com agente público ou terceiro com ele relacionado. Todos os colaboradores, terceiros e parceiros que atuam em seu nome estão proibidos de receber, prometer, oferecer e/ou dar, direta ou indiretamente, por meio de terceiros, qualquer vantagem indevida para um agente público ou quaisquer pessoas, físicas ou jurídicas, a ele vinculados; financiar, custear, patrocinar ou de qualquer modo contribuir para a prática de atos lesivos à administração pública; e utilizar-se de representante para ocultar ou dissimular seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados.

[102-13]

Estrutura de governança

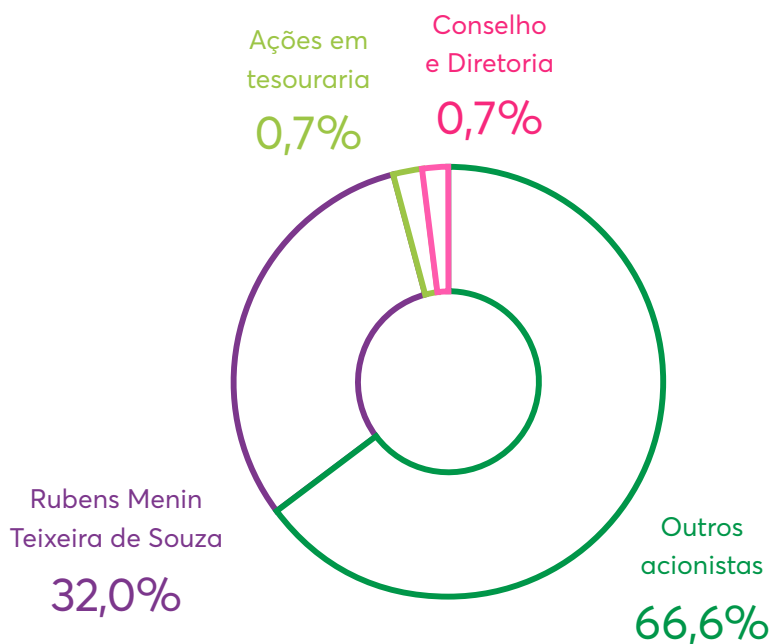
[102-18]

A MRV possui robusta estrutura de governança corporativa, continuamente aperfeiçoada. A administração da companhia é de responsabilidade do Conselho de Administração e da Diretoria-Executiva. Adicionalmente, a empresa conta com Conselho Fiscal e comitês de assessoramento ao Conselho de Administração. Em 2018, 100% dos membros da alta direção (nove) foram contratados na comunidade local.

[202-2]

Composição acionária

[102-5]



Conselho de Administração

Compete ao órgão definir as diretrizes estratégicas, responsabilizando-se pela orientação geral dos planos de negócios, pelo controle e pela fiscalização do desempenho da empresa, entre outras atribuições. O Propósito da companhia, "construir sonhos que transformam o mundo", foi aprovado em 2017 pelo órgão, que conduz um

trabalho de redefinição dos valores da MRV. É composto por sete membros, entre os quais quatro independentes, uma mulher e seis integrantes com mais de 51 anos. Seu Presidente não acumula o cargo de Diretor-Presidente da companhia.

[102-22](#) | [102-23](#) | [405-1](#)



Os conselheiros são eleitos em Assembleia Geral Ordinária para mandatos unificados de dois anos, podendo ser reeleitos (os mandatos tiveram início em 28 de abril de 2017 e vão até 28 de abril de 2019). As reuniões ordinárias são realizadas a cada três meses, e as extraordinárias, sempre que convocadas por qualquer um dos membros com a finalidade de analisar questões econômicas, sociais e ambientais relacionadas à atuação da companhia. Esses encontros também podem incluir pautas encaminhadas por líderes e gestores sobre temas sensíveis que exijam análise e deliberação dos conselheiros. O mandato do Conselho atual vigora até 28 de abril de 2019.

[102-19 | 102-31 | 102-33]

Temas considerados críticos ou de grande relevância são apresentados ao Conselho de Administração pelos líderes e gestores. Eles são responsáveis por receber/identificar, avaliar e

A Política de Relacionamento com o Poder Público estabelece, entre outras diretrizes, a proibição de práticas de suborno e corrupção na relação com agentes públicos

levar questões sensíveis para análise do mais alto órgão de administração da empresa. Em 2018, não houve incidente ou preocupação crítica que exigisse o encaminhamento e a análise do Conselho de Administração.

[102-33 | 102-34]



Composição

Membros do Conselho de Administração	Cargo
Rubens Menin Teixeira de Souza	Presidente
Marcos Alberto Cabaleiro Fernandez	Conselheiro
Sinai Waisberg	Conselheiro Independente
Betânia Tanure de Barros	Conselheiro Independente
Marco Aurélio de Vasconcelos Cançado	Conselheiro Independente
Rafael Nazareth Menin Teixeira de Souza	Conselheiro
Antônio Kandir	Conselheiro Independente



Conselho Fiscal

Conforme deliberado no Estatuto Social da MRV, o Conselho Fiscal não é permanente. A eleição de seus integrantes – três membros efetivos e três suplentes – se dá em Assembleia Geral por solicitação dos acionistas, que também têm a prerrogativa de destituir o órgão a qualquer tempo. A eleição mais recente ocorreu no dia 19 de abril de 2018, nos termos do artigo 161, § 2º, da Lei nº 6.404/76. O Conselho Fiscal atua de forma independente, com as atribuições de fiscalizar as atividades da administração, examinar e emitir opiniões sobre demonstrações contábeis, entre outras funções previstas na legislação brasileira.

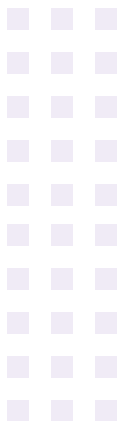
Diretoria-Executiva

Composta por até dez Diretores, acionistas ou não, a Diretoria-Executiva é responsável pela administração diária da companhia, com a deliberação, por seus representantes, sobre todos os atos necessários ou convenientes em suas áreas, desde que não estejam sob competência exclusiva do Conselho de Administração ou da Assembleia Geral, de acordo com o determinado em lei ou pelo Estatuto Social. Os Diretores são eleitos pelo Conselho de Administração para mandato unificado de dois anos, podendo ser reeleitos. Os mandatos foram iniciados em 28 de abril de 2017 e vão até 28 de abril de 2019.



Composição

Diretores	Cargo
Rafael Nazareth Menin Teixeira de Souza	Diretor-Presidente Região I
Eduardo Fischer Teixeira de Souza	Diretor-Presidente Região II
Leonardo Guimarães Corrêa	Diretor-Executivo de Finanças e Relações com Investidores
Eduardo Paes Barretto	Diretor-Executivo Comercial
Homero Aguiar Paiva	Diretor-Executivo de Produção
Júnia Maria de Sousa Lima Galvão	Diretora-Executiva de Administração e Centro de Serviços Compartilhados
José Adib Tomé Simão	Diretor-Executivo de Crédito Imobiliário
Hudson Gonçalves de Andrade	Diretor-Executivo de Desenvolvimento Imobiliário
Maria Fernanda Nazareth Menin Teixeira de Souza Maia	Diretora-Executiva Jurídica



Comitês estatutários

Em Assembleia Geral Ordinária, realizada em 19 de abril de 2018, foi aprovada a reestruturação dos comitês estatutários. Os Comitês de Riscos e *Compliance* e de Governança, Ética e Sustentabilidade passaram a compor o Comitê de Governança e *Compliance*; o Comitê de Recursos Humanos passou a operar sob a denominação de Comitê de Pessoas; e os Comitês de Comercial e Crédito, de Desenvolvimento Imobiliário e de Produção foram reunidos no Comitê de Operações. Adicionalmente, foi aprovada a criação do Comitê de Auditoria Estatutário, que será instalado até a Assembleia Geral Ordinária deliberar as demonstrações financeiras referentes ao exercício social de 2020, nos termos do artigo 68, II, alínea c, do Regulamento do Novo Mercado da B3.

Com a reestruturação, os comitês estatutários passaram a ser organizados da seguinte forma:

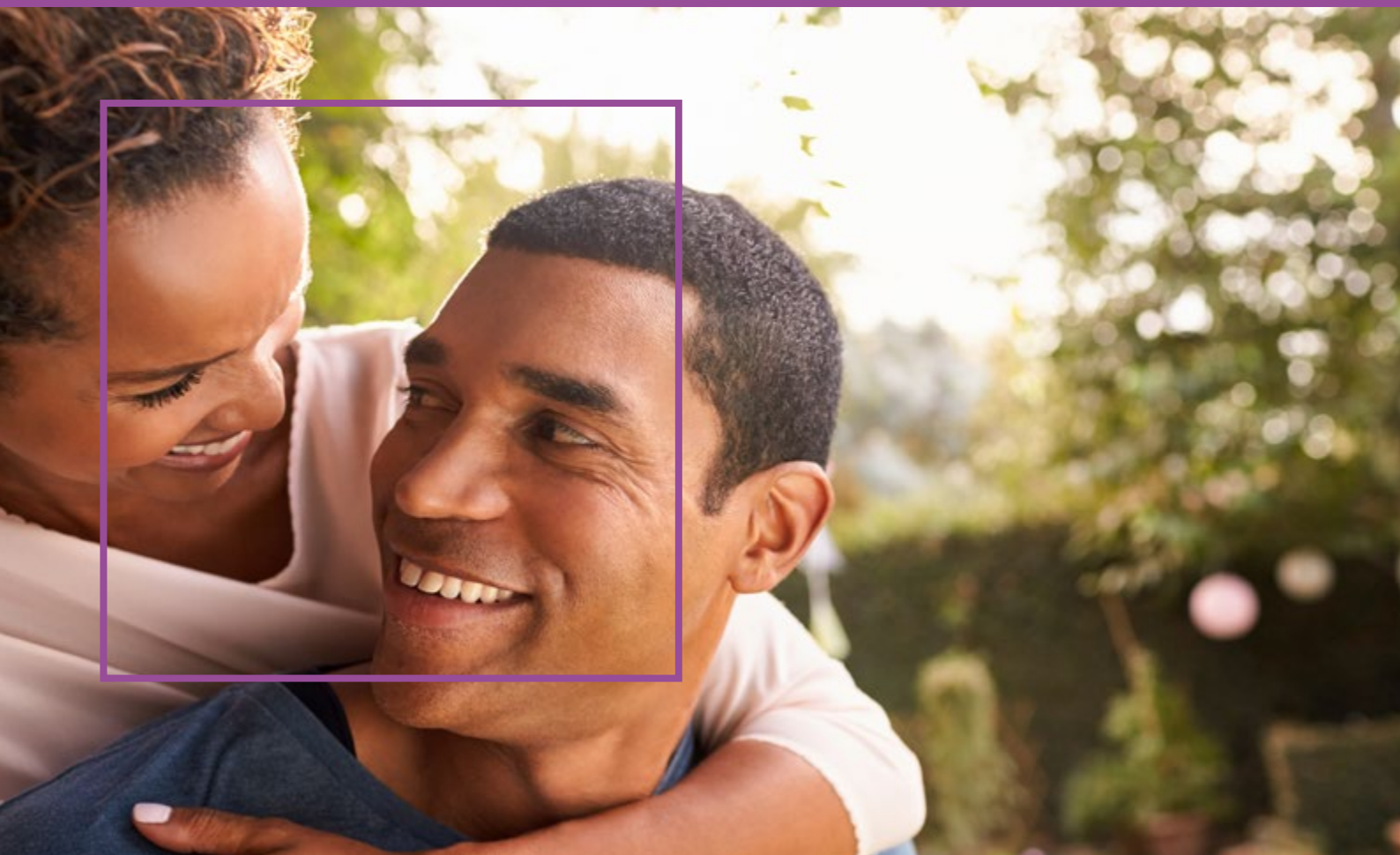
- a)** Comitê de Gestão e *Compliance*
- b)** Comitê de Pessoas
- c)** Comitê de Operações
- d)** Comitê de Auditoria Estatutário



A estrutura de governança da companhia contempla comitês de assessoramento ao **Conselho de Administração** em linha com as novas necessidades dos mercados de atuação

Além dos comitês estatutários, a companhia conta com o Comitê de Ética, não estatutário, criado pelo Conselho de Administração em 2012. Todos os comitês executivos têm seus próprios regimentos internos e operam de acordo com as necessidades da companhia, tendo suas funções e seus objetivos definidos pelo Presidente do Conselho de Administração, a quem compete ainda o direito de veto.

O Conselho de Administração pode constituir outros comitês de acordo com o interesse da companhia e as necessidades dos negócios. Para 2019, por exemplo, está planejada a constituição do Comitê Estatutário de Inovação. Os membros dos comitês executivos são eleitos pelo Conselho de Administração, sendo obrigatória a participação em todos eles de pelo menos um Diretor-Presidente.



Métodos de construção sustentáveis

Desempenho operacional

[102-15]

A MRV encerrou 2018 com o melhor resultado operacional de sua história, com recordes em lançamentos e vendas. O volume vendido saltou de R\$ 5,6 bilhões, em 2017, para R\$ 7,02 bilhões, e os valores comercializados evoluíram de R\$ 6,1 bilhões para R\$ 6,4 bilhões, na mesma comparação.

Entre os fatores que contribuíram para esse desempenho satisfatório estão a demanda crescente no mercado da casa própria e as estratégias adotadas pela companhia, entre elas a de construção de qualidade com custo acessível ao cliente; de gestão dos empreendimentos com critérios de inteligência artificial e robótica; e de investimentos em tecnologia para maior interação com os clientes.



“Ser **sangue verde** é se dedicar ao máximo para entregar o melhor possível para os clientes.”

Kalel Costa Alache

Gestor Regional de Obras

Para lidar com materiais nas obras, a companhia mantém Tabela de Inspeção e Armazenamento (TIA), que controla a forma como o material é armazenado, o que evita o desperdício e a perda por quebra e danificação. Há ainda a Ficha de Verificação de Serviços (FVS), que checa a qualidade do trabalho entregue. Além disso, a MRV estimula seus fornecedores a propor novas soluções sustentáveis. Em 2018, também contratou o sistema *Midas Solution*, capaz de garantir maior controle e qualidade dos processos, que entrará em vigor em 2019 e auxiliará na gestão dos fornecedores.

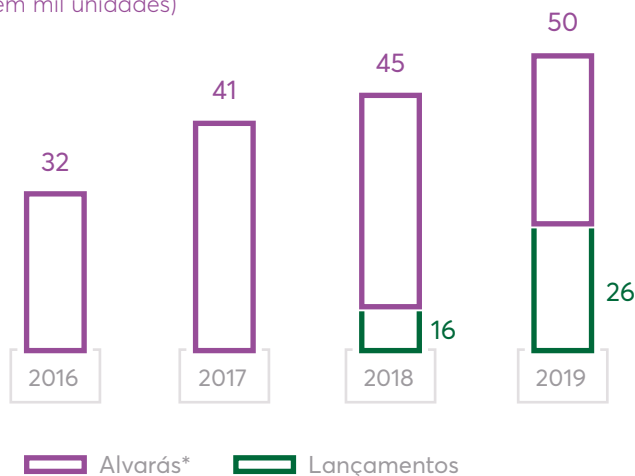
[103-2 | 103-3: Materiais]

Como parte de seu plano de negócios, o investimento realizado nos últimos anos em *land bank*, ou banco de terrenos, levou a companhia a encerrar 2018 com um Valor Geral de Vendas (VGV) de R\$ 50 bilhões, cifra correspondente a 322 mil unidades, o

que indica continuidade do crescimento em 2019, ano para o qual a MRV já possuía 26 mil unidades com alvará, distribuídas entre as cidades onde mantém seus empreendimentos.

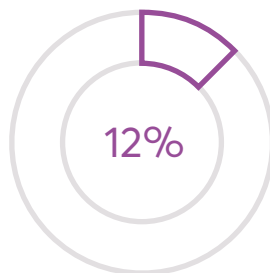
O *market share* nos municípios em que atua há mais tempo é de 70%, o que atesta a marca MRV como a preferida dos consumidores locais e proporciona maior vantagem competitiva para absorção dos lançamentos e ampliação das vendas. Em âmbito nacional, a participação de mercado da companhia é de 12%, o que demonstra a dimensão do potencial a ser explorado.

Evolução dos lançamentos (em mil unidades)

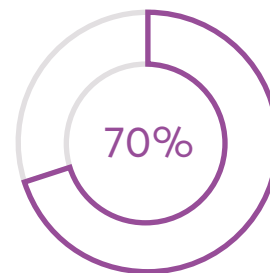


* Alvará: documento obrigatório que autoriza a companhia a executar obras e serviços e fazer o lançamento do projeto.

Market share nacional



Market share cidades maduras

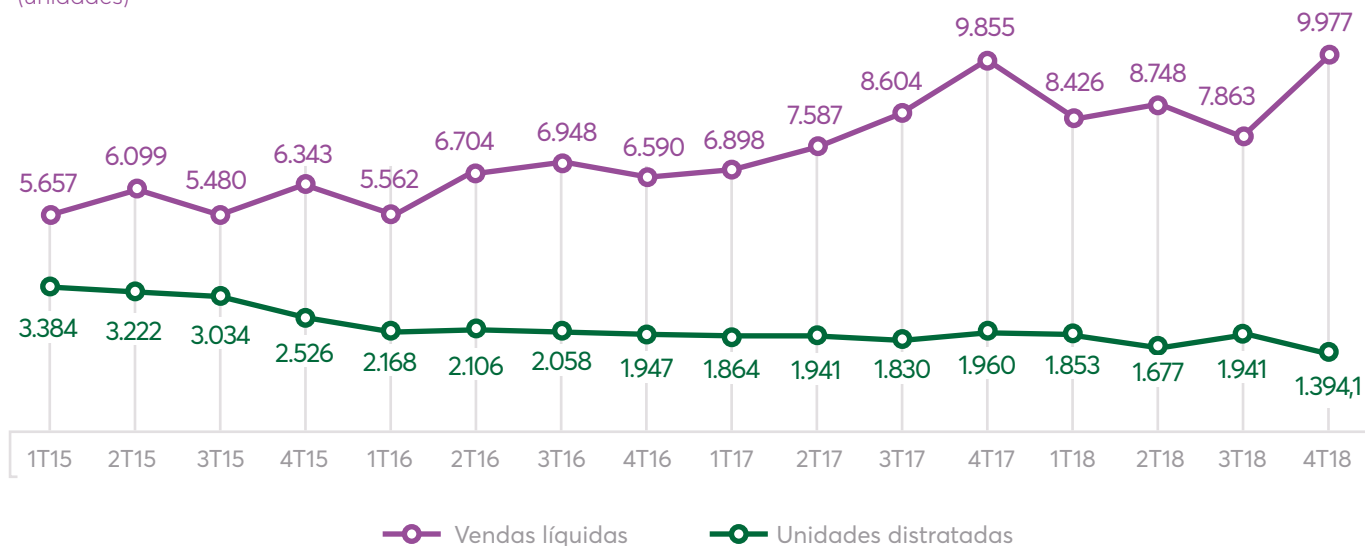


O desempenho do último trimestre do ano indica que a companhia contabilizou recorde de lançamentos na ordem de R\$ 2,23 bilhões, aumento de 34% em relação ao mesmo período de 2017, expandindo sua presença em grandes cidades e na faixa de público de média renda. Já as vendas líquidas foram 6% superiores às do quarto trimestre de 2017

e 31% maiores que as do trimestre anterior. O volume de produção, considerando as unidades residenciais e os loteamentos, atingiu 40,2 mil, avançando 13,5% em relação a 2017.

A MRV, além disso, vem reduzindo o volume de distratos por meio do processo de venda garantida:

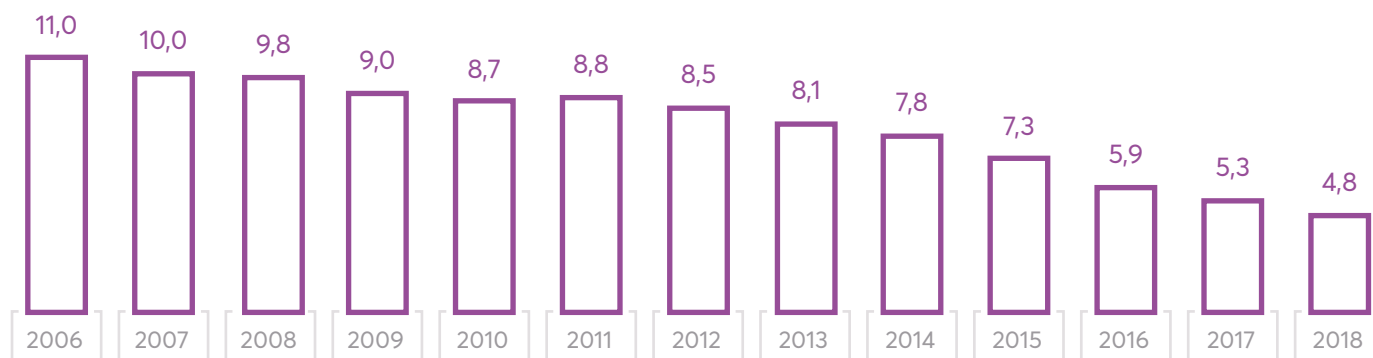
Vendas x Distrato (unidades)



Em paralelo, a empresa reduziu ainda mais o Índice de Produtividade (IP) com base na implementação de inovações, mecanização e automação do processo produtivo em conjunto com a fôrma de alumínio. O IP demonstra

quantas pessoas são necessárias para produzir uma unidade. Quanto menor o indicador, melhor o resultado. Confira um histórico do número de trabalhadores necessários para construir uma unidade por mês:

Evolução do Índice de Produtividade



Durante o ano, a companhia apurou crescimento de 23,7% no número de unidades repassadas. Outro destaque de 2018 foi o lançamento do Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo (SBPE) com repasse na planta com banco privado, em parceria com o Banco Santander. Outra novidade foi o lançamento da Luggo, plataforma de aluguel de apartamentos da MRV.

Redução e otimização de consumo de materiais e gestão de resíduos

103-2 | 103-3: Materiais | 103-2 |
103-3: Efluentes e resíduos

A MRV adota um conjunto de ações para diminuir a utilização de materiais, para mitigar a geração e reduzir o volume de resíduos em suas obras.

Em 2018, a MRV consumiu diversos tipos de materiais de origem renovável e não renovável. O consumo de materiais de origem renovável teve um aumento na ordem de 60%, no caso dos pisos laminados, e de 23%, de portas prontas. Isso porque houve mudança da especificação do produto entregue, com substituição de cerâmica por pisos laminados nos quartos e nas salas. Também a porta pronta foi padronizada em todas as unidades.

Materiais de origem renovável consumidos (m²)

301-1

	2018	2017
Piso laminado*	302.050,18	188.316,09
Total de materiais consumidos de origem renovável	302.050,18	188.316,09

* O dado para piso laminado referente a 2017 nesta tabela difere do informado no relatório de sustentabilidade da MRV 2017, pois foi revisado pela área responsável e ajustado para este relatório.

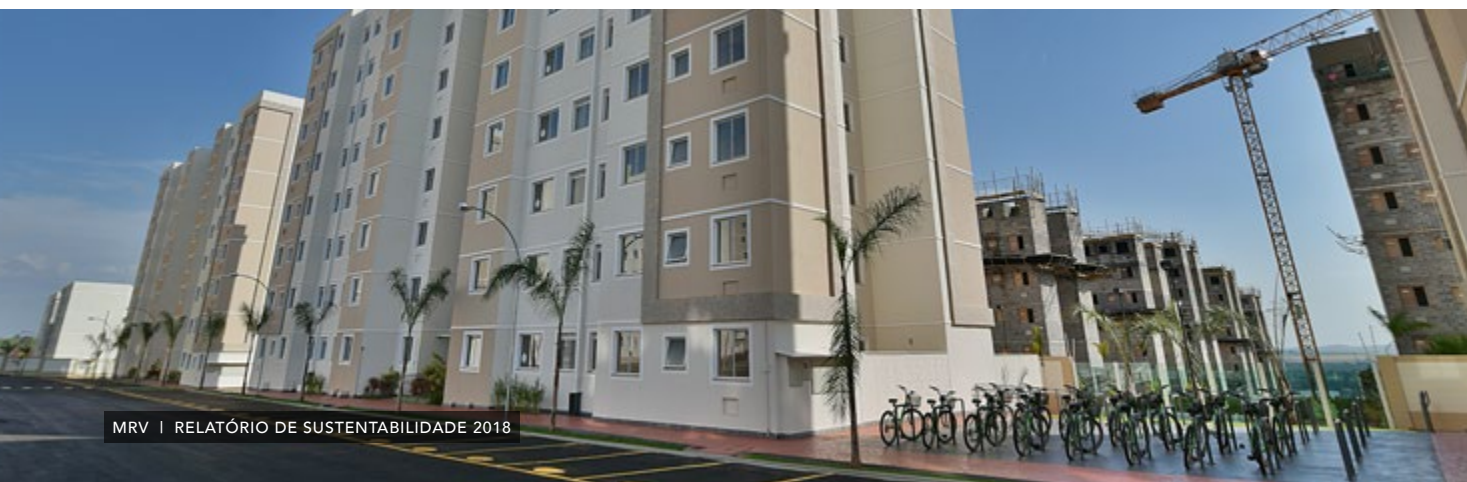
Materiais de origem renovável consumidos (unidade)

301-1

	2018	2017
Porta pronta	217.631,04	176.381,62
Total de materiais consumidos de origem renovável	217.631,04	176.381,62

* O dado para porta pronta referente a 2017 nesta tabela difere do informado no relatório de sustentabilidade da MRV 2017, pois foi revisado pela área responsável e ajustado para este relatório.

As obras dos empreendimentos da MRV aumentaram entre 2017 e 2018 e, conseqüentemente, a quantidade de materiais utilizados. Apesar disso, o consumo de materiais de origem não renovável experimentou uma diminuição na ordem de 33% no consumo de cimento, 32% no consumo de blocos de



concreto e 1% no uso de telha de fibrocimento no período. Essa redução no consumo de materiais é propiciada pelos métodos de construção utilizados pela MRV.

Já o consumo de areia*, tubos, aduelas e anéis pré-moldados de concreto; tubo/conexão PVC; e janelas de alumínio teve aumento na ordem de 12%, 10%, 29% e 33%, respectivamente. A companhia não utiliza materiais reciclados em seu processo produtivo.

[301-2]

* Em algumas regionais, a MRV possui usinas de concreto nos canteiros, utilizando nesses casos insumos e não concreto pronto.

Materiais de origem não renovável consumidos (m³)

[301-1]

	2018	2017
Areia	318.048,83	283.160,22
Concreto usinado	1.006.682,49	758.674,70
Total de materiais consumidos de origem não renovável	1.324.731,32	1.041.834,92

Materiais de origem não renovável consumidos (t)*

[301-1]

	2018	2017
Argamassa	24.782,00	26.703,86
Cimento	20.746,58	30.785,06
Pedra britada	456.073,85	436.563,45
Textura	8.461,64	8.256,11
Vergalhão/tela de aço	40.659,64	26.508,42
Total de materiais consumidos de origem não renovável	546.723,71	528.816,90

* O dado para piso laminado referente a 2017 nesta tabela difere do informado no relatório de sustentabilidade da MRV 2017, pois foi revisado pela área responsável e ajustado para este relatório.

Por meio da tabela de **TIA**, há o controle de armazenamento de material, o que evita desperdícios

Materiais de origem não renovável consumidos (m²)

[301-1]

	2018	2017
Azulejo cerâmico	1.103.663,25	933.852,34
Piso cerâmico	1.030.394,96	992.798,36
Telha de fibrocimento*	307.615,76	310.294,79
Total de materiais consumidos de origem não renovável	2.441.673,97	2.236.945,49

* O dado para telha de fibrocimento referente a 2017 nesta tabela difere do informado no relatório de sustentabilidade da MRV 2017, pois foi revisado pela área responsável e ajustado para este relatório.

Materiais de origem não renovável consumidos (m)

[301-1]

	2018	2017
Tubo, aduela e anel pré-moldado de concreto*	76.954,51	69.939,45
Cabo elétrico	18.689.989,62	16.933.776,97
Total de materiais consumidos de origem não renovável (m)	18.766.944,13	17.003.716,42

* Os dados para tubo, aduela e anel pré-moldado de concreto referentes a 2017 nesta tabela diferem do informado no relatório de sustentabilidade da MRV 2017, pois foram revisados pela área responsável e ajustados para este relatório.



Materiais de origem não renovável consumidos (unidades)

301-1

	2018	2017
Tubo/conexão PVC esgoto normal ¹	4.266.550,49	3.316.595,73
Janela de alumínio	229.004,26	175.775,25
Bloco de concreto	20.282.616,67	29.949.906,18 ²
Louça sanitária	146.428,90	162.555,72
Quadros medidores	30.827,15	24.502,57
Total de materiais consumidos de origem não renovável	24.955.427,47	33.629.335,45

1. O dado para tubo/conexão PVC esgoto normal referente a 2017 nesta tabela difere do informado no relatório de sustentabilidade da MRV 2017, pois foi revisado pela área responsável e ajustado para este relatório.
2. O aumento se deve à ampliação do número de obras de parede de concreto.

Em 2018, a MRV gerou 1.998,78 m³ de resíduos perigosos e 110.374 m³ de toneladas de resíduos não perigosos em sua operação em todo o Brasil. Entre as ações para reduzir esse volume estão a reciclagem, a reutilização e a logística reversa. Para evitar o impacto da geração e da destinação de resíduos gerados nos canteiros, a companhia conta com a parceria de cooperativas, por meio de doações, para reciclagem de materiais como isopor, plásticos, sacos de cimento, metal, vidros, entre outros.

Peso total de resíduos, discriminado por tipo*

306-2

	2018	2017
Por tipo		
Perigosos	2.476,98	2.859,12
Não perigosos	355.509,60	173.965,10
Total de resíduos (perigosos + não perigosos)	357.986,58	176.824,22

* Em 2017, o sistema Climax não estava implantado, e as informações foram inseridas retroativamente em 2018. Assim, alguns dados de resíduos podem não estar contemplados uma vez que o Climax utiliza os itens lançados em LOF e algumas LOF foram padronizadas somente em 2018.

Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de descarte (m³)

306-2

	2018	2017
Peso total de resíduos não perigosos, por método de descarte		
Reutilização (entulho limpo – concreto e cimento, solo madeira, metal, papel e plástico)	3.882,93	243,53
Reciclagem	69.113,71	31.124,58
Compostagem*	0	0
Recuperação, incluindo recuperação de energia*	0	0
Incineração (queima)*	0	0
Injeção subterrânea de resíduos (<i>deep well injection</i>)*	0	0
Aterro da construção civil	240.468,90	95.049,31
Aterro industrial	42.044,05	40.596,94
Armazenamento no local*	0	0
Outro (especificar): logística reversa	3.417,59	6.950,74
Total	357.986,58	176.824,22

* A MRV não descarta resíduos não perigosos por esses métodos.

Os resíduos não direcionados à reciclagem são enviados a empresas especializadas em descarte responsável e adequado, enquanto madeiras e as demais são destinadas a empresas especializadas e transformadas em cavacos ou encaminhadas para empresas de vários segmentos, que utilizam o insumo como biomassa para geração de energia.

	2018	2017
Peso total de resíduos perigosos, por método de descarte		
Reutilização*	0	0
Reciclagem*	0	0
Compostagem*	0	0
Recuperação, incluindo recuperação de energia*	0	0
Incineração (queima)*	0	0
Injeção subterrânea de resíduos (<i>deep well injection</i>)*	0	0
Aterro industrial	2.476,98	2.859,12
Armazenamento no local*	0	0
Outro (especificar)	0	0
Total	2.476,98	2.859,12

* A MRV não descarta resíduos perigosos por esses métodos.

Iniciativas como a doação e a venda de resíduos recicláveis proporcionaram redução na geração de resíduos recicláveis (Classe B) para a MRV, de janeiro de 2017 a dezembro de 2018, como demonstra o quadro a seguir.

Venda e doação de resíduos recicláveis (m³)

Tipo de resíduo	Doação	Venda	Total
Classe B	21.735,49	21.793,58	43.529,07

Além disso, o método construtivo de parede de concreto moldada *in loco* foi ampliado em 2018 para 87% das obras e teve impacto fundamental no resultado positivo da geração de resíduos – aspecto monitorado há mais de quatro anos pela MRV. O volume de caçambas por unidade produzida foi reduzido em 38%, o que representa queda de 12% no volume total em relação a 2017 – economia de R\$ 1,8 milhão.

R\$ 1,8 milhão
economizados
com a redução
no uso de
caçambas
por unidade
produzida

Parceria para a redução de resíduos

Um dos projetos desenvolvidos no ano contou com a parceria da Basf, que, por meio de sua marca Suvinil, propôs a substituição da embalagem metálica de suas tintas para a embalagem plástica. Assim, desde abril, todas as unidades produzidas da Tinta Suvinil Construções Acrílica Fosca Econômica de 18 litros, na cor branca, são envasadas nas novas embalagens (baldes plásticos retangulares), o que possibilitará a redução de geração de resíduos metálicos e os riscos de acidentes inerentes à utilização, além do reúso da nova embalagem.

Gestão de recursos hídricos na construção

[103-2 | 103-3: Água | 303-1]

Na construção civil, o consumo de água é, em sua maioria, incorporado ao produto final, fazendo com que a atividade produtiva gere um volume baixo de efluentes. A MRV mantém ações, tanto nos canteiros de obras quanto em seus empreendimentos, destinadas à economia de água e ao uso consciente do recurso. Como resultado dessas ações, o consumo de água em 2018 foi de mais de 2 milhões de m³, cerca de 22% menos que em 2017.

[303-1]

O reúso é o principal recurso do plano de economia de água da empresa. Nas obras, o volume utilizado em pias é reaproveitado nos mictórios. Nas betoneiras, depois de decantada, a água abastece a limpeza dos próprios equipamentos, assim como a chuva coletada é destinada às atividades de limpeza e irrigação de hortas e jardins. No ano, a companhia reutilizou/reciclou cerca de 3.157,21 m³ de água em suas obras, volume que representou cerca de 0,15% do volume total de água consumido. Já a intensidade de uso da água nas construções, em m³/unidade produzida, foi de 53,91.

[303-3 | CRE2]

As unidades habitacionais são construídas com equipamentos e sistemas que privilegiam a redução do consumo e o reaproveitamento de água. As bacias sanitárias, por exemplo, possuem

sistema de duplo acionamento, de 3 e 6 litros, o que permite o controle da quantidade de água a ser utilizada; as torneiras contêm redutores de vazão que proporcionam economia de 41,6% por minuto, em cada uma, se comparadas às que não possuem o dispositivo; e o sistema de aproveitamento pluvial direciona a água das chuvas para áreas comuns do empreendimento, como banheiros das portarias e jardins.

Para 2018, uma das ações previstas pela MRV era sistematizar o cálculo do volume consumido de água internamente. O objetivo foi atingido com a inserção do gerenciamento hídrico no Climax, *software* de gestão de sustentabilidade da empresa que contempla os demais indicadores, o que resultou em otimização e maior exatidão nos dados apurados para cálculo, antes contabilizados em planilhas.



Volume total de água retirado, por fonte (m³)

[301-1]

	2018	2017 ¹
Água de superfície, incluindo água de charcos, rios, lagos e oceanos	0	0
Lençóis freáticos	0	0
Água de chuva coletada diretamente e armazenada pela organização ²	2.254,92	735,92
Água residual de outra organização	0	0
Suprimento de água municipal ou outros serviços públicos ou privados de fornecimento de água	2.573.775,42	3.331.013,70
Total	2.576.030,34	3.331.749,62

- Os dados referentes a 2017 foram revistos e corrigidos em 2018, conforme dados dispostos no *software* utilizado pela MRV (Climax).
- A MRV iniciou em 2017 a contabilização dos dados de volume de água de chuva coletada.

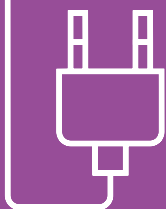
Consumo de energia

[103-2 | 103-3: Energia]

O Direcionamento Estratégico da MRV determina a otimização dos recursos naturais, incluindo a economia da energia em toda a empresa. O Planejamento/Mapa de Indicadores de Saúde, Segurança e Meio Ambiente (SSMA) define o consumo de energia estratégico, sendo estabelecida a meta de redução de 2% no consumo por unidade produzida – volume acompanhado pelo *software* Climax.



Para 2019, a MRV tem como meta reduzir em **2%** seu consumo de água



A companhia iniciou a contabilização de energia consumida em GJ ou MWh a partir de 2018. Anteriormente, a contabilização era feita somente por custo, ou seja, em unidades monetárias.

[302-5]

No ano, o total de energia consumida proveniente de fontes renováveis e não renováveis somou 165.380,87 GJ, aumento de 0,96% em relação ao ano anterior, o que pode ser explicado por aumento na produção em relação a 2017 – consequentemente houve mais uso de

maquinários nas obras que consomem diesel, preferência pela utilização de etanol e também aumento das viagens pelas aeronaves da empresa. A MRV consumiu cerca de 79 mil GJ em combustíveis de origem não renovável e mais de 3 mil GJ em combustíveis renováveis (etanol). O consumo de energia elétrica correspondeu a 83.079,33 GJ, 18% menos de que em 2017. Do total de energia consumida no período, 13,33% foi proveniente de fontes renováveis (uso de etanol).

[302-1]

Consumo de energia (GJ)

[302-1]

	2018	2017
A.1. Energia consumida a partir de combustíveis de fontes não renováveis		
Diesel	50.325,06	33.923,64
Gasolina	7.256,42	9.370,13
GLP	1.197,64	1.542,27
Querosene de aviação	20.319,12	14.208,07
Total de energia consumida (fontes não renováveis)	79.098,24	59.044,11
A.2. Energia consumida a partir de combustíveis de fontes renováveis		
Etanol	3.203,30	2.826,54
Total de energia consumida (fontes renováveis)	3.203,30	2.826,54
Total de energia consumida (A.1. + A.2.)	82.301,54	61.870,64
B. Energia adquirida		
Eletricidade	83.079,33	101.914,39
Total de energia consumida (A.1. + A.2. + B)	165.380,87	163.785,03

No mesmo período, a MRV teve um índice de intensidade energética de 0,082 GJ por m² produzido, ou seja, para cada m² produzido, foram gastos 0,082 GJ de energia.

[302-3]

Emissões de GEE

103-2 | 103-3: Emissões

A gestão das questões climáticas que envolvem as atividades da MRV é realizada por meio do *software* Climas e, para evitar erros no reporte de dados, mensalmente é feita a integração das informações com as do sistema SAP. A companhia mantém Política de Mudanças Climáticas, aprovada pelo Conselho de Administração, que foi atualizada em 2017, além de participar dos Grupos de Trabalho Fórum Clima, do Instituto Ethos; Energia e Clima, do Pacto Global; e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), também do Pacto Global.

Suas metas de redução de emissões (1% no Escopo 1 e 2% no Escopo 2) foram atingidas em 2018 graças à estratégia de buscar continuamente a mitigação por meio da, entre outras ações, conscientização de seus *stakeholders* (100% dos colaboradores e terceirizados foram capacitados no ano em relação ao tema), da ciência de suas vulnerabilidades e adaptação a elas e da manutenção do Plano de Gestão de Carbono MRV. No mesmo sentido, a empresa mantém liderança no CDP *Climate Change* e CDP *Supplier Engagement* e adere à iniciativa do CDP Education, cujo foco é a educação dos colaboradores na plataforma on-line sobre mudanças climáticas, recursos hídricos e florestas.

A MRV emitiu cerca de 280 mil tCO₂e em 2018, aumento de 24% em relação a 2017, influenciado em boa parte pelo aumento das emissões de Escopo 3.

As emissões de escopo 1 totalizaram 8.811,66 tCO₂e, que foram reduzidas em 97% em relação a 2017 em razão da redução no volume de supressão vegetal no início das obras, que representam a maior parte das emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE) da empresa.

305-5



“Ser **sangue verde** é todos os dias acordar, deitar, dormir e sonhar com a empresa em que trabalho. E acreditar que tudo é possível porque, assim, conseguimos coisas inacreditáveis, como a apresentação na ONU, por exemplo. É abraçar a empresa em tudo o que você faz no seu trabalho.”

Thais Morais

Analista de Sustentabilidade

Total de emissões de GEE – Escopos 1, 2 e 3 (tCO₂e)*

	2018	2017	2016
Total	280.352,82	226.264,81	194.938,41

* Os dados de emissões de GEE dos anos de 2016 e 2017, para todos os escopos, foram revistos por conta de alteração no algoritmo utilizado pelo *software* de gestão de GEE. Apesar do equívoco, a compensação das emissões seguiu os dados contabilizados, ou seja, também foi maior.

Emissões diretas de GEE – Escopo 1 (tCO₂e)

305-1

	2018	2017	2016
CO ₂	8.380,42	17.118,39	8.126,88
CH ₄	13,41	12,85	32,28
N ₂ O	417,82	295,75	344,76
HFC	0,0	0,0	1.882,28
PFC	0,0	0,0	0,0
SF ₆	0,0	0,0	0,0
Total	8.812,26	17.426,99	10.386,21

A MRV **reduziu em 36%, aproximadamente, suas emissões de Escopo 2** em relação ao ano de 2017 em razão das melhorias na gestão interna de energia. Além de alcançar a meta de redução, de 2%, foi mantido o mesmo percentual como meta para 2019.

305-5

Emissões indiretas de GEE – Escopo 2 (tCO₂e)

305-2

	2018	2017	2016
Total	1.643,06	2.554,31	3.254,85

A MRV registrou aumento de cerca de 24% nas emissões de Escopo 3 por conta de seu método construtivo, mais concentrado em parede de concreto, que consome grande quantidade de insumos como cimento, concreto e aço, materiais que emitem quantidade superior de GEE em seus processos produtivos. A companhia ainda não estabelece metas para a redução das emissões de Escopo 3.

Outras emissões indiretas de GEE – Escopo 3

305-3

	2018	2017	2016
CO ₂	269.336,56	206.272,20	180.963,19
CH ₄	579,05	0,27	332,96
N ₂ O	12,22	11,04	1,20
Total	280.382,54	226.264,81	181.297,35

Pelo primeiro ano, a MRV divulga os dados de intensidade de emissões, por escopo, como forma de iniciar uma série histórica que permita identificar a eficiência com que constrói seus empreendimentos comparando-o às emissões de seu processo produtivo.

Índice de intensidade de emissões (tCO₂e por m² produzido em 2018)

305-4

Escopo 1	Escopo 2	Escopo 3	Total
0,004	0,001	0,135	0,140

Conformidade ambiental

103-2 | 103-3: Materiais | 103-2 | 103-3: Energia | 103-2 | 103-3: Água | 103-2 | 103-3: Emissões | 103-2 | 103-3: Efluentes e resíduos | 103-2 | 103-3: Conformidade ambiental | 103-2 | 103-3: Saúde e segurança ocupacional

O Sistema de Gestão Ambiental mantinha-se integrado ao Sistema de Gestão de Saúde e Segurança do Trabalho (SST), atendendo às normas ISO 14001:2015 e OHSAS 18001:2007. No entanto, com a transição da 14001:2004 para a versão 2015, a política foi revisada e passou a ser denominada Política de Sustentabilidade, tendo seu teor aprovado pelo Conselho de Administração em 2018. Seu objetivo é orientar e estabelecer o compromisso com o desenvolvimento sustentável, definindo princípios e diretrizes a serem aplicados nas atividades com vistas à gestão sustentável.

103-2 | 103-3: Rotulagem de produtos e serviços | CRE8

Um dos requisitos primordiais é demonstrar a melhoria contínua do desempenho de segurança, saúde ocupacional e meio ambiente. Para tanto, a Coordenação do sistema de SSMA é responsável pelo planejamento dos indicadores de desempenho, o que implica defini-los, estabelecer os respectivos níveis aceitáveis, a fórmula de cálculo, a frequência de medição e a forma de controle.

Em termos de conformidade no sistema da Qualidade do SiAC-PBQP-H – versão 2017, a MRV é Nível "A" e certificada na ISO 9001, versão 2018. Em 2018, foi realizada uma atualização nos critérios e requisitos de avaliação da auditoria interna da Qualidade para atender às alterações da norma ISO 9001/18, em que foi apurado o percentual de 92%.



“Ser **sague verde** é ter paixão pelo que se faz.”

José Luiz da Fonseca

Gestor-Executivo de Saúde, Segurança e Meio Ambiente (SSMA)

Segundo estimativa da MRV, o custo incorrido para o cumprimento da regulação ambiental quando requerido em alguns empreendimentos corresponde à aproximadamente 1,7% do valor geral de venda do empreendimento.

Em relação às sanções e multas ambientais, quando a companhia recebe uma autuação ambiental, a área responsável pela questão apontada é acionada para avaliar se procede ou não. Caso proceda, o pagamento é realizado. Caso não proceda, tem início a discussão administrativa e/ou judicial. Em 2018, não houve qualquer processo ambiental relevante que poderia impactar as atividades da companhia.

[307-1]

Soluções inovadoras

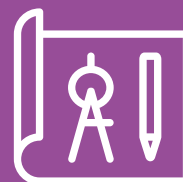
Com a utilização *Building Information Modeling* (BIM), ou Modelagem da Informação da Construção, há quatro anos a MRV inseriu em seu processo construtivo sistema que é a espinha dorsal da revolução tecnológica na construção civil, inserindo a MRV na rota da indústria 4.0. O BIM é uma metodologia aplicada a um conjunto de *softwares* que não só permite desenhar um empreendimento em 3D, verificando em tempo real a adequação dos materiais e da estrutura a ser utilizada, como também acoplar informações sobre planejamento da obra, orçamento, assistência técnica, entre outros, contemplando todas as etapas do projeto – da análise do terreno à qualidade da construção.

Estão planejados mais 20 empreendimentos concebidos por meio do BIM em 2019, quando todos os lançamentos estarão integrados a esse conceito. O sistema permite acoplar com todos os recursos da nova era digital – como *big data*, *data analytics*, realidades virtual e aumentada, *Internet das Coisas* (IoT, em inglês) e dados em nuvem – que aos poucos serão integrados.

Em linha com a expansão acelerada da digitalização, a companhia iniciou também, no ano, a informatização e a fiscalização dos canteiros de obras, passando a utilizar *tablets* e outras ferramentas de planejamento e controle do trabalho – que é feito por meio do MRV *Obras Mobile*. O projeto permite avançar em direção a um planejamento integrado e on-line de portfólio de todas as obras, com seus estagiários, Engenheiros, Auxiliares Técnicos e Coordenadores acessando as informações necessárias às suas atividades na palma da mão.

Isso significa que podem fazer pelo *tablet*, de qualquer local, pedidos de materiais e medições de mão de obra, por exemplo, o que elimina uma série de etapas necessárias quando as informações e solicitações tinham de ser feitas pelo computador. A MRV ganha agilidade e amplia a produtividade na gestão das obras.

A partir de 2019, todos os empreendimentos serão lançados tendo como conceito o **BIM**, espinha dorsal da revolução tecnológica na construção civil, que posiciona a **MRV** na rota da **indústria 4.0**



Em relação ao controle, a companhia conta com um time de colaboradores que alertam os Engenheiros para a manutenção dos custos das obras, o cumprimento dos prazos e a adoção de processos adequados. Em 2018, ao aprimorar e otimizar a digitalização nos canteiros, criou as condições para futuramente abrir outras frentes nas atividades de controle com o MRV Obras *Mobile*.

A MRV também iniciou testes com *drones* conectados ao BIM. Os equipamentos conseguem captar imagens para levantamento topográfico, movimentações de terra, andamento da obra, locação de peças estruturais, muros e estacas de fundação, entre outros, detectando eventuais problemas que precisam ser solucionados na etapa de construção.

A decisão de se transformar em uma *construtech* proporcionará à MRV ganhos em várias frentes: os orçamentos são elaborados com maior agilidade e precisão; as informações chegam mais rapidamente aos canteiros; a interação entre os colaboradores se dá de forma on-line; e a possibilidade de cometer erros diminui, pois muitos problemas poderão ser detectados já na visualização da planta em três dimensões. Para isso, há um time de inovação especialmente dedicado, que atua para que a MRV seja reconhecida como uma empresa inovadora em sentido amplo, que envolve todas as áreas.

Além das inovações digitais, o método construtivo de parede de concreto vem sendo cada vez mais utilizado pela MRV por oferecer maior eficácia em diferentes aspectos dos

empreendimentos. O recurso compreende o uso de concreto autoadensável e fôrmas de alumínio para montagem de paredes e lajes metálicas centralizadas em uma única etapa. Esse processo resulta em menor geração de resíduos, agilidade na construção e menor necessidade de mão de obra.

De 2017 para 2018, a MRV elevou de 69% para 87% o total de obras com o método parede de concreto – os empreendimentos com alvenaria estrutural correspondiam, no fim de 2018, aos restantes 13%. O número de profissionais necessários para a construção de um apartamento por mês caiu de 11, em 2007, para 3,4 no método parede de concreto.

O Farol Selo MRV + Verde, que certifica a adoção de práticas e critérios de sustentabilidade nas obras e empreendimentos, medindo também a eficiência deles, foi de 97% em 2017 e encerrou o exercício de 2018 em 99,9%.

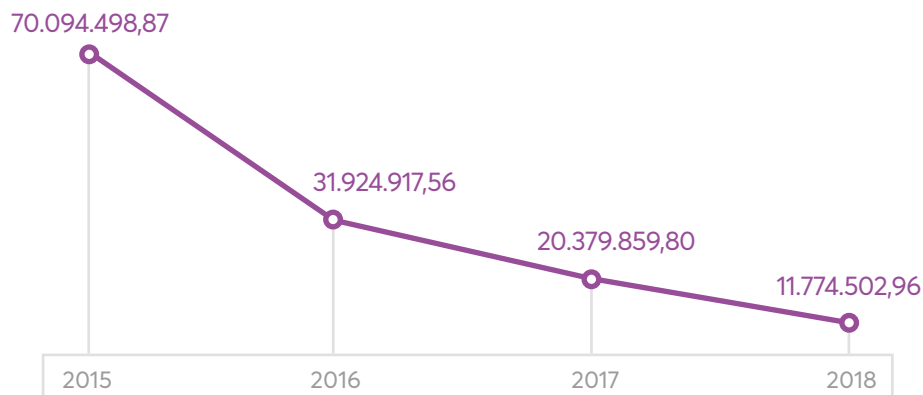
O aumento da produtividade permite à empresa investir em maior especialização e qualificação de seus colaboradores, além de reduzir os riscos da manutenção de grande número de pessoas em canteiros de obras. O custo do método parede de concreto, uma vez concluído o estágio inicial – fôrmas, organização logística e treinamento de mão de obra –, também é mais competitivo que o sistema de alvenaria.

A utilização de gesso nas construções foi reduzida, o que contribuiu para a diminuição da geração de resíduos e sua exploração nas jazidas de Gipsita. Esse é outro processo que decorre da adoção do método parede de concreto.

Quantidade de consumo de gesso (kg)

	2018	2017	2016	2015
Gesso	11.774.502,96	20.379.859,80	31.924.917,56	70.094.498,87

Evolução da quantidade de consumo de gesso (kg)



Outro marco da companhia foi o **pioneirismo, em seu setor, ao desenvolver a inteligência artificial por meio do aplicativo Meu MRV.**

Lançado em 2017, o *app* já conta com mais de 100 mil *downloads*. Diante do sucesso, a construtora resolveu ampliar o uso da tecnologia para outros canais de atendimento ao cliente.

Quem acessa o *Facebook Messenger*, o aplicativo Meu MRV e o Portal de Relacionamento da empresa conta com a ajuda da Maria Rosa Vaz, personagem criada para se relacionar com os clientes, que interpreta o contexto das situações e formula as respostas. À medida que a interação evolui, o sistema se aperfeiçoa com o conteúdo que os clientes da MRV mais solicitam.

Chat bot

O *chat bot* é o atendimento automatizado de clientes da MRV. Está em fase avançada de testes, com robô que realiza atendimento eficiente e humanizado para visitantes do portal. O desempenho do atendimento, quantitativo e qualitativo do *chat bot*, está muito bem avaliado pela equipe responsável pelo projeto.

O robô Mr. V entra em ação quando um cliente inicia o *chat* no site da construtora para conhecer as opções de imóveis disponíveis em sua região de preferência. Ele é capaz de conversar exatamente como um atendente convencional, coletando dados e respondendo com informações sobre financiamento, valores e opções. No fim do atendimento, todos os dados coletados são encaminhados para os corretores de imóveis na região do cliente, que entram em contato para continuar o processo e concluir a venda do imóvel.

Com testes e ajustes na ferramenta em fevereiro de 2019, já foi possível perceber uma variação positiva de quase 30% nos atendimentos encaminhados diretamente para corretores. Durante um treinamento de simulação de incêndio na sede da MRV que esvaziou todo o prédio, o robô foi acionado e substituiu por completo os Atendentes. Por aproximadamente 20 minutos, cerca de 150 atendimentos foram realizados pelo Mr. V. Outra experiência positiva foi durante a campanha de um feirão de vendas de imóveis, em que o robô atendeu 1,8 mil pessoas





durante um dia inteiro. A ideia é que o *chat bot* atue em parceria com os profissionais, buscando otimização do tempo e qualificação no atendimento.

A MRV realiza em média cerca de 150 mil atendimentos por mês. Com o *chat bot* será possível reduzir o tempo, hoje de cerca de 12 minutos. O atendimento automatizado já registrou redução de 50%, com uma média de 6 minutos, além de ser focado na experiência do cliente e já ter recebido *feedbacks* positivos, o que demonstra o caráter humanizado da ferramenta.

Mão na Roda MRV

Estimular a contratação e a troca de produtos e serviços entre moradores de empreendimentos é o objetivo do projeto Mão na Roda, plataforma on-line reconhecida por unanimidade no Prêmio Latam, organizado pela Aliança Latino-Americana de Organizações para a Interação com Clientes (Aloic).

A ferramenta, prática e rápida, permite que os clientes ofereçam seus serviços entre vizinhos ou procurem o que precisam no próprio residencial.

➤ Eles podem se cadastrar no Mão na Roda e encontrar muitos serviços acessando o endereço: www.maonarodamrv.com.br

AT na Palma da Mão

103-2 | 103-3: Saúde e segurança do cliente

O aplicativo visa aumentar a eficiência do processo de atendimento ao cliente pelo setor de Assistência Técnica (AT) pós-entrega, o que melhora a satisfação por meio da automatização e da otimização das etapas do processo de manutenção, do aumento da produtividade das equipes e da melhoria no gerenciamento e na confiabilidade das informações.

O AT na Palma da Mão contempla todas as etapas do processo de atendimento: solicitação de reparos pelo cliente, envio de fotos e vídeos com o item de reparo solicitado, análise das regras de garantia, vistoria no imóvel, planejamento e controle dos serviços e encerramento com assinatura digital do chamado na plataforma.

O novo processo organizou o fluxo de atendimento, o que evidenciou a eliminação de etapas manuais que burocratizavam e demandavam mais tempo, além de ter reduzido substancialmente o uso de folhas de papel, o que atendeu à estratégia de sustentabilidade da companhia.

Apartamentos decorados em realidade virtual

A MRV está revolucionando a tradicional visita do cliente ao apartamento decorado em seus plantões de vendas ao investir no *My Home Experience*, projeto que substitui os clássicos decorados por computadores ultramodernos e óculos de realidade virtual.

A ferramenta traz como novidade para o mercado imobiliário a possibilidade de o cliente personalizar completamente o imóvel em minutos. As interações são múltiplas e a experiência promove a sensação de se estar em um apartamento de verdade. Há opções de diferentes tipos de móveis; ambiente clássico ou moderno; tipos de acabamentos, como pisos e cores; decorações para casais com ou sem filhos; e até mesmo inclusão de animal de estimação. É possível ainda caminhar por todo o apartamento virtual tendo uma real dimensão dos espaços do imóvel.



Confira a demonstração da perspectiva do cliente ao utilizar os óculos de realidade virtual para os apartamentos decorados da MRV.



Soluções ambientais dos empreendimentos

Pioneira na utilização de **energia fotovoltaica em larga escala no setor de construção civil na América Latina**, a MRV avança a passos largos para atingir a meta de ter **100% de suas unidades habitacionais beneficiadas por essa tecnologia até 2022**. Em 2017, 30% de todos os empreendimentos da companhia foram lançados com painéis fotovoltaicos. Em 2018, o índice subiu para 60%; a meta é chegar em 2022 com 100%.

Para se ter uma ideia do impacto que vem sendo proporcionado com o uso do recurso, os painéis instalados nos empreendimentos produzem mais de 700 kWh de energia limpa, volume estimado com base em estudo que considera uma série de fatores, como o total de placas instaladas, os horários de maior e menor energia aproveitada, a posição geográfica dos empreendimentos, entre outros.

O número equivale à economia de cerca de **400 mil quilômetros rodados por um carro popular** e de aproximadamente **R\$ 400 mil nos custos** de condomínios da MRV, além de proporcionar o fornecimento de **energia**

limpa para cerca de 4 mil habitações construídas pela empresa. Os dados são expostos no site MRV Solar, lançado pela companhia em 2018.

Além disso, ao substituir suas linhas de produtos, em 2017, pelos modelos Eco, Bio, *Premium* e *Garden*, a MRV passou a oferecer soluções inéditas em seu segmento, com oferta de apartamentos pautados pelos conceitos de sustentabilidade, inovação e inteligência. Do *design* ao acabamento, passando pela instalação de dispositivos que reduzem o consumo de recursos naturais e a oferta de conectividade nos espaços comuns, os apartamentos tornaram-se os mais modernos e sustentáveis no mercado de imóveis econômicos.

MRV Solar mostra dados de economia de energia em tempo real

Em outubro, a MRV lançou o MRV Solar, portal que apresenta mensuração em tempo real de toda a economia e dos benefícios proporcionados pela energia solar fotovoltaica em seus empreendimentos. Quem visita o site tem acesso a dados, gráficos e infográficos com estimativas sobre o uso e a produção da energia solar e pode acompanhar quanto de energia está sendo gerada pelos painéis fotovoltaicos no momento da navegação no portal.

➤ O endereço do portal é www.mrv.com.br/sustentabilidade/pt



Usina

Em 2018, a MRV elaborou projeto de construção de uma usina solar fotovoltaica que vai gerar energia para abastecer seus escritórios, plantões de vendas e obras em Minas Gerais. No fim do ano, a proposta foi encaminhada para apreciação e aprovação da concessionária de energia do Estado, a Cemig. A expectativa é de que, aprovado o projeto, a usina entre em operação ainda em 2019.

Com a iniciativa, o objetivo é fazer com que **80% da energia consumida pelas unidades e instalações mineiras da MRV seja abastecida pela usina** uma vez que a sede não está incluída por ser objeto de negociação no mercado livre de energia elétrica, em que se beneficia de custos baixos. A companhia pretende estender o projeto para outros estados.

Múltiplas Unidades Consumidoras

Ainda no primeiro semestre do ano, foi inaugurado em Belo Horizonte (MG) o primeiro empreendimento residencial de grande porte do Brasil com Múltiplas Unidades Consumidoras (Emuc) de energia solar fotovoltaica, o *Spazio Parthenon*.

O condomínio passou a contar com usina fotovoltaica para abastecer todos os 440 apartamentos e as áreas comuns, reduzindo os impactos para o meio ambiente e os custos de energia para todos os moradores. A estimativa é de que a economia alcance R\$ 520 mil.

Nos próximos quatro anos, todos os empreendimentos da MRV terão o sistema de energia fotovoltaica – investimento estimado em R\$ 800 milhões.

Energia elétrica

A MRV realizou o primeiro teste em outro campo da energia renovável. Arrendou uma pequena Central Geradora Hidrelétrica (CGH), durante seis meses, para utilizar a energia elétrica fornecida em seus escritórios, plantões de vendas e obras, em Minas Gerais. O resultado foi positivo e gerou energia na ordem de 2,3 GWh, e ainda acumulou 1,1 GWh. O projeto-piloto é da modalidade de geração distribuída, que permite à empresa gerar a energia elétrica que consumiria da rede da CEMIG. Com a CGH, a economia chegou a 20% em relação a todo o gasto com o insumo das instalações abrangidas.

Em Fortaleza (CE), a companhia contratou fornecimento de energia renovável da Companhia de Gás do Ceará (Cegás) para um grande empreendimento residencial. A fornecedora tem 15% de sua produção proveniente do tratamento de lixo urbano, o chamado gás verde. A contratação se deu na modalidade de comodato, que envolve o fornecedor, a MRV e o cliente, a fim de fazer com que os três ganhem. Para a geradora de gás, a MRV garante a contratação pelo melhor preço e faz investimento menor que o demandado pela energia elétrica; a fornecedora é responsável pela instalação da rede e a cessão de materiais para o condomínio, e os clientes finais são beneficiados com o menor custo do mercado. De acordo com a Cegás, o gás natural é até 40% mais econômico que o da concorrência.





Público interno

[103-2 | 103-3: Emprego]

O ano de 2018 também entra para a história da MRV como o marco de início de um dos mais importantes projetos já desenvolvidos internamente para aprimorar e consolidar a cultura MRV. A ideia é mostrar que a empresa deseja contribuir com a transformação do país e acredita que isso é possível por meio dos sonhos, pois sonhos motivam pessoas e, quando realizados, mudam a realidade. Ao apostar nisso intrinsecamente, a MRV está reafirmando o comprometimento com as pessoas, os colaboradores, os clientes e a sociedade que vive próxima a um empreendimento.

Trata-se do Projeto Propósito, criado para revisitar, analisar, ampliar e atualizar a definição do propósito que rege a atuação da companhia de ponta a ponta. A MRV optou pela construção de um conceito com base na experiência e na visão de todos os colaboradores que conhecem profundamente suas operações.

Para atingir esse objetivo, foi contratada a Fundação Dom Cabral para ressignificar o propósito da companhia, com base em consulta e debate entre todos os colaboradores. O processo envolveu *workshops* com o Conselho de Administração, Presidentes, Diretores e Gerentes e formação de 28 grupos que contemplaram todo o extrato composto pelos colaboradores. As equipes foram concebidas de forma que equilibrasse a geografia, a área e a representatividade da empresa em todo o país. Simultaneamente, foi realizada uma pesquisa eletrônica com mais 2 mil respondentes.

Dessa forma, foi possível capturar a visão de todos os colaboradores sobre o que era mais relevante para a MRV. Foram observados aspectos como a realização do sonho da casa própria, a satisfação dos clientes, o ambiente de trabalho, a cultura "sangue verde", a qualidade dos produtos e serviços, as iniciativas com impacto na transformação da sociedade, inclusão social, entre outros. Nessa etapa, o objetivo foi detectar os atributos essenciais da empresa para elaborar a definição do propósito.

Na sequência, foram realizados novos *workshops* com executivos e reunidos os grandes grupos para consolidar o que foi apurado. Só então foi contratada a *Interbrand*, consultoria global de marcas para, com os Coordenadores do projeto na MRV, transformar as percepções coletivas em uma frase capaz de comunicar com exatidão e clareza, e cada palavra deveria conter a construção de um significado, o propósito

que move a companhia: **"Construir Sonhos que Transformam o Mundo"**.

A definição reúne a um só tempo a área de atuação da MRV, o sonho da casa própria e o desejo da empresa de fazer diferença no mundo, promovendo transformações de forma sustentável, envolvendo as comunidades e respeitando os *stakeholders* internos e externos.

Após seis meses de desenvolvimento, o projeto foi lançado em novembro de 2018 no maior evento promovido pela MRV desde sua fundação, que reuniu cerca de 1,5 mil líderes na cidade paulista de Atibaia.

Foi o ponto de partida de um trabalho que tem agora a missão de consolidar entre todos os colaboradores, de todas as instâncias, a consciência desse propósito que, renovado, passa a pautar todas as iniciativas internas. Nele estão inseridos princípios que fizeram da construtora uma referência em termos de ética, sustentabilidade, governança, qualidade, entre outros aspectos decisivos para o sucesso de sua estratégia e o crescimento exponencial dos últimos anos.



Perfil dos colaboradores

Em 31 de dezembro de 2018, a MRV contava com mais de 22 mil colaboradores diretos e 5.442 terceirizados. Do total, 82% eram homens, e 18%, mulheres, cuja participação aumentou 17% nos canteiros de obras no último ano.

[102-8 | 405-1]

Em 2018, a MRV registrou crescimento do número de **mulheres nos canteiros de obras**, resultado da busca por maior diversidade em suas operações



Número de empregados por gênero e região

[102-8]

Região	2018			2017*		
	Percentual	Mulheres	Homens	Percentual	Mulheres	Homens
Sul	18,34	610	3.516	14,31	379	1.691
Sudeste	55,88	2.634	9.936	61,27	2.454	6.407
Centro-Oeste	8,67	334	1.616	7,73	252	866
Nordeste	16,25	464	3.191	16,64	423	1.984
Norte	0,86	36	157	0,05	0	7
Total por gênero	100	4.078	18.416	100	3.508	10.955
Total		22.494			14.463	

* Os dados de empregados apresentados no relatório de sustentabilidade da MRV em 2017 foram revistos e reapresentados neste documento.

[102-48]

Número de empregados por gênero e contrato de trabalho

[102-8]

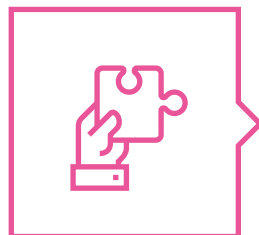
Contrato de trabalho/ Tipo de emprego	2018		2017	
	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens
Permanente/Integral	3.490	17.825	3.005	10.498
Temporário/Meio período	588	591	503	457
Total por gênero	4.078	18.416	3.508	10.955
Total	22.494		14.463	



Número de empregados por contrato de trabalho e região

102-8

Região	2018		2017	
	Temporário	Permanente	Temporário	Permanente
Sul	180	3.946	124	1.946
Sudeste	783	11.787	691	8.167
Centro-Oeste	90	1.860	52	1.066
Nordeste	113	3.542	93	2.314
Norte	13	180	0	10
Total por contrato de trabalho	1.179	21.315	960	13.503
Total	22.494		14.463	



O leque de **benefícios** inclui coberturas médica e odontológica, convênios com farmácias e laboratórios, seguro de vida e vale-refeição/alimentação, entre outros

Em 2018, houve aumento expressivo no número de mulheres em posições de liderança na MRV, especificamente nos cargos de diretoria. Também cresceu o número de mulheres em funções operacionais, atuando diretamente nas obras, como reflexo da capacitação desse público para atuação no setor de construção civil observado nos últimos anos.

Número e percentual de empregados por categoria funcional e gênero*

[405-1]

Categoria funcional	2018				
	Total	Mulheres	Percentual	Homens	Percentual
Diretores	58	5	8,62	53	91,38
Gestores	195	45	23,08	150	76,92
Lideranças (Coordenadores, Engenheiros/as, Gerentes de loja)	1.086	359	33,06	727	66,94
Profissionais (Analistas, Advogados/as)	1.069	666	62,30	403	37,70
Operacional (administrativo)	1.539	895	58,15	644	41,85
Operacional (obras)	17.368	1.520	8,75	15.848	91,25
Estagiários e aprendizes	1.179	588	49,87	591	50,13
Total de empregados por gênero	22.494	4.078	18,13	18.416	81,87
Total de empregados	22.494				

* Os dados de total de empregados apresentados no relatório de sustentabilidade da MRV em 2017 foram revistos e reapresentados neste documento.

[102-48]

Número e percentual de empregados por categoria funcional e etnia

405-1

Categoria funcional	2018												
	Total de empregados por categoria funcional	Amarela	Percentual	Branca	Percentual	Indígena	Percentual	Negra	Percentual	Parda	Percentual	Não informado	Percentual
Diretores	58	0	0	53	91,38	0	0	0	0	5	8,62	0	0
Gestores	195	0	0	149	76,41	0	0	1	0,51	44	22,56	1	0,51
Lideranças (Coordenadores, Engenheiros/as, Gerentes de loja)	1.086	16	1,47	606	55,80	0	0	6	0,55	438	40,33	20	1,84
Profissionais (Analistas, Advogados/as)	1.069	0	0	464	43,41	0	0	19	1,78	564	52,76	22	2,06
Operacional (administrativo)	1.539	7	0,45	516	33,53	0	0	48	3,12	922	59,91	46	2,99
Operacional (obras)	17.368	101	0,58	4.998	28,78	11	0,06	1.639	9,44	9.973	57,42	646	3,72
Estagiários e aprendizes	1.179	6	0,51	448	38,00	0	0	38	3,22	606	51,40	81	6,87
Total por etnia	22.494	130	0,58	7.234	32,16	11	0,05	1.751	7,78	12.552	55,80	816	3,63
Total	22.494												



Para assegurar que o direito à liberdade de associação e negociação coletiva dos trabalhadores terceirizados esteja sendo respeitado, a MRV, por meio do Departamento de Apoio ao Empregado (DAE), solicita às empresas terceirizadas a apresentação dos seguintes documentos antes do início das atividades: Convenção Coletiva de Trabalho (CCT), Contrato de Trabalho, Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), Ficha de Registro e Acordo de Compensação de Horas. Esse controle também é feito mensalmente via apresentação dos holerites, cartão de ponto, recibos de vale-alimentação/ refeição e cesta básica dos empregados.

103-2 | 103-3: Liberdade de associação e negociação coletiva | 407-1

Também por meio do DAE é feito o controle do acesso e da permanência dos trabalhadores de empresas terceirizadas nas dependências da companhia.

Aos prestadores de serviço, esse controle se dá mediante contrato que assinam antes do início das atividades, em que comprometem-se a não empregar/permitir a prática de trabalho análogo ao escravo e infantil ou qualquer outra forma de trabalho ilegal, assim como a cumprir as obrigações trabalhistas e previdenciárias. Para assegurar que somente colaboradores em situação regular perante à Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) entrem nos canteiros de obra, o controle inicial feito pelo DAE inclui



a solicitação e a conferência dos documentos presentes no fluxo de documentação de colaboradores e a realização de entrevista com todos os empregados terceirizados antes do início das atividades. Esse controle também é feito mensalmente por meio da solicitação e da conferência dos documentos presentes no *checklist* mensal específico de empregado.

103-2 | 103-3: Trabalho forçado ou análogo ao escravo

Também para prestadores de serviços (contratados via Suprimentos), o controle inicial dos empregados terceirizados é feito pela equipe do DAE de cada obra via solicitação e conferência dos documentos presentes no Fluxo de Documentação Funcionários Contrato Via Suprimentos, e o controle da permanência se dá pela solicitação e pela conferência dos documentos presentes no *checklist* mensal de prestadores de serviços da área de suprimentos.

Atração, retenção e desenvolvimento

103-2 | 103-3: Emprego | 103-2 | 103-3: Treinamento e educação | 103-2 | 103-3: Saúde e segurança ocupacional | 103-2 | 103-3: Diversidade e igualdade de oportunidades

A MRV mantém entre suas prioridades oferecer aos colaboradores um ambiente de trabalho agradável e oportunidades de desenvolvimento pessoal e profissional a fim de que suas equipes trabalhem em sintonia, e o talento, a dedicação e o profissionalismo sejam permanentemente reconhecidos.

Todos são beneficiados pela política de remuneração baseada na metodologia *Hay Group*, que alinha os cargos e suas respectivas funções aos rendimentos, contando com amplo pacote de benefícios, alguns deles estendidos também aos seus dependentes, que podem variar de cidade para cidade, de acordo com

a convenção coletiva local. A empresa oferece coberturas médica e odontológica, convênios com farmácias e laboratórios, seguro de vida coletivo, vale-refeição/alimentação, vale-transporte, cesta básica, cesta natalidade, bônus por nascimento e descontos em academias de ginástica. Para os colaboradores que trabalham no setor administrativo dos escritórios e das obras, os benefícios também incluem pagamento anual de Participação nos Lucros e Resultados (PLR) e previdência privada.

401-2



Razão matemática do salário-base e remuneração entre mulheres e homens

405-2

Categoria funcional	2018		
	Mulheres	Homens	Proporção (salário mulher/homem)
Diretores	36.617,75	33.549,13	1,09
Gestores (administrativo)	13.468,61	14.712,13	0,92
Gestores (obras)	12.374,24	16.964,38	0,73
Lideranças (administrativo: coordenadores, engenheiros/as, gerentes de loja)	6.217,39	5.961,17	1,04
Lideranças (obras)	8.586,62	9.829,31	0,87
Profissionais (analistas, advogados/as)	3.529,17	3.598,14	0,98
Operacional (administrativo)	1.648,50	1.706,32	0,97
Operacional (obras)	1.344,56	1.655,30	0,81
Estagiários e aprendizes	656,06	617,70	1,06

O plano de saúde não é oferecido para estagiários e aprendizes; o vale-alimentação não é oferecido para estagiários; os demais benefícios são oferecidos para todos os cargos, exceto operacionais de obra.

102-35 | 102-36 | 401-2

Há mais de dez anos, são mantidos programas direcionados a estagiários e *trainees* para atrair e reter talentos. Em 2018, a companhia lançou o Jovens Talentos, de aceleração de carreira, com um ano de duração. Foram selecionados 24 profissionais em início de carreira na engenharia para um programa que inclui iniciativas, como *job rotation*, em todas as áreas de engenharia e outras diretorias de interface, desenvolvimento de competências comportamentais e conhecimentos técnicos.

A iniciativa contou com a participação de 525 estagiários e Auxiliares de Engenharia,

que passaram por testes de lógica, prova técnica, conhecimentos gerais e entrevistas por vídeo. Ao fim de 2018, 69 jovens haviam chegado à etapa final, disputando as 24 vagas do programa.

Nos programas de estagiários da companhia, atualmente 60% dos inscritos são mulheres.

Em linha com o trabalho já desenvolvido e com o programa Propósito, a companhia criou e aplicou 19 projetos sob o guarda-chuva do programa Ser MRV, lançado em 2018 com a finalidade de promover uma mudança de visão e postura entre seus colaboradores – sem a qual, no entendimento da construtora, não é possível atingir o objetivo de contribuir para a transformação da sociedade. Esse trabalho resultou na definição de quatro pilares:



- **Mova** – Ações dedicadas ao bem-estar e à qualidade de vida, como:
 - **Meu Doutor** – Canal em parceria com a empresa Teg Saúde, que dispõe de Médicos, Enfermeiros, Fisioterapeutas e outros profissionais da área para que os colaboradores recebam orientações e uma segunda opinião médica sobre o que necessitam. As consultas podem ser marcadas pelo *e-mail*: meudoutor@tegsaude.com.br.
 - **Vida Ativa** – Incentivo à prática de atividades físicas e promoção de eventos, como a Semana da Saúde. Em 2018, foi fechada parceria com uma plataforma que estimula a competição saudável entre os colaboradores da MRV no Brasil inteiro.
 - **Sua Mente** – Colaboradores com algum problema de natureza psicológica preenchem, sob sigilo, um formulário de padrão mundial para que o transtorno seja diagnosticado e obtêm, de forma gratuita, sessões com especialistas para tratar seu caso. O programa foi lançado em 2018.

- **Evolua** – Incentivo ao aprendizado constante por meio de treinamentos e conteúdos relevantes, como:
 - **Desenvolver** – Plataforma de treinamento e capacitação a distância em diversas áreas do conhecimento.
 - **Desenvolvimento de Líderes** – Lançado em 2018, o programa engloba 600 lideranças de diversas áreas para que possam assimilar e disseminar em seus times o propósito da companhia. É o programa de maior abrangência já adotado pela MRV para esse público e conta com a parceria da consultoria *Korn Ferry*, uma das maiores especialistas do mundo nesse tipo de trabalho. Os treinamentos são presenciais, com complemento a distância, e o primeiro dos três módulos – Liderança de Si Mesmo, Liderança de Equipes e Liderança da Organização – foi concluído antes do fim do ano.

- **Valorize** – Promoção da valorização e do reconhecimento do colaborador.
 - **Programa de Valorização por Tempo de Serviço Sangue Verde** – O programa foi criado em 2017 para reconhecer colaboradores com mais de 20 anos de trabalho na MRV. Em 2018, foi ampliado para valorizar colaboradores que completam anos de trabalho na companhia. Em 2018, 8.602 colaboradores foram homenageados por meio de comunicados, recebendo brindes e presentes, além de protagonizarem evento de reconhecimento.

Além disso, o Plano de Comunicação mantido pela companhia contempla o detalhamento de todas as ações de comunicação a serem realizadas durante o ano para divulgação do Programa de Integridade, incluindo, além das informações sobre veículos/formas de comunicação, dados sobre o público ao qual se destina, objetivo, datas de realização da comunicação e principais temas que serão divulgados. Entre os principais temas abordados no Plano de Comunicação estão o teor das políticas corporativas relacionadas ao tema anticorrupção. O mesmo ocorre com os treinamentos, que têm como escopo, entre outros, Lei e Política Anticorrupção, Política de Conflito de Interesses, Bate-papo Integridade e Piloto Minuto da Ética (em lojas e obras).

De setembro de 2017 até agosto de 2018, foram promovidos 21 treinamentos presenciais, além do *e-learning* Cultura de Integridade MRV, aplicável a todos os colaboradores.

➤ Os treinamentos são divulgados no site: www.mrv.com.br/institucional/pt/a-mrv/programa-de-integridade

205-2

- **Una** – Estímulo à integração e ao bom relacionamento de todos. Exemplos envolvem desde a festa de fim de ano a eventos locais, como o Café com o Presidente, a Diretoria e demais colaboradores.



Ciclo de gestão profissionaliza desenvolvimento de lideranças

O primeiro Ciclo de Gestão de Pessoas, adotado em 2017, proporcionou as tomadas iniciais de decisão referentes ao posicionamento de lideranças na organização.

O programa engloba a autoavaliação e a avaliação do superior imediato e do comitê de carreira, em que os participantes são classificados de acordo com seu potencial e desempenho em matriz 6Box. O objetivo é identificar oportunidades de desenvolvimento de carreira, identificar potenciais sucessores para posições de liderança e apoiar na tomada de decisão de gestão.

Em 2018, o Ciclo de Gestão de Pessoas envolveu 600 líderes nos cargos de coordenação, gestão e direção. Como resultado desse processo, cerca de 30% dos participantes receberam progressão salarial ou promoção e 5% dos gestores foram desligados. O Ciclo também tem como *output* os Planos de Desenvolvimento Individual (PDIs).

Mais do que esses programas, a MRV mantém uma série de iniciativas direcionadas à qualificação de seus colaboradores. Exemplo é a Academia de Líderes, que em 2018 promoveu o desenvolvimento de profissionais de variados níveis de gestão, com foco em inovação, capacidade de liderança, aspectos organizacionais e financeiros. No ano, foram ministradas 31,9 mil horas de treinamentos, com [404-1](#)

- 37.416 pessoas treinadas (virtual e presencialmente)
- 77 cursos e treinamentos presenciais
- 30,8 mil horas de cursos de Ensino a Distância (EaD)

A gestão da quantidade de colaboradores que realizam os cursos virtuais se dá por meio da Plataforma Desenvolver.

Uma das mais importantes ações da companhia é o programa Escola Nota 10, nos canteiros de obras, que desde 2011 recebeu investimentos acima de R\$ 3 milhões, com mais de 4,5 mil pessoas beneficiadas e redução de 25% na rotatividade de mão de obra. A iniciativa tem o objetivo de reduzir o analfabetismo, promover cursos de informática e investir na qualificação dos profissionais que atuam nos canteiros e também nos vizinhos das obras que possuem escolas. Em 2018, contou com 25 escolas, reunindo 80 turmas e beneficiando colaboradores e vizinhos.



Academia de Líderes é um dos recursos para ampliar a qualificação dos profissionais e respondeu por **37.416 pessoas** treinadas em 2018, presencialmente e a distância

Na frente de inovação, a MRV promove a Maratona de Ideias, concurso entre os colaboradores para a apresentação de propostas de aumento da eficiência, redução de custos e outras soluções que contribuam com a estratégia de negócios. As sugestões são submetidas a várias etapas de avaliação e as cinco melhores são adotadas pela companhia, com seus respectivos autores beneficiados com premiações de R\$ 10 a R\$ 50 mil.

Já o Rumo ao Topo valoriza a eficiência das obras, premiando as que são entregues com menores custos e prazos. Os gestores das regionais e os coordenadores das três obras com melhor desempenho recebem um carro cada um, enquanto suas respectivas equipes de controle são premiadas com recursos financeiros.

Todos os colaboradores administrativos que ocupam função de assistente e níveis acima também participam anualmente do processo de avaliação de desempenho, que integra o Programa de Participação nos Lucros e é considerado na composição do rendimento. [404-3](#)

Além disso, o número de contratações foi maior do que o número de demissões, o que faz com que o saldo seja positivo, ou seja, mais pessoas foram incorporadas, principalmente homens na região Sudeste.

[401-1](#)



Número de contratações e de demissões

401-1

	2018	
	Contratações	Demissões
Por gênero		
Mulheres	2.062	1.577
Homens	17.792	12.007
Por faixa etária		
Até 30 anos	7.612	4.890
Entre 31 e 50 anos	10.155	7.222
A partir de 51 anos	2.087	1.472
Por região		
Sul	4.164	2.319
Sudeste	10.149	7.345
Centro-Oeste	2.147	1.532
Nordeste	3.149	2.315
Norte	245	73
Total	19.854	13.584

Taxas de contratação e de rotatividade

401-1

	2018	
	Taxa de contratação (%)	Taxa de rotatividade (%)
Por gênero		
Mulheres	10,39	3,22
Homens	89,61	5,43
Por faixa etária		
Até 30 anos	38,34	4,98
Entre 31 e 50 anos	51,15	5,19
A partir de 51 anos	10,51	4,50
Por região		
Sul	20,97	4,68
Sudeste	51,12	4,91
Centro-Oeste	10,81	6,58
Nordeste	15,86	5,28
Norte	1,23	3,18



Saúde, segurança e bem-estar

103-2 | 103-3: Saúde e segurança ocupacional

A MRV é destaque em seu setor nas realizações para garantir a segurança e promover a saúde e o bem-estar de seus colaboradores. Com foco prioritário em prevenção, a empresa mantém sistema de Gestão de Saúde e Segurança, de abrangência nacional, certificado conforme requisitos da norma OHSAS 18001:2007, cujo escopo inclui 100% da força de trabalho própria e terceiros. Os profissionais de saúde e segurança envolvidos na implantação do sistema de gestão (Engenheiros e Técnicos em Segurança do Trabalho, Médicos Coordenadores e do Trabalho e Técnicos de Enfermagem) seguem as definições das Normas Regulamentadoras relacionadas ao Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) e ao Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT).

403-1 | CRE6

São realizados exames e avaliações clínicas por Médicos próprios ou por instituições contratadas e qualificadas, e todos os atendimentos ocupacionais realizados têm os dados armazenados via *Software* Integrado de Gestão Ocupacional; apenas os Médicos possuem acesso às informações clínicas e aos prontuários dos colaboradores, conforme resolução do Conselho Federal de Medicina (CFM 1605/2000). Todo o custo referente aos exames realizados fica a cargo da empresa, e o colaborador recebe com antecedência uma guia com orientações sobre data, horário, endereço e recomendações para realização dos exames.

403-3

Já os cursos presenciais possuem centro de custo para sua realização. A avaliação da eficácia é recomendável para todos os treinamentos e obrigatória para aqueles cuja

legislação de segurança e saúde exige. O método de avaliação da eficácia pode ser: exame escrito, avaliação prática ou outro a cargo do instrutor, desde que em conformidade com o requisito legal. Uma vez emitido o certificado de participação/aprovação, considera-se que o treinamento foi eficaz.

Já a avaliação da eficácia do Programa de Ambientação e de todos os treinamentos relacionados à conscientização é regida por procedimento específico e pelas auditorias internas e externas do sistema de Saúde, Segurança e Meio Ambiente (SSMA). O Engenheiro da obra deve analisar os resultados da Avaliação Comportamental de SSMA e orientar as ações de melhoria necessárias. Por meio da avaliação comportamental, é gerado o Índice de Práticas Seguras (IPS), que indica o desempenho adequado em SSMA no canteiro de obras.

A empresa mantém sistema de **Gestão de Saúde e Segurança** certificado e promove exames e avaliações clínicas, cujos resultados são acessados apenas pelos médicos responsáveis por sua realização

Em 2018, a Política de Saúde, Segurança e Meio Ambiente foi revisada, passando a abordar também os temas qualidade e responsabilidade social. Como parte da Política de Sustentabilidade, ela foi validada pela área de *Compliance* e aprovada pelo Conselho de Administração.





A política fornece arcabouço para o estabelecimento de objetivos de Saúde e Segurança do Trabalho (SST), definidos conforme o direcionamento estratégico de sustentabilidade. Os indicadores, as metas e os programas de SST associados a esses objetivos foram estabelecidos conforme regulamento interno, que determina a sistemática para definição, monitoramento e revisão de objetivos e metas relacionados ao desempenho de segurança, saúde e meio ambiente, bem como dos programas de gestão pertinentes. A responsabilidade final pelo SST é da alta direção, composta por executivos com responsabilidade e autoridade sobre o tema por exercerem algum tipo de controle sobre requisitos do sistema.

Os investimentos em treinamentos sobre segurança totalizaram R\$ 2.198.054,67 em 2018. Além disso, a MRV mantém um planejamento anual de campanhas de saúde, segurança e meio ambiente, que pode fazer parte também do cronograma de ações do Programa de Condições e Meio Ambiente de Trabalho na Indústria de Construção (PCMAT), Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) e Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO). Há uma matriz de

treinamento que define, para cada função, as necessidades de treinamento. Seu objetivo é identificar os treinamentos legais obrigatórios para as funções pertinentes.

Em 2018, esse desempenho foi mais uma vez reconhecido pelo mercado, recebendo cinco prêmios em diferentes categorias:

- Gestão de Pessoas – Sinduscon-ES
- Controle de perigos e riscos no canteiro – Seconci-SP
- Gerenciamento ambiental do entorno da obra – Seconci-SP
- Controle da saúde no canteiro – Seconci-SP
- Empresa Prevencionista e Empresa Destaque na Área de Vivência – Sinduscon-MG e Seconci-MG
- Segurança do Trabalho – Vitae/Seconci-Rio

Projetos como Vida Ativa e Meu Doutor são exemplos de iniciativas direcionadas ao bem-estar e à saúde dos colaboradores. Outros no mesmo sentido são os Diálogos de Saúde, Segurança e Meio Ambiente (DSSMA) e as Semanas Internas de Prevenção de Acidentes de Trabalho (Sipat), realizadas regionalmente pelas Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (Cipa).



Em 2018, a MRV atingiu a meta de reduzir as ocorrências graves e não registrar acidente fatal, mas viu aumentar o total de acidentes leves em razão das mudanças que vem promovendo em seu processo construtivo, substituindo alvenaria por parede de concreto. Com mais obras inseridas no novo método, que inclui equipamentos pesados em um processo de construção acelerado, o número de acidentes leves saiu de 248 para 340, sendo as funções mais envolvidas em acidentes: servente, montador de forma, pedreiro, carpinteiro e pintor. Isso fez com que a MRV intensificasse os treinamentos e a capacitação dos colaboradores.

[403-2]

Também foram feitas análises ergométricas para identificar as causas dos problemas e realizados estudos para verificar a necessidade de mudança do Equipamento de Proteção Individual (EPI). São iniciativas que requerem um período de observação para a identificação de soluções adequadas.

Por serem pequenos acidentes, os eventos resultaram em menos dias de afastamento do que em 2017.

Ano	Dias perdidos por acidentes
2018	4.313
2017*	8.940

* Os valores para 2017 foram recalculados, diferindo do número apresentado no relatório do ano anterior.

[102-48]

No total, o Índice de Produção Sem Acidentes encerrou 2018 em 99,1%, enquanto o de 2017 foi de 99,3%. Esses números são calculados de acordo com a Norma Brasileira (NBR).

Entre as principais patologias identificadas, que geraram maior quantidade de atestados e de horas de trabalho perdidas, estão as doenças dos sistemas osteomuscular, digestivo e respiratório, doenças dos olhos e anexos e doenças de pele e do tecido subcutâneo.

[403-2]

Conforme os indicadores da área de Medicina Ocupacional, as áreas e os processos da MRV não possuem altos índices de doença ocupacionais. O absenteísmo médico está associado a doença comum.

[403-3]

A taxa de absenteísmo do período foi de 0,69. Nas obras, o índice ficou em 0,81 e é maior nas regiões Sul (1,06) e Sudeste (0,81), variando de acordo com a quantidade de colaboradores que atuam em cada região.

Absenteísmo por região em 2018 (%)*

[403-2]

Obra	0,81
Sul	1,06
Sudeste	0,81
Nordeste	0,75
Centro-Oeste	0,47
Norte	0,11
Administrativo	0,40
Sul	0,39
Sudeste	0,42
Centro-Oeste	0,34
Nordeste	0,30
Norte	0,16
Total geral	0,69

* Índice de absenteísmo por doença = dias de trabalho perdidos no período / número de empregados x horas de trabalho programadas no período) x 100.
Absenteísmo por doença: engloba todas as ausências por doença ou procedimento médico.

A empresa também contabilizou redução significativa na média de profissionais alojados nos canteiros de obras: de 26%, enquanto em 2017 a queda havia sido de 36%. O menor contingente de pessoas alojadas contribui para diminuir os riscos operacionais e impulsiona o desenvolvimento das localidades onde a MRV atua, por meio de geração de trabalho e renda. Em 2018, a organização avançou no objetivo de acabar com alojamentos em casas, ampliando o número de trabalhadores hospedados em hotéis, pousadas e alojamentos centrais, em conformidade com a legislação.

Tipo	2018	2017
Casa/central	316	838
Hotel/ pensão/ pousada	991	807
Total geral	1.306	1.645

Para os próximos anos, além de manter e aprimorar o trabalho já desenvolvido, um dos principais objetivos da MRV é obter a certificação SA 8000, que estabelece os requisitos a serem atendidos pelas organizações, incluindo o estabelecimento ou a melhoria dos direitos dos trabalhadores, das condições no local de trabalho e de um sistema de gestão eficaz.





Experiência do cliente

103-2 | 103-3: Saúde e segurança do cliente

Afinada com as mudanças de comportamento da sociedade e as tendências de mercado, a MRV vem direcionando sua estratégia de relacionamento com clientes para o acompanhamento da experiência vivenciada referentes aos seus produtos e serviços. Sabe que os consumidores não se contentam hoje com a aquisição de um bem, mas esperam também obter satisfação com o que ele pode lhes proporcionar no dia a dia. Nesse aspecto, a empresa deu um salto para consolidar um trabalho inovador em seu setor.

Desde 2015, é adotada a metodologia *Net Promoter Score* (NPS) – métrica quantitativa e qualitativa que detecta o grau de satisfação e a lealdade dos clientes em cada etapa de vínculo com a marca –, porém o recurso estava restrito às divisões de relacionamento com clientes e assistência técnica. Em 2018, o NPS passou a envolver também o time da engenharia, fazendo a conexão necessária para que as percepções dos clientes tenham impacto nas tomadas de decisão da companhia, levando à melhoria da qualidade de seus produtos e ao atendimento das demandas após a compra do imóvel. Os *Squads*, times multifuncionais organizados por projetos, também utilizam as pesquisas NPS para buscar soluções já ajustadas às expectativas dos consumidores.

Para se ter uma ideia do quanto muda o tratamento destinado aos clientes com essa visão de relacionamento, exemplo é alguém entrar em um apartamento perfeito que tem um dos quadrantes de piso oco. Ao caminhar sobre esse piso, ele faz um barulho. Tecnicamente, o piso é de qualidade e está seguro, mas para a pessoa que ouve o barulho a sensação é desagradável, sugere algum problema. Experiências com essa, quando detectadas pelo NPS e conectadas às áreas de engenharia e assistência técnica, por exemplo, passaram a ser corrigidas para proporcionar maior satisfação aos clientes.

Ao longo do ano, duas grandes ações foram realizadas para ampliar e aprimorar esse trabalho. A primeira foi o mapeamento de toda a jornada dos clientes – desde o momento da compra, passando por acompanhamento da obra, *call center* e financiamento até a consulta sobre o nível de satisfação nove meses e 18 meses após a entrega das chaves. A iniciativa proporcionou à MRV uma visão completa da experiência dos clientes, detectando as etapas que necessitam de maior atenção.

Além disso, o *case* Uma jornada centrada nas pessoas foi vencedor na categoria Inovação do

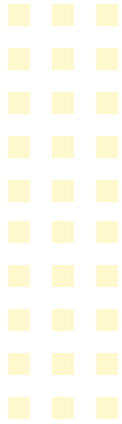
O escopo da **metodologia NPS** foi ampliado em 2018 para apresentar de forma mais fiel o grau de satisfação e lealdade dos clientes

Prêmio Experiência do Cliente, concedido pela *Tracksale*, especialista em gestão de satisfação de clientes por “transformar o paradigma de relacionamento com os clientes, oferecendo mais do que um produto competitivo, pensando em cada ação, cada projeto sob a ótica do cliente, num processo diário e contínuo para proporcionar a ele uma experiência relevante e encantadora com a MRV”.

A outra ação de destaque foi a realização de reuniões com equipes internas para buscar engajamento, além de visitas às casas dos clientes e consultas por *e-mail* e mensagens de texto por telefone, todos autorizados previamente pelos moradores que manifestaram insatisfação, para apurar sugestões e detectar a possibilidade de aprimoramentos referentes aos imóveis e aos serviços.

Uma das questões levantadas foi a ampliação dos horários de atendimento da assistência técnica, até então concentrados no período de expediente comercial. Em razão dessa necessidade apresentada, a MRV iniciou um teste em uma regional de Belo Horizonte (MG), estendendo os horários de 8h às 20h e de 8h às 14h nos fins de semana, a fim de verificar o que seria necessário em termos de adequação da escalação de equipes de atendimento e o grau de satisfação dos clientes com a mudança.





Em 2018, além de todo esse trabalho, a avaliação do indicador NPS passou a ser meta de Participação nos Lucros e Resultados (PLR) da Presidência e da Diretoria de Produção, por exemplo, consagrando o acompanhamento da experiência do cliente como pilar estratégico da companhia.

A MRV percebeu também a oportunidade de desenvolver ação com clientes que, espontaneamente, manifestam apreço pela marca em suas redes sociais, os chamados "clientes *lovers*". Com base nas informações expostas sobre suas vidas e rotinas na *internet*, a área de Relacionamento com Clientes produziu cartas personalizadas, comemorando suas conquistas pessoais, para agradecer aos elogios que eles fazem publicamente à MRV e enviar brindes de acordo com seus gostos

pessoais – boias para piscinas, aventais, caixas de som, etc. O impacto foi tão grande que os clientes passaram a postar as cartas da MRV, reverberando um alcance de pelo menos 10 mil pessoas.

Em 2019, a construtora vai expandir o projeto, desenvolvendo o *Lovers 2.0*. A ideia é agradecer aos clientes que fazem elogios por meio da pesquisa NPS e também encaminhar a avaliação positiva dos consumidores aos colaboradores responsáveis pelo trabalho, reconhecendo também o valor das equipes.

Já o conceito de relacionamento "*lifetime*" é intensificado com o projeto MRV Para Sempre, que promove, por meio da área de Assistência Técnica (AT), imersões com clientes para conhecer suas demandas em diferentes etapas, como a da implementação dos condomínios, da eleição de síndicos e das vitorias para entrega de chaves, por exemplo, seguindo pelos anos pós-compra, enquanto o comprador estiver vinculado à MRV.

Em 2018, a empresa lançou 41 vídeos no canal do *YouTube* Escola de Síndicos MRV, em que, de maneira descontraída, jovens apresentadores dão orientações sobre temas como prevenção e combate a incêndio, seguro predial, manutenção e reservatório de água, energia solar fotovoltaica, entre outros.

A MRV mantém um rígido controle dos materiais, processos e procedimento adotados em suas obras, além de estar constantemente em busca de inovações que beneficiem seus clientes, contribuindo para o seu bem-estar e para a preservação ambiental.

103-2 | 103-3: Saúde e segurança do cliente | 416-1



Canais e atendimento

A MRV vem trabalhando nos últimos anos para fazer com que os profissionais de seu *call center* atendam os clientes de maneira personalizada, sem o distanciamento imposto pelo cumprimento de um roteiro que se tornou padrão nos Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC).

A empresa está cada vez mais focada em trabalhar tanto seu lado humano quanto digital. Por entender que o mundo real não tem mais fronteiras para o virtual, investe em inteligência artificial para tornar a vida dos clientes mais simples e fácil. Porém, sabe que só o envolvimento pode construir relacionamentos duradouros.

Para que o cliente tenha sempre o melhor dos dois mundos, a MRV deseja transformar a experiência dele com o atendimento humano do *call center* em algo positivo e memorável. A Escola da Experiência do Cliente oferece especialização aos Atendentes, com treinamentos presenciais e on-line e ações inovadoras para desenvolver e estimular a empatia.



"Ser **sangue verde** é realizar sonhos e representar uma das maiores empresas deste país."

Edson Batista de Melo
Gerente de loja virtual

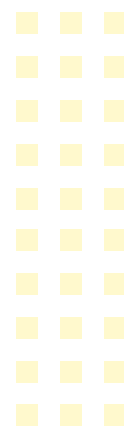
Em 2018, o projeto *Converse com seu Cliente*, destinado à equipe de *call center*, buscou aliar o treinamento para a resolução de problemas a um estilo de atendimento mais despojado, em que o atendente tem mais autonomia para interagir com o cliente da maneira que considerar mais agradável, sempre com o objetivo de resolver os problemas o mais rapidamente possível. O projeto foi premiado na categoria *Visionários* pela revista *ClienteSA*.

A empresa também desenvolveu um trabalho por meio do qual os Atendentes foram chamados a responder um questionário que simula situações apresentadas pelos clientes para verificar as respostas mais assertivas e completas. A ideia era observar o percentual de engajamento e definir um modelo de treinamento para os colaboradores que apresentassem potencial de melhoria no trabalho. Essa etapa se dará em 2019, no âmbito do projeto chamado *Escola da Experiência*.

Em 2018, o *call center* recebeu 543.356 ligações, das quais 95,2% foram atendidas. Pedidos de informação correspondem a 85,2% das chamadas, e 76,5% das reclamações recebidas foram solucionadas em até cinco dias úteis. Há três anos, dois clientes por mês, em média, ligavam para o *call center* para elogiar a MRV. Em 2018, o número subiu para dez.

Outra mudança preparada para 2019 é a leitura e a resposta dos *e-mails* do serviço *Fale Conosco* com o uso de inteligência artificial. A novidade permitirá que o serviço não se resume mais a ler e responder frases, mas textos mais longos, solucionando as demandas mais simples e encaminhando apenas os casos mais complexos para a equipe de atendimento.

A assistente virtual *Maria Rosa Vaz*, um dos canais de comunicação com os clientes, foi incrementado em 2017 com o uso de inteligência artificial e, em 2018, ingressou



Conveniências

103-2 | 103-3: Impactos econômicos indiretos | 203-2 | 103-2 | 103-3: Rotulagem de produtos e serviços

A busca de excelência no atendimento é reforçada com oferta de benefícios. Nesse aspecto, a companhia apresenta soluções como o MRV Mais, programa exposto no Portal de Relacionamento que reúne serviços como o MRV Decora, que fornece dicas de decoração dos apartamentos; o Meu Decorado, com exemplos de projetos que podem ser inspiradores; e o Mão na Roda, plataforma que permite aos moradores oferecerem seus serviços e produtos aos vizinhos, uma forma de complementar a renda.

Ao inaugurar um empreendimento, a MRV promove o Entrega dos Sonhos, um evento de confraternização entre os moradores. Na ocasião, eles recebem o Manual Básico do Proprietário e a cartilha Morador Sustentável, com informações sobre reciclagem, gestão de energia e água, além de outras ações sustentáveis. Conhecem ainda o Manual On-Line, que fica disponível no Portal do Relacionamento. Os moradores são ainda convidados a participarem de uma pesquisa de satisfação que proporciona à MRV indicações de melhorias de processos, atendimento e relacionamento.

417-1

Em atendimento à ISO 14001:2015, a MRV identificou tanto o contexto interno quanto o contexto externo que podem afetar o seu negócio, seus processos e serviços. Em seu formulário de Riscos e Direcionamento Estratégico de Sustentabilidade, a organização identifica e define seu contexto, os riscos e oportunidades relacionados ao seu desempenho ambiental. Por meio das Ferramentas *Swot* e Matriz de Risco de

na rede social *Facebook* e foi disponibilizado no Portal de Relacionamento – parte da estratégia de expansão. Isso permitiu que uma série de problemas que o *chatbot* encaminhava para outros links, como o de obtenção de segunda via, por exemplo, passassem a ser resolvidos diretamente com as respostas no *Facebook*. Do total de clientes que recorrem à Maria Rosa Vaz via *Facebook*, 82% são atendidos por ela, sem necessidade de direcionamento para o atendimento humano. Em 2018, cerca de 15% dos contatos feitos pelos clientes foram por meio do atendimento digital da Maria Rosa Vaz.

Além de dar prosseguimento e aperfeiçoar o trabalho com NPS, em 2019 a MRV planeja oferecer o atendimento da Maria Rosa Vaz – sua inteligência artificial – também pelo *WhatsApp* e desenvolver a solução *Omnichannel*, que permite concentrar em uma mesma base de informações todas as interações realizadas com o cliente, fazendo com que os Atendentes e todos os demais colaboradores que têm acesso ao resumo do histórico do cliente, tenham um histórico completo desses contatos, eliminando etapas e tornando mais ágil a resolução dos problemas.

Entrega dos Sonhos promove a confraternização dos moradores dos empreendimentos recém-inaugurados



Sustentabilidade, a comunidade/vizinhança representa uma força sob a perspectiva *Swot* e uma oportunidade de melhoria conforme a matriz de risco, associado ao Programa de Investimento Social Privado.

103-2 | 103-3: Comunidades locais | 413-2 |
103-2 | 103-3: Saúde e segurança do cliente | 416-1

Seguindo essas diretrizes, a companhia conduz o programa Vizinheiro do Bem, ação de investimento social privado que envolve o relacionamento com comunidades vizinhas aos empreendimentos. Durante a permanência da MRV no território, são implantadas ações de impacto social a favor do desenvolvimento local. Operacionalizado por um parceiro, o Vizinheiro do Bem busca o engajamento com as comunidades por meio de diálogo e ações de melhoria de qualidade de vida via reforma de equipamentos públicos, apoio às organizações sociais locais e criação de uma agenda de atendimento às comunidades.

413-1



A MRV mantém um canal estruturado para a vizinhança, o Diálogo com Você, pelo qual podem ser encaminhadas reclamações, sugestões, dúvidas ou elogios. O canal está disponível por *e-mail* (dialogocomvoce@mrvm.com.br) e telefone (31 3615-7177). Reclamações e denúncias também podem ser feitas por meio do Canal Confidencial.

103-2 | 103-3: Comunidades locais

O programa foi criado em parceria com o Seconci-Rio, primeiro estado de implantação das iniciativas, em 2016. Hoje ele está em dez territórios na cidade do Rio de Janeiro (RJ) e região metropolitana e em outros estados do país, onde a companhia busca deixar

um legado para a comunidade em relação a cidadania, meio ambiente, recuperação dos equipamentos públicos, implantação e execução de demandas.

203-2



Na linha de gerar impactos econômicos positivos significativos nas regiões em que atua, a MRV destinou, em 2018, cerca de R\$ 222 milhões nas seguintes frentes:

203-1 | 203-2



Em R\$ milhões

Mobilidade urbana sustentável:

R\$ 57,8

Saneamento:

R\$ 71,5

Urbanização:

R\$ 36,4

Praças, parques e paisagismo:

R\$ 24,6

Educação:

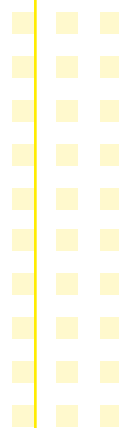
R\$ 20,0

Redes elétricas:

R\$ 10,4

Saúde:

R\$ 10,2



Satisfação dos clientes

Uma série de iniciativas é adotada para verificar o grau de satisfação dos clientes. Além da aplicação da metodologia NPS, há pesquisas com os moradores no momento em que recebem as chaves do imóvel. Em 2018, esse levantamento apurou que o índice de clientes que indicariam a MRV a outras pessoas era de 91,5%.

A empresa também iniciou, em julho de 2018, o trabalho de NPS no *call center*, tendo obtido nota da pesquisa de satisfação de 8,2 no período de janeiro a junho.



“Ser **sangue verde** é fazer a diferença na vida dos clientes e das comunidades nas quais a MRV atua. Isso gera orgulho para todos nós e traz resultados positivos para a marca, como aumento das vendas e atração de talentos.”

Bianca Vargas

Gestora-Executiva de Relacionamento com Clientes



Relacionamento com outros *stakeholders*

A MRV prima pelo relacionamento saudável, íntegro e produtivo com todos os seus *stakeholders*: analistas de investimento/mercado setorial, associações e lideranças comunitárias, associações setoriais, clientes, colaboradores, empreiteiros, fornecedores, investidores e acionistas, Organizações Não Governamentais (ONGs), provedores de capital, vizinhança, instituições de ensino e órgãos de defesa do consumidor.

Eles são engajados pelas diversas áreas do negócio. O departamento de suprimentos realiza reuniões com fornecedores nos 22 Estados em que a MRV está presente para mostrar as oportunidades locais e apresentar as diretrizes de sustentabilidade de governança do negócio. O relacionamento com investidores inclui reuniões no Brasil e no exterior, em geral mensais, e os clientes recebem os mais diversos contatos para serem informados sobre o andamento de sua obra e melhorias que a empresa vem realizando na vizinhança. Eles podem entrar em contato com a construtora também para tirar dúvidas sobre obra, pagamentos e documentação, além de encaminharem reclamações. As Diretorias Comercial e de Crédito Imobiliário e a Presidência têm reuniões constantes com agentes financiadores para apresentar os planos de negócio e as soluções da MRV

para os empreendimentos. Os colaboradores recebem informações diárias por meio da comunicação interna e são envolvidos pelo departamento de Desenvolvimento Humano em programas para a ascensão profissional e pessoal. As ONGs e associações setoriais recebem representantes da MRV para conhecer as estratégias da empresa e identificar soluções para o setor e o país.

Para elaboração da revisão da Matriz de Materialidade, base para o Relatório de Sustentabilidade 2018, a MRV divulgou no Facebook e no LinkedIn, durante 30 dias, um questionário de coleta de percepção dos stakeholders. O engajamento dos diversos públicos foi muito além do esperado: contou com mais de mil respondentes, conferindo consistência à revisão da matriz e, conseqüentemente, ao próprio relatório.

102-43



Identificação e seleção de stakeholders

102-42 | 102-44

Grupo de stakeholder	Como foi identificado e selecionado	Principais tópicos levantados
Analistas de investimento/ mercado setorial	Principais analistas de mercado	Relatórios da empresa
Associações/ Lideranças comunitárias	Associações das quais a empresa faz parte e associações comunitárias nas cidades e/ou nos bairros onde a empresa tem negócios	Desenvolvimento sustentável, mitigação de possíveis problemas e andamento da obra
Associações setoriais	Associações do setor de construção civil das quais a empresa participa	Capacitação, desenvolvimento de projetos em conjunto ou discussão de normas e legislações
Clientes	A empresa conta com uma base de mais de 360 mil clientes	Assistência técnica, boleto, parcelas, dúvidas, visita à obra, clube de vantagens, Meu MRV App e desenvolvimento sustentável
Colaboradores	A empresa conta com colaboradores administrativos e em obras, todos eles engajados	Capacitação e bem-estar
Empreiteiros	A empresa conta com empresas terceiras que executam alguns serviços em suas obras	Desenvolvimento, capacitação e gerenciamento mensal de cada empreiteiro. Quando se trata de alojados, a vistoria é diária por meio de <i>software</i> e relatório de gerenciamento
Fornecedores	A empresa conta com mais de 9 mil fornecedores pelo Brasil	N.D.*
Investidores e acionistas	A empresa tem capital aberto e está no novo mercado, estando 66% das suas ações em <i>free float</i>	
ONGs	A empresa mantém parcerias com diversas ONGs para definição de sua atuação social e de educação	
Provedores de capital	Grandes bancos privados e públicos	
Vizinhança	A empresa conta com mais de 200 canteiros de obras em 157 cidades brasileiras, todas elas com vizinhança	

* N.D.: não disponível.

Além do trabalho desenvolvido com os colaboradores e clientes, a companhia adota também programas para reforçar a sintonia e a disseminação de seus valores éticos e de sustentabilidade entre seus fornecedores e as comunidades com as quais interage.

Fornecedores

102-9 | 103-2 | 103-3: Práticas de compras | 103-2 | 103-3: Avaliação ambiental de fornecedores | 103-2 | 103-3: Diversidade e igualdade de oportunidades | 103-2 | 103-3: Avaliação social em fornecedores | 103-2 | 103-3: Rotulagem de produtos e serviços

Os fornecedores são selecionados com base em critérios técnicos, estratégicos, comerciais e de qualidade, com prioridade a empresas que, mais do que provedoras de materiais, equipamentos e serviços, atuem como parceiras na construção do desenvolvimento sustentável e estejam em linha com os valores de integridade da MRV.

Com base em sua Política de Relacionamento com Fornecedores – que complementa outros dispositivos, como as Políticas de Suprimentos, de Qualificação e Avaliação de Fornecedores e de Apresentação e Diretrizes de Compras –, a companhia exige, no processo de homologação dos contratos, a apresentação de documentos que atestem o cumprimento de exigências trabalhistas e ambientais, assim como a conformidade com normas de qualificação específicas para suas atividades.

As empresas devem se comprometer também com a adoção de práticas de combate à corrupção e, durante o período de parceria, ficam sujeitas à possibilidade de serem avaliadas e auditadas, apresentando informações requisitadas quando solicitado.

No processo de qualificação, a MRV promove treinamentos sobre os valores que regem seus negócios e os procedimentos de atuação nos canteiros de obras. Todos os fornecedores são informados sobre as diretrizes do Código de Conduta da MRV, que contém, entre outros aspectos relacionados a direitos humanos, cláusulas específicas sobre a Lei Anticorrupção e a proibição de trabalho infantil ou análogo ao escravo.

O Código é descrito em todos os contratos e fica disponível no *site* da MRV. Além disso, os fornecedores recebem boletins mensais com orientações sobre boas práticas relacionadas à sustentabilidade. Contam também com um canal exclusivo de comunicação com a área de Suprimentos (e-mail: sup.sustentavel@mrv.com.br), por meio do qual podem encaminhar sugestões, críticas e comentários que contribuam para a melhoria dos negócios e das práticas de integridade e sustentabilidade.

Em dezembro de 2018, a empresa possuía 8.026 fornecedores – dos quais 68% são considerados locais, ou seja, do mesmo estado da obra –, destinando R\$ 1,85 bilhão à contratação de materiais e serviços para suas obras e áreas administrativas. A estimativa é de que, em 2019, o valor atinja R\$ 2,24 bilhões para dar suporte ao aumento de vendas e lançamentos pretendidos.

102-9 | 103-2 | 103-3: Práticas de compras | 204-1

O total de fornecedores é inferior ao do ano anterior (8,5 mil), refletindo não somente a adoção do método construtivo de parede de concreto, que requer menos materiais e equipamentos, como também o redirecionamento que a empresa vem promovendo em sua estratégia de compras.



A MRV pretende ampliar cada vez mais a aquisição de pacotes de soluções, em vez de adquirir materiais que exijam montagem por seus colaboradores ou por terceiros e profissionais especializados. Exemplo da diferença entre um modelo e outro pode ser dado pela forma de compra da fiação de um apartamento: em lugar de comprar os fios para inserir nas mangueiras que serão implantadas nas paredes, adquire-se um *kit* com toda a fiação pronta para ser instalada nas unidades. É a compra por sistema, que, ao reduzir o número de fornecedores, também contribui para proporcionar negociações de melhor qualidade, além de tornar a MRV mais semelhante a uma indústria.

Além disso, por meio do Contrato Chave na Mão – nome dado a esse modelo de compras –, a empresa contratada faz um módulo completo (o telhado, por exemplo), evitando que diferentes assistências técnicas sejam acionadas ou transfiram a responsabilidade umas para as outras em caso de eventuais problemas com materiais ou na infraestrutura. A compra por sistema pode ser utilizada em obras como a portaria dos empreendimentos, piscinas e quadras esportivas.

Ao longo de 2018, a MRV desenvolveu ações para otimizar seus processos de compras e acompanhamento de prazos, dirimir eventuais riscos provenientes dos negócios com fornecedores, ganhar agilidade nas negociações e obter os melhores preços para seus empreendimentos.

Na frente tecnológica, o uso de inteligência artificial ampliou o acesso a dados antes somente disponíveis para a equipe de Suprimentos, que os fornecia via *e-mail* ou contato telefônico. Com o uso de *chatbot*, tornou-se instantânea a consulta de

Engenheiros e seus assistentes, diretamente dos locais das obras, sobre pedidos de compras, datas de entrega ou pedidos já atendidos, entre outros itens, conferindo maior agilidade ao processo e desafogando o trabalho do time de compras. Assim, a área de Suprimentos ganhou mais tempo para exercer sua principal função, de negociar com os fornecedores. A expectativa é de que o sistema seja utilizado em 100% das obras e comece a ser estendido aos fornecedores em 2019 para que possam conferir pagamentos e notas fiscais, entre outras informações.

A expectativa é de que o sistema *chatbot* seja utilizado em **100% das obras** e comece a ser estendido aos fornecedores em 2019

Outro avanço importante foi a adoção de *machine learning* para aprimorar o trabalho de previsibilidade de preços. A tecnologia utiliza base de dados históricos e faz a correlação entre eles, projetando tendências de aumento ou redução no custo dos insumos no mercado em geral, o que subsidia a tomada de decisões. O acompanhamento dos preços considera também a sazonalidade, os custos com logística, o comportamento do dólar e todos os demais fatores que influenciam as cotações dos materiais, equipamentos e produtos.

Outra novidade foi a implementação de um *software* de cadastro e gestão de fornecedores diretos de materiais e serviços. Os fornecedores passarão a inserir no sistema todas as informações referentes às suas empresas, incluindo documentos, alvarás e certidões, de



maneira que a MRV possa ter controle maior e melhor sobre a regularidade de cada parceiro. A mudança permitirá detectar a necessidade de atualização ou renovação de documentos de maneira mais ágil.

Além disso, os processos de homologação dos contratos ficarão a cargo de uma empresa contratada para desenvolver o sistema. Nessa etapa, é necessário verificar a conformidade de cada item comprado, observando todas as suas especificidades e a situação legal do fornecedor.

O trabalho terá impacto também na gestão de fornecedores considerados estratégicos, com a adoção de um grau de exigência e controle maior do que com os demais parceiros em razão da importância para o desenvolvimento dos negócios. O tratamento diferenciado proporcionará maior efetividade no gerenciamento de todas as compras.

Outras ações que se destacaram em 2018 em relação aos fornecedores também envolvem o trabalho de *Compliance* e o uso de energias renováveis.

A área de Suprimentos atua em sinergia também com as instâncias responsáveis pela gestão de riscos a fim de garantir a integridade em todas as etapas de relacionamento com os fornecedores. Quando identificados desvios de conduta, são realizadas investigações conjuntas para esclarecimento dos casos e posterior tomada de providências consideradas cabíveis para cada tipo de situação. A análise das requisições de materiais e serviços não se restringe à equipe de Suprimentos, mas envolve também um sistema de acessos segregados por áreas e funções, tramitando em diferentes instâncias de aprovação.



A MRV adota rotatividade entre os colaboradores de Suprimentos nas carteiras de compras, fazendo com que todos acumulem experiências na negociação e na contratação de materiais e serviços, evitando, ao mesmo tempo, que se estabeleça alguma familiaridade com os fornecedores. Os parceiros são incentivados a reportar ao Canal Confidencial qualquer indício de favorecimento por parte de qualquer colaborador da construtora.

A MRV adota o processo de *Due Dilligence* Integridade (DDI) para sua cadeia de fornecedores, seguindo os critérios da Política de *Due Diligence* de Integridade com a finalidade de apurar informações relevantes sobre os procedimentos deles em relação à conformidade com a legislação pertinente às suas áreas, além do relacionamento com órgãos públicos e políticos, por exemplo. É um processo de avaliação preventiva de riscos de corrupção, reputação e integridade nos relacionamentos com fornecedores, prestadores de serviços, parceiros, patrocinados e beneficiários da MRV, com base na avaliação de perfil, histórico de práticas de corrupção e presença em listas de restrição.

103-2 | 103-3: Anticorrupção |
103-2 | 103-3: Avaliação social de fornecedores |
103-2 | 103-3: Liberdade de associação e negociação coletiva





Todos os potenciais fornecedores, parceiros, prestadores de serviços, patrocinados e beneficiários submetidos à DDI deverão passar obrigatoriamente pelo Nível 1 da análise; e, caso sejam identificados sinais de alerta (*red flags*), o Nível 2 deverá ser aplicado. No caso de não ser identificado nenhum *red flag*, o diligenciado será considerado aprovado e poderá passar para a etapa de negociação. No caso de identificados fatores relevantes no Nível 2 da análise, a aprovação deverá ser definida pela área de *Compliance* e, caso necessário, pelo Comitê de Ética.

103-2 | 103-3: Liberdade de associação e negociação coletiva | 407-1

As etapas de qualificação de serviços e materiais incluem a exigência de atendimento a requisitos legais ambientais durante todo o processo de seleção, por meio das tabelas de qualificação em Saúde, Segurança e Meio Ambiente (SSMA). Passam por esse filtro os insumos que possuam aspectos ambientais significativos para a companhia.

103-2 | 103-3: Avaliação ambiental de fornecedores

Em 2018, 2.593 novos fornecedores foram selecionados por critérios que incluíram aspectos socioambientais. Em relação aos materiais que exigem requisitos ambientais, 100% foram atendidos.

103-2 | 103-3: Avaliação ambiental de fornecedores | 308-1 | 103-2 | 103-3: Avaliação social de fornecedores | 414-1

A MRV aderiu ao Programa CDP *Supply Chain*, buscando auxiliar na construção de estratégias com seus fornecedores, identificando riscos e oportunidades que contribuam para gerenciar e mitigar as mudanças climáticas e a emissão de Gases de Efeito Estufa (GEE), além de colaborar com a melhoria na gestão da água, entre outros impactos sobre os ecossistemas. Um importante objetivo é colocar

a sustentabilidade no centro das decisões, o que inclui ações para uma economia de baixo carbono. A MRV busca ser uma grande vitrine para engajar pequenas, médias e grandes empresas que não têm práticas internas para tratar essas questões. Para seus colaboradores, mantém consultoria externa aos que se interessam em participar do processo.

Ainda no ano, a MRV realizou em sua sede o segundo evento anual, Sustentabilidade na Cadeia de Fornecimento, reunindo os principais fornecedores para incentivar adoção de boas práticas de *compliance*, saúde, segurança, sustentabilidade e meio ambiente, além da apresentação de áreas da companhia, como Relacionamento com Investidores. A construtora envia anualmente um questionário para verificar como os parceiros gerenciam o consumo de água, energia, direitos humanos, entre outras informações, identificando e premiando as melhores práticas e os fornecedores que se destacaram nas dimensões do tripé da sustentabilidade (econômico, social e ambiental).

Para os próximos anos, o objetivo é aumentar significativamente a contratação de soluções completas para as obras, sempre de acordo com critérios de qualidade, eficiência e sustentabilidade adotados pela companhia. Assim, a MRV espera estreitar ainda mais a parceria com seus fornecedores, ingressando na cadeia e trabalhando de perto com os parceiros a fim de reduzir ao máximo eventuais problemas com assistência técnica posterior à compra, uma vez que as empresas passam a responder pelo sistema completo.

103-2 | 103-3: Saúde e segurança do cliente

Ainda em 2019, a companhia pretende estudar melhor o aspecto logístico de suas compras para verificar a possibilidade de convergir a transação de vários fornecedores a fim de reduzir os custos com frete. Uma das ideias é contratar o transporte conjunto de diferentes insumos entre uma região e outra, em vez de arcar com custos de frete fixado por cada um dos fornecedores instalados em locais próximos. Outra possibilidade é fazer com que um fornecedor de vários insumos passe a concentrá-los em um contêiner cedido pela MRV para que, quando a carga estiver completa, seja transportada de uma só vez pela própria construtora.

Está ainda em análise a possibilidade de terceirizar compras consideradas de menor representatividade e menor risco, fazendo com que a área de Suprimentos se concentre nos insumos mais importantes para as obras. Para tanto, será preciso avaliar se a empresa contratada conseguirá obter preços semelhantes ou até melhores do que os obtidos atualmente pela construtora.

Caso as mudanças se mostrem viáveis, a expectativa é de que a MRV passe a trabalhar com custos 5% abaixo da média de mercado.

Instituto MRV

O Instituto MRV é o braço social da companhia, atuando na área de educação. Desde sua criação, em 2015, recebe anualmente 1% do lucro líquido da construtora para desenvolver, em parceria com empresas, entidades e órgãos do Poder Público, iniciativas dedicadas especialmente às áreas de educação de crianças e adolescentes em diversas regiões do Brasil. Em quatro anos de trabalho, o Instituto já investiu R\$ 15,5 milhões em projetos, o que beneficiou mais de 325 mil pessoas direta e indiretamente nas comunidades onde atua.



Investimentos em 2018

R\$ 6,028 milhões,
incluindo custos
administrativos e de pessoal

R\$ 4,32 milhões
em projetos, programas,
ações e doações*

* Somente os que foram passíveis de mensuração com base no total de pessoas impactadas.



Os aportes são destinados a iniciativas com associações, contribuindo para que as entidades cumpram sua missão; e doações, que são repasses de valores ou equipamentos a instituições, projetos e eventos direcionados à melhoria social. Também são estabelecidas parcerias para o desenvolvimento de projetos concebidos em conjunto com outras entidades. Há ainda os patrocínios de eventos e projetos nos segmentos de educação, arte e terceiro setor, além dos programas desenvolvidos pelo próprio Instituto MRV.

Em 2018, as iniciativas tiveram impacto direto na vida de 34.944 pessoas e, indiretamente, alcançaram 104.832 brasileiros de vários estados do país. O volume de pessoas beneficiadas considera todos os projetos realizados e apoiados. Para calcular os beneficiados indiretos, o Instituto MRV considera três vezes os beneficiados diretos, conforme cálculo do número de membros da família brasileira do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

Entre os programas de maior destaque está o Educar para Transformar, que associa educação às três dimensões da sustentabilidade – social, econômica e ambiental –, realizando chamamentos públicos de projetos transformadores elaborados por instituições sociais sem fins lucrativos e candidatos individuais acima de 18 anos. Nesse programa, recebe em torno de mil propostas a cada edição.

Até 2017, o Instituto fazia uma edição anual, selecionando quatro projetos para serem custeados, receberem orientações sobre gestão e serem executados. Em 2018, pela primeira vez, foram duas edições, guiadas pelos temas Educação

para Resolver Problemáticas Locais e Educação Transformadora com Foco em Desenvolvimento Sustentável. O processo seletivo envolve os colaboradores voluntários da MRV e uma votação popular.

Uma das edições foi direcionada a quatro projetos (que receberam, cada um, aporte de **R\$ 80 mil**), e a outra, a oito, que receberam **R\$ 30 mil**, impactando **3 mil** pessoas.



“Ser **sangue verde** é ser apaixonada pelo que se faz. No meu caso, sou Assistente Social e encontrei na MRV o espaço para realizar tudo o que acredito. Assim que cheguei aqui, a empresa entrou no meu sangue definitivamente. Sou apaixonada pelo que faço e sou apaixonada pela empresa.”

Blenda Alves

Coordenadora de Responsabilidade Social/Instituto MRV

➤ Para conhecer os vencedores de 2018 e dos anos anteriores, basta acessar o link: www.institutomrv.com.br/pt e clicar em Educar para Transformar. O site também apresenta todos os projetos desenvolvidos pelo Instituto.

Outro programa é o MRV Voluntários, que reúne colaboradores dispostos a integrarem ações sociais. Eles podem direcionar quatro horas mensais de seu expediente para participar dos projetos do Instituto e recebem treinamento para isso. No fim de 2018, 2.300 profissionais da MRV estavam cadastrados como voluntários.

Ao longo do ano, o MRV Voluntários desenvolveu uma série de ações, entre elas:

Projeto Biblioteca Viva – O Instituto realizou a ação Biblioteca Viva em instituições parceiras em Belo Horizonte (MG): BH Futuro, Querubins, Creche Leonardo Fernandes Franco, Cidade dos Meninos e Pavonianos. Os voluntários promoveram oficinas lúdicas com as crianças e adolescentes das instituições com o objetivo de apresentar o universo encantador proporcionado pelos livros, estimulando a leitura e o desejo das crianças de se apropriarem cada vez mais do espaço, mantendo a biblioteca viva. Foram realizadas quatro edições com a participação de 111 voluntários, impactando 1.082 crianças e adolescentes.

Projeto Avante – O objetivo é despertar o espírito empreendedor nos jovens, ainda na escola, estimulando o seu desenvolvimento pessoal ao proporcionar uma visão clara do mundo dos negócios e auxiliar no acesso ao mercado de trabalho sob uma perspectiva ética e responsável. A ação foi realizada em Belo Horizonte com a participação de 34 voluntários, impactando 335 estudantes de escolas públicas, com os temas: Nosso Planeta, Nossa Casa, Nossa Comunidade, Nossa Nação, Introdução ao Mundo dos Negócios, Nosso Mundo, As Vantagens de Permanecer na Escola e Conectado ao Amanhã.

Dia das Crianças – Na Semana da Criança, os voluntários levaram muita alegria e diversão para os pequenos de diversas instituições sociais em Belo Horizonte, Campinas (SP), Curitiba (PR), Londrina (PR), Porto Alegre (RS), Fortaleza (CE), Teresina (PI), Salvador (BA), Recife (PE), Aracaju (SE), Maceió (AL), Uberlândia (MG), São Paulo (SP), Ribeirão Preto (SP), São José do Rio Preto (SP), Juiz de Fora (MG), Macaé (RJ), Serra (ES) e Manaus (AM). A iniciativa contou com 200 colaboradores e beneficiou 1.657 crianças.



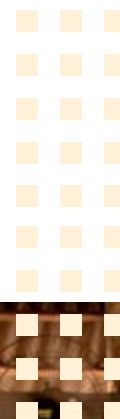
Outro programa conduzido pelo Instituto MRV, o Seu Filho, Nosso Futuro, que até 2017 oferecia kits de material escolar aos colaboradores com filhos de 6 a 14 anos, foi ampliado, passando a englobar também as crianças de 0 a 5 anos. Para o novo público, o Instituto distribuiu livros infantis a fim de estimular momentos de parceria entre pais e filhos durante a leitura das histórias. No ano, 3.815 crianças e adolescentes foram beneficiados com os kits escolares, enquanto os livros chegaram a cerca de 3.430 crianças.

Todos os kits de material escolar são compostos por mochila, estojo, régua, lápis preto, apontador e borracha. Para a faixa entre 6 a 10 anos, são entregues seis cadernos brochura, tesoura, cola, canetinha e lápis de cor; enquanto os adolescentes de 11 a 14 recebem seis cadernos espirais e canetas azul, preta e vermelha. Já o kit leiturrinha contém livro e brindes de acordo com a idade de cada criança.

A intenção do Instituto MRV é ampliar continuamente o programa Educar para Transformar a fim de aumentar o volume de projetos contemplados ou o valor de repasse. No caso do Seu Filho, Nosso Futuro, o objetivo é desenvolver um projeto profissional e de mentoria direcionado a filhos de colaboradores que estejam na faixa entre 15 e 18 anos. O MRV Voluntários vai expandir sua experiência para novas cidades por meio de um projeto a ser lançado, o Liderança Voluntária.

O Instituto trabalha com metas próprias e desenvolve indicadores que revelam o impacto de suas ações de forma não apenas qualitativa, mas também quantitativa.

Um estudo realizado pela empresa revelou que, atualmente, cada R\$ 1 investido no Instituto é revertido em R\$ 1,5 real para a MRV em razão da visibilidade obtida pela marca e a consequente atração de mais clientes.





Reconhecimento

A MRV recebeu, em 2018, nada menos que 40 premiações relacionadas a inovação, sustentabilidade, relação com cliente e gestão. Confira alguns destaques:

Empreendedor Global EY – O fundador da MRV Engenharia recebeu em Mônaco o prêmio Empreendedor do Ano Global da EY, durante o *World Entrepreneur of the Year 2018*. Primeiro da América do Sul a obter a honraria, ele foi o escolhido entre candidatos de 46 países por sua trajetória e o poder transformador de seus negócios.

Mérito Ambiental – Fiesp – O Plano de Gestão de Carbono da MRV levou a companhia a receber menção honrosa na 24ª edição do prêmio Mérito Ambiental da Federação das Indústrias do Estado de São Paulo (Fiesp), que homenageia as empresas que se destacaram e trouxeram resultados significativos na implementação de projetos ambientais e sociais no Estado de São Paulo.

Melhores e Maiores – Exame – A MRV foi eleita, pelo segundo ano consecutivo, a melhor empresa do setor de construção civil do Brasil no *ranking* Melhores e Maiores da revista *Exame*, um dos mais prestigiados prêmios da área empresarial do país.

RI – Institutional Investor – Referência na área de Relações com Investidores, a revista *Institutional Investor* apresentou a MRV no topo de cinco categorias de seu *ranking* anual das melhores empresas e profissionais de RI da América Latina. A companhia foi campeã no *ranking* geral nas seguintes categorias: Melhor Equipe de RI, Melhor Programa de RI, Melhor Encontro com Analistas e Melhores Práticas de Sustentabilidade, além de Melhor Profissional de RI, no segmento Investidores. É o segundo ano consecutivo que a empresa figura entre as melhores.

Valor Inovação Brasil – A MRV foi eleita a construtora mais inovadora do Brasil em premiação do jornal *Valor Econômico*, promovida em parceria com a consultoria *Strategy&* e com o apoio da Associação Nacional de Pesquisa e Desenvolvimento das Empresas Inovadoras (Anpei).

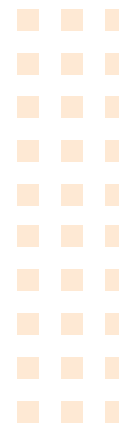
Prêmio Whow! de Inovação – Em sua primeira edição, o Prêmio *Whow!* de Inovação classificou a MRV em primeiro lugar entre as empresas mais inovadoras do Brasil no setor de construção civil. Seis critérios foram levados em conta no estudo, realizado com 1,9 mil empresas: relevância da inovação, impacto

da inovação para *stakeholders*, diferenciação da concorrência, ganho de mercado, *pipeline* de inovação e escalabilidade.

Inteligência artificial – *ClienteSA* – Pioneira em seu setor no desenvolvimento de inteligência artificial com o aplicativo *Meu MRV*, a companhia foi a vencedora da categoria Melhor Projeto de Contribuição Tecnológica e *Case* do Ano na premiação *ClienteSA*.

Execução de obras – Prêmio *MasterInstal* – Com o *case* Industrialização de *kits* elétricos para sistemas prediais, a MRV conquistou o primeiro lugar na categoria Tecnologia aplicada na execução das instalações do Prêmio *MasterInstal*, promovido pelo Sindicato da Indústria de Instalações Elétricas, Gás, Hidráulicas e Sanitárias do Estado de São Paulo (*Sindinstalação*) e a Associação Brasileira pela Conformidade e Eficiência das Instalações (*Abrinstal*).

Selo Abrinq – A construtora recebeu da Fundação *Abrinq* a certificação *Empresa Amiga da Criança* em reconhecimento às ações desenvolvidas pelo Instituto MRV, que têm como objetivo promover a transformação social do país por meio da educação.

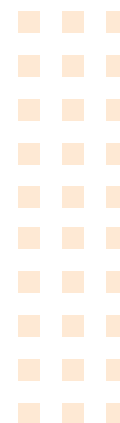


Confira todas as premiações recebidas pela MRV:

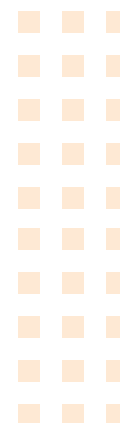
	Prêmio	Categoria	Realizador
1	Menção honrosa na 24ª edição do prêmio Mérito Ambiental	Médias e Grandes Empresas – pela sua contribuição ao meio ambiente	Fiesp
2	Prêmio Empreendedor Mundial do Ano	Empreendedorismo	Ernst & Young (EY)
3	Prêmio <i>Wow!</i> de Inovação	Construção Civil	Centro de Inteligência Padrão (CIP) em parceria com a DOM <i>Strategy Partners</i>
4	Valor Inovação Brasil	Inovação	Jornal <i>Valor Econômico</i> em parceria com consultoria <i>Strategy&</i> e com o apoio da Anpei
5	<i>Ranking</i> Melhores e Maiores 2018	Construção	Revista <i>Exame</i>
6	Prêmio Sinduscon-ES 2018	Empresas de Grande Porte	Sinduscon
7	Prêmio Empresas que Melhor se Comunicam com Jornalistas	Construção Civil	Centro de Estudos da Comunicação e Revista <i>Negócios da Comunicação</i>
8	12º Prêmio MasterInstal	Tecnologia aplicada na execução das instalações	Sindinstalação e Abrinstal
9	<i>Ranking</i> Melhores Empresas e Profissionais de Relações com Investidores (RI) da América Latina	<ul style="list-style-type: none"> · Melhor CEO · Melhor profissional de RI · Melhor time de RI · Melhor programa de RI 	Revista <i>Institutional Investor</i>
10	5º Prêmio Seconci-SP de Saúde e Segurança do Trabalho	<ul style="list-style-type: none"> · Controle de perigos e riscos no canteiro · Gerenciamento ambiental do entorno da obra · Controle da saúde no canteiro 	Seconci-SP
11	Personalidade do Ano	Liderança	Seconci-SP
12	Prêmio Época 360°	<ul style="list-style-type: none"> · Melhor Empresa do Setor de Construção Civil · Empresa com Melhor Governança Corporativa 	Revista <i>Época</i>



	Prêmio	Categoria	Realizador
13	Prêmio Cliente SA 2018	· Melhor Projeto de Contribuição Tecnológica · Case do Ano · Projeto Visionário	Revista <i>ClienteSA</i>
14	24º Prêmio Associação das Empresas do Mercado Imobiliário da Bahia	Habitação Econômica	Ademi-BA
15	Prêmio Bom Exemplo	Economia e Desenvolvimento de Minas	Rede Globo Minas
16	14ª Edição do Programa de Qualidade e Excelência Empresarial (PQEX)	Honra ao mérito	CMI/Secovi-MG
17	Prêmio Experiência do Cliente 2018	Inovação	<i>TrackSale</i>
18	8º Prêmio Líderes do Brasil	Liderança	LIDE – Grupo de Líderes Empresariais
19	Prêmio Latam	Relacionamento com o Cliente	Aliança Latino-Americana de Organizações para a Interação com Clientes (Aloic)
20	As 100+ Inovadoras no Uso de TI	Indústria da Engenharia e Construção	IT Mídia e <i>PricewaterhouseCoopers (PwC)</i>
21	XX Prêmio Minas – Desempenho Empresarial	Construção civil	Revista <i>Mercado Comum</i>
22	Prêmio <i>Top Of Mind</i> Uberlândia S.A.	Construtora	NÓS Projetos
23	19º Prêmio de Segurança do Trabalho Sinduscon-MG e Seconci-MG	· Empresa Prevencionista · Empresa Destaque na Área de Vivência	Sinduscon-MG e Seconci-MG
24	Prêmio Ecologia e Ambientalismo		Câmara Municipal de Campo Grande (MS)
25	<i>Ranking Valor 1000</i>	Empreendimentos Imobiliários	Jornal <i>Valor Econômico</i>
26	Prêmio MESC – 100 Melhores Empresas em Satisfação do Cliente		Instituto MESC



	Prêmio	Categoria	Realizador
27	Índice de Maturidade Digital	Infraestrutura e Transporte	McKinsey & Company em parceria com o jornal Valor Econômico
28	33ª Edição do Prêmio O Equilibrista	Excelência em Finança Corporativa	Instituto Brasileiro de Executivos de Finanças de Minas Gerais (IBEF-MG)
29	Prêmio Top Of Mind Mercado Comum	Liderança	Revista Mercado Comum
30	Prêmio Vitae-Rio	Segurança do Trabalho	Seconci-Rio e Sinduscon-Rio
31	Prêmio Top Of Mind Ribeirão Preto	Liderança	Jornal Tribuna de Ribeiro
32	25º Prêmio TOP Imobiliário Estadão	· Incorporadoras · Construtoras · Marcas Mais	Jornal O Estado de S. Paulo
33	Valor Grandes Grupos		Jornal Valor Econômico
34	Executivo Jurídicos Mais Sdmirados do Brasil – Maria Fernanda Menin – Diretora-Executiva Jurídica	Jurídico	Anuário Executivo Jurídico e Financeiros 2018
35	Marcas Mais Admiradas pelos Cariocas	Liderança Setor Imobiliário	Jornal O Globo
36	Prêmio Marcas Ícones 2018 – ES	Liderança Setor Imobiliário	Rede Vitória e Ibope
37	Selo Amiga do Meio ambiente – Fortaleza	Meio Ambiente	Prefeitura de Fortaleza
38	23ª Edição Prêmio PINI Melhor da Construção	Iniciativa Setorial	Editora PINI
39	24º Prêmio Fiesp de Meio ambiente	Plano de Gestão de Carbono	Fiesp
40	Prêmio Top Of Mind	Liderança	Gazeta de Piracicaba





Sobre este relatório

O relatório de sustentabilidade da MRV entra em seu oitavo ano consecutivo apresentando a todos os *stakeholders* um panorama sobre os desafios, as conquistas e os resultados obtidos nas dimensões governança, social e ambiental.

Elaborado em conformidade com as diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI) em seu mais recente modelo, *Standards*, na opção Essencial, o documento abrange as operações da empresa no Brasil no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2018 e, quando indicado, também são reportados dados consolidados das empresas *Prime*, *MRL Engenharia* e *Urbamais*. A *Log Commercial Properties*, empresa do Grupo MRV, divulga as informações referentes a 2018 em documento próprio e, a partir de 2019, já não fará mais parte do grupo.

Eventuais reformulações de informações, escopo e limites em relação ao relatório publicado em 2017 estão demonstradas ao longo do documento, que não foi submetido à verificação externa. A elaboração se deu com base em processo de revisão da Matriz de Materialidade, que constatou oito temas relevantes, estruturados em três pilares –

planejamento, obra e pós-venda –, sendo eles: Concepção de cenários e assertividade na previsão de demanda; Busca pela tecnologia e diversificação dos negócios; Atração, retenção e desenvolvimento do capital humano; Ética, transparência e integridade nos negócios; Métodos de construção sustentáveis; Saúde, segurança bem-estar dos colaboradores; Experiência do cliente; e Soluções ambientais dos empreendimentos.

102-45 | 102-48 | 102-49 | 102-50 |
102-51 | 102-52 | 102-54 | 102-56

A MRV oferece os seguintes canais para comentários e dúvidas relacionados ao relatório:

102-53

Site: www.mrv.com.br

E-mail: comunicacao@mrv.com.br

Telefone: (31) 3615-7100



Matriz de Materialidade

102-46 | 103-1

A relação inicial de temas utilizada no processo de revisão da materialidade teve como base três pilares:

- Planejamento
- Obra
- Venda/pós-venda

Esses três pilares basearam a alocação de cada tema considerado importante para o setor e posteriormente para a análise dos Gestores-Executivos da MRV.

102-47



Lista de temas utilizada para o processo de priorização de temas considerados materiais e não materiais:

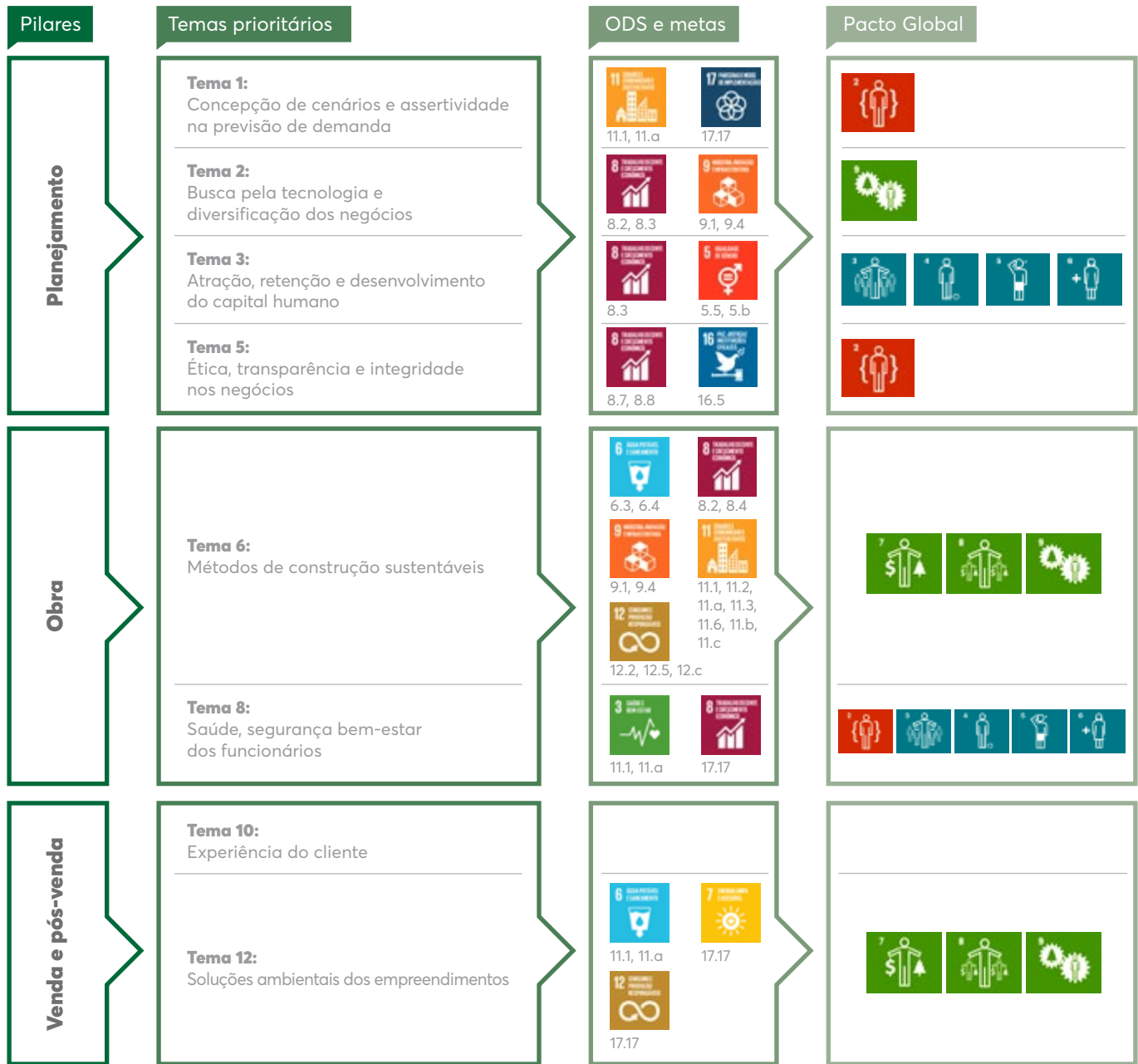
Planejamento	Obra	Venda e pós-venda
Tema 1: Concepção de cenários e assertividade na previsão de demanda	Tema 6: Métodos de construção sustentáveis	Tema 10: Experiência do cliente
Tema 2: Busca pela tecnologia e diversificação dos negócios	Tema 7: Gestão e desenvolvimento da cadeia de fornecedores	Tema 11: Influência no comportamento do consumo e contribuição para popularização do conceito de compartilhamento e sustentabilidade
Tema 3: Atração, retenção e desenvolvimento do capital humano	Tema 8: Saúde, segurança e bem-estar dos funcionários	Tema 12: Soluções ambientais dos empreendimentos
Tema 4: Relacionamento com órgãos públicos, entidades setoriais e influência em políticas públicas	Tema 9: Impactos e relacionamento com a vizinhança durante as obras	Tema 13: Contribuições para o desenvolvimento local e regeneração social
Tema 5: Ética, transparência e integridade nos negócios		Tema 14: Habitação de baixa renda e contribuição para inclusão social

Legenda:

Temas materiais

Temas não materiais

Correlação com Pacto Global e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)



Pactos Globais (Legenda):



Assegurar-se de sua não participação em violações destes direitos.



As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva.



A eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório.



A abolição efetiva do trabalho infantil.



Eliminar a discriminação no emprego.



As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais.



Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental.



Incentivar o desenvolvimento e difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis.



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

Temas materiais 2018 e correlação com GRI Standards

102-47 | 103-1

Temas materiais	Tópico GRI	GRI Standards	Impacto	
			Dentro	Fora
Concepção de cenários e assertividade na previsão de demanda	GRI 102: Standards gerais	102-7: Porte da organização	X	X
		102-9: Cadeia de fornecedores da organização		
		102-15: Principais impactos, riscos e oportunidades		
	GRI 201: Desempenho econômico	201-1: Valor econômico direto gerado e distribuído		
Ética, transparência e integridade nos negócios	GRI 102: Standards gerais	102-9: Cadeia de fornecedores da organização	X	X
		102-16: Valores, princípios, padrões e normas de comportamento		
		102-17: Mecanismos de aconselhamento e preocupações sobre ética		
		102-18: Estrutura de governança		
		102-22: Composição do mais alto órgão de governança e seus comitês		
		102-23: Presidente do mais alto órgão de governança		
		102-33: Comunicação de assuntos críticos		
		102-34: Natureza e número total dos assuntos críticos		
	GRI 201: Desempenho econômico	201-4: Assistência financeira recebida do governo		
	GRI 205: Anticorrupção	205-1: Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção		
		205-2: Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos sobre anticorrupção		
		205-3: Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas		

Temas materiais	Tópico GRI	GRI Standards	Impacto	
			Dentro	Fora
Ética, transparência e integridade nos negócios	GRI 307: Conformidade ambiental	307-1: Não conformidades com leis e regulamentações ambientais		
	GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades	405-1: Diversidade dos grupos responsáveis pela governança e entre os colaboradores		
	GRI 406: Não discriminação	406-1: Incidentes de discriminação e medidas corretivas tomadas		
	GRI 407: Liberdade de associação e negociação coletiva	407-1: Operações e fornecedores identificados em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva possa estar sendo violado		
	GRI 409: Trabalho forçado ou análogo ao escravo	409-1: Operações e fornecedores identificados como de risco significativo para a ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo	X	X
	GRI 414: Avaliação social em fornecedores	414-1: Novos fornecedores que foram selecionados com base em critérios sociais		
	GRI 415: Políticas públicas	415-1: Contribuições a partidos políticos		
	GRI 418: Privacidade do cliente	418-1: Queixas comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes		
	GRI 419: Conformidades socioeconômicas	419-1: Não conformidade com leis e regulamentos nas áreas econômicas e sociais		
Busca pela tecnologia e diversificação dos negócios	GRI 102: Standards gerais	102-2: Principais atividades, marcas, produtos e serviços		
		102-15: Principais impactos, riscos e oportunidades	X	X
		102-13: Participação em associações		
Experiência do cliente	GRI 102: Standards gerais	102-15: Principais impactos, riscos e oportunidades		
		102-34: Natureza e número total dos assuntos críticos		
		102-43: Abordagem adotada pela organização para envolver os <i>stakeholders</i>	X	X
		102-44: Principais tópicos e preocupações levantadas		

Temas materiais	Tópico GRI	GRI Standards	Impacto	
			Dentro	Fora
Experiência do cliente	GRI 416: Saúde e segurança do cliente	416-1: Avaliação dos impactos de saúde e segurança do produto e categorias de serviço nos clientes	X	X
		416-2: Casos de não conformidade em relação à saúde e impactos de segurança de produtos e serviços nos clientes		
	GRI 417: Rotulagem de produtos e serviços	417-1: Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços		
		417-3: Casos de não conformidade em relação a comunicações de <i>marketing</i>		
	GRI 418: Privacidade do cliente	418-1: Queixas comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes		
Métodos de construção sustentáveis	GRI 301: Materiais	301-1: Materiais usados, discriminados por peso ou volume	X	X
		301-2: Materiais usados provenientes de reciclagem		
	GRI 302: Energia	302-1: Consumo de energia dentro da organização		
		302-3: Intensidade energética		
	GRI 303: Água	303-1: Total de retirada de água por fonte		
		303-2: Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água		
		303-3: Água reciclada e reutilizada		
	GRI 305: Emissões	305-1: Emissões diretas de gases de efeito estufa – Escopo 1		
		305-2: Emissões indiretas de gases de efeito estufa – Escopo 2		
		305-3: Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa – Escopo 3		
		305-4: Intensidade de emissões de gases de efeito estufa		
		305-5: Redução de emissões de gases de efeito estufa		
	GRI 306: Efluentes e resíduos	306-1: Descarte total de água, discriminado por qualidade e destinação		
		306-2: Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição		
		306-3: Vazamentos significativos		
		306-4: Transporte de resíduos perigosos		

Temas materiais	Tópico GRI	GRI Standards	Impacto	
			Dentro	Fora
Métodos de construção sustentáveis	GRI 307: Conformidade ambiental	307-1: Não conformidades com leis e regulamentações ambientais		
	GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores	308-1: Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	X	X
	GRI Suplemento setorial construção	CRE2: Intensidade de uso de água na construção		
		CRE8: Tipo e número de certificações de sustentabilidade, sistemas de classificação e rotulagem para novas construções, gestão, ocupação e redesenvolvimento		
Soluções ambientais dos empreendimentos	GRI 102: Standards gerais	102-11: Abordagem ou princípio da precaução		
	GRI 303: Água	303-1: Total de retirada de água por fonte		
	GRI 305: Emissões	305-1: Emissões diretas de gases de efeito estufa – Escopo 1	X	X
		305-2: Emissões indiretas de gases de efeito estufa – Escopo 2		
305-3: Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa – Escopo 3				
Atração, retenção e desenvolvimento do capital humano	GRI 102: Standards gerais	102-8: Informações sobre empregados e outros trabalhadores		
		102-16: Valores, princípios, padrões e normas de comportamento		
		102-34: Natureza e número total dos assuntos críticos		
		102-41: Acordos de negociação coletiva		
		102-43: Abordagem adotada pela organização para envolver os <i>stakeholders</i>		
		102-44: Principais tópicos e preocupações levantadas	X	
	GRI 401: Emprego	401-1: Novas contratações de colaboradores e <i>turnover</i>		
		401-2: Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período		
	GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades	405-1: Diversidade dos grupos responsáveis pela governança e entre os colaboradores		
		405-2: Razão matemática do salário-mínimo e remuneração entre mulheres e homens		

Temas materiais	Tópico GRI	GRI Standards	Impacto	
			Dentro	Fora
Atração, retenção e desenvolvimento do capital humano	GRI 406: Não discriminação	406-1: Incidentes de discriminação e medidas corretivas tomadas	X	
	GRI 404: Treinamento educação	404-1: Número médio de horas de treinamento por ano por empregado		
		404-3: Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira		
Saúde, segurança bem-estar dos funcionários	GRI 401: Emprego	401-2: Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período	X	
	GRI 403: Saúde e segurança ocupacional	403-1: Representatividade dos trabalhadores nos comitês formais de saúde e segurança		
		403-2: Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho		
		403-3: Empregados com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas à sua ocupação		
		403-4: Tópicos relativos à saúde e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos		
GRI Suplemento setorial construção	CRE6: Percentual da organização operando em conformidade verificada com um sistema de gestão de saúde e segurança reconhecido internacionalmente			



Sumário de conteúdo da GRI

[102-55]

Standards opção Essencial

GRI 101: Fundamentos 2016					
GRI 102: Divulgação geral 2016	Padrão	Página	Omissão	Pacto Global	ODS
Perfil da organização					
	102-1: Nome da organização	7			
	102-2: Principais atividades, marcas, produtos e serviços	7			
	102-3: Localização da sede da organização	7			
	102-4: Localização das operações	7			
	102-5: Controle acionário e forma jurídica da organização	7 e 32			
	102-6: Mercados em que a organização atua	7 e 10			
	102-7: Porte da organização	7, 9 e 11			
	102-8: Informações sobre empregados e outros trabalhadores	7, 9, 10, 58 e 59		3, 4, 5, 6	8
	102-9: Cadeia de fornecedores da organização	82			
	102-10: Mudanças significativas ocorridas na organização ou em sua cadeia de fornecedores	7			
	102-11: Abordagem ou princípio da precaução	15 e 17			
	102-12: Iniciativas desenvolvidas externamente	7 e 31			
	102-13: Participação em associações	31 e 32			

GRI 102: Divulgação geral 2016	Padrão	Página	Omissão	Pacto Global	ODS
Estratégia					
	102-14: Declaração do presidente	3			
	102-15: Principais impactos, riscos e oportunidades	3, 6, 17, 19 e 37			
Ética e integridade					
	102-16: Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	8		10	16
	102-17: Mecanismos de aconselhamento e preocupações sobre ética	28		10	16
Governança					
	102-18: Estrutura de governança	32			
	102-22: Composição do mais alto órgão de governança e seus comitês	33			5, 16
	102-23: Presidente do mais alto órgão de governança	33			
	102-33: Comunicação de assuntos críticos	34			
	102-34: Natureza e número total dos assuntos críticos	34			
Engajamento de partes interessadas					
	102-40: Lista de grupos de <i>stakeholders</i>	79			
	102-41: Acordos de negociação coletiva	100% dos colaboradores são abrangidos por instrumento coletivos.		3	8
	102-42: Identificação e seleção de <i>stakeholders</i>	81			
	102-43: Abordagem adotada pela organização para envolver os <i>stakeholders</i>	31, 32 e 80			
	102-44: Principais tópicos e preocupações levantadas	31 e 81			

GRI 102: Divulgação geral 2016	Padrão	Página	Omissão	Pacto Global	ODS
Práticas do relato					
	102-45: Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	96			
	102-46: Definição do conteúdo do relatório e limites dos temas materiais	97			
	102-47: Lista dos temas materiais	97 e 99			
	102-48: Reformulações de informações	58, 60, 70 e 96			
	102-49: Alterações no relatório	96			
	102-50: Período do relatório	96			
	102-51: Data do relatório anterior mais recente	96			
	102-52: Ciclo de relato do relatório	96			
	102-53: Contato para perguntas sobre o relatório	96			
	102-54: Abordagem do relato de acordo com os padrões GRI	96			
	102-55: Sumário de conteúdo GRI	104			
	102-56: Asseguração externa	96			
Tópicos materiais	Padrão	Página	Omissão	Pacto Global	ODS
GRI 201: Desempenho econômico 2016					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	99 a 103		10	11, 17
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	17, 22, 24 e 26			
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	17, 22, 24 e 26			
	201-1: Valor econômico direto gerado e distribuído	22			10, 11, 17
	201-4: Assistência financeira recebida do governo	No ano, a MRV não recebeu assistência financeira por parte do governo.			

Tópicos materiais	Padrão	Página	Omissão	Pacto Global	ODS
GRI 202: Presença de mercado 2016					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	99 a 103			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	15			
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	15			
	202-2: Proporção de membros da alta administração contratados na comunidade local	32		6	8, 10
GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	99 a 103			11, 17
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	22 e 76			
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	22 e 76			
	203-1: Investimento em infraestrutura e serviços oferecidos	78			11, 17
	203-2: Impactos econômicos indiretos significativos	76 a 78			
GRI 204: Práticas de compras 2016					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	99 a 103		7, 8	11, 12
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	24 e 82			
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	24 e 82			
	204-1: Proporção de gastos com fornecedores locais	82			8

Tópicos materiais	Padrão	Página	Omissão	Pacto Global	ODS
GRI 205: Anticorrupção 2016					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	99 a 103		10	16
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	24, 26, 27, 28 e 84			
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	24, 26, 27, 28 e 84			
	205-1: Operações avaliadas quanto a riscos relacionados a corrupção	29		10	8, 16
	205-2: Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos sobre anticorrupção	65			
	205-3: Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	29			
GRI 301: Materiais 2016					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	99 a 103		7, 8, 9	6, 9, 11, 12
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	38, 40 e 48			
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	38, 40 e 48			
	301-1: Materiais usados, discriminados por peso ou volume	40 a 42 e 45			
	301-2: Materiais usados provenientes de reciclagem	41			

Tópicos materiais	Padrão	Página	Omissão	Pacto Global	ODS
GRI 302: Energia 2016					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	99 a 103		7, 8, 9	6, 9, 11, 12
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	45 a 48			
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	45 a 48			
	302-1: Consumo de energia dentro da organização	46			7, 8, 9
	302-3: Intensidade energética	46			
	302-4: Redução do consumo de energia	Não houve redução do consumo de energia em razão das melhorias na conservação e na eficiência nos processos da MRV entre 2017 e 2018.			
	302-5: Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços	46			
GRI 303: Água 2018					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	99 a 103		7, 8, 9	6, 11, 12
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	44, 45 e 48			
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	44, 45 e 48			
	303-1: Total de retirada de água por fonte	44 e 45			
	303-2: Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água	A MRV não realiza captação de água diretamente em corpos hídricos.			
	303-3: Água reciclada e reutilizada	44			

Tópicos materiais	Padrão	Página	Omissão	Pacto Global	ODS
GRI 305: Emissões 2016					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	99 a 103		7, 8, 9	11, 12
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	46 a 48			
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	46 a 48			
	305-1: Emissões diretas de gases de efeito estufa – Escopo 1	47			
	305-2: Emissões indiretas de gases de efeito estufa – Escopo 2	48			
	305-3: Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa – Escopo 3	48			
	305-4: Intensidade de emissões de gases de efeito estufa	48			
	305-5: Redução de emissões de gases de efeito estufa	47			
GRI 306: Efluentes e resíduos 2016					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	99 a 103		7, 8, 9	6, 11, 12
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	40 a 44			
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	40 a 44			
	306-2: Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição	42 e 43			
	306-3: Vazamentos significativos	No ano, não houve qualquer derramamento significativo relacionado às operações da MRV.			

Tópicos materiais	Padrão	Página	Omissão	Pacto Global	ODS
GRI 307: Conformidade ambiental 2016					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	99 a 103		7, 8, 9	11, 12
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	19, 48 a 49			
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	19, 48 a 49			
	307-1: Não conformidades com leis e regulamentações ambientais	49			
GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2016					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	99 a 103		7, 8	11, 12
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	27, 82 a 85			
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	27, 82 a 85			
	308-1: Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	85			
GRI 401: Emprego 2016					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	99 a 103		3, 4, 5, 6	5, 8
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	56 a 71			
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	56 a 71			
	401-1: Novas contratações de colaboradores e <i>turnover</i>	66 e 67			
	401-2: Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período	63 e 64		2, 3, 4, 5, 6	3, 5, 8

Tópicos materiais	Padrão	Página	Omissão	Pacto Global	ODS
GRI 403: Saúde e segurança ocupacional 2016					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	99 a 103			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	27, 48, 49, 63, 64, 68 a 71			
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	27, 48, 49, 63, 64, 68 a 71			
	403-1: Representatividade dos trabalhadores nos comitês formais de saúde e segurança	68			
	403-2: Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho	70		2, 3, 4, 5, 6	3, 8
	403-3: Empregados com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas à sua ocupação	70			
	403-4: Tópicos relativos a saúde e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos	Consta na convenção coletiva firmada entre os sindicatos e a empresa. Das 99 convenções, apenas três estados não apresentam cláusulas específicas: Goiás, Mato Grosso do Sul e Santa Catarina. De maneira geral, as cláusulas abordam o controle de Equipamentos de Proteção Individual (EPI) e treinamentos.			
GRI 404: Treinamento e educação 2016					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	99 a 103			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	63 a 66			
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	63 a 66			
	404-1: Número médio de horas de treinamento por ano por empregado	66			5, 8
	404-3: Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira	66			

Tópicos materiais	Padrão	Página	Omissão	Pacto Global	ODS
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	99 a 103		6	5, 8
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	A MRV não mantém política de diversidade, porém realiza diversas ações a respeito do tema, que têm como responsável a área de Desenvolvimento Humano. Em relação às cotas estabelecidas pelo Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), a companhia tem como compromisso cumprir 25% da exigência até março de 2019, 25% até setembro de 2019 e 50% até setembro de 2020.			
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão				
	405-1: Diversidade dos grupos responsáveis pela governança e entre os colaboradores	33, 58, 60 e 61			5, 8, 16
	405-2: Razão matemática do salário-mínimo e remuneração entre mulheres e homens	63			
GRI 406: Não discriminação 2016					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	99 a 103		1, 2, 6	5, 8
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	Não é realizada auditoria externa nem <i>feedback</i> dos <i>stakeholders</i> sobre o tema, tampouco sobre metas relacionadas. No entanto, são desenvolvidas ações de conscientização, como textos na intranet e nas obras. O mecanismo de queixa é o canal confidencial.			
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão				
	406-1: Incidentes de discriminação e medidas corretivas tomadas	No ano, a MRV não registrou casos de discriminação em suas operações.			

Tópicos materiais	Padrão	Página	Omissão	Pacto Global	ODS
GRI 407: Liberdade de associação e negociação coletiva 2016					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	99 a 103		1, 3	8
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	62, 84 e 85			
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	62, 84 e 85			
	407-1: Operações e fornecedores identificados em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva possa estar sendo violado	62, 84 e 85		1, 2, 3	
GRI 409: Trabalho forçado ou análogo ao escravo 2016					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	99 a 103			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	62 e 63			
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	62 e 63			
	409-1: Operações e fornecedores identificados como de risco significativo para a ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo	A seleção de fornecedores segue critérios rígidos de legislação, como proibição de práticas discriminatórias, trabalho escravo ou infantil. Outra determinação prevê que empregados próprios e terceirizados tenham as mesmas condições de trabalho, incluindo alimentação, alojamentos e uma gestão cuidadosa da saúde e da segurança. Em caso de descumprimento da lei, os contratos preveem penalidades que incluem o rompimento do vínculo. Em 2018, nenhuma violação de direitos humanos ou ocorrência negativa em relação às práticas de trabalho foi registrada.		4, 5	8

Tópicos materiais	Padrão	Página	Omissão	Pacto Global	ODS
GRI 413: Comunidades locais 2016					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	99 a 103		1, 2	11
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	76 e 77			
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	76 e 77			
	413-1: Operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local	77		1, 2	11
	413-2: Operações com impactos negativos significativos reais e potenciais nas comunidades locais	76 e 77			
GRI 414: Avaliação social em fornecedores 2016					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	99 a 103		1, 2	8
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	82 a 86			
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	82 a 86			
	414-1: Novos fornecedores que foram selecionados com base em critérios sociais	85			

Tópicos materiais	Padrão	Página	Omissão	Pacto Global	ODS
GRI 415: Políticas públicas 2016					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	99 a 103			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	27 a 30 e 32			
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	27 a 30 e 32			
	415-1: Contribuições a partidos políticos	Nos termos da Política de Doação e Patrocínio, o Grupo MRV não realiza doações a partidos políticos, candidatos a cargos eletivos, comitês de campanhas nem coligações a pessoas físicas ou jurídicas relacionadas, conforme estabelecido do Código de Conduta e na legislação eleitoral vigente. A companhia respeita a participação de colaboradores em atividades políticas desde que sejam sempre em caráter pessoal, fora do expediente de trabalho e em observância às diretrizes do Código de Conduta.		10	16
GRI 416: Saúde e segurança do cliente 2016					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	99 a 103			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	52, 72 a 77 e 85			
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	52, 72 a 77 e 85			
	416-1: Avaliação dos impactos de saúde e segurança do produto e categorias de serviço nos clientes	74, 76 e 77			16
	416-2: Casos de não conformidade em relação à saúde e impactos de segurança de produtos e serviços nos clientes	Em 2018, a MRV não registrou caso de não conformidade em relação à saúde, à segurança e aos impactos de produtos e serviços nos clientes.			

Tópicos materiais	Padrão	Página	Omissão	Pacto Global	ODS
GRI 417: Rotulagem de produtos e serviços 2016					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	99 a 103			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	16, 76 e 82			
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	16, 76 e 82			
	417-2: Casos de não conformidade relativo a informação e rotulagem de produtos e serviços	Até dezembro de 2018, a MRV e suas subsidiárias eram parte em ações de natureza cível referentes a casos de não conformidade relativos à informação e rotulagem de produtos e serviços. A maior parte dessas ações referiam-se a atraso de obra e rescisão contratual.		10	16
	417-3: Casos de não conformidade em relação a comunicações de <i>marketing</i>	No ano, a MRV não registrou casos de não conformidade relacionados a comunicações de <i>marketing</i> .			
GRI 418: Privacidade do cliente 2016					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	99 a 103			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	A MRV não possui política amplamente divulgada sobre a privacidade dos dados dos clientes, mas conta com duas políticas pontuais, expostas respectivamente em seu site institucional no Portal de Relacionamento com clientes. Elas apresentam a forma como são coletados e manipulados os dados dos clientes e não estabelecem processos em que o cliente possa solicitar a interrupção desse uso para qualquer fim.			16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão				
	418-1: Queixas comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes	No ano, não houve queixas comprovadas relativas à violação de privacidade e à perda de dados de clientes.			

Tópicos materiais	Padrão	Página	Omissão	Pacto Global	ODS
GRI 419: Conformidades socioeconômicas 2016					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	99 a 103			16
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	15, 16 e 19			
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	15, 16 e 19			
	419-1: Não conformidade com leis e regulamentos nas áreas econômicas e sociais	16			
Conteúdo setorial					
Suplemento setorial – Construção					
Água					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	99 a 103		7, 8, 9	6, 9, 11, 12
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	44, 45 e 48			
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	44, 45 e 48			
	CRE2: Intensidade de uso de água na construção	44			
Saúde e segurança ocupacional					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	99 a 103		2, 3, 4, 5, 6	3, 8
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	68			
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	68			
	CRE6: Percentual da organização operando em conformidade verificada com um sistema de gestão de saúde e segurança reconhecido internacionalmente	68			

Tópicos materiais	Padrão	Página	Omissão	Pacto Global	ODS
Rotulagem de produtos e serviços					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	99 a 103			11, 12
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	48			
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	48			
	CRE8: Tipo e número de certificações de sustentabilidade, sistemas de classificação e rotulagem para novas construções, gestão, ocupação e redensolvimento	48			





Expediente

Coordenação:

Simone Maia Caetano – Departamento de Comunicação da MRV

Apoio:

Thais Morais – Departamento de Sustentabilidade

Consultoria GRI, revisão da materialidade, projeto gráfico, diagramação, conteúdo e revisão de texto:

TheMediaGroup

Fotos:

Acervo MRV/Shutterstock

MRV