

Relatório Anual de Sustentabilidade **2009**



TECNISA
Mais construtora por m²

Sumário

1	Mensagem do Presidente	3
2	Entendendo o Relatório	5
3	Missão, Visão e Valores	7
4	Perfil Organizacional	9
5	Governança Corporativa	12
6	Qualidade das Relações	17
6.1	Acionistas	18
6.2	Clientes	26
6.3	Colaboradores	32
6.4	Parceiros	40
6.5	Meio Ambiente	41
6.6	Vizinhos	48
6.7	Comunidade	49
6.8	Governo e Sociedade	52
7	Reconhecimentos	52
8	Anexos	
	Índice GRI	54





1 Mensagem do Presidente

[GRI 1.1]



“Queremos
crescer de
forma consistente
e equilibrada”

A Tecnisa, ao longo de seus mais de trinta anos de história, tem demonstrado a vocação para realizar produtos de excelência, sendo reconhecida pela qualidade de seus imóveis e por seu relacionamento com os clientes. Como fundador da Empresa, tenho muito orgulho de acompanhar de perto todo esse crescimento, não só dos negócios, mas também do nível de satisfação dos nossos colaboradores e clientes. Em 2009, estivemos entre as *150 Melhores Empresas para Você Trabalhar* do *Guia Você S/A Exame*, além de estarmos no ranking das *100 Melhores Empresas para Trabalhar* publicado pela revista Época e Instituto Great Place to Work. Outra conquista foi o *Prêmio Consumidor Moderno de Excelência ao Cliente*, que recebemos pelo sétimo ano consecutivo neste ano de 2010.

São muitos os motivos para celebrarmos, conseguimos manter um ambiente saudável de trabalho, estamos cada vez mais próximos dos clientes e geramos retorno financeiro consistente aos nossos acionistas.

Os resultados em 2009, por exemplo, demonstram o crescimento vigoroso da Empresa, mesmo em um ano marcado por incertezas. Com um aumento do lucro líquido de 47% em comparação ao ano de 2008, alcançamos mais de R\$ 110 milhões. O desempenho foi muito bom, principalmente devido à nossa decisão estratégica de lançarmos um volume menor em 2009, o que nos manteve como uma das empresas mais rentáveis do setor imobiliário brasileiro. Buscamos alcançar resultados com consistência, perpetuando a geração de riquezas sempre com foco na qualidade reconhecida de nossos produtos.

Novos e importantes horizontes nos aguardam em 2010. Preparamo-nos para um forte ciclo de desenvolvimento, com uma ousada meta de lançamentos. Para sermos bem sucedidos em mais essa etapa, decidimos diversificar o nosso portfólio, aumentando a importância estratégica do segmento econômico, com a criação da linha Tecnisa Flex. Manteremos, ainda, a política de expandir nossa atuação no território nacional, buscando novas oportunidades em parceria com outros incorporadores.

Essa rota de crescimento traz muitos desafios para todas as áreas da Empresa, com o maior número de projetos e de clientes para gerenciar. O desafio é crescer mantendo o nosso reconhecido padrão de qualidade! Nesse sentido, aproveitamos o ano de 2009 para avaliar nossas práticas relacionadas aos aspectos de sustentabilidade. Em outubro, criamos um Comitê de Sustentabilidade, com o objetivo de auxiliar na disseminação de práticas que tragam benefícios nos âmbitos social, ambiental e econômico. Acredito que toda a gestão do negócio será impactada de forma muito positiva com a iniciativa e também pelo aprimoramento do nosso Código de Ética e a criação da área de Meio Ambiente e Segurança do Trabalho.

Merece destaque a retomada do *Programa Profissionais do Futuro*. Em clima de cooperação mútua, nossos engenheiros, mestres de obra e até estagiários transformam-se em professores voluntários para capacitar os funcionários das obras, de forma a incentivá-los a desenvolverem o seu potencial profissional. Em Meio Ambiente, aderimos ao *Programa 100% Madeira Legal*, apoiado pela ONG WWF (*World Wide Fund For Nature*), dentre outras iniciativas ligadas ao tema da Construção Sustentável.

Reafirmamos o compromisso pela transparência de nossa atuação com a publicação deste primeiro Relatório Anual de Sustentabilidade. Esperamos que o documento seja mais um canal de diálogo eficiente com os nossos públicos estratégicos. Sintam-se motivados a enviar sugestões de temas e oportunidades de melhorias para as próximas edições.

Acredito que nenhuma de nossas conquistas seria possível sem o comprometimento de nossos colaboradores e parceiros, que somam esforços e tornam possível o crescimento sustentável de nossos negócios. É essa certeza de que podemos fazer sempre mais e melhor, com eficiência no uso de recursos, no desenvolvimento de tecnologias e na busca pela satisfação do cliente, que orienta nossa Empresa e nos desafia a encontrar soluções – para hoje e para o futuro.

Meyer Joseph Nigri - Presidente da Tecnisa



2 Entendendo o Relatório

Tendo em vista a cultura da Empresa de manter diálogos transparentes com os diversos públicos estratégicos de seu negócio, utilizando variados canais de comunicação e mídias, a Tecnisa decidiu publicar o seu primeiro Relatório Anual de Sustentabilidade. O documento é resultado de um diagnóstico da gestão e atuação da Empresa nos três âmbitos da sustentabilidade: econômico, ambiental e social.

Nos primeiros meses de 2010, profissionais de várias áreas da Empresa, com o apoio de uma consultoria especializada e sob a ótica da sustentabilidade, trabalharam em conjunto para identificar os impactos positivos e negativos relacionados ao negócio, com ênfase na busca de oportunidades de melhoria que pudessem tornar a atuação da Tecnisa ainda mais eficiente e equilibrada.

A ferramenta escolhida para esse diagnóstico foi a versão G3 das diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), organização criada em 1997 como uma iniciativa conjunta do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (Pnuma) e da organização não governamental Ceres (sigla em inglês para Coalizão por Economias Ambientalmente Responsáveis). A GRI busca aprimorar a divulgação de relatórios de sustentabilidade em um nível de qualidade e transparência equivalente ao dos relatórios financeiros.

No dia 22 de março de 2010, profissionais vinculados ao Comitê de Sustentabilidade, juntamente com gerentes e representantes da alta direção da Tecnisa, participaram de um workshop de sensibilização sobre temas específicos relacionados à sustentabilidade. A partir de então, em reuniões de trabalho deste Comitê, foram indicados os temas para compor o conteúdo deste relatório. A relevância dos assuntos também foi decidida por meio de entrevistas com os diretores e com o presidente. Para 2010, a Companhia planeja realizar o teste de materialidade, a partir da consulta das partes interessadas para verificar, de forma participativa, a relevância dos temas relacionados à sustentabilidade. **[GRI 3.5]**

A Tecnisa entende que a utilização da metodologia proposta pela GRI é um processo amplo e contínuo, tendo iniciado esforços para incorporar, nos próximos relatórios, novas ferramentas capazes de mensurar, de forma mais abrangente, os resultados do negócio. Com isso espera estreitar ainda mais o relacionamento com os seus públicos estratégicos: acionistas, colaboradores, clientes, comunidades do entorno, parceiros, governo e sociedade.

As informações disponíveis neste relatório referem-se às operações da Tecnisa em 2009, com a apresentação de dados de 2008 para comparação entre os períodos. Não incluem a atuação das construtoras parceiras, que representaram 32% dos lançamentos.

Os indicadores referentes ao público interno contemplam os 1.212 colaboradores próprios, incluindo os diretores e profissionais da área administrativa da Tecnisa Consultoria Imobiliária (TCI). **[GRI 3.1]**

As demonstrações financeiras foram auditadas pela Terco Grant Thornton. Os dados de desempenho socioambiental não foram submetidos à verificação externa. **[GRI 3.13]**

O último relatório publicado pela Empresa, com enfoque no desempenho econômico-financeiro, foi em agosto de 2010, referente ao 1º semestre do mesmo ano. A Tecnisa planeja publicar, a partir de 2009, o seu Relatório Anual de Sustentabilidade, com base no desempenho de pelo menos três anos anteriores, a fim de auxiliar no monitoramento de suas práticas. **[GRI 3.2, GRI 3.3]**

Eventuais esclarecimentos, críticas ou sugestões em relação ao conteúdo desta publicação, disponível no site www.tecnisa.com.br, podem ser encaminhados para o Comitê de Sustentabilidade, pelo e-mail sustentabilidade@tecnisa.com.br. As contribuições são importantes para auxiliar no planejamento de ações de melhoria. **[GRI 3.4]**



Mais construtora por m²

A assinatura da marca Tecnisa não é apenas um discurso. Resume as crenças, os valores e, sobretudo, a filosofia da Empresa



A satisfação dos colaboradores reflete o ambiente saudável da Tecnisa

3 Missão, Visão e Valores

A Tecnisa acredita que o alto padrão de qualidade, a tecnologia empregada em seus empreendimentos e o investimento no desenvolvimento de seus colaboradores têm sido uma fórmula de sucesso para a efetiva concretização dos sonhos de seus clientes, por meio dos imóveis construídos, fazendo da sua marca uma das mais bem conceituadas no segmento imobiliário.

A assinatura da marca Tecnisa não é apenas um discurso. Resume as crenças, os valores e, sobretudo, a filosofia da Empresa. Os colaboradores têm a importante missão de agir diariamente para honrar o compromisso da Tecnisa de ser **mais construtora por m²**.

A filosofia empresarial pode ser resumida na missão, visão e valores:

Missão

Oferecer produtos e serviços no mercado imobiliário, cuja satisfação dos clientes assegure a sustentabilidade da Empresa e a valorização da marca Tecnisa.

Visão

Ser reconhecida como uma Empresa líder e inovadora no mercado imobiliário, mantendo sua posição entre as maiores incorporadoras brasileiras.

Valores

- **Integridade:** a integridade sempre esteve e estará presente nas nossas práticas de negócio. Nunca prometeremos que não vamos errar, mas prometeremos que sempre vamos corrigir.
- **Perpetuação da Empresa:** manteremos uma gestão que privilegie o crescimento sustentado de longo prazo, sem deixarmos nos levar pelas euforias momentâneas ou ações impensadas de curto prazo.
- **Excelência:** manteremos a obstinação pelas coisas bem-feitas, sem nos deixar levar pelo improviso e amadorismo.
- **Cordialidade:** continuaremos firmes na postura de sermos sempre uma Empresa boa de relacionamento com os mais diferentes públicos: acionistas, fornecedores, clientes, corretores, vizinhos, colaboradores, governo e sociedade.
- **Compromisso com os acionistas:** nos esforçaremos diariamente para entregar valor aos nossos acionistas, proporcionando segurança e rentabilidade dos investimentos, mantendo altos níveis de transparência e governança.
- **Compromisso com os colaboradores:** promoveremos um ambiente de trabalho saudável sem uso de práticas abusivas de liderança e assédio moral, no qual as pessoas trabalhem com autoestima elevada e desenvolvam todo o seu potencial criativo.
- **Diversidade:** manteremos um ambiente de trabalho que respeite a dignidade de todos os colaboradores, que seja isento de qualquer tipo de discriminação em função de raça, cor, religião, idade e opção sexual. **[GRI 4.8]**



A estratégia verticalizada de atuação garante grande controle do produto entregue, preços competitivos, otimização de recursos, alta rentabilidade e possibilidade crescente de novos e lucrativos negócios



Empreendimento Alto da Mata
(Barueri – SP)

4 Perfil Organizacional

A Tecnisa S.A. construtora e incorporadora é uma das maiores do Brasil no segmento de empreendimentos residenciais. Criada em 1977 por Meyer Joseph Nigri, na época estudante de Engenharia Civil, a Empresa somava, no encerramento de 2009, mais de 3 milhões de metros quadrados lançados. De seus 144 lançamentos, na época, 95 empreendimentos haviam sido entregues. **[GRI 2.1]**

A Tecnisa participa de todas as fases de uma incorporação imobiliária, desde a aquisição do terreno, desenvolvimento do produto e do projeto, realização das obras, as vendas das unidades e o atendimento aos seus mais de 10 mil clientes. A estratégia verticalizada de atuação garante grande controle do produto entregue, preços competitivos, otimização de recursos, alta rentabilidade e possibilidade crescente de novos e lucrativos negócios. **[GRI 2.2]**

Em fevereiro de 2007, ingressou no Novo Mercado da Bolsa de Valores de São Paulo (Bovespa), como empresa de capital aberto. Na composição acionária, o fundador da Empresa e controlador majoritário, Meyer Joseph Nigri, tem 61,7% do capital total. **[GRI 2.6]**

Em 2009, as vendas totalizaram aproximadamente R\$ 1,2 bilhão, sendo R\$ 905 milhões referentes à parcela Tecnisa (o modelo de negócio prevê a parceria com outras incorporadoras, principalmente fora do Estado de São Paulo). No encerramento de 2009, a Empresa possuía um banco de terrenos de aproximadamente R\$ 7,4 bilhões, sendo R\$ 5,4 bilhões referentes à sua participação. **[GRI 2.8]**

Nas primeiras três décadas de existência, o foco dos negócios foi orientado para clientes de alta e média-alta rendas da capital de São Paulo. Gradativamente, a Empresa tem expandido a área de atuação para todo o território nacional, em parceria com outras construtoras e incorporadoras locais, com lançamentos em cidades do interior de São Paulo, além de Brasília (DF), Curitiba (PR), Fortaleza (CE), Goiânia (GO), Lauro de Freitas (BA), Salvador (BA) e Manaus (AM). **[GRI 2.7, GRI 2.5]**

Entre 2008 e 2009 foram realizados diversos estudos para o desenvolvimento de uma linha de imóveis econômicos. Lançada em 2010, a Tecnisa Flex oferece unidades com preços entre R\$ 90 mil e R\$ 250 mil. **[GRI 2.2]**

Com sede administrativa em São Paulo (SP), a Empresa registrava 1.212 colaboradores próprios no encerramento de 2009.

Possui uma empresa de comercialização de imóveis, a Tecnisa Consultoria Imobiliária (TCI), com constituição jurídica independente, que responde pela qualidade de treinamento de uma equipe de corretores dedicada exclusivamente à venda de suas unidades. **[GRI 2.3, GRI 2.4]**

Linha histórica de 33 anos de experiência

1977

Em 22 de setembro de 1977 a Empresa iniciou suas atividades de engenharia e construção por meio da Tecnisa Engenharia e Comércio Ltda, com contrato celebrado em 24 de agosto de 1977.

Década de 80

Criação de programa de redução e otimização de insumos em obras, com queda significativa do desperdício de materiais e dos custos das obras. Investimento na gestão financeira.

Década de 90

Introdução do conceito de *grand space*, com área maior que a oferecida geralmente pelas demais incorporadoras, sem acréscimo proporcional de preço. Quanto mais compacto o apartamento, mais caro torna-se o metro quadrado.

Criação do conceito de *roof top* – lazer na cobertura dos edifícios e não no térreo.

Primeira empresa do Brasil a entregar os empreendimentos com as áreas comuns equipadas e decoradas.

Recebeu o *Prêmio Master Imobiliário de Engenharia*, com case de racionalização construtiva, promovido pelo Sindicato da Habitação de São Paulo (Secovi-SP), em **1996**.

Criação do Departamento de Desenvolvimento Tecnológico na área de Engenharia.

A partir de 2000

Forte investimento em inovação, principalmente nas áreas de Marketing, Relacionamento com o Cliente, Internet e Responsabilidade Social.

Em **2000** teve início a comercialização de imóveis com equipe própria.

Início de sua estratégia de vendas de imóveis pela internet, pioneiro no mercado imobiliário, em **2002**. Ainda nesse ano, iniciou o Programa de Responsabilidade Social Corporativa. Projetos em destaque: *Alfabetização em Canteiro de Obras*, *Alfabetização Digital*, *Profissionais do Futuro* (projeto de capacitação), *Projeto Primeiro Emprego* e *Projeto Vizinho*.

Em **2003**, obteve certificação ISO 9001 e PBQPH nível A, também foi reconhecida como uma das empresas mais admiradas do país e tornou-se uma empresa gay friendly, postura corajosa e pioneira.

Dentre os muitos reconhecimentos que recebeu, a Tecnisa destaca o *Prêmio Amanco por um Mundo Melhor*, de *Responsabilidade Social* (**2003, 2004 e 2005**) e o *Master Imobiliário de Responsabilidade Social*, promovido pelo Secovi-SP, em **2005**.

O aperfeiçoamento da política de atendimento e respeito ao cliente resultou na conquista de importantes prêmios, como o *Consumidor Moderno de Excelência em Serviços ao Cliente* por sete anos consecutivos (**2004 a 2010**).



Primeira empresa a ter uma equipe de corretores on-line, exclusiva para venda de apartamentos pela internet (com atendimento todos os dias das 8h até a 0h), e a manter um blog corporativo desde **2006**, reforçando a transparência do relacionamento com os seus públicos estratégicos, dentre outros avanços inovadores nas mídias sociais (Twitter, Orkut, Facebook, LinkedIn, You Tube, Flickr, Slide Share, Formspring, Foursquare). Também foi a primeira empresa a ter um lançamento de imóvel exclusivamente na internet e de ter vendas originadas a partir do acesso ao Twitter, Second Life e pelo aplicativo do iPhone.



Recebeu o reconhecimento de Philip Kotler, um dos profissionais mais reconhecidos do mundo na área de marketing, em entrevista ao jornal Valor Econômico (**2006**), que destacou a postura de vanguarda da Tecnisa em relação ao uso das mídias sociais como canais de venda e de relacionamento com os clientes.

Constituição da Tecnisa Consultoria Imobiliária (TCI) em **2006**.

Ingressou no Novo Mercado da Bovespa em **2007**.

Devido ao alto índice de satisfação dos colaboradores, configura-se no patamar das *150 Melhores Empresas para Trabalhar* (Guia Você S/A Exame), de **2007 a 2009**, e no ranking das *100 Melhores Empresas para Trabalhar* realizado pelo Great Place to Work (GPTW), em parceria com a revista Época.



Em **2009** cria o Comitê de Sustentabilidade Tecnisa e, atenta à mudança demográfica no que diz respeito ao envelhecimento da população, desenvolveu o primeiro projeto de arquitetura inclusiva com consciência gerontológica.

Lançamento da linha de imóveis econômicos, Tecnisa Flex, em **2010**.



5

Governança Corporativa

Para reforçar a transparência da gestão de seus negócios e atendendo às exigências do regulamento do Novo Mercado da Bovespa, a Tecnisa vem aprimorando sua governança corporativa desde a abertura de seu capital, em 2007. A Companhia estabeleceu um Conselho Fiscal e cumpriu a determinação de ter pelo menos 20% dos membros do Conselho de Administração como integrantes independentes. Atualmente, exceção ao presidente e ao vice-presidente do conselho, todos os demais membros são independentes.

Apesar de não existirem comitês formais que se reportam diretamente ao Conselho de Administração, a mais alta instância administrativa da Tecnisa, os diretores têm relacionamento estreito e facilitado com o presidente da Empresa, contribuindo para que a tomada de decisões seja feita de forma conjunta e participativa.

Em janeiro de 2008, o executivo Carlos Alberto Júlio passou a ocupar o cargo de presidente da Companhia, onde permaneceu por cerca de dois anos, voltando a ser vice-presidente do Conselho de Administração, por motivos pessoais. No período em que ocupou a presidência, o executivo contribuiu para maior estruturação da Tecnisa, fundamental para dar suporte ao ritmo atual de crescimento. O planejamento e a implantação do Sistema Integrado Tecnisa (SIT 2.0), baseado no sistema SAP, foi um dos resultados alcançados durante a sua gestão.

O fundador da Tecnisa, Meyer Joseph Nigri, reassumiu o cargo de presidente em janeiro de 2010.

Diretoria executiva da Tecnisa.
Da esquerda para a direita:
Fabio Villas Bôas, José Carlos Lazaretti Junior, Tomas Laszlo Balanky, Joseph Meyer Nigri, Meyer Joseph Nigri, Douglas Duarte, Newman Brito e Romeo Deon Busarello

Diretoria Executiva

Os diretores da Tecnisa são responsáveis pela administração da Empresa, com base nas políticas e diretrizes gerais estabelecidas pelo Conselho de Administração. São eleitos pelos integrantes do CA, com mandato de dois anos, podendo ser reeleitos ou destituídos a qualquer momento.

Membros da Diretoria Executiva	Cargo
Carlos Alberto Julio	Diretor Presidente*
Leonardo Paranaguá	Diretor Financeiro e de Relacionamento com Investidores**
Tomas Laszlo Balanky	Diretor Administrativo
Douglas Duarte	Diretor Comercial
Fabio Villas Bôas	Diretor Técnico
Romeo Deon Busarello	Diretor de Relacionamento com Cliente e Internet
Joseph Meyer Nigri	Diretor de Novos Negócios
José Carlos Lazaretti Júnior	Diretor Jurídico
Newman Brito	Diretor dos Produtos Tecnisa Flex

* Em 2010 Meyer Joseph Nigri assume o cargo de Diretor Presidente
** Em 2010 Thomas Daniel Brull assume o cargo de Diretor Financeiro e de Relacionamento com Investidores



Conselho de Administração

O Conselho de Administração (CA) é responsável pelo estabelecimento das políticas estratégicas da Tecnisa, inclusive comerciais, além de eleger os diretores e fiscalizar a gestão dos mesmos. É formado por cinco integrantes, dentre eles o presidente do Conselho, o vice-presidente do Conselho, que permaneceu como Diretor Presidente até Dezembro de 2009, e três membros independentes. **[GRI 4.2, GRI 4.3]**

Os conselheiros têm mandato de dois anos, podendo ser reeleitos ou destituídos a qualquer momento. As reuniões acontecem mensalmente e as decisões são tomadas pela maioria dos votos dos integrantes presentes.

Membros do Conselho de Administração	Cargo
Meyer Joseph Nigri	Presidente
Carlos Alberto Júlio	Vice-Presidente
Ricardo Barbosa Leonardos	Conselheiro independente
José Roberto Mendonça de Barros	Conselheiro independente
Maurizio Mauro	Conselheiro independente

* Os currículos dos executivos estão disponíveis no site www.tecnisa.com.br/ri.

Conselho Fiscal

Sua principal responsabilidade é fiscalizar os atos dos administradores e analisar as demonstrações financeiras, relatando suas observações aos acionistas. O Conselho Fiscal é um órgão independente da administração e da auditoria externa da Tecnisa, seguindo a Lei das Sociedades por Ações. Possui três membros efetivos e três suplentes.

Membros do Conselho Fiscal	Cargo
Ricardo Scalzo	Conselheiro
Luciano Douglas Colauto	Conselheiro
Gilberto Braga	Conselheiro
Nelmir Pereira Rosas	Suplente
Marcio Alvaro Moreira Caruso	Suplente
André Pines	Suplente

Auditoria independente

Trimestralmente, a Empresa submete seus demonstrativos financeiros à auditoria externa independente da Terco Grant Thornton. A cada dois anos, a empresa responsável pela auditoria externa pode ser substituída.

Gestão com respeito ético **[GRI 4.1]**

Propiciar um ambiente de trabalho saudável, no qual todos podem desenvolver suas potencialidades e vivenciar bem-estar, com base em valores éticos, é primordial para a Tecnisa. O aprimoramento e a comunicação do seu Código de Ética, em 2009, fazem parte dessa jornada de valorizar a importância de agir honestamente na condução e operação dos negócios. Os colaboradores recebem treinamento sobre o documento já na fase de integração, antes mesmo de assumirem seus cargos na Companhia. Para a Tecnisa, a criação do Código foi um passo significativo no avanço da transparência e na disseminação das diretrizes de conduta profissional, em sintonia com os seus valores corporativos.

Os casos de violação são analisados pela Comissão de Ética e Segurança, que faz uma recomendação das respectivas sanções para aprovação da diretoria. As penalidades ao colaborador resumem-se em advertência, suspensão temporária, afastamento definitivo e responsabilização civil ou penal. As denúncias podem ser encaminhadas diretamente ao Escritório de Segurança Corporativa (ESC), pelo e-mail esc@tecnisa.com.br ou pelo telefone (11) 3708-1057. Em 2009, não foram registrados casos de violação do Código de Ética. Estabelecida em 2009, subordinada à Área Administrativa, a Comissão de Ética e Segurança é formada por 22 profissionais, integrantes de 13 diferentes áreas da Companhia. **[GRI HR4]**

Além do Código de Ética disponível na íntegra em www.tecnisa.com.br/ri, a Tecnisa atualizou e revisou seus procedimentos em relação à segurança da informação. A nova versão da Política de Segurança da Tecnisa, lançada em julho de 2009, abrange a segurança física do local de trabalho: prédio, estruturas internas, circulação de pessoas no condomínio e manutenção dos equipamentos de proteção. A Empresa criou uma área específica para aprimorar e cuidar dessas questões, o Escritório de Segurança Corporativa (ESC).



Escritório administrativo Tecnisa



Para a Tecnisa, é preciso sempre se questionar a fim de encontrar soluções para aprimorar os negócios e contribuir para um mundo melhor

6 **Qualidade das Relações**

Como incentivar o desenvolvimento profissional e valorizar ainda mais a dedicação dos colaboradores? Qual a tecnologia e o conhecimento necessários para reduzir os impactos ambientais da construção civil? Como garantir cada vez mais retorno financeiro aos acionistas? Como melhorar ainda mais a satisfação dos clientes? Para a Tecnisa, é preciso sempre se questionar a fim de encontrar soluções para aprimorar os negócios e contribuir para um mundo melhor.

A partir desses e de outros questionamentos, os colaboradores são incentivados a transformar a etapa de planejamento em ações práticas para construir imóveis de alta qualidade, evitando o desperdício de recursos naturais e atendendo de forma efetiva às necessidades de cada cliente. Essa capacidade de entender as necessidades de cada público estratégico do negócio depende muito do esforço da Tecnisa em manter relacionamentos próximos e transparentes, que serão discutidos ao longo deste capítulo. A Empresa já é uma referência no mercado em práticas 2.0, de interação com os clientes por meio da internet e de mídias sociais. No total, são oferecidos 42 pontos de contato aos clientes Tecnisa, garantindo a transparência no relacionamento entre Empresa e consumidores.

Para que a Tecnisa pudesse ter uma visão mais completa e integrada de suas atividades, aconteceram várias mudanças em 2009, como a melhoria dos sistemas operacionais que dão suporte ao monitoramento das etapas de construção, com softwares e tecnologias de ponta, inclusive para aprimorar o atendimento aos clientes. No âmbito interno de sua gestão, também reforçou o foco de atuação em áreas estratégicas, criando a área de Meio Ambiente e Segurança do Trabalho, além da implantação do Comitê de Sustentabilidade, composto por 13 participantes, oriundos de diversas áreas, como Recursos Humanos, Departamento de Desenvolvimento Tecnológico, Suprimentos, Marketing, Projetos, Redes Sociais, Relacionamento com Clientes, dentre outras.

No ambiente externo, manteve os projetos de Responsabilidade Social Corporativa e a sua participação em associações e em debates sobre os temas ligados à Construção Sustentável.

A qualidade de seus relacionamentos também pode ser mensurada pela força da marca Tecnisa no mercado e na satisfação profissional de seus próprios colaboradores.

6.1

Acionistas

A Tecnisa aproveita a sua experiência com diferentes canais de mídias para estreitar o relacionamento com os acionistas, investidores e o mercado de capitais. O site organizado pela Área de Relacionamento com Investidores (RI) contém informações atualizadas sobre o desempenho da Empresa. Os balanços trimestrais, com análises dos indicadores econômico-financeiros e operacionais, são apresentados por meio de teleconferências.

A equipe de RI é responsável em realizar *road shows* com os investidores nacionais e estrangeiros, principalmente na Europa e nos Estados Unidos.

Uma das oportunidades de melhoria encontrada pela área de RI é a necessidade de aprimorar ainda mais a política de gestão sistêmica dos riscos da Empresa, com visão a médio e a longo prazos.

As ações da Tecnisa estão registradas para negociação na Bovespa sob o código TCSA3, admitidas no Novo Mercado, nível mais elevado de práticas de governança corporativa.

Vantagens competitivas Tecnisa

Foco no segmento de alta rentabilidade na Região Metropolitana de São Paulo: para a Tecnisa, o sucesso no mercado imobiliário está diretamente relacionado ao conhecimento que o incorporador tem da região em que atua, assim como de seus habitantes. Dessa forma, consegue antecipar tendências, o que aumenta a velocidade de vendas e a lucratividade dos empreendimentos.

Diversificação de segmento: com o lançamento da linha econômica Tecnisa Flex, a Empresa fica menos suscetível a crises em mercados específicos, além de acelerar o crescimento dos negócios, por conta da elevada demanda do segmento, em reflexo ao déficit habitacional no país, e por conta dos investimentos públicos em habitação popular.

Situação financeira sólida, decorrente de uma eficiente política de gestão de capital: permite adquirir terrenos mais atrativos, assim como financiar a construção dos seus empreendimentos e seus clientes, o que garante a perenidade dos negócios. Propicia também condições da Empresa atravessar ciclos econômicos instáveis de forma consistente e segura.

Forte reputação e reconhecimento de marca: a marca Tecnisa possui uma sólida reputação, ampla credibilidade e aceitação entre os seus clientes, proprietários de terrenos, fornecedores, subempreiteiras e outras incorporadoras. Esse resultado deve-se à alta qualidade de seus produtos, ao compromisso de entrega das unidades vendidas no prazo e à busca permanente pela plena satisfação dos seus clientes.

Satisfação reconhecida dos clientes: os diversos prêmios e reconhecimentos que recebeu ao longo dos anos demonstram a vocação da Tecnisa em servir os clientes com a máxima eficiência. Veja a lista completa de reconhecimentos na página 52.

Modelo de atividades integrado, com equipe própria de vendas: ao operar suas atividades de forma integrada, a Tecnisa consegue administrar e controlar todas as etapas de um empreendimento desde a sua fase de concepção, passando pela etapa de obras até o relacionamento pós-chave. Também acredita que uma equipe de vendas focada exclusivamente em seus produtos possibilita a venda dos lançamentos com maior rapidez e melhor atendimento aos clientes.

Equipe de administração experiente: a Empresa possui uma competente equipe de administradores, além da presença do seu fundador, que auxiliou na construção de sua governança, garantindo uma visão sustentável do negócio no longo prazo.

Forte atuação na internet: a Tecnisa é reconhecida pela sua postura inovadora de marketing e de relacionamento com os clientes por meio da internet e das mídias sociais, contribuindo para a proximidade da Empresa com os seus públicos estratégicos.

Desempenho econômico-financeiro e operacional

A economia mundial foi duramente atingida pela crise dos mercados financeiros, iniciada em 2008, com reflexos vivenciados no Brasil. O mercado doméstico, entretanto, conseguiu reagir, principalmente a partir do segundo semestre de 2009. Medidas do governo de estímulo ao consumo, controle de inflação, melhora na oferta de emprego, investimentos públicos em habitação popular e disponibilidade de crédito incentivaram a demanda e restabeleceram o crescimento econômico.

Apesar de não atingir os resultados esperados, por conta do cenário que ainda exigia cautela, a Tecnisa registrou aumento de 47% do lucro líquido em 2009, na comparação com o ano anterior, totalizando R\$ 110,5 milhões. Conhecida por ser uma das empresas mais rentáveis do setor imobiliário brasileiro, o desempenho financeiro da Tecnisa mostra-se consistente desde a sua fundação, independentemente dos altos e baixos da economia, com crescimento dos resultados a cada ano.

Para 2010, a Empresa anunciou uma forte retomada de crescimento, com meta de lançamentos de R\$ 2 bilhões de Volume Geral de Vendas (VGV). No final de 2009, foram finalizadas operações no mercado de dívida, adicionando R\$ 360 milhões ao caixa, de forma a preparar a Empresa para alcançar essa projeção.

A diversificação de produtos faz parte de sua estratégica, com destaque para a criação da linha econômica Tecnisa Flex. Seis empreendimentos já foram lançados nas cidades de Cotia, Diadema, Suzano e Carapicuíba, sendo este último integrante do *Programa Minha Casa, Minha Vida*, do governo federal.

Desafio e meta 2010:

alcançar a marca inédita de R\$ 2 bilhões de VGV em lançamentos.

A análise do desempenho da Empresa continua na sequência, com a apresentação dos indicadores operacionais e econômico-financeiros.



Loja Tecnisa Flex – Empreendimento Flex Carapicuíba

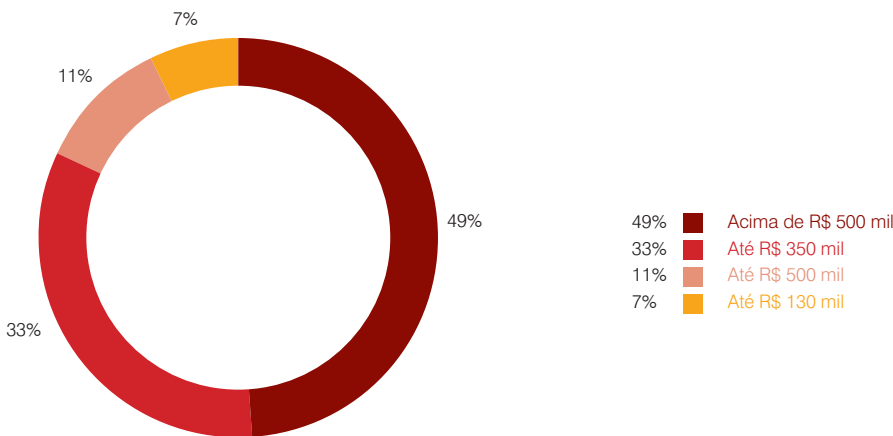
Desempenho operacional

Banco de terrenos

O banco de terrenos em 2009 mostrou poucas alterações em suas características, devido à decisão de interromper a aquisição de terrenos, preservando a estrutura financeira no cenário de crédito mais restritivo vivenciado entre o final de 2008 e o primeiro semestre de 2009.

A partir do terceiro trimestre de 2009, a Tecnisa voltou a adquirir terrenos, em sua maioria de menor porte e de aprovação mais rápida. No encerramento do ano, a Empresa possuía um banco de terrenos de aproximadamente R\$ 7,4 bilhões, sendo R\$ 5,4 bilhões referentes à parte Tecnisa.

Segmentação de Renda



Lançamentos

Em 2009, a Empresa lançou empreendimentos com Volume Geral de Vendas 77% inferior ao montante do ano anterior. O menor volume de lançamentos foi devido à concentração do banco de terrenos em projetos de grande porte – que exigem maior tempo de aprovação devido ao seu grau de complexidade. Além disso, como explicado acima, a interrupção de aquisição de terrenos influenciou no menor volume de lançamentos.



Vendas Contratadas

O volume de vendas contratadas foi 11% inferior ao apresentado no fechamento de 2008, devido ao menor volume de lançamentos em 2009. Destaca-se a boa qualidade dos produtos em estoque.



Desempenho econômico-financeiro

Para uma perfeita compreensão dos resultados econômico-financeiros, é necessário o entendimento da apuração dos resultados da Empresa:

Apuração do resultado de incorporação e venda de imóveis

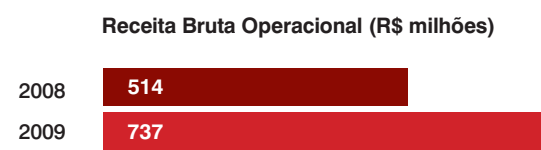
O resultado das operações é apurado em conformidade com o regime contábil de competência do exercício. Nas vendas de unidades concluídas, o resultado é apropriado no momento em que a venda é efetivada, independentemente do prazo de recebimento do valor contratual. Os juros prefixados, decorrentes das vendas das unidades concluídas dos empreendimentos imobiliários, são apropriados ao resultado, observando-se o regime de competência, independentemente de seu recebimento.

Nas vendas de unidades não concluídas, o resultado é apropriado da seguinte forma:

- O custo incorrido das unidades vendidas é apropriado integralmente ao resultado;
- É apurado o percentual do custo incorrido das unidades vendidas, incluindo o terreno, em relação ao seu custo total orçado, sendo esse percentual aplicado sobre a receita das unidades vendidas, ajustada segundo as condições dos contratos de compra e venda, sendo assim determinado o montante das receitas a serem reconhecidas;
- O montante da receita de venda apurada, incluindo a atualização monetária contratual, líquido das parcelas já recebidas, é contabilizado como contas a receber, ou como adiantamentos de clientes, quando excedente aos valores reconhecidos como receita;
- A Empresa adota a política de iniciar o reconhecimento da receita relativa a um empreendimento imobiliário somente após decorridos 180 dias do lançamento do empreendimento ou após atingir o percentual mínimo de vendas julgado adequado pela Empresa, em consonância com a especificação do registro de incorporação e artigos 33 e 34 da Lei nº 4.591/64.

Receita Bruta Operacional

O valor da receita bruta teve crescimento de 43,4% em 2009, na comparação com o ano anterior.



Receita Operacional Líquida

No ano de 2009, o montante foi 44% superior ao mesmo período de 2008. O motivo do crescimento foi o maior reconhecimento de receita pela evolução mais acentuada das obras.

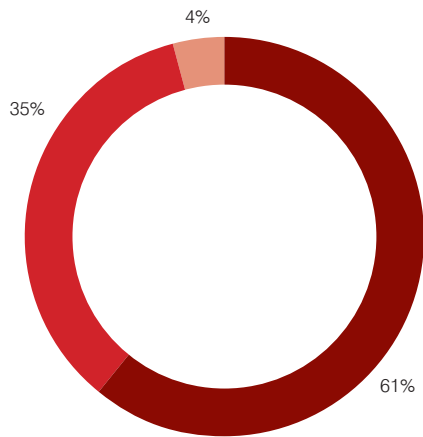


44%
de crescimento
na receita
operacional líquida

Custo dos imóveis vendidos e dos serviços prestados

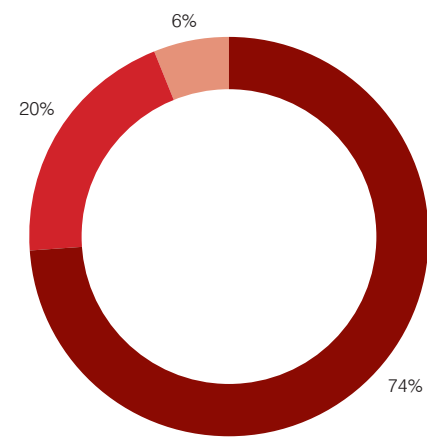
Apresentou aumento de 44% em relação ao ano de 2008, totalizando R\$ 462,2 milhões.

Custo de Obra 2008



61% Obras
35% Terrenos
4% Custo Financeiro

Custo de Obra 2009



74% Obras
20% Terrenos
6% Custo Financeiro

Lucro Bruto e Margem Bruta

Em 2009, a margem bruta foi de 35%. Excluindo os custos financeiros, a margem passa para 39%, ante 37,8% em 2008.

39%
de margem bruta
ajustada no ano
de 2009

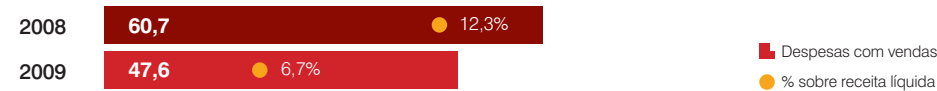
Lucro Bruto (R\$ milhões) e Margem Bruta (%)



Despesas operacionais

As despesas operacionais foram impactadas pelas mudanças contábeis exigidas pela Lei 11.638, que a partir de janeiro de 2008 alterou os dispositivos da Lei das Sociedades por Ações. As principais mudanças foram a apropriação das despesas com estandes e decorados segundo a vida útil dos mesmos e o reconhecimento diretamente ao resultado das despesas com publicidade e propaganda.

Despesas Comerciais (R\$ milhões)



A queda das despesas com vendas foi motivada pelo menor ritmo de lançamentos.

Despesas Gerais e Administrativas (R\$ milhões)



Ebitda (R\$ Mil)

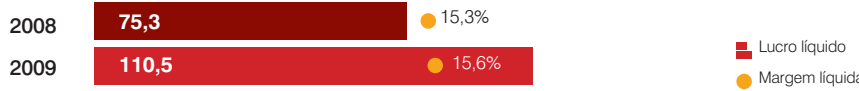
Conta	2008	2009
Resultado Operacional	102.683	154.798
(-) Resultado Financeiro	38.024	23.258
(+) Depreciação e Amortização com Estandes	2.904	12.886
(+) Depreciação e Amortização Adm.	1.316	2.452
(+) Stock Options	1.543	2.489
(+) Ágio em Part. Societária	2.913	4.031
(=) EBITDA	73.335	153.398
Margem EBITDA	14,9%	21,6%

Resultado Financeiro Líquido

Em 2009, o resultado financeiro líquido foi de R\$ 23,3 milhões, valor 39% inferior ao de 2008 (R\$ 38 milhões), principalmente em razão da menor posição de caixa que a Empresa manteve no ano.

Lucro Líquido e Margem Líquida

Lucro Líquido (R\$ milhões) e Margem Líquida (%)



15,6%
é uma das maiores
margens líquidas
do setor em 2009

A Empresa tem mantido de forma consistente a margem líquida de 15% ao longo dos anos, sendo uma das mais rentáveis do setor.

Endividamento

A posição de caixa em dezembro de 2009 era de R\$ 419,9 milhões, total 491% maior que no ano anterior. As captações realizadas no quarto trimestre de 2009 e o aumento de financiamento à construção (SFH) justificaram o crescimento do endividamento líquido, que somava R\$ 479,3 milhões no encerramento do ano.

Além do endividamento financeiro, a Tecnisa tinha R\$ 104 milhões a pagar em 2009, relativos à aquisição de terrenos.

Disponibilidades e Aplicações Financeiras (R\$ milhões)	4T08	3T09	4T09	4T09 x 4T08	4T09 x 3T09
Caixa	27,4	33,9	63,2	130,7%	86,4%
Aplicações Financeiras - curto prazo	43,7	35,0	356,7	716,9%	920,1%
Total das disponibilidades e Aplicações Fin.	71,1	68,9	419,9	490,9%	509,8%
Dívida de curto prazo					
Empréstimos/Financiamentos	108,3	283,7	373,5	244,9%	31,6%
Total da dívida de curto prazo	108,3	283,7	373,5	244,9%	31,6%
Dívida de longo prazo					
Empréstimos/Financiamentos	173,2	182,1	525,8	203,7%	188,8%
Total da dívida de longo prazo	173,2	182,1	525,8	203,7%	188,8%
Endividamento total	281,4	465,8	899,2	219,5%	93,1%
Endividamento líquido	210,4	396,9	479,3	127,9%	20,8%

Distribuição de riqueza

A Tecnisa ampliou, em 2009, a geração de riquezas compartilhadas com os seus públicos: colaboradores, fornecedores, acionistas e governo, por conta dos bons resultados conquistados no ano.

Distribuição do DVA (Demonstração do Valor Adicionado) (R\$ milhões) **[GRI EC1]**

	2008		2009	
	Controladora	Consolidado	Controladora	Consolidado
Receita				
Receita de imóveis vendidos/serviços prestados	-	514.069	-	737.928
Provisão p/ devedores duvidos - Reversão/(Constituição)	-	(1.075)	-	(731)
Outras receitas operacionais	67.236	67.844	11.639	15.916
	67.236	580.838	11.639	753.113
Insumos adquiridos de terceiros				
Custo de imóveis vendidos e serviços prestados	-	(320.267)	-	(462.196)
Serviços de terceiros	(10.415)	(15.804)	(12.037)	(15.901)
Outras despesas operacionais	(59.153)	(122.638)	(13.612)	(56.609)
	(69.568)	(458.709)	(25.649)	(534.706)
Valor adicionado bruto	(2.332)	122.129	(14.010)	218.407
Retenções				
Depreciação, amortização e exaustão	(1.182)	(4.465)	(1.688)	(14.835)
Valor adicionado líquido produzido pela entidade	(3.514)	117.664	(15.698)	203.572
Valor adicionado recebido em transferência				
Resultado de equivalência patrimonial	91.250	-	155.627	-
Receitas financeiras	9.132	54.271	17.761	36.530
	100.382	54.271	173.388	36.530
Valor adicionado total a distribuir	96.868	171.935	157.690	240.102
Distribuição do valor adicionado				
Pessoal e encargos (exceto INSS)	14.927	24.378	23.815	31.110
Impostos, taxas e contribuições (Inclusive INSS)	2.081	43.933	5.972	56.348
• Federais	2.081	43.332	5.972	55.889
• Estaduais	-	-	-	-
• Municipais	-	601	-	459
Juros e encargos financeiros	2.483	16.247	12.841	13.272
Aluguel	2.101	3.689	4.526	6.893
Participação de minoritários	-	8.413	-	21.943
Lucro retido do período	75.276	75.276	110.536	110.536
Total	96.868	171.935	157.690	240.102

* Para outras informações consulte a nossa página de relacionamento com investidores em nosso site: www.tecnisa.com.br/ri

6.2
Clientes

Um cliente satisfeito é aquele que adquire um imóvel de qualidade comprovada, recebe as chaves no prazo combinado e, em caso de eventuais reparos ou necessidades, consegue contatar facilmente a construtora e ser atendido de forma ágil por uma assistência técnica capacitada. Todas essas etapas são estudadas com muito cuidado pela Tecnisa. Desde 2001, a Empresa desenvolve um Programa de Excelência em Relacionamento com o Cliente, sob a supervisão e o monitoramento constante de um diretor específico para essa área. As premiações recebidas pela Tecnisa e o grau de satisfação ajudam a demonstrar a paixão e a vocação da Empresa em servir de maneira diferenciada os seus clientes.

Com o forte ritmo de expansão, a cada ano cresce o número de unidades vendidas. No ano 2000 foram incorporados 400 novos clientes. Já em 2010, a expectativa é de que 6 mil novos clientes escolham a Tecnisa para construir seus lares. Desde a sua origem, a Empresa procura honrar com responsabilidade essa escolha.

Em 2009, para se relacionar cada vez melhor e ter uma visão integrada dos seus clientes, implantou o sistema Orbium Customer Relations, que armazena e organiza as informações e os processos de atendimento de cada cliente. Com essa ferramenta, consegue integrar os vários canais de comunicação e os dados dos clientes gerados a partir dos contatos com as áreas de Relacionamento com o Cliente, Contas a Receber, Cobrança, Jurídico, Personal e Assistência Técnica. Esse sistema vem aprimorar ainda mais a qualidade das relações com esse importante *stakeholder*.

Desafio e meta 2010

- 1. Continuar oferecendo aos seus clientes um atendimento diferenciado em relação às práticas atuais de mercado, com destaque para a conquista do Prêmio Consumidor Moderno de Excelência em Serviço ao Cliente pelo sétimo ano consecutivo, em 2010.
- 2. Realizar, em 2010, uma ampla pesquisa (qualitativa e quantitativa) de satisfação com os seus clientes.



Relacionamento com
o Cliente Tecnisa

Portfólio e Clientes Tecnisa

Com um portfólio que inclui condomínios de casas, flats, edifícios residenciais e de escritórios, a Empresa tem se especializado para oferecer sempre produtos de qualidade para públicos diversificados.

No mercado residencial, a Tecnisa oferece produtos específicos para os clientes que se encontram em diferentes segmentos econômicos:

Tecnisa Premium

Nessa linha, a Tecnisa desenvolve empreendimentos de alto padrão para atender pessoas e famílias de alta e média-alta rendas da Região Metropolitana de São Paulo e demais cidades do Brasil, tais como Salvador (BA), Fortaleza (CE), Brasília (DF), Manaus (AM) e Curitiba (PR). No final de 2009, o número total de clientes deste segmento já superava 10 mil.

Tecnisa Flex

A partir de 2010, com a entrada da linha Tecnisa Flex, a Empresa também atenderá clientes de outras faixas de renda. As novas unidades se concentrarão, inicialmente, em Cotia, Osasco, Mogi das Cruzes, Guarulhos, Diadema, Suzano, além de cidades em outros Estados, como Manaus, Brasília, Salvador, Fortaleza e Curitiba.

Esta linha de produtos divide-se em três faixas de preços:

- Supereconômica: entre R\$ 90 mil e R\$ 130 mil, dentro do Programa Minha Casa, Minha Vida, do governo federal;
- Econômica: entre R\$ 130 mil e R\$ 180 mil; e
- Plus: de R\$ 180 mil a R\$ 250 mil.

No ano de 2010, com a linha Flex, estima-se um aumento da ordem de 4 mil no número de novos clientes.

Empreendimento Near (São Paulo)



Mais qualidade de atendimento por m²

Agilidade no atendimento, qualidade das relações, a promessa de corrigir os erros cometidos no caminho e os inovadores canais de relacionamento são aspectos importantes do dia a dia do negócio e renderam à Tecnisa, em 2009, o título de “Empresa do Ano” em qualidade de atendimento ao cliente, além da conquista, pelo sexto ano consecutivo, do *Prêmio Consumidor Moderno de Excelência em Serviço ao Cliente*, no segmento de construção civil.

Para a Tecnisa, o prêmio reconhece o trabalho dedicado e consistente de seus colaboradores e a estratégia bem-sucedida de oferecer 42 pontos de contato com os clientes da linha Premium, desde a assinatura do contrato até a entrega da unidade. Outro serviço diferenciado nesta linha é o Personal Tecnisa, com a vantagem de o cliente poder escolher os acabamentos e indicar adaptações nos imóveis a serem feitas ainda no período de construção, evitando reformas posteriores.

Após a conclusão das obras, a Tecnisa oferece uma estrutura profissional de assistência técnica aos clientes e à área comum do condomínio. Em caso de irregularidades, um colaborador vai até o imóvel em no máximo 72 horas para avaliar o problema a fim de se programar os serviços de reparo. Em eventuais solicitações de assistência técnica que dependam de pronto atendimento, um colaborador vai ao local no mesmo dia. A equipe de assistência técnica é formada por cinco engenheiras, responsáveis por oferecer um serviço diferenciado aos clientes, prestando-lhes informações e esclarecimentos com relação aos imóveis na fase de ocupação. Além disso, gerenciam uma equipe de colaboradores próprios que realizam os serviços de assistência técnica nos imóveis, dentro de padrões de qualidade diferenciados, utilizando, por exemplo, protetores de calçado próprios para as salas cirúrgicas. A equipe de engenheiras dispõe de equipamentos para acessar remotamente o sistema de informações dos clientes, facilitando e agilizando os atendimentos.

Serviço de Assistência Técnica Tecnisa
(Colaborador Antonio Gregório da Silva)



Projeto Hospitalidade

Praticar a gestão de relacionamento com foco na hospitalidade, fortalecendo a relação de confiança, gentileza e atenção aos consumidores é o objetivo do *Projeto de Hospitalidade*, iniciado pela Tecnisa em 2009. Inicialmente foi contratada uma consultoria para fazer a avaliação da equipe do Departamento de Relacionamento com o Cliente, por meio de monitoria da qualidade do atendimento e análise da atitude hospitaleira. O segundo passo, realizado também em 2009, foi promover treinamentos baseados nos conceitos e nos processos voltados ao bom atendimento.

Política de Privacidade

A Tecnisa segue uma rigorosa política de privacidade com os dados dos clientes, tendo incorporado essa questão, inclusive, em seu Código de Ética. Uma das responsabilidades de todos os colaboradores é manter o sigilo de informações, na forma escrita, oral ou digital dos clientes, com respeito a negócios, cadastros, operações e resultados.

As diretrizes de marketing reforçam a importância de vender apenas os aspectos assegurados em cada empreendimento. As principais peças publicitárias precisam de aprovação prévia do Departamento de Projetos, que atesta se o que está sendo oferecido condiz exatamente com o proposto. Esses cuidados evitaram que a Empresa recebesse reclamações do gênero, por parte de seus clientes durante o ano de 2009. **[GRI PR4, GRI PR8, GRI PR9]**

Pesquisa de satisfação

Se você é cliente, recomendaria um imóvel da Tecnisa para um amigo? O atendimento da assistência técnica foi rápido e preciso quando você necessitou? Essas e outras questões fazem parte da pesquisa de satisfação desenvolvida pela TNS Interscience, que realizou entrevistas presenciais com os clientes Tecnisa que já moram nos seus imóveis. A última pesquisa foi publicada em 2008. No total, participaram 161 moradores, escolhidos por amostragem em cinco empreendimentos. A Tecnisa obteve nota média de 7,89 na Satisfação Geral, considerada boa.

Em outubro de 2010 está prevista a conclusão de outra pesquisa de satisfação, em parceria com o Instituto Brasileiro de Hospitalidade Empresarial (IBHE).

Em 2009, a Empresa não recebeu nenhuma multa ou ação judicial por atrasos na entrega das obras, um indicador que demonstra na prática o seu comprometimento com a qualidade e satisfação de seus clientes. **[GRI PR9]**

No ano de 2009, pela excelência no relacionamento com o cliente, a Tecnisa recebeu pelo sexto ano consecutivo o *Prêmio Consumidor Moderno de Excelência em Serviços ao Cliente*, levando a ser escolhida “Empresa do Ano”, no *Prêmio Consumidor Moderno 2009*



Arquitetura Inclusiva

Ao procurar estar mais próxima de seus clientes, a Tecnisa acaba entendendo as necessidades reais dos moradores. Com isso, consegue desenvolver alternativas para melhorar a qualidade de vida das pessoas. Foi assim que nasceu um novo conceito de construção: consciência gerontológica.

De forma proativa, a Tecnisa reuniu um grupo multidisciplinar para discutir o assunto, formado por professores da Universidade Federal de São Paulo (Unifesp), arquitetos, engenheiros, gerontólogos, terapeutas ocupacionais e assistentes sociais. As recomendações do grupo resultaram em cerca de 30 itens diferenciados a serem projetados nas áreas comuns de convivência, tais como menos escadas e mais rampas, escadas submersas para facilitar o acesso às piscinas, fechaduras invertidas, pisos opacos e antiderrapantes, eliminação de cantos vivos, áreas de circulação amplas e com portas mais largas, dentre outros. Nas áreas privativas, destacam-se as barras de apoio em banheiros, lavatórios que permitem maior aproximação, banco basculante com cantos arredondados na área do box, entre outros.

A Companhia procura frisar que seus imóveis são inclusivos, não exclusivos para as pessoas de terceira idade. É uma mudança de paradigma na construção civil e uma forma de manifestar respeito a este público. O primeiro prédio-modelo foi projetado em 2009 e será lançado no segundo semestre de 2010, no bairro Água Rasa, na capital paulista. A partir de 2010, o padrão de arquitetura inclusiva também será adotado em outros empreendimentos. A mudança posiciona a Tecnisa como a primeira empresa do setor imobiliário com postura *senior friendly*.

Desde 2005, a Tecnisa assumiu também ser uma empresa *gay friendly*, com profissionais de atendimento e pós-venda treinados para respeitar as características e particularidades da comunidade LGBT (Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis e Transexuais).

Mais Inovação

Ao abraçar as inovadoras mídias sociais e todas as demais ferramentas de comunicação via web, a Empresa passou a ser também símbolo de inovação e de referência em marketing de relacionamento e comunicação pela internet. Os benefícios intangíveis são vários: relacionamento com os clientes; visibilidade e modernização da marca; relacionamento com parceiros de negócio; avanço da política de transparência empresarial; e governança corporativa. Além disso, com essas ferramentas de comunicação é possível comercializar imóveis de forma mais competitiva, com menores custos de marketing.

O desempenho comercial impulsionado pelas vendas originadas pela internet, que em 2009 alcançaram R\$ 159 milhões (21% do total de vendas onde a equipe interna atua), mostrou que é possível reverter em ganhos econômicos o benefício da construção de marca utilizando as plataformas on-line.

Twitter gera venda de apartamento

De forma inédita, a Tecnisa realizou a primeira venda de um apartamento originada pela rede social Twitter. Nesta mídia, a Tecnisa divulga seus lançamentos e notícias do mercado imobiliário. Tudo começou quando a área de Marketing lançou uma promoção exclusiva nas redes sociais: quem comprasse uma das unidades remanescentes de alguns empreendimentos ganharia um vale-compras. A promoção chamou a atenção de centenas de internautas e um deles, que segue o perfil da construtora no Twitter, decidiu adquirir um apartamento de R\$ 500 mil no Alto da Lapa, em São Paulo.



A Tecnisa utiliza os meios eletrônicos não somente como canais de divulgação da marca e venda de produtos, mas para ampliar a comunicação e a participação de seus clientes. Qualquer questionamento, dúvida ou reclamação recebe resposta em no máximo 48 horas. Os principais canais de comunicação, atendimento e participação dos clientes com a Tecnisa são:

• Site institucional, com atendimento de corretores on-line das 8h às 24h

É possível interagir com a equipe de vendas por meio do atendimento on-line (chat), atendimento por e-mail (a resposta dos corretores sai em até 15 minutos), telefone (com a opção de agendar para que um corretor ligue na hora desejada) e vídeo-atendimento. Pelo site, os clientes também podem realizar o acompanhamento da obra, inclusive com fotos dos vários estágios de construção.

• Blog Corporativo, o primeiro do mercado imobiliário

Quatro temas principais definem o conteúdo publicado neste canal interativo: notícias do mercado, matérias sobre lar (cuidados de jardinagem, decoração, etc.), inovação e institucional. Os internautas podem fazer comentários sem sofrer censura – somente mensagens de ofensas gratuitas são desconsideradas. Atualmente é um dos principais canais de observação em relação à satisfação dos clientes.

• Mídias sociais

Com o objetivo de fortalecer a comunicação e a interatividade com os clientes, a Tecnisa iniciou ações em sites de comunidades e de relacionamento como o Facebook e o Orkut. Também mantém um estande virtual no Second Life, divulga suas informações pela rede social Twitter e aproveita o YouTube para divulgar as propagandas dos lançamentos e vídeos institucionais. No encerramento de 2009, havia mais de 100 vídeos disponíveis.

A Tecnisa está presente nas principais redes sociais, com o intuito de aprimorar o monitoramento de suas atividades, as ações de Relações Públicas, Relacionamento com os Clientes, Atendimento e Vendas.

6.3

Colaboradores

A excelência da marca Tecnisa depende diretamente da qualidade de vida de seus colaboradores. Somente profissionais capacitados, engajados e motivados conseguem levar adiante a missão da Empresa de ser **mais construtora por m²**.

A Tecnisa orgulha-se de ter um quadro de colaboradores com experiência reconhecida pelo mercado e sério comprometimento em relação aos valores assumidos em seu Código de Ética. Para conseguir atrair e reter os seus talentos, além de oferecer a oportunidade de aprendizado em uma Empresa sólida, com três décadas de resultados positivos, a Tecnisa promove várias iniciativas de desenvolvimento profissional e pratica uma forte política de participação dos lucros atrelada à conquista de metas corporativas. Também oferece para determinados cargos a opção de compra de ações (*stock options*).

Em 2009, pelo terceiro ano consecutivo, a Tecnisa foi selecionada entre as *150 Melhores Empresas para se Trabalhar*, prêmio organizado pelas revistas Você S/A e Exame, além de estreiar no ranking das *100 Melhores Empresas para Trabalhar*, da revista Época, em parceria com o Instituto Great Place to Work.

Para a Tecnisa, a indicação é o resultado da construção permanente de um ambiente de trabalho baseado no respeito e na ética, prevalecendo uma relação de cooperação mútua entre os seus colaboradores. Não há práticas de assédio moral em qualquer nível da Empresa, nem casos de discriminação, conforme ausência de denúncias via Departamento de RH ou caixas de sugestões/comunicação disponibilizadas em cada andar do prédio administrativo direcionadas ao presidente da Empresa. Nas obras, os colaboradores podem fazer denúncias via Departamento de RH, área administrativa de obra, ou diretamente junto ao engenheiro ou gerente de obra.

Na Empresa, todos têm as mesmas oportunidades de ascensão. No encerramento de 2009, mais de 38% das gerências eram ocupadas por mulheres. **[GRI HR4]**

Perfil dos Colaboradores **[GRI LA1]**

Em 2009, trabalhavam na Empresa 1.212 colaboradores próprios, em regime de período integral. Desse total, 1.204 colaboradores atuavam no Estado de São Paulo, 5 no Ceará e 3 no Distrito Federal. A Tecnisa não oferece programa de trainees, apenas de estágio, reconhecendo a importância de contribuir para o desenvolvimento de jovens que ainda estão finalizando a sua formação acadêmica.

Os colaboradores da Tecnisa são representados por sindicatos e associações de classe em acordos de negociação coletiva. **[GRI LA4]**

Quantidade de colaboradores

	2008	2009
Colaboradores próprios	900	1108
Estagiários	81	104
Empreiteiros (terceirizados)	1187	1417
Total	2168	2629

A Empresa ainda necessita avançar em programas de inclusão de pessoas com deficiência em seu quadro de colaboradores. No total, são oito colaboradores com necessidades especiais na Tecnisa.

Faixa etária

	25 ou menos		Entre 26 e 34 anos		Entre 35 e 44 anos		Entre 45 e 54 anos		55 ou mais	
Cargo	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.
Diretores	0	0	0	4	1	6	0	6	0	3
Gerentes	0	0	5	10	8	8	2	5	0	0
Supervisores	0	2	17	34	6	23	4	20	0	8
Estagiários	23	48	10	19	1	3	0	0	0	0
Demais cargos	37	160	72	283	9	212	3	118	0	42
Total por cargo/gênero	60	210	104	350	25	252	9	149	0	53

Raça

Cargo / Raça	Branco	Negro	Mulato / Pardo	Índio	Oriental	Total por cargo
Membros do conselho	5	0	0	0	0	5
Presidente / CEO	1	0	0	0	0	1
Diretores	17	1	0	0	1	19
Gerentes	34	0	4	0	0	38
Supervisores	70	5	32	1	6	114
Estagiários	90	2	10	0	2	104
Demais cargos	411	144	360	12	9	936
Total por cargo/raça	623	152	406	13	18	1212

Escolaridade

2º grau ou menos		Universitário completo/cursando		Universitário completo		Pós-graduação		Total
Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	
33	790	39	80	91	118	37	24	1212



A postura de inovação da Companhia também trouxe novidades para o portal de RH. A partir de novembro de 2009, por meio do site institucional da Tecnisa, além de enviar o currículo, o interessado em fazer parte da equipe pode indicar seus perfis em mídias sociais, como Twitter, Facebook, Orkut e website, e cadastrar um vídeo pessoal de até 40 segundos. São inovações que complementam o tradicional envio de informações, como experiência profissional e formação acadêmica, facilitando a triagem dos candidatos mais adequados aos perfis das vagas.

Rotatividade

Outro fato positivo de 2009 foi a baixa taxa de rotatividade, que totalizou 4,9%, com a saída de 58 colaboradores. No ano anterior, o *turn over* foi de 2,8%. **[GRI LA2]**

Primeiro emprego

A Tecnisa contribui para a contratação de jovens com idade superior a 18 anos que estão à procura do primeiro emprego, no programa realizado em parceria com a Bolsa Mercantil de Futuros de São Paulo. A Associação Profissionalizante BM&F promove a capacitação profissional de jovens excluídos socialmente, que estejam cursando o ensino regular ou supletivo e com renda familiar mensal de até três salários mínimos.

Os cursos profissionalizantes abrangem diferentes setores, como manutenção predial, construção civil, comércio e serviços. Desde 2003, quando iniciou o apoio ao projeto, a Tecnisa já deu oportunidade para 32 jovens ingressarem formalmente no mercado de trabalho. Ressalta-se que parte dos jovens que participam do projeto não tem idade superior a 18 anos, o que tem limitado a quantidade de colaboradores absorvidos no quadro de profissionais da Tecnisa.

Desenvolvimento de competências profissionais **[GRI LA11]**

O principal objetivo da Tecnisa relacionado ao seu público interno é proporcionar uma gestão que consiga desenvolver e valorizar as aptidões profissionais dos seus colaboradores, além de prepará-los para cargos de liderança no futuro.

O crescimento da Empresa deve vir acompanhado do aumento de satisfação e do desenvolvimento profissional de seus colaboradores. Para isso, oferece um ambiente de estímulo ao aprendizado contínuo. A Tecnisa orgulha-se de ter colaboradores com muitos anos de Empresa e acredita que a diversidade de formação acadêmica, idade e experiência profissional fortalecem o trabalho em equipe e enriquecem a troca de conhecimentos.

Os programas de treinamento desenvolvidos pelo Departamento de RH têm seis focos de atuação:

• **Programa MASTER CCM - *Coaching, Counseling e Mentoring***

Planos individuais de desenvolvimento executivo para formação de líderes para o futuro e aperfeiçoamento integrado da gestão.

• **Programa Conhecimento Corporativo**

A Escola Corporativa Tecnisa, criada em 2009, busca o desenvolvimento empresarial de liderança e gestão, com o objetivo de capacitar os profissionais dos escritórios administrativos, por meio de cursos, treinamentos, intercâmbios com organizações e reflexões permanentes para estimular o autoconhecimento.

• **Programa Gestão e Liderança**

Formulação de ações contínuas de condução gerencial sobre cada equipe, caracterizando uma modelagem estratégica com fundamentos em planejamento, gestão e liderança.

• **Programa de Sucessão**

Estabelecimento de critérios para seleção e processo de aperfeiçoamento de sucessores por área.

• **Programa de Desenvolvimento de Equipes**

Atuação dirigida às necessidades de cada equipe, sistematizando os conteúdos anteriores.

• **Programa de Treinamento e Desenvolvimento de Estagiários**

Composto de palestras e treinamentos técnicos e comportamentais, o programa é focado no desenvolvimento profissional dos estagiários da Empresa.

Indicadores de Treinamento **[GRI LA10]**

	2008	2009
Total de eventos	328	204
Horas totais de treinamento	8.824	12.028
Horas totais de treinamento no ano	19h por colaborador	26h por colaborador

A fim de acompanhar o desenvolvimento dos colaboradores, a Empresa realiza um mapeamento de competências profissionais, no qual são estabelecidos planos de ação para aprimorar as oportunidades de melhoria encontradas, conforme as exigências de cada cargo.

Em 2009 foram realizadas duas avaliações do Programa de Gestão por Competências, implantado em 2004. No processo, o gestor agenda uma reunião com cada colaborador para comentar sobre a avaliação individual e decidir conjuntamente os pontos a serem desenvolvidos. No ano, participaram 420 pessoas da área administrativa.

Indicador de avaliação de desempenho **[GRI LA12]**

	2008	2009
Percentual de empregados que recebem regularmente análise de desempenho e desenvolvimento de carreira	35%	30%



Benefícios e remuneração

Visando ao desenvolvimento profissional e à retenção dos colaboradores, a Tecnisa também oferece auxílio no custeio de cursos extracurriculares para a área administrativa, que varia de acordo com o cargo. Em 2009, a Empresa subsidiou cursos de pós-graduação para 18 colaboradores e de idiomas para outros 15.

Em relação aos benefícios estão inclusos planos de assistência médica e odontológica aos colaboradores e dependentes, seguro de vida, vale-refeição, cesta Natal e estacionamento.

A Empresa busca remunerar de forma competitiva os colaboradores, promovendo uma política de participação dos lucros.

Indicador de proporção salarial (nominal) [GRI ECS]

	2008	2009
Divisão do menor salário da Empresa pelo salário mínimo vigente	1,73	1,65



Comunicação inovadora



A Tecnisa investe em inovação até na gestão do conhecimento, a fim de facilitar a troca de informações entre os seus colaboradores. A novidade é a plataforma on-line chamada Tecnisawiki. Similar ao portal Wikipédia. A interface amigável permite aos profissionais incluir conteúdos diversos e complementar às ideias já publicadas. A Tecnisa espera que a plataforma virtual contribua para que boas práticas sejam aperfeiçoadas continuamente, em um ambiente de colaboração, formado por pessoas com diferentes experiências profissionais.

Uma das grandes vantagens do Tecnisawiki é garantir que o conhecimento gerado pela Empresa fique preservado em um único local, desde controles de obras, relatórios de engenharia até temas relacionados à sustentabilidade.

Outros canais de comunicação

A divulgação formal das estratégias da Empresa é realizada por meio do Portal Corporativo (intranet) e do Tecnisa News, jornal bimensal voltado especificamente ao público interno. Os colaboradores podem encaminhar questionamentos, críticas ou ideias de melhorias para o presidente e corpo diretivo por meio de caixas de sugestões disponibilizadas em cada andar do prédio administrativo ou por meio do Departamento de RH Tecnisa.



Tecnisa News – jornal interno da Tecnisa





Saúde e qualidade de vida

Lidar com o público pode ser, muitas vezes, uma experiência que requer bastante equilíbrio emocional. Pensando no bem-estar e na qualidade de vida dos colaboradores, a Tecnisa desenvolveu um programa com atividades semanais para promover saúde, combater o estresse e manter a motivação. Criou, em 2009, a equipe de corrida Tecnisa, que conta com acompanhamento de um grupo de profissionais responsável por monitorar e orientar as atividades de cada colaborador, de acordo com sua aptidão física, em um dos parques públicos da cidade de São Paulo. Além disso, semanalmente oferece aos colaboradores da área administrativa sessões de massagem.



Equipe de Corrida Tecnisa/Run & Fun

Segurança do trabalho

O zelo pela saúde e segurança de seus profissionais, principalmente os que trabalham em obras, é premissa básica para a Tecnisa.

Antes de iniciar as atividades, cada operário passa por um momento de integração para se familiarizar com as normas de qualidade, saúde e segurança da Tecnisa, além de receber treinamento específico conforme o nível de riscos envolvidos na sua função.

Em 2009, a Tecnisa estruturou uma nova área, intitulada Meio Ambiente e Segurança do Trabalho, com o objetivo de reforçar os procedimentos para cumprir as exigências legais pertinentes à construção civil. A área também é responsável em aplicar o treinamento e a qualificação de profissionais e determinar diretrizes para técnicos de obras em questões de segurança.

Em relação aos operários terceirizados que atuam nas obras, a Tecnisa é uma das poucas empresas do mercado que possui mão de obra própria executando um volume significativo de serviços. Consequentemente consegue ter maior controle da gestão do que as empresas que usam 100% de trabalho terceirizado. Em 2009, do total dos operários em obra, cerca de 40% correspondiam à mão de obra própria.

Embora não sejam ainda contabilizados nas estatísticas, os profissionais terceirizados participam dos programas de treinamento voltados à Capacitação, Saúde e Segurança promovidos pela Tecnisa.

Profissionais do futuro

Empreiteiros, engenheiros e estagiários da Tecnisa também viram professores nos canteiros de obra. Os alunos são os próprios operários, que têm a oportunidade de aprimorar suas habilidades técnicas, melhorando o currículo e recebendo mais conhecimento. O *Projeto Profissionais do Futuro*, retomado em 2010 pela Tecnisa, beneficia ainda o aumento do clima de cooperação mútua entre as equipes.

Nos treinamentos são desenvolvidos os ofícios de pedreiro, carpinteiro, encanador, eletricista e encarregado de manutenção para assistência após a entrega do imóvel.

Além de contribuir para o desenvolvimento profissional do operário, a Tecnisa consegue reduzir a dificuldade de encontrar mão de obra qualificada no mercado, de forma a continuar garantindo o padrão de excelência na construção dos empreendimentos. Desde que foi implantada, em 2003, a iniciativa formou 190 profissionais.



Canteiros de obras humanizados

No setor da construção civil, infelizmente, ainda há muitos casos de maus-tratos envolvendo os operários de obras. Com pouca escolaridade e baixo poder aquisitivo, esses operários, por falta de alternativas de subsistência, acabam aceitando trabalhar, ainda que em péssimas condições. A Tecnisa repudia esse cenário e valoriza o bem-estar dos seus colaboradores de obras, procurando dar condições dignas de trabalho, principalmente com as ações citadas abaixo:

- Uso de banheiros a cada cinco andares nos edifícios em construção;
- Refeitório com comida balanceada e ambiente acolhedor, inclusive com mesas para jogos de recreação e TV;
- Chuveiros quentes a gás nos canteiros, para conforto dos operários e redução do consumo de energia.

Os projetos de Responsabilidade Social Corporativa também são destinados a melhorar a qualidade de vida e o desenvolvimento desses profissionais, com destaque para *Alfabetização Adulta* (detalhes na página 49) e o programa de capacitação em obras (vide case *Profissionais do Futuro*).



Refeitório da obra do empreendimento
Alto da Mata (Barueri – SP)



6.4 Parceiros

A garantia de qualidade dos produtos Tecnisa depende da escolha de bons fornecedores de matéria-prima (aço, cimento, etc.) e da parceria com empreiteiras qualificadas, que são responsáveis por alguns serviços em canteiros de obra. Também integram a lista de fornecedores projetistas, consultores, corretores e as empresas de aluguel de equipamentos.

A Empresa mantém um cadastro nacional de fornecedores, com critérios rigorosos de qualidade e exigência do cumprimento das leis trabalhistas, evitando, assim, a contratação de empresas inidôneas comercial ou tecnicamente ou ainda que ofereçam insumos não apropriados. Até 2009, a Companhia ainda não havia incorporado aos contratos cláusulas específicas referentes aos aspectos de sustentabilidade, como o respeito aos direitos humanos.

A Tecnisa compreende o seu poder de influenciar na disseminação de práticas de sustentabilidade por meio da sua cadeia de valor, por isso, estuda formas de exigir em contrato que seus fornecedores também percorram esse caminho, respeitando os preceitos sociais e trabalhando em conjunto para minimizar os impactos ambientais.

Por estarem diretamente em contato com os futuros clientes, os corretores também integram a lista de públicos estratégicos ao negócio. Conforme característica própria do setor imobiliário, são todos profissionais autônomos. Nos lançamentos dos empreendimentos, a Empresa trabalha em parceria na comercialização das unidades com imobiliárias locais e com uma equipe própria de corretores, que recebe capacitação e treinamento exclusivo por meio da Tecnisa Consultoria Imobiliária (TCI), empresa criada em 2006.

Em 2009, a equipe da TCI, formada por 200 corretores e com atuação na Região Metropolitana de São Paulo, foi responsável por 42% das unidades comercializadas pela Tecnisa nas regiões onde a equipe interna atua. Por conta da chegada da linha Flex, a Empresa mudou a sua estratégia de montar estande de vendas no próprio terreno. Passou a estabelecer pontos de comercialização próximos aos centros das microrregiões escolhidas, em locais com fluxo intenso de pedestres. Ao ser bem recebido nas lojas de atendimento, o interessado acaba fazendo indicações para os amigos, contribuindo para o aumento crescente dos negócios. Além disso, os corretores trabalham em um ambiente seguro e tranquilo.

Meta 2010

Incluir cláusulas específicas de proibição ao trabalho infantil e escravo nos contratos com os fornecedores. Estudar formas de monitorar o respeito aos direitos humanos na cadeia produtiva.



Central de Vendas Tecnisa

6.5 Meio Ambiente

Na década de 90, quando o tema sustentabilidade era debatido ainda por poucos, a Tecnisa já conduzia o seu programa de racionalização construtiva nos canteiros de obras, buscando métodos e tecnologias que aproveitassem ao máximo os insumos, evitando o desperdício dos recursos naturais, tornando os processos produtivos mais eficientes, com redução dos custos de operação e manutenção do edifício. Na época, esse conjunto de esforços recebeu o reconhecimento do Sindicato da Habitação de São Paulo (Secovi-SP), que conferiu à Tecnisa o *Prêmio Master Imobiliário*, em 1996.

Mais do que gerenciar os resíduos de forma ambientalmente correta, a Empresa trabalha para reduzir o volume gerado e reutilizar parte desses resíduos no processo produtivo como matéria-prima. O Departamento de Desenvolvimento Tecnológico (DDT), responsável pela eficiência da aplicação de recursos na produção, apoia e tem estudado iniciativas nesse sentido.



Sustentabilidade para a Tecnisa também significa construir empreendimentos sólidos e com qualidade, com foco no desempenho do produto, na sua durabilidade e na redução dos custos de operação e manutenção. Esses cuidados reduzem as chances de obsolescência funcional ou mesmo a deterioração precoce do imóvel, evitando a aquisição e o consumo de novos recursos.

A Tecnisa procura engajar-se com outras empresas para disseminar e aprimorar os diferenciais da construção sustentável, por meio da participação em associações e grupos de discussões, como o Comitê de Meio Ambiente do Sindicato da Indústria da Construção Civil do Estado de São Paulo (Sinduscon-SP). Também é signatária de um consórcio formado pelo Sinduscon, Sindicato da Habitação (Secovi) e Secretaria do Meio Ambiente de São Paulo para desenvolver ações relacionadas à sustentabilidade, principalmente em prol de soluções para a problemática de áreas contaminadas.

Também foi uma das empresas sócio-fundadoras do Conselho Brasileiro de Construção Sustentável (CBCS). De acordo com estimativas do WBCSD (World Business Council for Sustainable Development), o setor de construção civil responde, no mundo, por 40% da energia consumida e por 35% das emissões de dióxido de carbono, um dos gases responsáveis pelo aquecimento global do planeta. Outros impactos socioambientais negativos normalmente associados ao setor: uso intensivo de matérias-primas, muitas oriundas de processo de mineração; utilização de madeira ilegal, que impulsiona o desmatamento de florestas como a Amazônica, dentre outros.

Ressalta-se que a Tecnisa cumpre rigorosamente as exigências legais em seus processos de aquisição e realização de projetos, que são devidamente licenciados. Ao longo deste capítulo, a Empresa cita as principais ações em desenvolvimento para reduzir os impactos de suas ações, com destaque, em 2009, para a criação da área de Meio Ambiente e Segurança no Trabalho.

Meta 2010

Organizar os cuidados na gestão de impactos, já enraizados em suas estruturas de trabalho, em uma política formal de meio ambiente, tornando mais transparente e sistemático o conteúdo.

Madeira certificada

A Tecnisa assumiu metas de adquirir madeira tropical com certificação de manejo sustentável, de forma proativa e voluntária, complementando a diretriz já existente de exigir madeira com extração legalizada pelo Ibama. Em outubro de 2009, a Empresa assinou contrato de adesão ao programa 100% Madeira Legal, que conta com apoio da ONG WWF e é organizado pela Secretaria do Meio Ambiente do Estado de São Paulo. A partir de então, a política de aquisição de madeira passa por revisão. Os fornecedores já cadastrados devem preparar-se para que dentro de um ano toda a madeira tropical utilizada nas obras possua a certificação FSC (Forest Stewardship Council). Dentre outras construtoras que assumiram o compromisso, a Tecnisa optou pelo acordo mais rigoroso, que prevê, inclusive, auditoria do WWF.

O programa contempla o trabalho de estímulo aos fornecedores, por meio de eventos e reuniões, para que todos sejam engajados no processo de compromisso gradual e transparente para alcançar a certificação verde da madeira.

Técnicas de racionalização construtiva

A Tecnisa atua de forma coordenada nas fases preliminares de cada projeto, estudando simultaneamente soluções técnicas, ambientais e econômicas, a fim de atender às necessidades e expectativas de seus clientes, acionistas e da sociedade. Um dos resultados dessa gestão coordenada de projetos é a economia de recursos financeiros. Como exemplo, destaca-se a execução das paredes dos apartamentos de forma a não depender de cortes para embutir as instalações elétricas.

A organização dos processos produtivos através de projetos para produção é outra prática que favorece a otimização do uso de matérias-primas, como na produção de revestimento cerâmico de pisos e paredes, que evita o desperdício de recursos em diferentes fases. Esses projetos contemplam, entre outros aspectos:

- Paginação e sequência executiva: com fácil leitura para os operários, reduz falhas de execução e uso de materiais;
- Levantamento de perdas e consumos: possibilidade de se quantificar os materiais com maior precisão, evitando que a obra compre quantidades equivocadas;
- Tabelas de gestão de estoques por pavimento: auxilia para evitar o consumo de material em quantidade superior ao previsto em projeto.

Processo racionalizado de instalação de tomadas



Outras ações que promovem a redução de desperdícios

Personal Tecnisa

Ao receberem as chaves do apartamento recém-finalizado, a primeira atitude de muitos proprietários é reformar todo o ambiente, quebrando paredes e mudando o layout do imóvel, com geração de resíduos, que muitas vezes não são destinados para as áreas licenciadas, além do elevado desperdício de matérias-primas, energia e água.

Para mitigar o impacto ambiental de reformas desnecessárias, a Tecnisa oferece o serviço de personalização dos imóveis, procurando adequar os produtos às expectativas do usuário, desde a substituição de acabamentos até a alteração parcial da arquitetura interna. De acordo com os levantamentos realizados em 2008 e 2009, cerca de 85% dos clientes optaram pelo serviço de personalização da Tecnisa. Essa opção não será oferecida na linha Flex em função do grande volume de construção que depende de padronização.

Conforto acústico diferenciado

Os diferenciais de conforto acústico proporcionam maior privacidade, bem-estar e tranquilidade para os clientes que vivem em apartamentos. Apesar de já atender às normas vigentes e à expectativa da maior parte de seus clientes, a Tecnisa pesquisou novas soluções construtivas para aumentar ainda mais a satisfação dos seus clientes, incorporando-as como um diferencial importante de qualidade. A partir de 2008, passou a oferecer, em determinados empreendimentos, melhoria no conforto acústico dos imóveis.

Embora ainda exista dificuldade por parte do cliente em avaliar a melhor relação custo-benefício entre os diferenciais disponíveis no mercado, o sucesso da iniciativa pode ser traduzido no número de unidades que passaram a contar com conforto acústico diferenciado:

Por número de unidades

	2007	2008	2009	2010
Total de unidades	155	1028	180	1113
Contrapiso acústico	0%	28,6%	100%	*75%
Isolamento em ramais de esgoto	100%	100%	100%	*87,5%

*Os percentuais de obras atendidas pela solução de atenuação de ruídos foi reduzido em função da alteração do perfil de produto, cuja viabilidade econômica não comportava esses diferenciais.

Execução de contrapiso acústico



Uso de piso elevado externo

A ocorrência de vazamentos, ou a manutenção da impermeabilização, normalmente exige a quebra do piso externo para a realização dos devidos reparos. Essa produção de entulho pode ser evitada com o uso de piso elevado, que facilita a manutenção, sem a necessidade de demolição do piso externo. Outra vantagem é a redução do consumo de materiais que seriam utilizados na construção do novo revestimento.

Nos pisos das áreas comuns externas dos edifícios, a Tecnisa entrega parte de seus empreendimentos equipada com piso elevado, conforme demonstrado na tabela abaixo. Na linha Flex, não existe ainda viabilidade econômica para esse tipo de infraestrutura.

Quantidade utilizada de piso elevado - Tecnisa

	2008	2009	2010
Percentual de empreendimentos entregues com piso elevado	28%	75%	66%
Piso elevado em m²	3805	2393	9246

Gerenciamento de resíduos **[GRI EN26]**

A Tecnisa foi uma das empresas pioneiras no Brasil a debater a importância do gerenciamento de resíduos em canteiros de obras. Como membro fundador do Comitê de Meio Ambiente de São Paulo (Comasp), ligado ao Sinduscon, apoiou, em 2002, o desenvolvimento de uma metodologia com critérios de sustentabilidade para o gerenciamento de resíduos. Ao final dos trabalhos foi desenvolvida uma cartilha de referência com os procedimentos, usada como ferramenta facilitadora no atendimento às exigências legais relacionadas à geração dos resíduos oriundos da construção civil.

Internamente, a Empresa adota a cartilha e vem elaborando outras práticas para reduzir e reaproveitar os resíduos gerados em obra:

- Em pisos externos da própria obra, é feito o reaproveitamento do resíduo da argamassa da execução da fachada. Em 2009, a Empresa buscou alternativas para uso desses resíduos, comprovando a viabilidade técnica e econômica para produção de chapisco e contrapiso dos apartamentos.
- O programa de segregação de resíduos em canteiros de obra, que conta com o apoio da empresa Obra Limpa, funciona em obras na cidade de São Paulo, onde se separam e se destinam vidro, papel, plástico e metal. Esse programa envolve também a capacitação dos gestores de obras para atenderem às premissas da Companhia de segregação e destinação de resíduos para áreas apropriadas.

A partir de 2009, os números de geração de resíduos começaram a ser monitorados por meio de um sistema informatizado, que reúne os dados dos transportadores até os locais de destinação final – previamente licenciados pelos órgãos ambientais. Em 2011, a Empresa passará a publicar o seu inventário de geração de resíduos dos canteiros de obras.

Entulho vira matéria-prima **[GRI EN26]**

Em 2007, a Tecnisa adquiriu um edifício inacabado da extinta construtora Encol, na Mooca, bairro da capital paulista. Em sintonia com a sua política de aproveitamento racional de insumos, a Empresa conseguiu reverter em matéria-prima o que seria destinado como resíduo.

Após vistoria técnica, especialistas identificaram que seria necessário demolir os cerca de 9 mil metros quadrados de alvenaria existente. Em vez de transportar todo esse resíduo gerado até uma área de transbordo ou de reciclagem, a Tecnisa planejou e executou o processamento e aproveitamento de todo o resíduo como areia artificial para lastro de pavimentação, procurando eliminar os impactos gerados por essa demolição.

Reaproveitamento de resíduo de revestimento de fachada



Em relação ao uso de matérias-primas na construção civil, a Tecnisa apresenta os principais insumos nas tabelas a seguir, referentes às obras concluídas em 2008 e 2009.

[GRI EN1, GRI EN2]

Uso dos principais materiais _2008

Materiais 2008	Unidade	Quantidade	% Material Reciclado	Total Material Reciclado
Aço	kg	3.347.733	80%	2.678.186,40
Bloco Cerâmico (tipo)	Unidade	1.910.418	não contém	não contém
Bloco de Concreto (subsolos)	Unidade	10.332	não contém	não contém
Cerâmica/Azulejo **	m²	115.908	3,5%	4.056,80
Vidro	m³	74	18%	13,34
Concreto	m³	34.890	7,14%	2.491,15
Alumínio	kg	126.000	70%	88.200,00
Cimento	kg	4.818.846	não contém	não contém
Kit Porta Pronta	Unidade	10.562	não contém	não contém
Madeira Serrada/Formas	m³	8.723	Proveniente de reflorestamento	Proveniente de reflorestamento
Areia	kg	28.044	não contém	não contém
Gesso	kg	1.770.768	não contém	não contém
Madeira Tropical	m³	172	não contém	não contém

Uso dos principais materiais _2009

Materiais 2009	Unidade	Quantidade	% Material reciclado	Total material reciclado
Aço	kg	2.570.000	80%	2.056.000,00
Bloco Cerâmico (tipo)	Unidade	1.067.930	não contém	não contém
Bloco de Concreto (subsolos)	Unidade	102.358	não contém	não contém
Cerâmica/Azulejo **	m²	79.742	3,5%	2.790,97
Vidro	m³	33	18%	5,97
Concreto	m³	32.200	7,14%	2.299,08
Alumínio	kg	81.000	70%	56.700,00
Cimento	kg	4.093.250	não contém	não contém
Kit Porta pronta	Unidade	5.995	não contém	não contém
Madeira Serrada/Formas	m³	8.050	Proveniente de reflorestamento	Proveniente de reflorestamento
Areia	kg	18.681	não contém	não contém
Gesso	kg	935.905	não contém	não contém
Madeira Tropical	m³	50	não contém	não contém

**valores médios



Medição individualizada [GRI EN26]

Quando a conta pesa no próprio bolso, o desperdício costuma ser bem menor. O lado financeiro também é um bom indutor de mudança comportamental. Por isso, a medição individualizada do consumo de água e gás é uma importante contribuição para a redução do desperdício nos domicílios, pois o morador paga apenas pelo o que consome.

Desde 2001, as obras da Tecnisa contam com infraestrutura para essa medição individualizada, que também facilita na identificação de eventuais vazamentos. Em 2008, do total de unidades entregues, 86% instalaram os equipamentos de medição individualizada, chegando a 100% em 2009.

Por questões financeiras, a infraestrutura não será incluída num primeiro momento para a linha Tecnisa Flex.



Medição individualizada de água

Mais drenagem, menos enchentes [GRI EN26]

A Tecnisa aproveita a sua experiência de décadas de racionalização construtiva para minimizar um dos impactos ambientais do setor de construção civil, que é a diminuição da permeabilidade do solo. Estimativas de pesquisadores mostram que em terrenos não urbanizados, o solo consegue reter em média 70% das águas da chuva, sendo o restante escoado pela superfície. Quando o terreno é urbanizado, esses números se invertem, e apenas 30% ficam retidos, sobrecarregando o sistema de drenagem da região. Em cidades como São Paulo, isso agrava de forma considerável o problema crônico das enchentes.

Em 2007, ao adquirir o seu maior terreno, na capital paulista, com aproximadamente 251 mil metros quadrados, a Tecnisa estudou alternativas para criar um sistema que não alterasse as condições naturais de drenagem do terreno e da região de entorno. Foi então desenvolvido o projeto “*Drenagem com Impacto Zero*”, que criará bolsões de água da chuva (uma espécie de colchão drenante) sob as ruas públicas do projeto, de forma que o volume não seja escoado para as redes públicas. Gradativamente, a água será absorvida pelo solo.

O sistema de drenagem é apenas um dos muitos diferenciais que a Tecnisa está adotando nesse empreendimento, que anseia ser um modelo de urbanização dentro da capital paulista. Com previsão de 30 torres a serem construídas, a Tecnisa quer criar um conceito imobiliário totalmente integrado, desde a padronização de ruas, com calçadas revestidas de piso podotátil, para melhor sinalização dos deficientes visuais, projetos de convivência dos vizinhos, fortalecimento das associações comunitárias, programa de coleta seletiva, reuso de água, irrigação automática de áreas verdes comuns, tratamento de esgoto, dentre outras iniciativas.

Redução no consumo de água [GRI EN26]

Em 2009, a Tecnisa iniciou estudos para adoção de forma padronizada, de bacias sanitárias de duplo acionamento (que diferencia a quantidade de água utilizada na descarga para líquidos e sólidos) e instalação de dispositivos redutores de vazão em chuveiros. Outro padrão já adotado são os arejadores nas torneiras, responsáveis pela redução do consumo de água. Esses procedimentos também deverão ser adotados para a linha Tecnisa Flex.

Energia – redução de consumo e fontes renováveis [GRI EN6]

Os padrões de construção da Tecnisa adotam alguns conceitos para reduzir o consumo de energia elétrica. No subsolo dos empreendimentos, por exemplo, utiliza-se o “circuito vigia”, que conta com lâmpadas fluorescentes de maior eficiência do que as tradicionais. Nos halls e escadarias há setorização dos circuitos elétricos e sensores de presença. A Construtora também opta pelo uso de elevadores com motores de alta eficiência.

Em 2009, a Empresa iniciou estudos para o uso de energias renováveis, principalmente o aquecimento solar, tendo por base a lei municipal de São Paulo que trata do assunto. No Brasil, ainda são escassos os sistemas de aquecimento solar capazes de atender satisfatoriamente às condições de prédios altos e com muitos banheiros, representando um desafio aos estudos. Consultores e projetistas da Tecnisa vêm debatendo a melhor forma de oferecer um sistema que atenda à lei e que traga conforto e economia para os futuros moradores.

Avaliação e remediação de áreas contaminadas

Antes de confirmar o interesse pela compra dos terrenos, a Tecnisa faz uma investigação detalhada sobre as condições do local e sobre o histórico de ocupação do imóvel, verificando eventuais usos que possam ter gerado passivos ambientais por contaminação do solo e do lençol freático. Caso seja detectada alguma irregularidade, contrata-se uma empresa especializada para investigar a extensão dos eventuais impactos, com base nas diretrizes da Companhia Ambiental do Estado de São Paulo (Cetesb). Com essas informações, avalia-se o investimento e o prazo necessários para a reabilitação do terreno de forma a não oferecer qualquer risco à saúde dos operários e dos futuros moradores.

Como exemplo de descontaminação de terreno, destaca-se o realizado para a implantação do Boulevard Santana, empreendimento localizado no bairro Casa Verde, em São Paulo (SP), com 50 mil metros quadrados de área construída e 152 unidades residenciais. A avaliação preliminar confirmou a presença de óleo diesel no subsolo, com fluxo de migração pela água subterrânea. Foram construídas barreiras para delimitar a contaminação do terreno, sendo posteriormente tratado tanto o solo quanto a água. Após a apresentação dos relatórios e aprovação junto à Cetesb, começaram as obras do empreendimento. A Tecnisa investiu nessa descontaminação R\$ 2,84 milhões.

Certificações

O sistema de gestão dos processos relacionados à construção de nossos empreendimentos está certificado pela Norma ISO 9001: 2008, tendo alcançado o nível A do PBQP-H (Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade do Habitat), desde 2003.

Para manter a padronização, a excelência e a disseminação da sua cultura construtiva, a Empresa conta com um departamento dedicado exclusivamente à gestão da qualidade, o Departamento de Qualidade e Produtividade. Em 2009, esse departamento transferiu parte de suas responsabilidades para uma nova área que foi criada: Meio Ambiente e Segurança do Trabalho, com enfoque exclusivo na gestão de processos a ela relacionados.



6.6 Vizinhos

O início das obras pode ser marcado também pelo início das reclamações dos vizinhos dos empreendimentos, incomodados com os ruídos causados pela construção, a poeira e o trânsito. A falta de diálogo entre as construtoras e os vizinhos acaba, muitas vezes, em impasses judiciais, causando transtornos para todos.

Para harmonizar essa convivência, a Tecnisa criou, em 2002, o *Projeto Vizinho*, que vigorou até 2008. Inicialmente, enviava-se uma xícara, simbolizando a política da “boa vizinhança”, junto com uma carta de apresentação do engenheiro responsável pela obra, pontuando as premissas básicas do funcionamento da construção. Com o projeto criou-se um canal exclusivo de comunicação com os vizinhos de empreendimentos – vizinho@tecnisa.com.br, em operação até hoje, por meio do qual são recebidas solicitações e eventuais reclamações que também podem ser feitas por outros canais, como o site e o blog corporativo.

A Empresa segue rigorosamente as leis municipais pertinentes à poluição sonora e ao horário de trabalho. De forma voluntária, procura ir além, pelo bem-estar dos moradores do entorno. No estágio da fundação, em vez de começar no horário previsto por lei, inicia somente às 8 horas. O horário de término, previsto para as 22 horas, acontece bem mais cedo, às 19h30. A calçada em frente à obra é lavada frequentemente, mantendo o local limpo.

Na capital paulista, por conta da lei municipal que impede a circulação de caminhões pelo centro expandido durante o horário comercial, a Tecnisa passou a receber as entregas de insumo em horários alternativos, inclusive na madrugada, o que, infelizmente, pode impactar de forma negativa os vizinhos.

Empreendimento
Alto da Mata - Barueri (SP)



6.7 Comunidade

Desde a sua fundação, a Tecnisa vem patrocinando iniciativas para melhoria da qualidade de vida da população. A partir de 2001, no entanto, a Empresa concentrou os seus esforços para elaborar um programa próprio de **Responsabilidade Social Estratégica**, que fosse duradouro e relacionado diretamente com o seu negócio. Com isso, a Tecnisa deseja modificar o contexto social ainda existente no setor da construção civil, que apresenta mão de obra com baixo nível de escolaridade, decorrente das dificuldades de acesso dos trabalhadores à educação. Por conta disso, parte de seus investimentos é direcionada à área da **educação**.

A Empresa acredita que as pessoas, ao desenvolverem o seu potencial criativo e tomarem consciência dos seus direitos e responsabilidades como cidadãos, têm maior capacidade de atuar em prol de uma transformação social mais inclusiva e sustentável. Os programas educacionais apoiados beneficiam crianças e jovens da sociedade e, principalmente, os próprios operários das obras, que recebem cursos de alfabetização e de desenvolvimento de suas habilidades profissionais.

Em 2009, a Empresa destinou 0,14% do total de suas vendas brutas para os projetos de Responsabilidade Social Corporativa (RSC), que somaram R\$ 859.868,00, sendo R\$ 115.367,00 referentes aos programas dedicados diretamente aos colaboradores (*Ler e Construir*, *Projeto Alfabetização Digital*, dentre outros), e R\$ 744.500,00 referentes às doações filantrópicas.

Ler e Construir – Alfabetização Adulta

O *Programa de Alfabetização de Adultos*, reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC), foi desenvolvido pela Tecnisa em 2002, em parceria com a consultoria ADventto. Após o horário do expediente, três vezes por semana, os operários participam de duas horas de atividades de alfabetização e educação. As aulas são ministradas por uma equipe de professores, em salas instaladas em seis canteiros de obra em São Paulo. Após oito meses de curso, os alunos são submetidos a uma prova para a obtenção do certificado de alfabetização reconhecido pelo MEC. Quem não consegue a nota mínima recebe aulas de reforço.

Em junho de 2009, aconteceu a noite de formatura da 5ª turma do *Projeto Ler e Construir*, no Clube Hebraica, em São Paulo. Estiveram presentes os formandos da 4ª série (27 operários) e da 8ª série (9), juntamente com os profissionais administrativos da Tecnisa. Desde o seu início, o programa contemplou 282 participantes.

Alfabetização digital de operários

Em um mundo cada vez mais repleto de tecnologia e de equipamentos eletroeletrônicos, cresce a importância da inclusão digital. Durante duas horas semanais, profissionais da Tecnisa atuam, de forma voluntária, em cursos de capacitação para os operários das obras. Eles aprendem noções básicas de como usar o computador e navegar na internet.

A carga horária do curso de *Alfabetização Digital* é de 30 horas, distribuída em 15 aulas, que são ministradas no laboratório de informática da Tecnisa. Em 2009, sete operários participaram do curso. Na cerimônia de formatura, realizada em junho juntamente com os alunos do *Ler e Construir*, a Tecnisa sorteou um notebook para os alunos da turma de *Alfabetização Digital*.

Conheça também o *Programa Profissionais do Futuro*, de capacitação profissional dos operários dos canteiros de obras, na página 39.

Projeto Nosso Sonho

A Associação Nosso Sonho, fundada em 2007, nasceu com o apoio da Tecnisa, com o objetivo de promover a inclusão de jovens com paralisia cerebral na sociedade e no mercado de trabalho. Na entidade são desenvolvidas atividades de fisioterapia, fonoaudiologia, terapia ocupacional, educacional e arte-terapia.

O projeto iniciou com 12 crianças e no encerramento de 2009 atendia 40. Recentemente, houve ampliação da área de arte-terapia e o desenvolvimento do *Projeto Música É o Elo da Comunicação*.

Um dos motivos de orgulho para todos que contribuem para o projeto é o reconhecimento da qualidade dos trabalhos da instituição em congressos relacionados à paralisia cerebral.

O apoio a essa iniciativa teve reflexos positivos na própria Empresa, que possui oito colaborado- res com necessidades especiais em seu quadro. Dois deles desenvolvem atividades em obra; três realizam atividades administrativas na sede da Empresa e os outros três trabalham na própria associação, atuando como colaboradores do jornal interno Tecnisa News.

Parceiros da Educação

As ações do *Projeto Parceiros da Educação* buscam a melhoria do rendimento escolar dos alunos do Ensino Fundamental da rede pública, por meio de acompanhamento e avaliações periódicas. Por intermédio de uma facilitadora, que faz a ponte entre as instituições e a Tecnisa, é traçado um plano de ação para cada escola, conforme suas necessidades específicas. Desde 2008, a Empresa apoia a Escola Estadual Orestes Guimarães, localizada em São Paulo, com ações de formação continuada aos professores, materiais, salas de leitura e de informática e, ainda, na promoção de atividades extracurriculares, como passeios e eventos.

Em 2010, a Tecnisa começará a contribuir com ações pedagógicas para a Escola Estadual Júlio de Mesquita Filho, em São Paulo.

Fundação Gol de Letra

Desde 2002, a Empresa é parceira da Fundação Gol de Letra, financiando projetos de forma- ção cultural e educacional que beneficiam cerca de 1.200 crianças, adolescentes e jovens. A instituição, sem fins lucrativos, foi fundada em 1998 pelos ex-jogadores da Seleção Brasileira de futebol Leonardo e Raí. Atua em São Paulo e no Rio de Janeiro, com uma proposta de Educação Integral, desenvolvendo diversas ações e aprendizagens socioeducativas, como arte-educação, estímulo aos esportes, dentre outros projetos.

Além do foco em educação, os programas de Responsabilidade Social Corporativa também abrangem as áreas de **saúde, cultura e cidadania**.

Dentre as ações de cultura, a Tecnisa patrocinou a pré-estreia da peça *O Rei e Eu*, no Teatro Alfa, em São Paulo. O valor foi revertido para a expansão da sede da entidade Acredite – Ami- gos da Criança com Reumatismo. A reforma incluiu a construção de seis salas para fisioterapia, atendimento psicológico e nutricional, avaliação oftalmológica e dentária, assistência social e distribuição de remédios.

Outras iniciativas da Tecnisa em 2009 para contribuir com o resgate da autoestima, cidadania, saúde e qualidade de vida na sociedade receberam investimentos conforme tabela a seguir.

2008

Valores doações e contribuições sociais (projetos internos e externos) em R\$		
Saúde	366.450	27%
Educação	335.661	25%
Cultura/cidadania	637.752	48%
	1.339.863	100%

2009

Valores doações e contribuições sociais (projetos internos e externos) em R\$		
Saúde	253.248	29%
Educação	385.927	45%
Cultura/cidadania	220.693	26%
	859.868	100%

Programa Ler e Construir





6.8 Governo e Sociedade

O setor da construção civil é um grande gerador de empregos, beneficiando diretamente milhares de trabalhadores e contribuindo para o desenvolvimento socioeconômico do Brasil.

A Tecnisa também está consciente dos impactos negativos passíveis de serem encontrados ao longo da sua cadeia produtiva. Por isso, além do cumprimento da legislação vigente, procura participar de associações para avançar nas práticas de Construção Sustentável, tais como o Comitê de Meio Ambiente do Sinduscon-SP; o grupo de debate formado pelo Sinduscon-SP, Secovi e Secretaria do Meio Ambiente de São Paulo para desenvolver ações relacionadas à sustentabilidade; e do Conselho Brasileiro da Construção Sustentável (CBCS). **[GRI 4.13]**

A Tecnisa mantém um relacionamento ético com todas as esferas de governo e paga devidamente todos os impostos. Os projetos de construção civil são devidamente licenciados e as condicionantes, monitoradas e executadas.

Com o aprimoramento e lançamento de seu novo Código de Ética, em 2009, espera disseminar para todos os seus colaboradores a importância de seguir uma conduta profissional baseada em preceitos éticos e uma postura social que respeite os direitos humanos e contribua para a conservação ambiental.

Em 2009, a qualidade da marca Tecnisa recebeu novamente muitos prêmios e reconhecimentos. Ambiente de trabalho saudável e motivador, excelência de atendimento ao cliente, postura inovadora no marketing on-line e boas práticas de Responsabilidade Social Corporativa contribuíram para mais um ano repleto de bons resultados. **[GRI 2.10]**

• Excelência em Serviços ao Cliente

Grande campeã, pela primeira vez, como “Empresa do Ano” e pela sexta vez consecutiva (de 2004 a 2009), na categoria Construção Civil, no *Prêmio Consumidor Moderno de Excelência em Serviços ao Cliente*. A iniciativa é da revista Consumidor Moderno, em parceria com a consultoria GFK.

• As 100 Melhores Empresas para Trabalhar

Estreia no ranking promovido pela revista Época em conjunto com o Great Place to Work Institute, destacando-se pelo alto índice de satisfação e motivação dos colaboradores.

• As 150 Melhores Empresas para se Trabalhar

Eleita pelo Guia Exame e revista Você S/A pelo terceiro consecutivo (2007, 2008 e 2009), com destaque para o alto índice de satisfação dos colaboradores e também pela aprovação de seus líderes.

• Prêmio Master Imobiliário

Promovido pelo Secovi de São Paulo, é o prêmio mais importante do setor da construção civil. Foi vencedora em 1996 na categoria de engenharia, com o *Projeto Tecnisa Racionalização*, por sua contribuição na otimização de processos construtivos. Em 2005, foi eleita por sua atuação em Responsabilidade Social. Em 2007, com o case Novas Mídias, por sua atuação diferenciada em marketing digital; e em 2009 pela estratégia integrada da campanha do empreendimento Landscape, em Fortaleza (CE).

• As Empresas mais Admiradas no Brasil

Presente no ranking desde 2002 como uma das empresas mais admiradas do país em Construção e Incorporação. Na edição de 2009, a pesquisa promovida pela revista Carta Capital inaugurou um ranking por macrossetor, no qual a Tecnisa conquistou a sexta posição, entre as empresas mais admiradas de toda a cadeia da construção.

• As Empresas Mais Hi-tech do Brasil

Com dados analisados pela consultoria Accenture, a revista Época Negócios trouxe em 2009 a relação das 50 empresas mais modernas, em que a Tecnisa figura em 11º lugar no quadro geral, sendo a 1ª colocada no ranking das empresas mais conectadas com a web 2.0.

• Empresas Marketing do Ano

A Tecnisa conquistou o primeiro lugar na categoria Imóveis no *Prêmio Empresas Marketing do Ano*. Promovido pela revista Marketing, abrangeu 25 setores da economia. Para chegar ao título, cada empresa concorreu com outras duas finalistas em seu segmento. Coube aos leitores da revista, pela internet, eleger as vencedoras.

• Reconhecimento do Dailybits

O conceituado blog internacional sobre internet e tecnologia Dailybits considerou a venda de um apartamento no Twitter pela Tecnisa como um dos 20 fatos mais curiosos que aconteceram nesta rede social no ano de 2009.

• Benchmark em Links Patrocinados

Obteve reconhecimento internacional do Google como a melhor empresa do mundo do mercado imobiliário em ações de links patrocinados.

• Prêmio Intangíveis Brasil

Realizado pelo Grupo Padrão em parceria com a DOM Strategy Partners, mensura e reconhece as empresas que geram valor à seus *stakeholders* a partir da gestão de seus ativos intangíveis. Na edição de 2009, a Tecnisa venceu na categoria Pioneirismo em Intangíveis, por sua postura inovadora e de relacionamento com o cliente.

• Prêmio Abanet

Vencedora em 2008 na categoria “Sites Corporativos e de Marcas” como melhor site corporativo no Brasil e em 2007 eleita como referência nas categorias: “Projetos Especiais – Networking” por sua atuação na web 2.0 e “Search Engine Marketing (SEM)” por suas práticas de mídia em sites de buscas.

• Best IR Website (IR Global Rank Website)

Indicada em 2007 como uma das 30 empresas com os melhores sites de Relacionamento com Investidores no mundo e a única no segmento de construção civil.



8

Índice GRI [GRI 3.12]

Anexos

A tabela abaixo apresenta a localização de dados e informações que atendem os indicadores propostos pela *Global Reporting Initiative*, entidade *multistakeholder* que elabora e divulga um modelo de relatório de sustentabilidade adotado por centenas de empresas em todo o mundo.



Indicadores gerais	Páginas no Relatório
Estratégia e análise	
1.1. Declaração do presidente ou diretor-presidente sobre a relevância da sustentabilidade para a empresa e sua estratégia	3
1.2. Declaração dos principais impactos, riscos e oportunidades	
Perfil organizacional	
2.1 Nome da empresa	9
2.2 Principais marcas, produtos e serviços	9
2.3 Estrutura operacional da organização e principais divisões, unidades operacionais, subsidiárias e joint-ventures	9
2.4 Localização da sede da organização	9
2.5 Número de países em que opera e nome daqueles com operações maiores ou especialmente relevantes para a sustentabilidade	9
2.6 Tipo e natureza jurídica da propriedade	9
2.7 Mercados atendidos (incluindo discriminação geográfica, setores atendidos, tipos de clientes/beneficiários)	9
2.8 Porte da empresa (número de colaboradores, vendas líquidas, capitalização total, ativo total)	9
2.10 Prêmios recebidos	52
Parâmetros para o relatório	
Perfil do relatório	
3.1 Período coberto pelo relatório	5
3.2 Data do relatório anterior (se houver)	5
3.3 Periodicidade do relatório	5
3.4 Ponto de contato para perguntas relativas ao relatório ou ao seu conteúdo	5
Escopo	
3.5 Processo para a definição do conteúdo do relatório, incluindo o processo para determinar a materialidade e priorização de questões dentro do relatório e identificação das partes interessadas que a empresa espera que usem o relatório	5
3.6 Limite do relatório (países / regiões / divisões / instalações / joint- ventures / subsidiárias)	
Sumário GRI	
3.12 Tabela que identifica o local das divulgações-padrão do relatório	54, 55 e 56
Verificação	
3.13 Política e prática atual relativa à busca de verificação independente para o relatório. Se não for incluída no parecer de verificação que acompanha o relatório, explicar o escopo e a base de qualquer verificação independente, assim como a natureza da relação com o auditor	5
Governança, compromissos e engajamento	
Governança	
4.1 Estrutura de governança da organização, incluindo comitês sob o mais alto nível de governança responsáveis por tarefas específicas, tais como estabelecimento de estratégia ou supervisão da organização	15
4.2 Indicar se o presidente ou o mais alto cargo da governança também é um diretor executivo (nesse caso, em qual função e as razões para esta composição)	14
4.3 Para organizações que têm uma estrutura de administração unitária, declare o número de membros da alta direção que são independentes ou membros não-executivos	14
4.8 Declarações de missão e valores, códigos de conduta e princípios desenvolvidos internamente e relevantes para o desempenho econômico, ambiental e social, assim como o estágio de sua implementação	7
Compromissos com iniciativas externas	
4.13 Participação significativa em associações (tais como associações da indústria) e/ou organizações nacionais/internacionais de defesa	52

Indicadores de desempenho	
Desempenho econômico	
Abordagem de gestão econômica (Objetivos e Desempenho, Política, Outras Informações Contextuais)	
EC1. Valor econômico direto gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, remuneração de empregados, doações e outros investimentos na comunidade, lucros acumulados e pagamentos para provedores de capital e governos.	25
Presença de mercado	
EC5. Variação da proporção do salário mais baixo comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes (adicional).	36
Desempenho Ambiental	
Materiais	
EN1. Materiais usados por peso ou volume	45
EN2. Percentual dos materiais usados provenientes de reciclagem	45
EN6. Iniciativas para fornecer produtos e serviços com baixo consumo de energia, ou que usem energia gerada por recursos renováveis, e a redução na necessidade de energia resultante dessas iniciativas. (adicional)	47
Produtos e serviços	
EN26. Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e a extensão da redução desses impactos	44, 46 e 47
Desempenho Social – Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente	
Emprego	
LA1. Total de trabalhadores por tipo de emprego, contrato de trabalho e região	32
LA2. Número total e taxa de rotatividade de empregados por faixa etária, gênero e região	34
Relações entre trabalhadores e a administração	
LA4. Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva	32
Treinamento e educação	
LA10. Média de horas de treinamento por ano, por empregado, discriminadas por categoria funcional	35
LA11. Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos colaboradores e para gerenciar o fim da carreira. (adicional)	34
LA12. Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira. (adicional)	
Desempenho Social – Direitos Humanos	
Não discriminação	
HR4. Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas	15 e 32 Não houve em 2009
Desempenho Social – Sociedade	
Concorrência desleal	
SO7. Ocorrência de ações judiciais por concorrência desleal, antritruste e práticas de monopólio e seus resultados. (adicional)	Não houve em 2009.
Conformidade	
SO8. Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes da não conformidade com leis e regulamentos	Não houve multas significativas em 2009. A obra do Alto da Boa Vista sofreu embargo por conta de irregularidades em documentos. Acordo foi formalizado e Empresa aguarda homologação.
Desempenho Social – Responsabilidade pelo produto	
Rotulagem de produtos e serviços	
PR4. Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados a informações e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultado. (adicional)	29 Não houve em 2009.
Comunicação e marketing	
PR7. Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado. (adicional)	Não houve em 2009.
Privacidade dos clientes	
PR8. Número total de reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes. (adicional)	29 Não houve em 2009
Conformidade	
PR9. Valor monetário de multas (significativas) por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços	29 Não houve em 2009



Expediente

Coordenação geral

Tecnisa S.A. (Luiz Fernando Ferraz Bueno, Mauricio Bernardes, Otávio Panzarini e Renata Malucelli)

Equipe Relatora - Comitê de Sustentabilidade Tecnisa

Alexandre Mangabeira, Camila Lucarelli, Daniel Dziegiecki, Denise Bueno, Carlos Crepaldi, José Roberto do Nascimento, Maurício Bernardes, Geraldo Colonhezi, Jaqueline Guerra, Julia Fernandes, Luiz Fernando Bueno, Mauricio Acqua, Otávio Panzarini, Patrícia Valadares, Renata Malucelli, Roberto Aloureiro e Sheila Rosa.

Capacitação GRI e conteúdo:

Sonia Loureiro (consultoria de responsabilidade socioambiental)

Coordenação editorial e projeto gráfico

Elos Comunicação (www.eloscomunicacao.com.br)

Fotos

Carlos Gueller, Édi Pereira, Kiko Ferrite e Zé Gabriel Lindoso

Impressão

D'Lippi Print - Gráfica certificada FSC

Tiragem:

500 unidades

Para tirar dúvidas ou enviar sugestões, entre em contato com sustentabilidade@tecnisa.com.br



O selo FSC garante que este relatório foi impresso em papel feito com madeira de reflorestamentos certificados de acordo com rigorosos critérios sociais, ambientais e econômicos estabelecidos pela organização internacional FSC (Conselho de Manejo Florestal) e outras fontes controladas.

Tecnisa S.A.

Av: Brigadeiro Faria Lima, 3.144 conj. 31
Cep: 01451-000 – São Paulo – SP
www.technisa.com.br

