

2010/2011

# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE





## **Sumário**

### **1 - MENSAGEM DO DIRETOR**

### **2 – INTRODUÇÃO**

### **3 – A EMPRESA**

- 3.1 – Histórico da empresa
- 3.2 – Missão, Visão, Valores
- 3.3 – Formação da comissão de ética
- 3.4 – Código de Conduta
- 3.5 – Perfil Organizacional
- 3.6 – Melhorias Físicas
- 3.7 – Melhorias Operacionais

### **4 – PÚBLICO INTERNO**

- 4.1 – Organograma
- 4.2 – Quadro Social
  - 4.2.1 – Sexo
  - 4.2.2 – Raça
  - 4.2.3 – Idade
  - 4.2.4 – Escolaridade
  - 4.2.5 – Estado civil
  - 4.2.6 – Satisfação com a empresa
  - 4.2.7 – Melhorias sugeridas
- 4.3 – Ações realizadas
  - 4.3.1 – Campanha motivacional
  - 4.3.2 – Treinamentos e seminários de segurança
  - 4.3.3 – Funcionários destaques do mês
  - 4.3.4 – Benefícios para os funcionários
    - 4.3.4.1 – Cesta de Natal

4.3.4.2 – Cartão Alimentação

4.3.5 – Aproveitamento da água de chuva

## **5 – POLÍTICAS INTERNAS**

5.1 – Política de qualidade

5.2 – Política de saúde e segurança

5.3 – Política socioambiental

5.4 – Política de álcool e droga

## **6 – FERRAMENTAS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL**

6.1 – Indicadores ETHOS

6.2 – Balanço Social Segundo o modelo IBASE

6.3 – Mapeamento das Partes interessadas

## **7 – AÇÕES SOCIOAMBIENTAIS**

7.1 – Público interno

7.1.2 – Criação da Cartilha do Colaborador

7.1.3 – DSS

7.1.4 – Regulamento Interno

7.1.5 – Parceria com instituição educacional

7.1.6 – Estatística de acidentes

7.2 – Meio Ambiente

7.2.1 – Controle de consumo de água e luz

7.2.1.1 – Consumo de água

7.2.1.2 – Consumo de luz

7.2.3 – Coleta Seletiva

7.2.4 – Controle de Fumaça Negra

7.3 – Fornecedores

7.4 – Clientes

7.4.1 – Atestado de Capacidade técnica

7.4.2 – IDF

7.4.3 – Carta de Agradecimento do Cliente

7.5 – Comunidade

7.6 – Comunicação

7.6.1 – Jornal Informativo

7.6.2 – Site

**8 – PERSPECTIVAS FUTURAS**

**9 – AGRADECIMENTOS**

**10 – CRÉDITOS**

## **1. MENSAGEM DO DIRETOR**

Ercio Ciriaco Duarte

*"Se não puder se destacar pelo talento vença pelo esforço". (Dave Weinbaum)*

A DUSERVIS LTDA é uma empresa que atua na área de transporte, fundada sob bases sólidas que já nos conduziu a 20 anos de mercado. Buscando um crescimento contínuo, procuramos acompanhar com vigor os valores estipulados por nossa visão e missão.

Enfrentamos com êxito as apostas feitas e aliado ao apoio incondicional de nossos clientes, colaboradores e parceiros, em especial a mineradora VALE S/A, alcançamos a destacada posição perante o mercado.

Devido à necessidade de um novo padrão das atividades desenvolvidas, integrando simultaneamente as áreas econômicas, sociais e ambientais, determinou-se a importância da contribuição de todos, tanto a empresa quanto seus consumidores, sobre como utilizar os recursos disponíveis da melhor forma. Essa idéia foi incorporada pelo programa TEAR – Tecendo Redes Sustentáveis, o que mudou a visão da DUSERVIS quanto às vantagens que podem ser obtidas ao se adotar atitudes sustentáveis.

A confiança da DUSERVIS LTDA no futuro mantém-se. A crescente exigência dos mercados por serviços de qualidade reforça essa confiança. E é com essa certeza que encaramos os novos desafios na esperança de prosperidade econômica, justiça social e qualidade do meio ambiente.

## 2. INTRODUÇÃO

Sustentabilidade. Talvez seja esta uma das palavras mais defendidas do século XXI. Tão falada que já existe lei para beneficiar quem pratica e para punir quem deixa de praticar. Segundo o Relatório de Brundtland (1987), o uso sustentável dos recursos naturais deve “suprir as necessidades da geração presente sem afetar a possibilidade das gerações futuras de suprir as suas necessidades”.

Quando o projeto TEAR, do Instituto ETHOS e da mineradora VALE S/A, foi proposto para a DUSERVIS, tomamos como base a fala do reconhecido escritor Paulo Freire: “Não há saber maior ou saber menor. Há saberes diferentes”. Com isso, todo o nosso Relatório de Sustentabilidade foi arquitetado e desenvolvido por nossos colaboradores, desde a parte administrativa à parte operacional, no período de novembro/2010 a outubro/2011.

Procuramos focar o que a empresa fez e faz de melhor durante os nossos quase 20 anos de mercado. Descobrimos que já percorremos um extenso caminho, que nem sempre foi um trajeto agradável, mas que, ao olharmos para trás, hoje podemos dizer que muito se fez, embora muito ainda precise ser feito.

E esse “ser feito” será um caminho mais fácil de ser trilhado, uma vez que o TEAR nos fez criar ferramentas que auxiliaram na construção de uma empresa que valoriza e engloba ainda mais a sociedade e o meio ambiente, dentre outros fatores já previstos em nossa Visão e Missão.

### **3. EMPRESA**

#### **3.1 Histórico da empresa**

A história de sucesso da DUSERVIS LTDA começou em 1º de setembro de 1992, na Vila São Geraldo, em Itabira-MG. Nesses 20 anos de trajetória, a organização presta serviços de transporte e locação de veículos, máquinas e equipamentos, manutenção e instalações em geral.

Na ocasião de sua fundação, foram adquiridos dois veículos Volkswagen Gol, para atender a então mineradora Companhia Vale do Rio Doce (CVRD), nas minas de Cauê e Conceição, em Itabira. Havia ainda o serviço de manutenção de jardins na Vila Técnica de Conceição, na residência do gerente geral do Complexo Itabira – além do atendimento com veículos a casa de hóspedes, também localizadas na Vila Técnica.

Pouco tempo depois, em 1995, viagens para a mineradora e, em seguida, para a Prefeitura Municipal de Itabira, se incorporaram às atividades da empresa. Tinha ainda o ofício de transporte de esterco para jardinagem da CVRD, roçada e capina, manutenção de taludes, acero em linhas de rede elétrica e pintura de guia de rua. Nesta mesma época também havia o recolhimento de animais soltos na pista, com um caminhão “Mercedes Benz 610D”, para o Poder Executivo de Itabira, dentre outras atividades.

Em 2000, a DUSERVIS LTDA ganhou o serviço de amostragem – preparação de amostras e prensagem de pastilhas de minério na mina Cauê. Ainda neste mesmo ano havia a prestação de serviços para aplicação de cal e cimento, para contenção de poeira nos taludes das minas de Itabira, prestação de serviços para desmatamento, roçada, corte, retirada, transporte e empilhamento de material lenhoso em área da CVRD.

Em 2001 iniciou-se a atividade de proteção ecossistêmica do conjunto de áreas do entorno das minas de Itabira, feita por motociclistas. Neste período havia ainda o serviço de locação de um caminhão equipado com guindaste veicular articulado, com carroceria para uso nestas mesmas minas. O ano foi marcado também pela prestação de serviços para limpeza industrial de resíduos com utilização de equipamentos, na área da Usina Cauê.

Em 2002 a DUSERVIS LTDA começou a trabalhar também com transporte de rejeito de jigagem (SS), nas minas de Cauê e Conceição. Em 2004, ganhou os serviços de transporte de pessoal nas minas de Itabira, período que ficou conhecido internamente como “Época das Kombis”, devido à frota ser composta, em grande parte, por estes veículos. Durante o ano iniciou-se a prestação de serviço de pequenas cargas nas minas de Cauê e Conceição.

Atualmente além de continuarmos com o transporte de rejeito de jigagem (SS), também transportamos amostras de minério para o Laboratório Cauê, e prestamos serviços de reparação e manutenção de vias e pequenas obras civis na Mina de Águas Claras em Nova Lima/MG.

Estes serviços e diversos outros fizeram com que a empresa aumentasse gradativamente sua participação no mercado, consolidando-se e tornando-se reconhecida, não apenas pela excelência nos serviços prestados, mas pela trajetória de competências.

### 3.2 Missão, Visão, Valores.



### 3.3 Formação da comissão de ética

Para elaboração do Código de Conduta e para tratar de assuntos relacionados ao mesmo, foi criada a Comissão de Ética.



### 3.4 Código de conduta

**Código de Ética ou Conduta faz parte do sistema de valores que orienta o comportamento das pessoas, grupos e organizações e seus administradores (MAXIMIANO, 2002). Diante disso, a DUSERVIS apresenta o posicionamento dos sócios com relação ao padrão de relacionamento que deve ser adotado com os funcionários, concorrentes, governo, comunidade/sociedade, meio ambiente, fornecedores e clientes.**

## **POSICIONAMENTO DOS SÓCIOS**

- Manter diálogo aberto.
- Respeitar as divergências de opiniões.
- Desenvolver um ambiente agradável, transparente e ético com todos os públicos.

## **RELACIONAMENTO COM OS FUNCIONÁRIOS**

- Respeitar todas as normas e valores da empresa.
- Manter sob sigilo as informações confidenciais da empresa que tiverem acesso (dados financeiros, valores de processo de licitação, planejamentos e estratégias).  
Conflitos de interesses.
- Proibir o assédio moral, sexual, político e religioso.
- Respeitar as normas de segurança e saúde ocupacional da empresa.
- Tratar todos os funcionários com respeito e igualdade, sem discriminação de religião, cor, raça, sexo, idade, classe social ou capacidade física.
- Não utilizar os equipamentos, instalações, imóveis e informações da empresa em benefício pessoal, exceto com autorização da diretoria da empresa. A apropriação ou utilização indevida de qualquer bem ou dados da empresa é uma infração grave e poderá acarretar sanções por parte da empresa.

## **RELACIONAMENTO COM OS CONCORRENTES**

- Manter uma concorrência sadia e justa.
- Inibir a concorrência desleal.

## **RELACIONAMENTO COM O GOVERNO**

- Recusar qualquer prática de corrupção e propina.
- Acatar e facilitar as fiscalizações.
- Pagar os impostos com pontualidade.
- Não promover e não incentivar a sonegação fiscal.

## **RELACIONAMENTO COM COMUNIDADE E SOCIEDADE**

- Respeitar os direitos humanos.
- Adotar práticas transparentes e democráticas de patrocínio.
- Manter diálogo com as comunidades nas quais atua.
- Realizar ações sociais que promovam o desenvolvimento profissional, intelectual e pessoal dos envolvidos.
- Não ser conivente com o trabalho escravo, infantil ou análogo a escravo.
- Não permitir a contratação de funcionários sem carteira assinada.

## **RELACIONAMENTO COM O MEIO AMBIENTE**

- Cumprir a legislação vigente com relação ao meio ambiente e preservá-lo em todos os âmbitos de atuação da empresa, conscientizando os funcionários desta necessidade.

## **RELACIONAMENTO COM OS FORNECEDORES**

- Toda e qualquer compra deve ser realizada mediante nota fiscal.
- Proibido receber presentes por parte dos fornecedores, com o objetivo de conseguir vender produtos e serviços.

## **RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES**

- Fornecer serviços de qualidade de acordo com o que foi negociado.
- Respeitar todas as normas e valores dos clientes.
- Manter o sigilo das informações do cliente.

## **OPINIÃO DO FUNCIONÁRIO**



- André Nogueira –

O Código de Conduta do funcionário deve ser usado como amparo às atividades. Percebo que ele não veio para impor e sim para nos ajudar. Todos da empresa

devem segui-lo, independente da posição hierárquica.

### 3.5 Perfil Organizacional

A DUSERVIS tem como atividade principal locação de máquinas, equipamentos (caminhões traçado, munck, comboio, pá carregadeira, retro escavadeira, motoniveladora), transporte de materiais e pessoas, veículos leves, manutenção de vias e pequenas adequações civis.





A matriz encontra-se na cidade de Itabira/MG, situada à Avenida Ipiranga, 501 – Bairro Amazonas, atendendo ao mercado de transporte com foco na mineração dentro do estado de Minas Gerais.

### 3.6 Melhorias Físicas



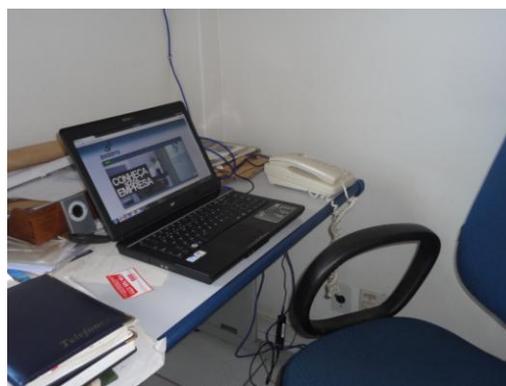
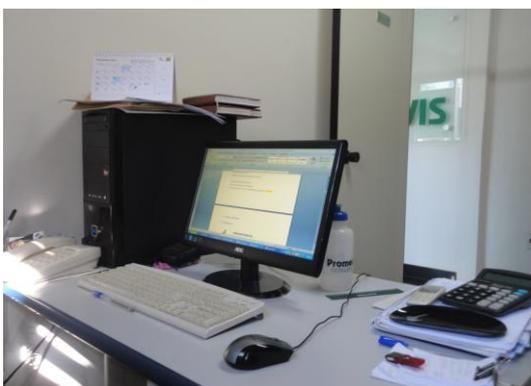
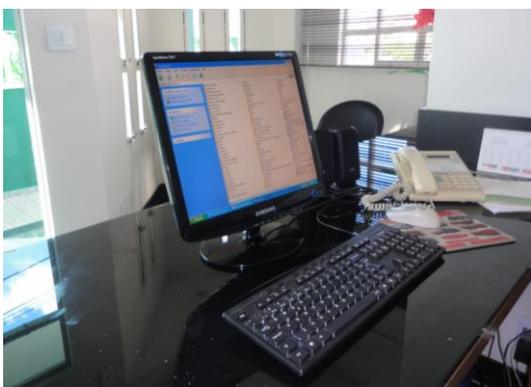
(Fachada da Empresa até o ano de 2010)



(Nova fachada da empresa após reforma no ano de 2011)

### 3.7 Melhorias Operacionais

As melhorias realizadas não ficaram somente nas instalações físicas e nova frota. A equipe administrativa conta agora com novas ferramentas de trabalho para agilizar e modernizar suas atividades, assim contribuindo para a excelência na prestação de seus serviços.



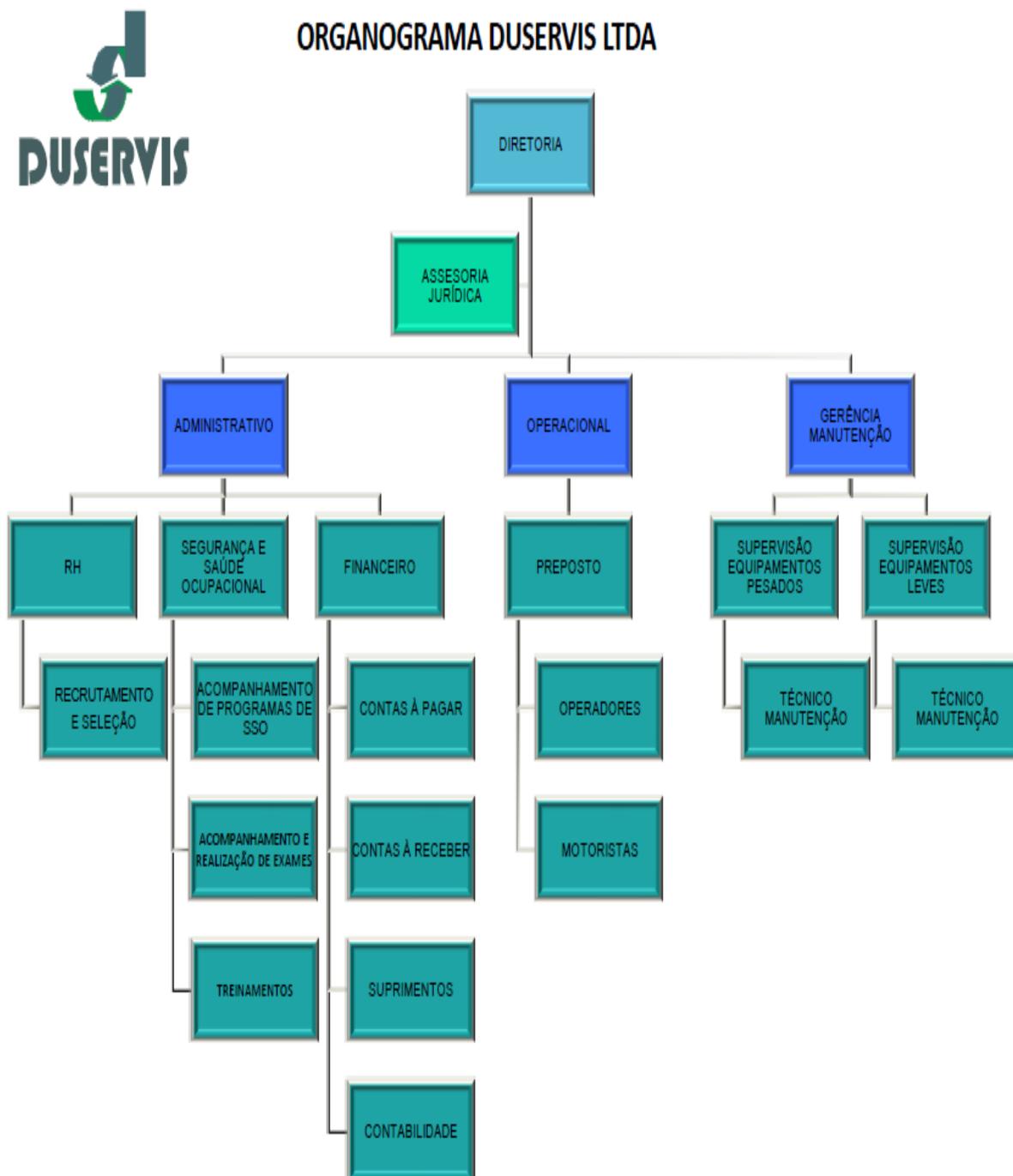
Para atender melhor as expectativas dos nossos clientes e obter novos espaços no mercado, ao todo, foram adquiridos três caminhões MB 2831, equipados com báscula, com capacidade de 23 toneladas, inclinômetros, computador de bordo, banco de suspensão a ar, ar condicionado e ar comprimido para limpeza interna; e também quatro Fiat Stradas completas, um Gol G5 completo, trs utilitários (Hilux SW4 2011, Ranger 2011/2012, Aircross 2012), um caminhão comboio com capacidade de 3 mil litros, uma motoniveladora New Holland 2011, uma p

carregadeira 2011 Caterpillar e uma retro escavadeira 416E Caterpillar.



## 4. PUBLICO INTERNO

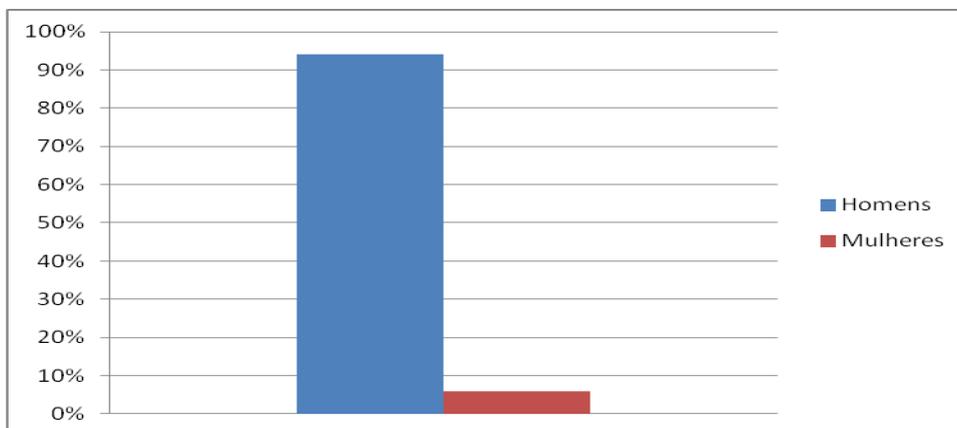
### 4.1 Organograma



## 4.2 Quadro Social

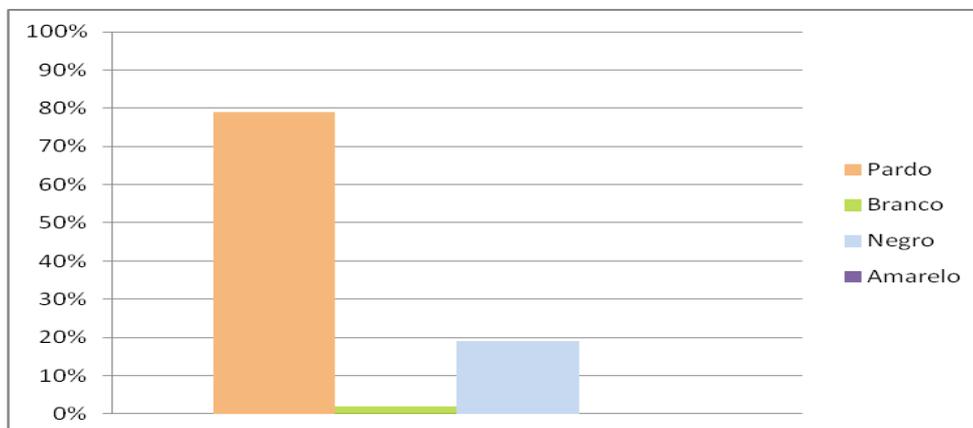
A DUSERVIS, entre novembro/2010 e outubro/2011, teve um efetivo total de 76 colaboradores.

### 4.2.1 – Sexo



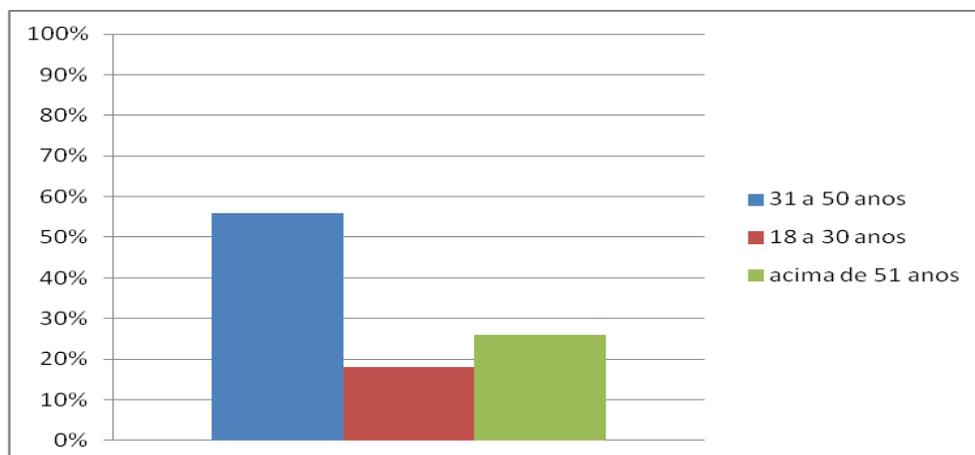
O quadro de funcionários é composto por 94% homens e 6% mulheres.

### 4.2.2 – Raça



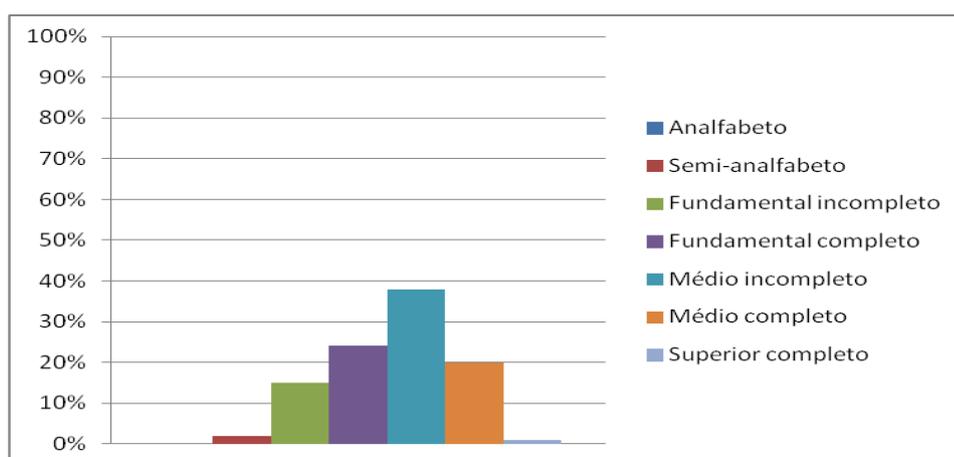
Em relação à raça, 79% dos colaboradores são pardos; 2% brancos e 19% negros.

### 4.2.3 – Idade



A maior parte dos colaboradores (56%) se encontra na faixa etária de 31 a 50 anos; em contraponto, apenas (18%) possuem entre 18 e 30 anos; o restante (26%) possuem 51 anos ou mais.

### 4.2.4 – Escolaridade



Dividimos o grau de instrução dos colaboradores em cinco níveis de escolaridade, sendo eles:

0% - Analfabeto – não sabe ler e nem escrever;

2% - Semi-Analfabetos – só sabem assinar;

15% - Fundamental incompleto;

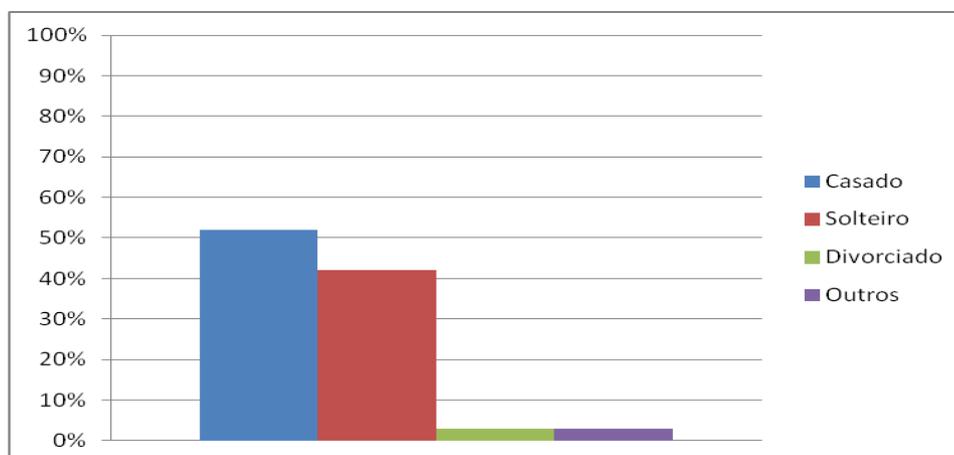
24% - Fundamental completo;

38% - Ensino Médio incompleto;

20% - Ensino Médio completo;

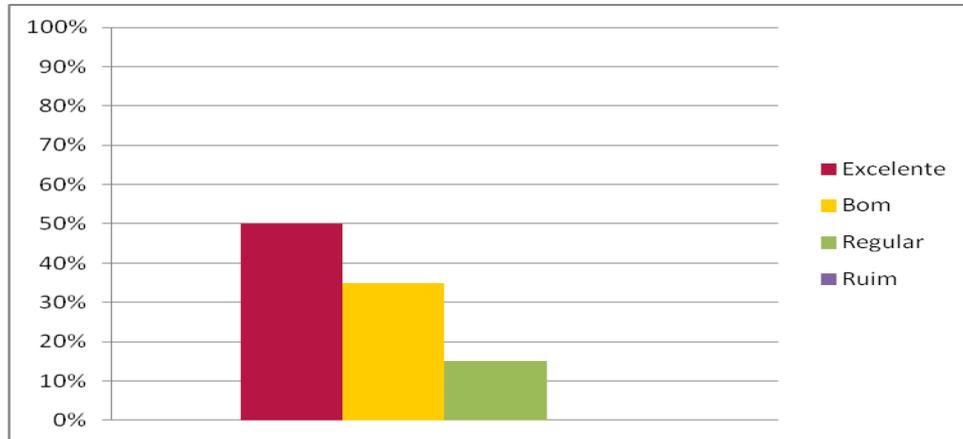
1% - Superior completo.

#### 4.2.5 – Estado civil



Conforme especificação gráfica, 52% dos colaboradores são casados; 42% são solteiros e 6% ficam entre divorciados e outros.

#### 4.2.6 – Satisfação com a empresa



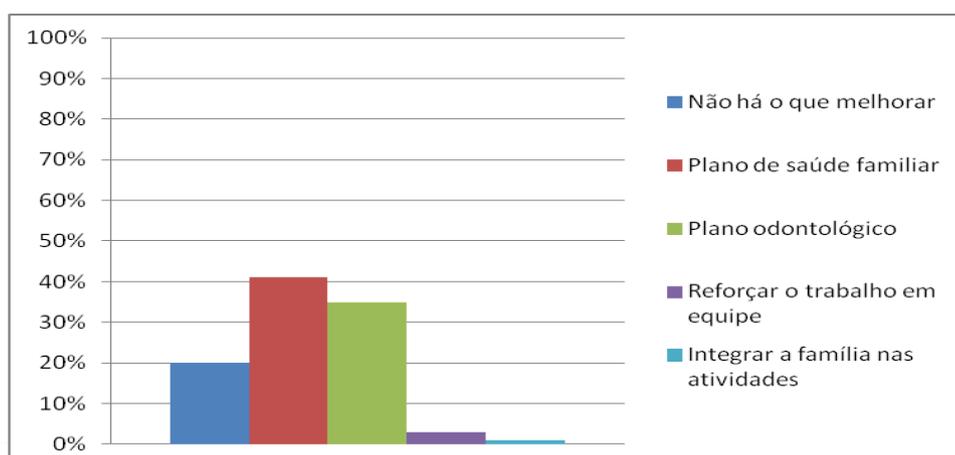
Em uma pesquisa de opinião realizada com o público interno da empresa, obtivemos os seguintes dados:

-35% dos colaboradores estão satisfeitos com a empresa

- 50% estão muito satisfeitos

A DUSERVIS tem o compromisso de satisfazer não só os seus clientes, mas também seus colaboradores. Podemos verificar no levantamento feito através de pesquisas.

#### 4.2.7 Melhorias sugeridas



Ao analisar a pesquisa, enumeramos as melhorias sugeridas pelos colaboradores.

### **4.3 Ações Realizadas**

#### **4.3.1 Campanha Motivacional**

A DUSERVIS, no mês de junho/2011, promoveu uma tarde motivacional com seus colaboradores no Clube Ativa. Apresentamos aos funcionários o programa TEAR – Tecendo Redes Sustentáveis, e contamos com a presença da Raquel Chrispim, Consultora de RSE e Sustentabilidade, que além de nos mostrar os benefícios do programa, divulgou nossa Missão, Visão, Valores e Código de Conduta.





#### **4.3.2 Treinamentos e Seminários de segurança**

Conhecer para prevenir, este deve ser o sentimento da liderança perante seus colaboradores. Temos como objetivo disseminar conhecimentos sobre temas atuais de prevenção, enfocando suas atividades rotineiras (que detêm o maior número de acidentes registrado em pesquisa realizada pelo MTE), ergonomia, doenças sexualmente transmissíveis, saúde, qualidade de vida, reciclagem, primeiros socorros, dentre outros.

Realizando a gestão das ferramentas de SSO (Saúde e Segurança Ocupacional) em desenvolvimento, decidimos ampliar a visão dos colaboradores e terceiros sobre a importância da segurança para a vida e o trabalho.

Indo além do que já era normalmente apresentado em palestras e treinamentos internos, começamos a demonstrar como a segurança reflete no bolso do trabalhador: mais segurança, melhor qualidade de vida, empresa mais competitiva, maior lucratividade e melhores oportunidades de carreira.

Se a sua equipe já conhece normas e procedimentos de segurança, recebe instruções periódicas de segurança no trabalho, cuidados com a saúde, dependência química, qualidade de vida e meio ambiente, já é um bom início para manter o índice de acidentes e doenças ocupacionais em “zero”.



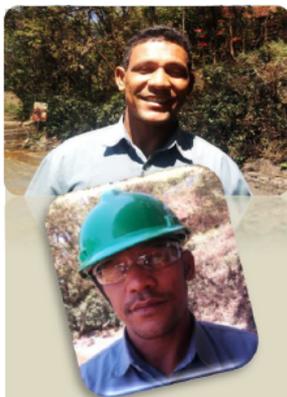
#### **4.3.3 Funcionário destaque do mês**

A fim de melhorar o desempenho dos colaboradores, a empresa criou um jornal interno onde publica, a cada edição, o funcionário que se destacou no período. O objetivo é abrir espaço para que o colaborador possa apresentar seus talentos.

## COLABORADOR DUSERVIS

**ENTREVISTADO DO MÊS: Antônio Mágnio Fernandes**

Por: Lucilene Ap. Gomes



Antônio Mágnio Fernandes, também conhecido como Tunico, trabalha na Duservis à 11 anos, na função de motorista de caminhão, profissão que exerce à 24 anos. Tunico trabalha na Mina de Cauê, transportando Jigue (um tipo de minério), função que lhe proporciona estar em vários lugares durante a jornada de trabalho, pois não gosta de ficar parado e quieto por muito tempo. É um profissional dedicado, casado, pai de 3 filhos e avô de 1 neto. Durante a sua vida profissional já foi ajudante de pedreiro, pedreiro, tropeiro, já trabalhou plantando mudas de eucalipto e fazendo tijolos. Tem orgulho de dizer que construiu parte da casa onde mora com a família e que serviços de bombeiro hidráulico e pintor quando sobra tempo, é ele mesmo quem faz. Nas horas de folga gosta de assistir filme, caminhar, brincar com o neto, ouvir música e o estilo preferido é o brega (Amado Batista, Carlos Alexandre, Falcão). Entre as suas qualidades e valores está a responsabilidade, humildade, verdade e se considera uma pessoa organizada.

## TALENTOS REVELADOS

**TALENTO DO MÊS: Valter da Cruz Martins**

Por: André Vinícius Duarte Nogueira



O colaborador Valter da Cruz Martins, funcionário desta empresa a mais de oito anos, possui um dom muito especial para trabalhos em carpintaria, especificamente na fabricação de brinquedos, enfeites e diversos outros objetos. Sua precisão e fidelidade, principalmente na confecção de máquinas e caminhões, artefatos que ele mais gosta de realizar, levam as pessoas a admirarem seu trabalho, principalmente sua esposa. Morador da região das Bateias (zona rural de Itabira), Valter utiliza-se de um pequeno atelier que possui em sua residência para confeccionar os objetos. A madeira utilizada em seus trabalhos é proveniente de aquisição em madeiras da cidade. Sua habilidade além de ser admirada por todos os outros colaboradores da DUSERVIS LTDA lhe rende um valor monetário, já que ele recebe encomendas de seus colegas de trabalho e de outros indivíduos.

### 4.3.4 Benefícios para os funcionários:

#### **4.3.4.1 Cesta de Natal**

Em dezembro de 2010 prestigiamos nossos colaboradores oferecendo-lhe cestas de Natal, uma maneira de demonstrar nossa gratidão a quem tanto se empenha e dedica à empresa, e estender este reconhecimento às famílias.



#### **4.3.4.2 Cartão alimentação**

Com o intuito de oferecer ao colaborador melhores condições nutricionais, com reflexo positivo para a saúde, aumento da capacidade de aprendizado e redução dos gastos pessoais referentes ao custo de alimentação, a DUSERVIS implantou, em fevereiro de 2011, o Cartão Alimentação Sodexo Pass. A iniciativa, além das vantagens citadas acima, proporciona uma maior comodidade aos seus beneficiários, por ser aceito em todos os supermercados e padarias da cidade e possuir grande abrangência de aceitação em outras redes e municípios.



#### **4.3.4.3. Aproveitamento da água de chuva**

Sustentabilidade que caiu do céu.

Sempre pensando na preservação do meio ambiente, e em uma melhoria contínua da sociedade onde atuamos, a DUSERVIS implantou o SCAC (Sistema de Captação de Água de Chuva), que veio com o intuito de preservar e economizar um dos recursos mais importantes disponibilizados pela natureza: a água.

O sistema funciona da seguinte forma: calhas captam a água da chuva no telhado do lavador de automóveis e canos de PVC fazem a condução até um tanque com capacidade de 12 mil litros. A água é utilizada para a lavagem de veículos, caminhões, máquinas, utensílios de mecânica dentre outros. São economizados cerca de oito mil litros de água por mês nos períodos de chuva, com o SCAC.

Para evitar que a sedimentação depositada no fundo do tanque se misture com a água, estamos viabilizando um projeto de canalização por dentro do recipiente, por meio de um Freio D' Água (sistema em zig-zag de canos), que a estocará ao abrigo da luz e do calor. A água armazenada se manterá livre de bactérias e algas durante um longo período de meses, preservando sua qualidade.

Além disso, para o ano de 2012 está previsto um investimento da ordem de R\$ 10 mil para essa e outras adequações do SCAC. Com estas melhorias, os seguintes pontos serão atendidos:

- Alimentação de bacias sanitárias e mictórios;
- Irrigação de jardins;
- Limpeza de pavimentos, paredes, pátios e outros;

## **5. POLÍTICAS INTERNAS**

### **5.1 Política de qualidade**

A política de qualidade da DUSERVIS é prover serviços 100% dentro do prazo estabelecido e de alta qualidade, buscando sempre aumentar os níveis de satisfação de seus clientes. A empresa se compromete em melhorar continuamente seus serviços, através do controle de processos, dos colaboradores e do compromisso da administração.

### **5.2 Política de saúde e segurança**

A DUSERVIS prioriza o bem-estar e a vida de todos os seus colaboradores, trabalhando para minimizar e controlar os riscos de suas atividades. Para atingir nossos objetivos, seguimos os princípios abaixo:

- Seguir as normas de saúde e segurança ocupacional, estabelecidas pela

- empresa e pelo cliente;
- Implantar e controlar os programas de saúde e segurança ocupacional;
  - Cumprir as leis e regulamentos aplicáveis;
  - Promover treinamentos como forma de conscientizar nossos colaboradores a trabalhar de forma segura;
  - Priorizar a busca da melhoria contínua de nossas atividades;
  - Reagir de forma rápida e eficaz no combate a incidentes resultantes de suas operações;
  - Produzir um ambiente de trabalho saudável e com qualidade de vida.

### **Abrangência**

A política de segurança se aplica aos sócios, empregados, estagiários, contratados, prestadores de serviços, parceiros e fornecedores que utilizam as informações da Empresa.

### **5.3 Política Socioambiental**

A DUSERVIS pensando nas próximas gerações, preocupada com o futuro e numa parceria com todos os nossos públicos, trabalhando sempre com ética e transparência, declara os objetivos de nossa política socioambiental:

- Atendimento á legislação em vigor;
- Reiterar nosso compromisso com a busca pelo desenvolvimento sustentável;
- Redução do uso de energia, água e recursos naturais;
- Conscientização e engajamento dos funcionários, fornecedores, clientes, comunidade e parceiros em ações sociais e ambientais;
- Comprometimento da liderança com a evolução do tema na organização;

- Apoiar as iniciativas da comunidade e Organizações Não governamentais – ONGs;
- Correta, separação, descarte e destinação dos resíduos.

#### **5.4 Política de álcool e drogas**

A DUSERVIS, buscando manter uma boa qualidade dos seus serviços, entende que para isso acontecer, todos os seus colaboradores devem ter boas condições de saúde física e mental. Diante disso, informa que não permitirá que os seus colaboradores, quando estiverem exercendo suas atividades dentro ou fora da empresa:

- Consumam bebidas alcoólicas ou drogas de qualquer natureza;
- Transportem drogas de qualquer natureza em veículos da empresa;
- Portem bebidas alcoólicas ou drogas.

Nos casos em que forem confirmados tais fatos, o colaborador será afastado de suas atividades, uma vez que fica caracterizada a não conformidade com as normas da empresa.

#### **6. FERRAMENTAS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL**

Para avaliar, planejar e monitorar nossas ações na área de responsabilidade social, adotamos nos anos de 2010 e 2011 ferramentas de gestão para a sustentabilidade e RSE.

## 6.1 Indicadores ETHOS

Em abril de 2011, a DUSERVIS respondeu, pela primeira vez, os indicadores Ethos de responsabilidade social. Para que as respostas dos indicadores fossem transparentes e coerentes com a realidade da empresa, foi criado um Comitê de Responsabilidade Social Representativo, abrangendo todos os setores da organização.

A equipe está consciente da necessidade de evolução em alguns indicadores, mas a experiência adquirida e a nova visão que os indicadores nos proporcionaram nos levarão a um novo horizonte.

Tema	Estágios do RSE				Pontos Disponíveis	Pontos Obtidos	Nota
	1	2	3	4			
<b>Valores, Transparência e Governança</b>					345	26,79	0,78
<b>Público Interno</b>					345	33,06	0,96
<b>Meio Ambiente</b>					345	0	0 <b>NI</b>
<b>Fornecedores</b>					345	19,06	0,55
<b>Consumidores e Clientes</b>					345	26,07	0,76
<b>Comunidade</b>					345	37,50	1,09
<b>Governo e Sociedade</b>					345	38,44	1,11

## 6.2 Balanço social segundo modelo IBASE

Esse relatório tem como base o balanço social IBASE e as diretrizes da GRI. Em relação à GRI o relatório atende a todos os seus princípios, exceto materialidade e limite.

## Balanco Social Anual / 2010/2011

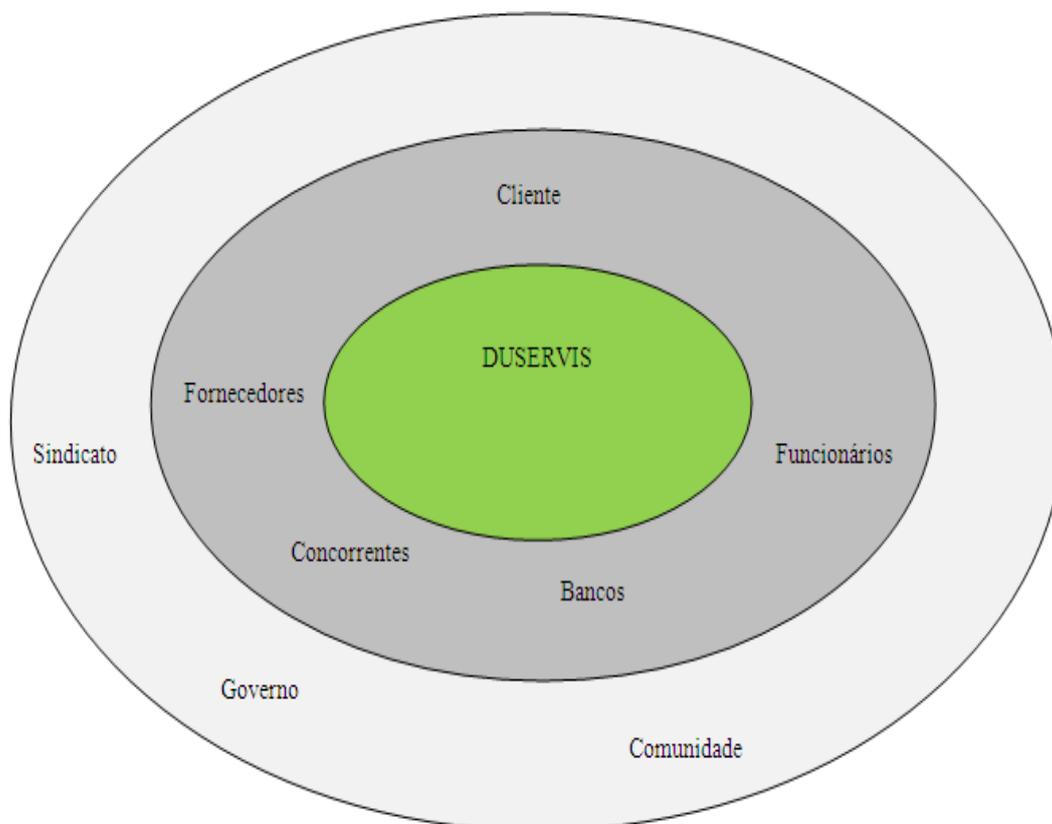
### EMPRESA: DUSERVIS LULA

1 - Base de Cálculo		2011 Valor (Mil reais)			2012 Valor (Mil reais)		
Receta líquida (RL)		1.958.224			2.349.888		
Resultado operacional (RO)		458.972			917.864		
Folha de pagamento bruta (FPB)		136.094			164.328		
2 - Indicadores Sociais Internos		Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL
Alimentação		44.171	32,48%	2,26%	53.005	32,26%	2,26%
Encargos sociais compulsórios		0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Previdência privada		59.585	43,78%	3,04%	71.502	43,51%	3,04%
Saúde		43.414	31,90%	2,22%	52.096	31,70%	2,22%
Segurança e saúde no trabalho		3.939	2,89%	0,20%	4.726	2,88%	0,20%
Educação		0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Cultura		0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Capacitação e desenvolvimento profissional		0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Creches ou auxílio-creche		0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Participação nos lucros ou resultados		0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros		1.394	1,02%	0,07%	1.672	1,02%	0,07%
<b>Total - Indicadores sociais internos</b>		<b>152.502</b>	<b>112,06%</b>	<b>7,79%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
3 - Indicadores Sociais Externos		Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Educação		0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Cultura		0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Saúde e saneamento		0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Esporte		0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Combate à fome e segurança alimentar		0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros		0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
<b>Total das contribuições para a sociedade</b>		<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
Tributos (excluídos encargos sociais)		0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
<b>Total - Indicadores sociais externos</b>		<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>

4 - Indicadores Ambientais		Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Investimentos relacionados com a produção/ operação da empresa		1.300.000	283,24%	66,39%	1.560.000	169,96%	66,39%
Investimentos em programas e/ou projetos externos		5.000	1,09%	0,26%	6.000	0,65%	0,26%
<b>Total dos investimentos em meio ambiente</b>		<b>1.305.000</b>	<b>284,33%</b>	<b>66,64%</b>	<b>1.566.000</b>	<b>170,61%</b>	<b>66,64%</b>
Quanto ao estabelecimento de "metas anuais" para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/ operação e aumentar a eficiência na utilização de recursos naturais, a empresa:		<input type="checkbox"/> não possui metas <input type="checkbox"/> cumpre de 51 a 75% <input type="checkbox"/> cumpre de 0 a 50% <input type="checkbox"/> cumpre de 76 a 100%		<input type="checkbox"/> não possui metas <input type="checkbox"/> cumpre de 51 a 75% <input type="checkbox"/> cumpre de 0 a 50% <input type="checkbox"/> cumpre de 76 a 100%			
5 - Indicadores do Corpo Funcional		152.502	2011		2012		
Nº de empregados(as) ao final do período		40		50			
Nº de admissões durante o período		21		25			
Nº de empregados(as) terceirizados(as)		0		1			
Nº de estagiários(as)		1		5			
Nº de empregados(as) acima de 45 anos		21		26			
Nº de mulheres que trabalham na empresa		5		7			
% de cargos de chefia ocupados por mulheres		50,00%		50,00%			
Nº de negros(as) que trabalham na empresa		6		10			
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)		0,00%		0,00%			
Nº de pessoas com deficiência ou necessidades especiais		0		2			
6 - Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial		2011 Valor (Mil reais)			Metas 2012		
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa		815			0		
Número total de acidentes de trabalho		1			0		
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:		<input type="checkbox"/> direção <input type="checkbox"/> direção e gerências <input type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)			<input type="checkbox"/> direção <input type="checkbox"/> direção e gerências <input type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)		
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:		<input type="checkbox"/> direção e gerências <input type="checkbox"/> todos(as) empregados(as) <input type="checkbox"/> todos(as) + Cipa			<input type="checkbox"/> direção e gerências <input type="checkbox"/> todos(as) empregados(as) <input type="checkbox"/> todos(as) + Cipa		
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa:		<input type="checkbox"/> não se envolve <input type="checkbox"/> segue as normas da OIT <input type="checkbox"/> incentiva e segue a OIT			<input type="checkbox"/> não se envolve <input type="checkbox"/> segue as normas da OIT <input type="checkbox"/> incentiva e segue a OIT		
A previdência privada contempla:		<input type="checkbox"/> direção <input type="checkbox"/> direção e gerências <input type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)			<input type="checkbox"/> direção <input type="checkbox"/> direção e gerências <input type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)		
A participação dos lucros ou resultados contempla:		<input type="checkbox"/> direção <input type="checkbox"/> direção e gerências <input type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)			<input type="checkbox"/> direção <input type="checkbox"/> direção e gerências <input type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)		
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:		<input type="checkbox"/> não são considerados <input type="checkbox"/> são sugeridos <input type="checkbox"/> são exigidos			<input type="checkbox"/> não são considerados <input type="checkbox"/> são sugeridos <input type="checkbox"/> são exigidos		
Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:		<input type="checkbox"/> não se envolve <input type="checkbox"/> apóia <input type="checkbox"/> organiza e incentiva			<input type="checkbox"/> não se envolve <input type="checkbox"/> apóia <input type="checkbox"/> organiza e incentiva		
Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):		na empresa 0    no Procon 0    na Justiça 0			na empresa 0    no Procon 0    na Justiça 0		
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:		na empresa 0%    no Procon 0%    na Justiça 0%			na empresa 0%    no Procon 0%    na Justiça 0%		
Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$):		Em 20XX: _____			Em 20XX-t: _____		
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):		_____% governo    _____% colaboradores(as) _____% acionistas    _____% terceiros    _____% retido			_____% governo    _____% colaboradores(as) _____% acionistas    _____% terceiros    _____% retido		
7 - Outras Informações							

### 6.3 Mapeamento das partes interessadas

O objetivo de mapear o público de interesse da empresa é que, a médio e longo prazo, a organização pode desenvolver diálogos e engajar as partes interessadas, visando minimizar as ações que impactam o negócio da DUSERVIS.



### 7. AÇÕES SOCIOAMBIENTAIS

Serão apresentadas as ações socioambientais, as quais estão divididas pelos temas: Público Interno, Meio Ambiente, Fornecedor, Cliente e Comunidade.

## **7.1 PUBLICO INTERNO:**

### **7.1.2 Criação da cartilha do colaborador**

Para facilitar a comunicação entre os funcionários e informar a legislação em uma linguagem clara e objetiva, a DUSERVIS criou a Cartilha do Colaborador, que apresenta o Código de Conduta e o Regulamento Interno da empresa.



### **7.1.3. DSS**

#### **Diálogo de saúde e segurança – DSS**

Trata-se de um método usado na prevenção de acidentes e impactos ambientais. Com o DSS, os princípios básicos de Segurança, Meio Ambiente e Saúde são

disseminados em toda a organização; além de mostrarmos assuntos selecionados pela empresa damos a oportunidade para os colaboradores apresentarem temas que julguem importantes compartilhar com seus companheiros de trabalho.

O colaborador que tem harmonia entre essas dimensões de bem estar, tem mais sucesso profissional e o DSS proporciona, neste momento de reunião, abordá-los de forma sutil, de modo que eles passem a confiar e dividir conosco o que se passa com eles, assim podemos ajudá-los quando mais necessitarem.

Nossa experiência mostra que o DSS é uma excelente metodologia para conscientizar os colaboradores da empresa sobre as questões pertinentes às suas atividades.

#### **7.1.4. Regulamento interno**

Esperamos que todos os empregados, sem distinção, devem colaborar, de forma eficaz à realização dos fins da empresa. Harmonia, cordialidade, respeito e espírito de compreensão devem predominar nos contatos estabelecidos independentemente de posição hierárquica. O sentido de equipe deve predominar na execução de tarefas para a realização dos objetivos da empresa.

O presente regulamento integra o contrato individual de trabalho. As normas e regras nele contidos aplicam-se a todos os empregados, complementando os princípios gerais de direitos e deveres contidos na Consolidação das Leis do trabalho. A sua obrigatoriedade estende-se ao tempo de duração do contrato de trabalho, não podendo, o empregado que assinar o seu termo de ciência, alegar seu desconhecimento.

## **DEVERES, OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO EMPREGADO.**

1. Cumprir os compromissos assumidos no contrato de trabalho, com zelo, atenção e competência;
2. Apresentar-se ao trabalho devidamente uniformizado e com crachá de identificação.
3. Obedecer às ordens e instruções emanadas de seus superiores hierárquicos;
4. Sugerir medidas para maior eficiência do serviço;
5. Agir com disciplina no local de trabalho;
6. Zelar pela ordem e asseio no local de trabalho;
7. Manter na vida privada e profissional conduta compatível com a dignidade do cargo ocupado e com a reputação da empresa;
8. Usar os meios de identificação pessoal estabelecidos;
9. Manter um espírito colaborativo e de respeito com o supervisor hierárquico e com colegas de trabalho, sendo atencioso no trato com qualquer pessoa;
10. Informar a área ou responsável pelos recursos humanos sobre qualquer modificação em seus dados pessoais, tais como estado civil, militar, aumento ou redução de pessoas na família, eventual mudança de residência, etc.;
11. A empresa se reserva o direito de descontar em folha de pagamento os EPI's - Equipamentos de Proteção Individual, que por ventura o empregado venha a perder, usar indevidamente, causando a inutilização do mesmo.
12. Permitir, sempre que solicitado, a verificação de pacotes, maletas, sacolas, bolsas, mochila ou outros;
13. Respeitar a honra, boa fama e integridade física de todas as pessoas com quem mantiver contato por motivo de emprego;
14. A correta utilização dos computadores e a prudência na condução dos veículos da empresa;
15. Respeito e cordialidade na representação da empresa perante a sociedade;
16. Agir de forma ética no exercício de sua função, tanto dentro quanto fora da empresa;

17. Observar e zelar pelo cumprimento deste regulamento, bem como regimento especiais das seções, circulares e avisos que forem distribuídos ou afixados;
18. Desempenhar com eficiência, presteza e atenção, as atribuições de sua função, objetivando melhores resultados e solicitando, se necessário, instruções e esclarecimentos para atingi-los;
19. Prestar serviços extraordinários sempre que convocado por seu superior imediato, nos termos e condições instituídas por este regulamento e pela legislação vigente;
20. Zelar pela conservação das instalações, máquinas e equipamentos, incluídos os de proteção individual, evitando perdas de tempo, desperdício de materiais, combustíveis, água, energia elétrica, ar comprimido etc.;
21. Relatar, com fidelidade, fatos que tenha presenciado, ou de que tenha conhecimento, atentatório à boa ordem ou à disciplina;
22. Querendo demitir-se da empresa, formular por escrito seu pedido de demissão, entregando-o ao seu superior imediato, ou à seção de pessoal, com a antecedência prevista em lei;
23. Guardar sigilo das atividades da empresa como um todo;
24. Dispensar o máximo cuidado e atenção ao serviço, prevenindo acidentes com pessoas e com material, máquinas ou equipamentos;
25. Frequentar os cursos de aprendizagem, treinamento e aperfeiçoamento em que a empresa o matricular;
26. Manter seu armário individual em perfeitas condições, nele guardando apenas objetos de uso pessoal, permitindo inspeção pelos seus superiores, não se responsabilizando a empresa por falta ou desaparecimento de objetos ali guardados.
27. Responder por prejuízo causados à empresa, quer por dolo ou culpa (negligência, imperícia ou imprudência), caracterizando-se a responsabilidade por: sonegação de valores e objetos confiados; danos e avarias em materiais sob sua guarda ou sujeitos à sua fiscalização.

**Importante:** A responsabilidade administrativa não exime o empregado da

responsabilidade civil ou criminal cabível. As indenizações e reposições por prejuízos causados são descontados dos salários.

### **HORÁRIO DE TRABALHO:**

O horário de trabalho estabelecido deve ser cumprido rigorosamente por todos os empregados, podendo, entretanto, ser alterado conforme necessidade de serviço. O horário básico da Empresa é de 44 horas semanais e turno de revezamento 4x1. O horário dependerá do tipo de serviço a ser realizado pelo empregado.

Os empregados deverão estar nos respectivos lugares à hora inicial do trabalho, não sendo permitidos atrasos, exceto se as justificativas apresentadas estiverem em consonância com as normas internas da empresa.

Os trabalhos extraordinários deverão ser previamente comunicados e autorizados por escrito, sendo pagos de acordo com o estabelecido por lei.

### **CARTÃO OU LIVRO DE PONTO:**

A entrada e saída observam o horário designado. Cabe ao próprio empregado marcar o cartão ou livro de ponto, no início e término da jornada. É expressamente proibido marcar cartão para outra pessoa. Os eventuais enganos na marcação de ponto são comunicados imediatamente à área ou responsável pelos recursos humanos da empresa. Todos os empregados, obrigatoriamente, marcam o cartão ou assinam o livro de ponto.

## **AUSÊNCIAS E ATRASOS:**

O empregado que se atrasar ao serviço, sair antes do término da jornada ou faltar por qualquer motivo, justifica o fato ao superior imediato, verbalmente ou por escrito, quando solicitado.

Cabe à Empresa descontar os períodos relativos a atrasos, saídas mais cedo, faltas ao serviço e o conseqüente repouso semanal, exceto as faltas e ausências legais.

As faltas ilegais, não justificadas perante a correspondente chefia, acarretam a aplicação das penalidades.

O registro dos períodos de trabalho será feito nos cartões ponto, marcados cuidadosamente pelos próprios empregados, não se admitindo neles quaisquer emendas, rasuras ou alterações.

Quando ocorrer qualquer erro ou engano na marcação do seu cartão ponto, o empregado deve comunicar tal fato imediatamente a seu superior imediato, cabendo a este tomar as providências necessárias para a devida correção.

## **PAGAMENTO:**

A empresa paga os salários até o 5º dia útil de cada mês.

O salário é depositado em conta salário ou conta corrente, no banco determinado pela empresa.

Eventuais erros ou diferenças são comunicados ao departamento de pessoal, no primeiro dia útil após o correspondente pagamento.

Os adiantamentos de salários são concedidos na base de 40% do salário mensal e

depositados no dia 15 de cada mês.

### **FÉRIAS:**

Cabe à Empresa fixar anualmente o período que seus empregados poderão gozar suas férias, ressalvadas as exceções previstas em lei.

### **LICENÇAS:**

A empresa concede ao empregado licença de 3 dias corridos e consecutivos, por motivo de: casamento; falecimento de conjuge, ascendente, descendente ou dependente.

O empregado deverá comunicar, por escrito à área ou responsável pelos recursos humanos da Empresa, seu casamento, com antecedência mínima de 30 dias.

Em caso de morte e nascimento de filho, salvo absoluta impossibilidade, o empregado comunica o evento à área ou responsável pelos recursos humanos da empresa no respectivo dia.

Em qualquer caso, exige-se comprovação mediante prova documental.

A empresa concede ao empregado licença de 5 dias corridos e consecutivos, por motivo de: nascimento de filho.

### **BENEFÍCIOS OFERECIDOS PELA EMPRESA.**

- assistência médica conveniada com co-participação;
- seguro de vida em grupo;
- cartão alimentação.

## **É EXPRESSAMENTE PROIBIDO:**

1. Entrar ou sair da empresa por outras vias que não as expressamente determinadas para tal fim;
2. Realizar, dentro da empresa, serviços por conta própria ou de terceiros, durante as horas de serviço ou fora delas, mesmo sem emprego de equipamentos, máquinas, ferramentas ou materiais pertencentes à empresa;
3. Ocupar-se, mesmo fora do seu período de trabalho, em qualquer atividade concorrente à empresa, ou prejudicial ao seu serviço;
4. Promover ou participar de correrias, algazarras e brincadeiras, bem como fazer uso de gestos ou palavras impróprias à moralidade;
5. Escrever, rabiscar ou colocar cartazes nas paredes das edificações da empresa;
6. Introduzir bebidas alcoólicas na empresa ou delas fazer uso durante o horário de trabalho;
7. Portar armas de fogo ou outra qualquer;
8. Faltar ao serviço sem causa justificada;
9. Praticar quaisquer jogos, salvo os autorizados pela empresa e nos locais apropriados;
10. Transpor os portões da empresa durante o período de trabalho, sem a devida autorização;
11. Introduzir no recinto da Empresa, pessoas estranhas aos serviços, durante ou fora das horas de trabalho, sem prévia autorização da administração.
12. Usar os telefones da empresa para tratar de assuntos pessoais, sem autorização superior;
13. Fraudar ou tentar fraudar a marcação do cartão ponto;
14. Expressamente proibido adentrar as dependências da empresa alcoolizado;
15. Sair da empresa portando qualquer tipo de material, pertencente a

mesma, sem prévia autorização de sua administração.

16. Ingressar ou permanecer em setores estranhos aos serviços, salvo por ordem expressa;
17. Usar palavras ou gestos impróprios à moralidade e respeito, nas dependências da Empresa;
18. Fumar nos locais proibidos e no interior dos equipamentos da empresa;
19. Propagar ou incitar a insubordinação ao trabalho;
20. Usar cartão de visita profissional não autorizado pela empresa;
21. Divulgar, por qualquer meio, assunto ou fato de natureza privada da empresa.

#### **DAS FALTAS AO SERVIÇO:**

As faltas ao serviço deverão ser comunicadas e só serão justificadas:

- Quando devidamente autorizadas;
- Em caso de doença atestada por médico de identificação da Empresa;
- Pelos demais motivos discriminados em lei, desde que comprovados.
- Quando o empregado tiver de faltar ao serviço por motivo previsível, deverá comunicar sua ausência com a antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas;
- Em caso de falta por motivo imperioso e inesperado, a comunicação deverá ser feita dentro de 12 (doze) horas;
- A Empresa reserva-se o direito de apreciar e acolher, ou não, as justificações apresentadas pelos empregados, quando de suas faltas ao serviço;
- O empregado afastado do trabalho por motivo de doença por mais de 15 (quinze) dias, será obrigatoriamente encaminhado ao instituto de aposentadoria para usufruir dos benefícios que lhe sejam devidos;
- O empregado que deixar de comparecer ao serviço, sem causa justificada, por período superior a 30 (trinta) dias consecutivos, será eliminado do quadro

de empregados, por abandono de emprego, independentemente de aviso ou notificação.

### **PENALIDADES:**

Aos empregados transgressores das normas deste Regulamento, aplicam-se as penalidades seguintes:

Advertência verbal;

Advertência escrita;

Suspensão;

Demissão.

As penalidades são aplicadas segundo a gravidade da transgressão, pela área ou responsável pelos recursos humanos da empresa.

### **DISPOSIÇÕES GERAIS.**

Ao empregado é garantido o direito de formular sugestões ou reclamação acerca de qualquer assunto pertinente ao serviço e às atividades da Empresa.

Os empregados devem observar o presente Regulamento, circulares, ordem de serviço, avisos, comunicados e outras instruções expedidas pela direção da Empresa.

Cada empregado recebe um exemplar do presente Regulamento. Declara, por escrito, tê-lo recebido, lido e estar de acordo com todo seu conteúdo e condições. Os casos omissos ou não previstos são resolvidos pela empresa, à luz da CLT e legislação complementar pertinente.

O presente Regulamento pode ser substituído por outro, sempre que a empresa julgar conveniente, em consequência de alteração na legislação social.

A Empresa poderá baixar ordens e instruções de serviço, que farão parte integrante deste Regulamento.

As ordens e instruções de serviço serão comunicadas individualmente a cada empregado ou afixadas na portaria dos escritórios e das fábricas, para conhecimento geral.

#### **7.1.6 Parceria com instituições educacionais**

Para incentivar o estudo e dar a oportunidade de 1º emprego, a DUSERVIS firmou uma parceria com escolas técnicas de Itabira. Assim os alunos selecionados fazem estágios na empresa, dando apoio às atividades internas e complementando, na prática, o que aprendem na sala de aula.

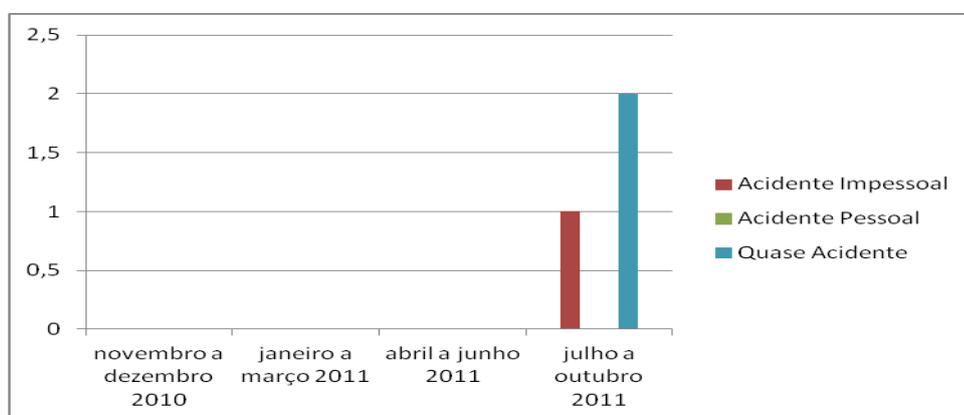
#### **7.1.7 Estatísticas de acidente**

A DUSERVIS teve um excelente ano quando tratamos de saúde e segurança dos seus colaboradores. Temos como meta atingir a excelência em Saúde e Segurança, zelando os acidentes e mantendo nosso índice de zero, em doenças ocupacionais e tratando os quase acidentes para que não venham se tornar um acidente futuramente.

A estatística apresentada conforme demonstra o gráfico abaixo, mostra que fechamos no período de Novembro/2010 á Outubro/2011 com apenas um acidente pessoal que nos afetou como sinistro. Trabalhamos forte na prevenção dos mesmos, tratando também os quase acidentes que ocorreram de forma eficaz para

não se estenderem, evitando afetar a integridade física dos nossos colaboradores.

Em consonância a essa meta esperamos investir ainda mais no próximo ano, seguir com o planejamento elaborado de treinamentos, palestras, campanhas educativas e conscientização sobre as atitudes prevencionistas como boas práticas em todos os departamentos da empresa.



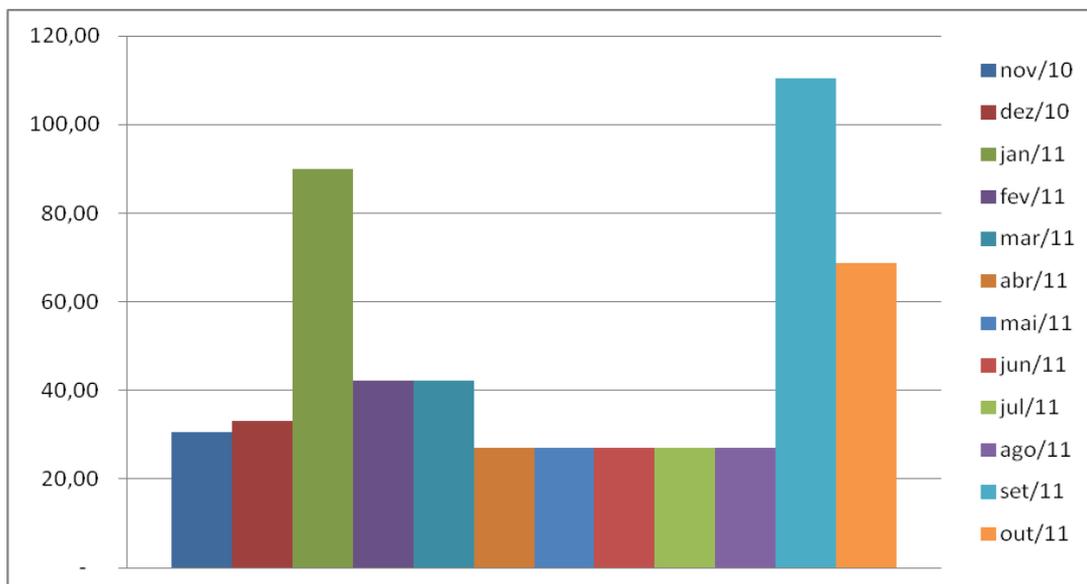
## 7.2 MEIO AMBIENTE:

### 7.2.1 Controle de consumo de água e luz

#### 7.2.1.1 Consumo de água

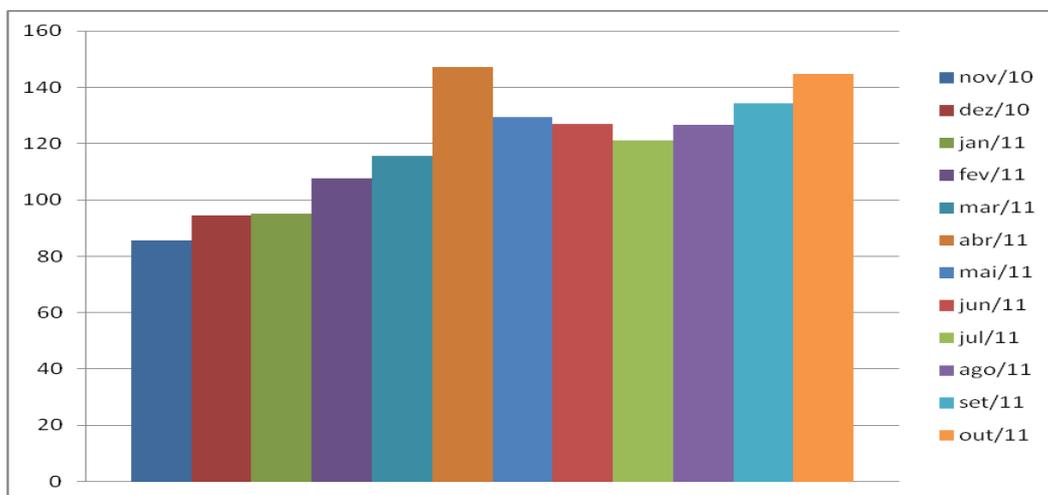
No período de abril/2011 a agosto/2011 o consumo de água teve cobrança de taxa mínima, devido à inconformidade do registro, previamente comunicada ao órgão responsável pela distribuição. Após setembro o problema foi solucionado.

Podemos observar no gráfico que, nos meses de chuva, o gasto com água é pequeno, devido à implantação do SCAC (Sistema de Captação de Água de Chuva)



### 7.2.1.2 Consumo de luz

Após os crescentes aumentos de gasto de energia, embora não tenhamos adquiridos equipamentos de consumo tão significativo, iniciamos campanhas para melhorar esses índices, como desligar os computadores, o compressor e bomba d'água no horário em que não estão sendo utilizados. Nossa meta é fazer com que em 2012 o consumo seja menor.



### 7.2.3. Coleta seletiva

Para reforçar a importância da separação do lixo, a DUSERVIS implantou o programa de Coleta Seletiva. Para incentivar os colaboradores a aderirem ao projeto, coletores foram instalados nas dependências da Empresa.





#### **7.2.4. Controle Fumaça Negra**

DUSERVIS na briga por uma melhor qualidade do ar.

A “Fumaça Negra” emitida pelos veículos a diesel se constitui de partículas de fuligem, de diâmetro inferior à espessura de um fio de cabelo, que, não sendo retidas pelas defesas naturais do organismo, podem atingir as regiões mais profundas do pulmão. Estas partículas carregam diversas substâncias tóxicas (como o monóxido de enxofre) que, em contato com os tecidos do sistema respiratório, podem produzir diversos efeitos negativos, como o câncer. Além disso, elas diminuem a visibilidade ambiental, interfere na camada de ozônio, reduzem a segurança nas estradas e representam um desperdício de combustível.

Pensando nisso, a DUSERVIS se adequou ao Programa de Inspeção Veicular Contra a Fumaça Negra, que tem como meta reduzir e/ou acabar com este problema. A cada manutenção, todos os veículos movidos a diesel passam por uma inspeção. Outras duas medidas foram implantadas: a manutenção preventiva e o treinamento dos motoristas nessa área.

A manutenção preventiva do veículo, de acordo com as determinações do fabricante, é um importante fator para a redução da emissão de fumaça preta, e essas recomendações são seguidas rigorosamente pela DUSERVIS.

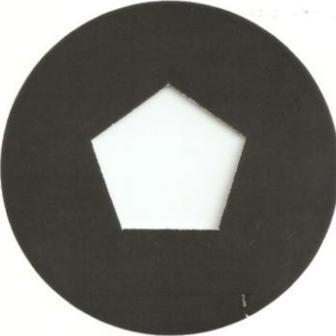
A seguir, são apresentados os principais fatores que resultam no aumento desta emissão:

- filtro de ar sujo
- bomba de combustível desregulada
- bicos de injeção alterados, carbonizados ou travando
- válvulas desreguladas
- baixa compressão nos cilindros
- freios “pegando” nas rodas
- embreagem patinando
- pneus murchos
- tanque de combustível sujo
- tubo de escapamento estrangulado.

Modelo do medidor de Controle de fumaça negra:

**LEGISLAÇÃO, NORMAS E PADRÕES APLICÁVEIS**  
I - FONTES ESTACIONÁRIAS:

1 - Legislação Estadual (SP):  
1.1 - Lei nº 997 de 31.05.76  
1.2 - Decreto nº 8488 de 08.09.76, cap. II, seção II, art. 31, alterado pelo Decreto nº 15.425 de 23.07.80.  
2 - Norma CETESB L9.061 - Determinação de grau de enegrecimento de fumaça emitida por fontes estacionárias utilizando a Escala de Ringelmann reduzida.



3 - Padrão: O grau de enegrecimento da fumaça de fontes estacionárias não poderá exceder o padrão nº 1, salvo nas situações previstas na legislação acima.

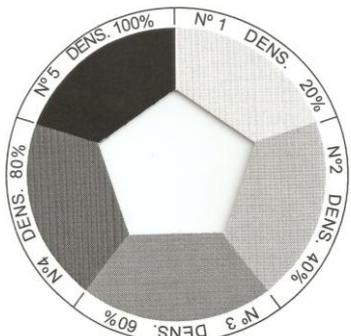
II - VEÍCULOS:

1 - Legislação Federal:  
1.1 - Resolução CONTRAM 510 de 15.02.77.  
1.2 - Portaria MINTER GMNº 100 de 14.07.80.  
1.3 - Instrução Normativa SEMA/SACT/CPAR Nº 01 de 12.06.81.  
1.4 - Padrões: O grau de enegrecimento da fumaça de veículos movidos a óleo diesel, em qualquer regime de funcionamento, não poderá exceder:  
Nº 2: para veículos em localidades até 500 (quinhentos) metros de altitude e veículos de circulação restrita a centros urbanos, em qualquer altitude.  
Nº 3: para veículos em localidades acima de 500 (quinhentos) metros de altitude.

2 - Normas Brasileiras:  
2.1 - NBR-6016 - Determinação do Grau de Enegrecimento da Fumaça emitida por Veículos Rodoviários Automotores com Motor Diesel, utilizando a Escala de Ringelmann Reduzida.  
2.2 - NBR-6065 - Determinação do Grau de Enegrecimento do gás de escapamento emitido por veículos equipados com motor diesel pelo método da aceleração livre.  
2.3 - NBR-7027 - Gás de escapamento emitido por motores diesel - Determinação do teor de fuligem em regime constante.

3 - Legislação Estadual (SP):  
3.1 - Lei nº 997 de 31.05.76.  
3.2 - Decreto nº 8488 de 08.09.76, cap. II, seção II, art. 32, alterado pelo Decreto nº 28313 de 04.04.85.  
3.3 - Padrão: O grau de enegrecimento da fumaça de veículos movidos a óleo diesel não poderá exceder o padrão nº 2 por mais de 5 (cinco) segundos consecutivos, exceto para a partida a frio.

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE  
CETESB  
COMPANHIA DE TECNOLOGIA DE SANEAMENTO AMBIENTAL



**CARTÃO - ÍNDICE DE FUMAÇA**  
TIPO RINGELMANN REDUZIDO

INSTRUÇÕES DE USO

1º Posicione-se de costas para o sol e segure o cartão com o braço totalmente estendido.  
2º Compare a fumaça (vista pelo orifício) com o padrão colorimétrico, determinando qual a tonalidade da escala que mais se assemelha com a tonalidade (densidade) da fumaça.  
3º Para a medição de fumaça emitida por veículos, o observador deverá estar a uma distância de 20 metros do tubo de escapamento a ser observado.  
4º Para a medição de fumaça emitida por chaminés, o observador deverá estar a uma distância de 30 metros a 150 metros da mesma.





## 7.3 FORNECEDORES

A DUSERVIS dá preferência aos fornecedores locais. Assim, além de firmar uma parceria com as empresas, ajuda a cidade, pois movimentada sua economia e consequentemente gera emprego e renda para a população.

Além disso, toda e qualquer compra deve ser realizada mediante nota fiscal, e é vedado, por parte dos fornecedores, qualquer ato e/ou brindes que venham privilegiar nas negociações com a DUSERVIS.

#### 7.4. CLIENTE:

Fornecer serviços de qualidade, de acordo com o que foi negociado, respeitando todas as normas e valores dos clientes e mantendo sigilo de suas informações.

##### 7.4.1 Atestado de capacidade técnica

A Empresa sempre apresentou conformidade na prestação de seus serviços. Isso pode ser observado no Atestado de Capacidade Técnica, emitido pela então antiga Companhia Vale do Rio Doce, em 1996, hoje VALE S/A. Atualmente esses atestados são enviados em forma de cartas.



#### 7.4.2 IDF

O Índice de Desenvolvimento do Fornecedor contém 4 ciclos de avaliação ao longo do ano, em que o gestor de contratos avalia o serviço utilizando questionários adequados a cada tipo de contrato.

Devido a essa avaliação, os nossos últimos resultados divulgados em novembro, referentes aos meses de agosto a outubro/2011, foram os seguintes:

Contrato: OU_CVRD - 1653458 Nota Geral do Contrato: 99,82 Nota Dimensão: Plano de Ação : N/A Documentação : 100,00% Saúde e Segurança : 100,00% Meio Ambiente : 100,00% Técnico : 99,64%	Contrato: OU_CVRD - 1810808 Nota Geral do Contrato: 95,83 Nota Dimensão: Meio Ambiente : 100,00% Plano de Ação : N/A Técnico : 92,50% Saúde e Segurança : 100,00% Documentação : N/A	Contrato: OU_CVRD - 1675632 Nota Geral do Contrato: 95,50 Nota Dimensão: Saúde e Segurança : 100,00% Técnico : 94,50% Meio Ambiente : 100,00% Documentação : 90,00% Plano de Ação : N/A
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Em reconhecimento ao bom desempenho em saúde e segurança de 2011 a Duservis está concorrendo ao prêmio IDF.

#### 7.4.3 Carta de agradecimento do cliente

Sabemos o quanto é importante a integração de toda equipe. Isto fica mais evidente quando nos deparamos com funcionários que, além de vestirem a camisa da empresa, se preocupam com o próximo. Foi o que aconteceu com o colaborador Anderson Marques de Oliveira, que presenciou uma situação de risco na área da Vale e, devido à atitude de ter comunicado a superiores, evitou que uma tragédia acontecesse.

Percebemos, assim, a importância de os colaboradores trabalharem motivados e empenhados em fazer o melhor, não para si apenas, mas para todos que podem influenciar em seus resultados.

Carta enviada à DUSERVIS pela VALE S/A



DIFS – Departamento de Ferrosos Sudeste

Itabira, 26 de outubro de 2011.

À Duservis Ltda.

Prezados senhores,

Vimos por meio desta agradecer e elogiar a postura do Sr. Anderson Marques de Oliveira, empregado desta empresa, pela comunicação feita à Vale sobre a presença de uma pessoa dentro de um dos vagões de uma composição que se dirigia ao nosso ponto de embarque, evitando com isso uma possível ocorrência grave.

Atitudes como esta demonstram o comprometimento de sua empresa e seus empregados com nosso maior valor, que é o respeito à vida, e, também, com o espírito de parceria que tanto buscamos junto aos nossos prestadores de serviços.

Obrigada

Atenciosamente,



Liana Joncew  
Gestor Contrato

Liana Joncew  
Matrícula 876881  
GALSS

## 7.5 COMUNIDADE:

A DUSERVIS, ciente da importância da integração com a comunidade juntamente com outros parceiros, realizou no dia 11/12/2010 o Natal para as crianças carentes na comunidade de Bateias. Pela manhã, levaram doces, brinquedos e roupas para

130 crianças que esperavam não só pelos presentes, mas principalmente pelo afeto, carinho e alegria levados pelos voluntários, que tiraram um pouco do seu tempo para compartilhar com aqueles que não têm a mesma oportunidade. Devido aos bons resultados, está programada outra visita para o dia 18/12/2011, para reforçar a importância de ajudar o próximo.



## **7.6 COMUNICAÇÃO**

### **7.6.1 Jornal Informativo**

Para agilizar a comunicação entre a empresa, seus colaboradores e fornecedores e

dar maior transparência as atividades realizadas, a DUSERVIS criou o jornal interno, que teve como primeira publicação a apresentação do programa TEAR aos colaboradores.

### EVENTO COM OS FUNCIONÁRIOS - RESPONSABILIDADE SOCIAL

A Duservis foi convidada pela Vale a participar da segunda edição do programa Tear - "Tecendo Redes Sustentáveis", o programa tem como finalidade capacitar e fortalecer a cadeia de fornecedores em Responsabilidade Empresarial (RSE) e Sustentabilidade, disseminando o conhecimento sobre os conceitos, estimular a inserção da RSE na gestão das Pequenas e Médias Empresas (PMEs) e ampliar as oportunidades de mercado. No dia 14/07/11 a consultora do programa Tear Raquel Chrispim, divulgou entre os funcionários da Duservis a missão, visão, valores, código de conduta da Duservis e ainda sensibilizou os empregados sobre responsabilidade social e sustentabilidade.

"Responsabilidade social, sustentabilidade, preservação do meio ambiente são temas cada vez mais presentes atualmente. Mas o que é responsabilidade social? De acordo com o Instituto Ethos a responsabilidade social é a forma de gestão que se define pela relação ética e transparente da empresa com todos os públicos com os quais ela se relaciona e pelo estabelecimento de metas empresariais compatíveis com o desenvolvimento sustentável da sociedade, preservando recursos ambientais e culturais para gerações futuras, respeitando a diversidade e promovendo a redução das desigualdades sociais. Mas o que a empresa e seus funcionários podem fazer para atuarem como agentes socialmente responsáveis? Atitudes simples podem responder a esta pergunta e fazer a diferença dentro da empresa, dentro de casa de cada um e assim formar uma rede socialmente responsável". Alguns exemplos:

1. Economize água e energia elétrica. Lembre-se a água é um bem não renovável.
2. Visite um asilo ou creche. E perceba que não só de alimento estas pessoas precisam, carinho e atenção também são importantes.
3. Plante e cuide de uma árvore, elas estão acabando nas grandes cidades.
4. Organize-se na associação de bairro ou na igreja e arrecade doativos para pessoas carentes.
5. Não deixe o seu quintal sujo e alerte o seu vizinho, a dengue pode te contaminar.
6. Seja cordial com as pessoas, um "bom dia", "boa tarde" ou "boa noite" pode ser muito importante para alguém.
7. Verifique se a escola do seu filho precisa de algo e que você possa ajudar.
8. Seja voluntário, você vai aprender mais do que ensinar.
9. Faça a coleta seletiva dentro da empresa e na sua casa.
10. Pratique os 3 R's: reciclar, reutilizar, reduzir.



Foto do treinamento que a Raquel Chrispim do TEAR ministrou aos colaboradores da DUSERVIS - Junho/2011

### 7.6.2 Site

Devido à crescente demanda e à necessidade de adequação a novas tecnologia, a DUSERVIS criou o site da empresa, que mostra a história, as principais atividades e os equipamentos disponíveis. Pelo site é possível também se cadastrar e ter a oportunidade de fazer parte do quadro de empregados.

Assim, a DUSERVIS aumenta sua visibilidade perante a sociedade, já que o mundo virtual é uma das principais ferramentas de divulgação e comunicação atualmente.



## **8. PERSPECTIVAS FUTURAS/PLANEJAMENTO:**

- Licenciamento Ambiental
- Crescimento de 20%
- Finalização do SCAC

## **9. AGRADECIMENTOS**

Aproveitamos a oportunidade para agradecermos primeiramente à VALE por essa oportunidade de nos engrandecer ainda mais, esperamos que o TEAR nos proporcione novas conquistas no mercado.

A equipe que esteve á frente durante todos esses meses, Raquel Chrispim, Dalile Duarte, Maria Cristina Bumachar e João Serfozo, agradecemos por compartilhar conosco seus conhecimentos e nos sensibilizar da importância da sustentabilidade nos dias de hoje.

Aos demais participantes agradecemos pelas trocas de experiências e companheirismo nas atividades propostas. Esperamos revê-los brevemente.

Aos colaboradores que empenharam e deram o melhor de si para que o nosso relatório fosse entregue em tempo hábil e da melhor forma possível.

## **10. CREDITO**

### **COORDENAÇÃO GERAL**

Gerência e comunicação

### **REVISÃO ORTOGRÁFICA**

Sérgio Santiago

### **CONSULTORIAS**

Raquel Chripim

### **EQUIPE RESPONSÁVEL PELO APURAÇÃO E ELABORAÇÃO**

Vanilda Maria Azevedo Duarte

Ércio Ciriaco Duarte

Aline Indianara Santos Nascimento

Mileiny Evelyn Ferreira de Oliveira

Roselayne Cristina Fernandes Ferreira

André Vinícius Duarte Nogueira

Kênia da Silva

Lucilene Aparecida Gomes Andrade

## **ARQUIVO FOTOGRÁFICO**

Acervo da empresa

## **LAY OUT**

Mileiny Evelyn Ferreira de Oliveira

André Vinícius Duarte Nogueira

Kênia da Silva