

# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

## PACTO GLOBAL 2013

(ano base 2012)



30 Anos  
**MBIGUCCI** CRECI 19682-J

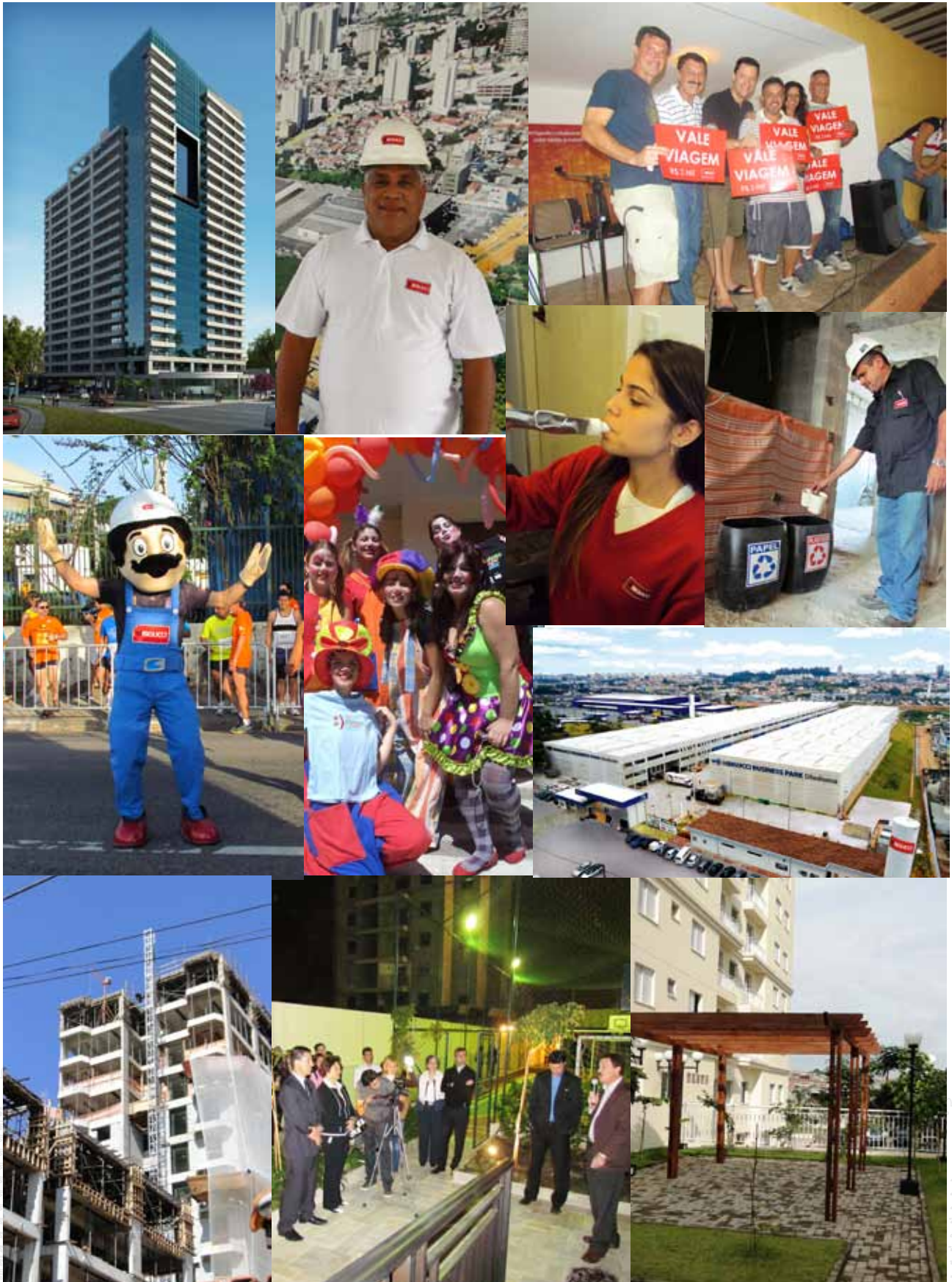
Construindo uma vida melhor

*30 Anos*  
**MBIGUCCI** CRECI 19682-J

Construindo uma vida melhor  
[www.mbigucci.com.br](http://www.mbigucci.com.br)

# Índice

5	– Mensagem do presidente
6	– Pacto Global – 10 Princípios
8	– Quem somos
14	– Em números
25	– Organograma
26	– Governança corporativa
28	– Capital Humano
44	– Saúde e segurança no trabalho
48	– Clientes
57	– Fornecedores
60	– Comunidade
62	– Responsabilidade Ambiental
75	– Responsabilidade Social
80	– Conclusão



# Mensagem do Presidente

Para nós, da MBigucci, é um grande orgulho apresentarmos esse relatório, que traz um perfil detalhado de nossa empresa e aponta o progresso de nossas ações no ano de 2012.

Fomos uma das primeiras empresas do Brasil, no segmento da construção, a firmar em 2008 nosso compromisso com os dez princípios do Pacto Global, da ONU, pautados nos temas dos Direitos Humanos, Direitos do Trabalho, Proteção Ambiental e Combate à Corrupção.

Há anos desenvolvemos ações de responsabilidade ambiental e social já enraizadas nos valores, missão e cultura da empresa. A saúde e a segurança dos nossos colaboradores, bem como a valorização desse capital humano, por meio do esporte, da educação e da cultura, também estão em nossa pauta diária, sem perder o foco, é claro, de nossa atividade econômica que é incorporação e construção de empreendimentos habitacionais.

Nossa busca constante é pelo crescimento da empresa, mas de forma sus-

tentável, minimizando ao máximo os impactos de nossa atividade e trazendo o máximo possível de benefícios à sociedade. Acreditamos que ao agir dessa forma estamos no caminho certo para a conseguirmos a satisfação de nossos clientes, conquistando cada vez mais espaço no mercado imobiliário e preservando o ambiente das futuras gerações.

Nas páginas a seguir apresentaremos um pouco de nossa história, nossos números, ações e conquistas em 2012, comparando com os dados de anos anteriores. Em cada uma delas identificaremos os princípios do Pacto Global

que estamos atendendo.

Desta forma, em nome da MBigucci e de nossos colaboradores, reafirmo o nosso compromisso mundial com o Pacto Global das Nações Unidas e, com muita satisfação, comunico nossos progressos na implementação dos dez princípios estabelecidos mundialmente.



**MILTON BIGUCCI**



**Construindo uma vida melhor**



# Pacto Global

MBigucci é signatária desde 2008



É uma iniciativa criada pela Organização das Nações Unidas (ONU), em 2000, com objetivo de mobilizar empresas e instituições de todo o mundo para que incluam em suas gestões valores fundamentais nas áreas de Direitos Humanos, Direitos do Trabalho, Proteção Ambiental e Combate à Corrupção. Para tanto, o Pacto Global instituiu dez princípios a serem seguidos.

Hoje, já são mais de 5.200 organizações participantes, articuladas em cerca de 150 redes ao redor do mundo. No Brasil, são cerca de 500 empresas signatárias. A adesão ao Pacto Global é uma ação voluntária.

A construtora MBigucci é signatária do Pacto Global desde 2008 e anualmente apresenta à ONU seu COP - relatório de comunicação de progresso - dentro dos princípios estabelecidos no Pacto. As informações também são disponibilizadas a todos nossos stakeholders no site da MBigucci: [www.mbigucci.com.br](http://www.mbigucci.com.br) e no site do Pacto Global Mundial: [www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org).

## Conheça os dez princípios:

### Princípios de Direitos Humanos



1 – Apoiar e respeitar a proteção aos direitos humanos proclamada internacionalmente;



2 – Assegurar que esses direitos não sejam violados;

### Princípios de Direitos do Trabalho



3 – Apoiar a liberdade de associação no trabalho e o reconhecimento efetivo do direito de negociação coletiva;



4 – Eliminar todas as formas de trabalho forçado ou compulsório;



5 – Abolir efetivamente o trabalho infantil;



6 – Eliminar a discriminação no emprego;

### Princípios de Proteção Ambiental



7 – Apoiar uma abordagem preventiva no que diz respeito aos desafios ambientais;



8 – Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental;



9 – Incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente sustentáveis;

### Princípio contra a Corrupção



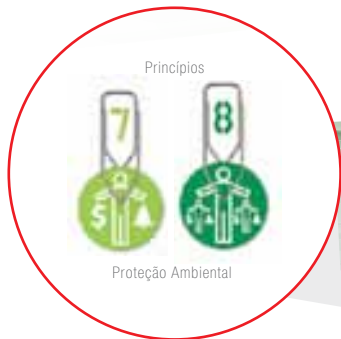
10 – Combater a corrupção em todas as formas, inclusive extorsão e propina.

Saiba mais

[www.pactoglobal.org.br](http://www.pactoglobal.org.br)

[www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org)

# Como ler este relatório



RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

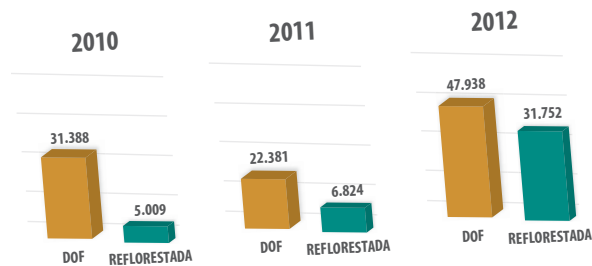


Neste ano apresentamos uma novidade na forma de ler o relatório. Em cada página, identificaremos os princípios do Pacto Global que estamos atendendo, colocando na parte superior o símbolo correspondente ao lado da ação que implementamos. Veja o exemplo:

## Madeira Legalizada

Segundo procedimento padrão da MBigucci, 100% da madeira bruta comprada para uso em obra é legalizada e possui o DOF (Documento de Origem Florestal) ou, de acordo com a finalidade, é madeira reflorestada. Priorizamos também fornecedores que possuam o FSC (Forest Stewardship Council) Conselho de Manejo Florestal, como é o caso dos nossos fornecedores de portas e batentes.

### MADEIRA LEGALIZADA (EM METROS LINEARES)



\*A quantidade de material pode variar de acordo com a quantidade de obra em andamento a cada ano.

### Produtos Químicos

Todas as nossas obras possuem baias específicas com caixa lateral de contenção para armazenamento de tambores com produtos químicos, a fim de conter possíveis vazamentos, prevenindo acidentes ambientais. Os colaboradores das obras também têm acesso on-line, via sistema Autodoc, às informações das FISPQ (Fichas de Informação e Segurança de Produtos Químicos) elaboradas em contato com os fornecedores dos principais produtos usados na obra como cimento, cloro, desmoldante, ácido clorídrico, álcool etílico, epóxi entre outros). As informações básicas da FISPQ são: composição, ingredientes, identificação dos perigos, perigos ambientais, medidas de primeiros socorros, medidas de combate a incêndio, medida de controle ao derramamento e vazamento, manuseio e armazenamento, informações ecológicas, informações toxicológicas, controle de exposição e proteção individual.

### Tintas

Em nossos empreendimentos usamos tintas à base de água e com VOC – baixo teor de solvente, reduzindo assim a poluição do ar e riscos à saúde. Além disso, nossos fornecedores de tinta têm de ter cadastro de regularidade no IBAMA.

# Quem somos

A MBigucci foi fundada em 24 de outubro de 1983 e seu fundador e diretor-presidente, Milton Bigucci, está no ramo imobiliário desde 1961. A empresa está sediada no bairro de Rudge Ramos, em São Bernardo do Campo, na Região do ABC Paulista que é composta por sete municípios com mais de 2,5 milhões de habitantes.

A empresa atua no desenvolvimento de projetos, incorporação, construção e vendas de empreendimentos residenciais, comerciais e industriais. Os empreendimentos estão localizados principalmente na Região do Grande ABC, em vários bairros da cidade de São Paulo e em outros municípios da Região Metropolitana do Estado de São Paulo.

A MBigucci começou bem pequena, construindo um prédio (Ed. Gláucia) de 16 andares na Vila Liviero, em São Paulo, e hoje está posicionada entre as maiores construtoras do País, com liderança na Região do Grande ABC\*.

Tem em seu histórico a produção de mais de 350 edifícios, 7.500 unidades e 800 mil m<sup>2</sup> de área construída. Sua especialidade é a construção de habitações para a classe média e popular (com renda até 12 salários mínimos).

Com direção familiar desde sua fundação, a MBigucci é uma empresa lastreada em valores éticos e sociais, com transparência e seriedade. Conta com uma excelente equipe de profissionais altamente qualificada.

Possui um grande patrimônio de imóveis (land bank) destinados à construção de futuros empreendimentos residenciais, comerciais e industriais.

Ao longo de sua existência no mercado, a MBigucci conquistou credibilidade e solidez, praticamente sem passivo (dívidas) e com ótima rentabilidade. Tem alto índice de aprovação, como constatado pelo certificado ISO 9001:2008, nota "Nível A" no Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade do Habitat (PBQP-H) e carimbo de aprovação Nota B (GERIC) da Caixa Econômica Federal.

Para manter a confiança e credibilidade dos clientes, e buscando minimizar os impactos ambientais de sua atividade, a construtora investe constantemente em novos sistemas construtivos, modernas soluções tecnológicas e está sempre buscando inovações.

\* Ranking ITCNet 2012, Ibope 2007/2008

## Razão social e endereçamento

MBigucci Comércio e Empreendimentos Imobiliários Ltda  
Av. Senador Vergueiro, 3.597 – 9º andar – Rudge Ramos  
São Bernardo do Campo – São Paulo – Brasil – CEP: 09601-000  
Tel.: (011) 4367-8600 – [www.mbigucci.com.br](http://www.mbigucci.com.br)





# Nossa visão

## Sistema Integrado de Gestão

O Grupo MBigucci, do ramo da construção civil, tem como política em suas obras e no escritório o Sistema Integrado de Gestão (SIG), que visa atender aos objetivos pré-estabelecidos e à conscientização sobre os problemas ambientais e sociais, buscando minimizar os riscos e impactos, diminuir os desperdícios (através da reciclagem ou reúso dos resíduos gerados), sempre atendendo aos requisitos legais e dos clientes internos e externos, através da melhoria de seus produtos e serviços. Assim, asseguramos a preservação do meio ambiente, a saúde e a segurança de todos os nossos colaboradores e a satisfação dos clientes.

## Missão da empresa

Fornecer produtos de qualidade, com preço justo e sem desperdícios, buscando a satisfação dos clientes e contribuindo para a redução do déficit habitacional do País. Promover o desenvolvimento pessoal de nossos colaboradores. Atender sempre aos requisitos de saúde e segurança do trabalho e de preservação do meio ambiente.

# Linha do tempo



Fundação da MBigucci

1983



Primeira obra entregue  
(Ed. Gláucia - Cond.  
Liviero - SP)

1986



Assinatura pioneira com o Banespa  
para carteira de crédito imobiliário

1990



Primeiro grande  
condomínio residencial  
(Arco-Íris) - SBC

1996



Incorporação internacional  
em Miami-USA  
(Williams Island)

1999



Início das construções  
pré-contratadas

2001



ISO 9001  
(Qualidade Total)

2002



Prêmio Quality  
Mercosul

2003



• Responsabilidade  
Ambiental – Big Vida

• Responsabilidade  
Social – Big Riso

2004



- Primeiro ed. comercial sede da MBigucci
- Canal Cliente – tecnologia de relacionamento
- Práticas de Governança Corporativa



- MBigucci assina Pacto Global da ONU
- 25 anos de MBigucci
- Criação da Estratégia, empresa de vendas
- Prêmio Top Of Mind 2º ano consecutivo
- OHSAS 18001
- ISO 14001



- Nova sede da MBigucci Centro Empresarial Roberto Bigucci
- Ranking ITCNet – 50 Maiores Construtoras do País
- Ampliação do land bank (estoque de terrenos para lançar R\$ 1,3 bi em VGV)
- Faturamento quadruplicado em 5 anos
- Parcerias com Caixa, Santander, Bradesco, B.Brasil, Itaú
- 1ª empresa do país a assinar com Banco do Brasil para financiar pelo "Minha Casa, Minha Vida"
- Prêmio CBIC de Responsabilidade Social/Ambiental



- Primeiro condomínio mixed-use - Marco Zero São Bernardo
- Construtora mais sustentável do Brasil prêmio Sustentax ITCnet
- Recorde de vendas



Primeiro condomínio clube (Independence Park Ipiranga-SP)



- Primeiros loteamentos (Tremembé e Guarulhos)
- Prêmio Top Of Mind



- Criação da Big Tec – empresa do segmento econômico
- Ranking ITCnet – 100 maiores do país
- Correspondente negocial da CEF
- Primeiras SPEs e parcerias com incorporadoras listadas na Bovespa



- 50 Anos na Construção de Milton Bigucci
- Primeiro condomínio industrial - MBigucci Business Park Diadema

2005

2006

2007

2008

2009

2010

2011

2012



# Nossos produtos e serviços

- ✓ Incorporação e construção de empreendimentos imobiliários residenciais para venda em todas as faixas de renda;
- ✓ Incorporação e construção de empreendimentos imobiliários comerciais para venda e locação (salas comerciais e lajes corporativas);
- ✓ Incorporação e construção de condomínios industriais para venda e locação;
- ✓ Comercialização de empreendimentos por meio de empresa própria de vendas;
- ✓ Construção de obras (pré-programadas) para terceiros



MBigucci Business Park, em Diadema-SP



Ragazzo e Habib's em Santo André-SP



Essenza Residencial Club em São Bernardo do Campo-SP



MarcoZero Tower em São Bernardo do Campo-SP

## Segmentos:

- ✓ Econômico (até R\$ 200 mil)
- ✓ Médio padrão (de R\$ 200 mil a R\$ 500 mil)
- ✓ Alto padrão (acima de R\$ 500 mil)

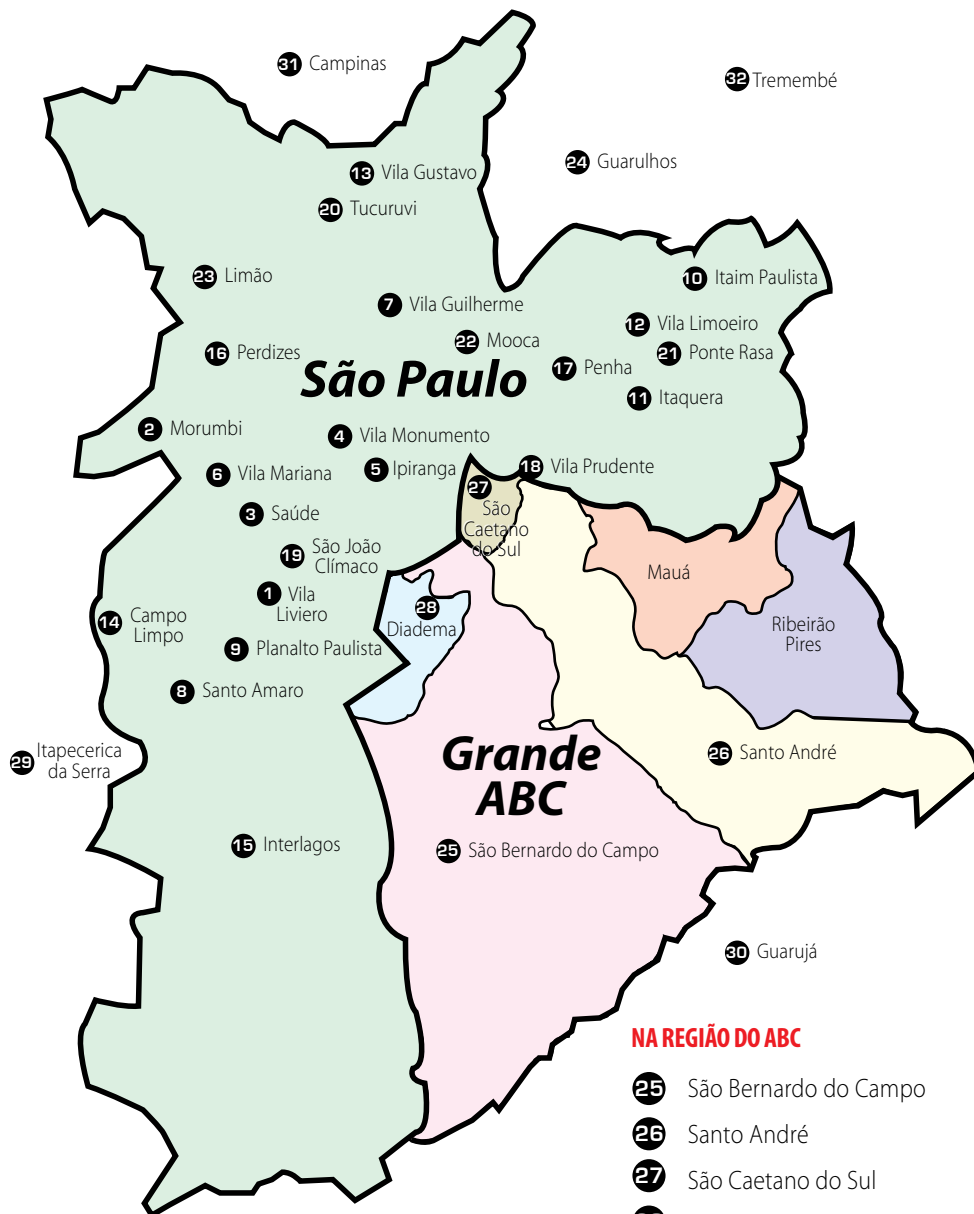


# Mapa de atuação

Construção e Incorporação de Imóveis Residenciais, Comerciais e Industriais

## NA CIDADE DE SÃO PAULO

- 1 Vila Liviero
- 2 Morumbi
- 3 Saúde
- 4 Vila Monumento
- 5 Ipiranga
- 6 Vila Mariana
- 7 Vila Guilherme
- 8 Santo Amaro
- 9 Planalto Paulista
- 10 Itaim Paulista
- 11 Itaquera
- 12 Vila Limoeiro
- 13 Vila Gustavo
- 14 Campo Limpo
- 15 Interlagos
- 16 Perdizes
- 17 Penha
- 18 Vila Prudente
- 19 São João Clímaco
- 20 Tucuruvi
- 21 Ponte Rasa
- 22 Mooca
- 23 Limão



## NA REGIÃO DO ABC

- 25 São Bernardo do Campo
- 26 Santo André
- 27 São Caetano do Sul
- 28 Diadema

## REGIÃO METROPOLITANA, LITORAL E INTERIOR

- 24 Guarulhos
- 29 Itapeverica da Serra
- 30 Guarujá
- 31 Campinas
- 32 Tremembé

**EMPREENDIMENTOS MBIGUCCI**  
**65% GRANDE ABC**  
**30% SÃO PAULO**  
**5% GUARULHOS, INTERIOR E LITORAL DE SÃO PAULO**

# Em Números

Total já construído (em 29 anos):



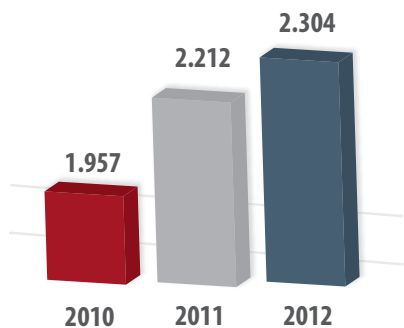
2010	2011	2012
<b>CANTEIROS DE OBRAS ATIVOS</b> 15	<b>CANTEIROS DE OBRAS ATIVOS</b> 20	<b>CANTEIROS DE OBRAS ATIVOS</b> 21
<b>TORRES EM ANDAMENTO</b> 28	<b>TORRES EM ANDAMENTO</b> 67	<b>TORRES EM ANDAMENTO</b> 69
<b>LAND BANK</b> 29	<b>LAND BANK</b> 29	<b>LAND BANK</b> 27

## Financiamentos:

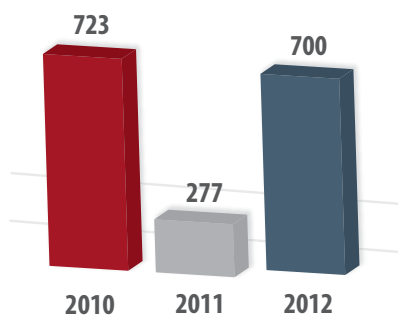
O cliente MBigucci pode obter o financiamento nos principais bancos nacionais:



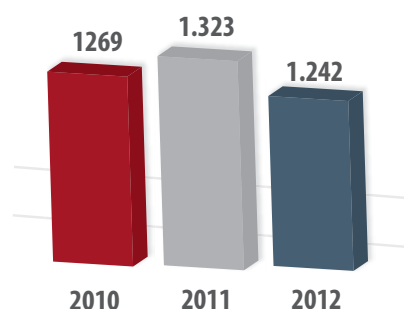
### UNIDADES EM OBRA



### UNIDADES ENTREGUES



### ESTOQUE

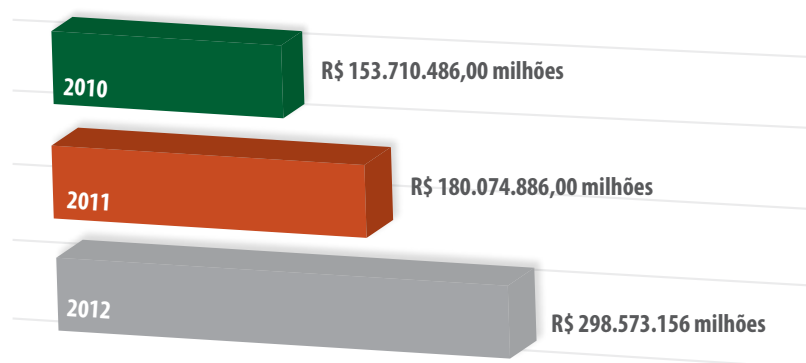


Edifício Água Real, do Água de Haia Condomínio, localizado na Ponte Rasa em São Paulo

# Vendas



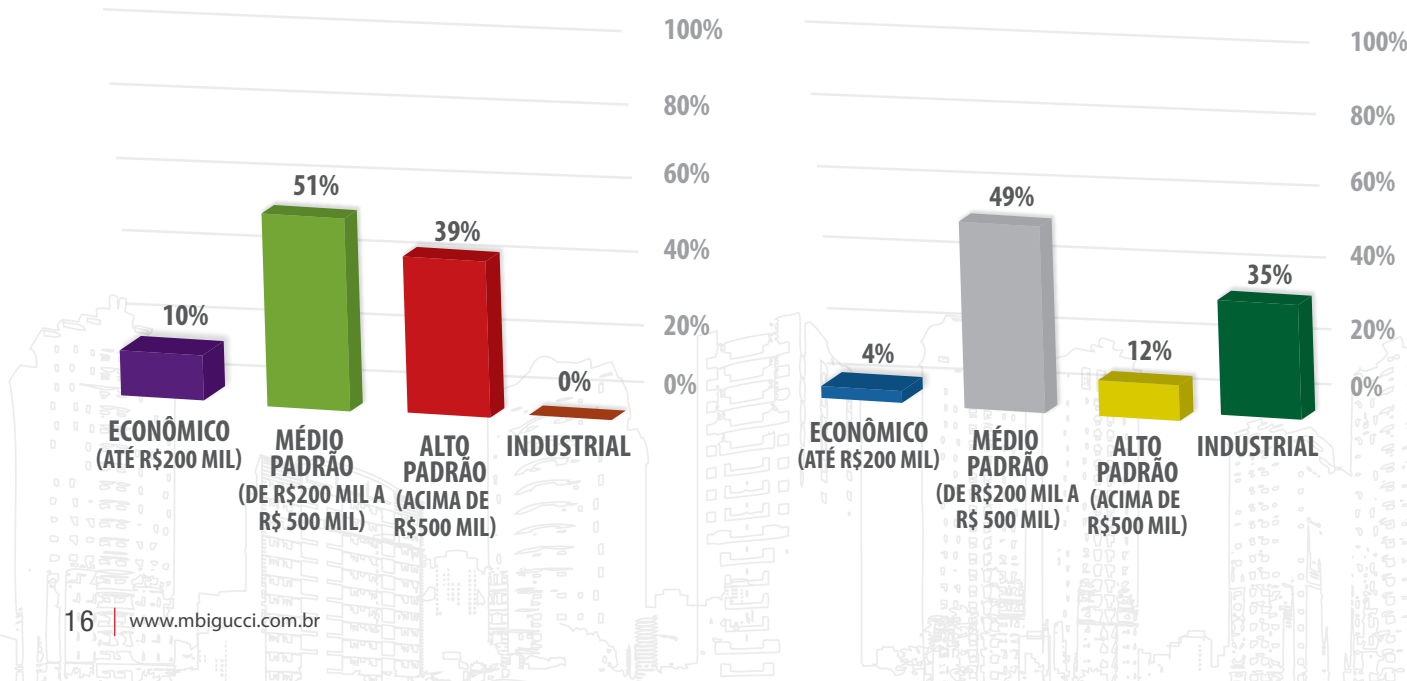
## VG (Valor Geral de Vendas)



## Por segmento

2011

2012

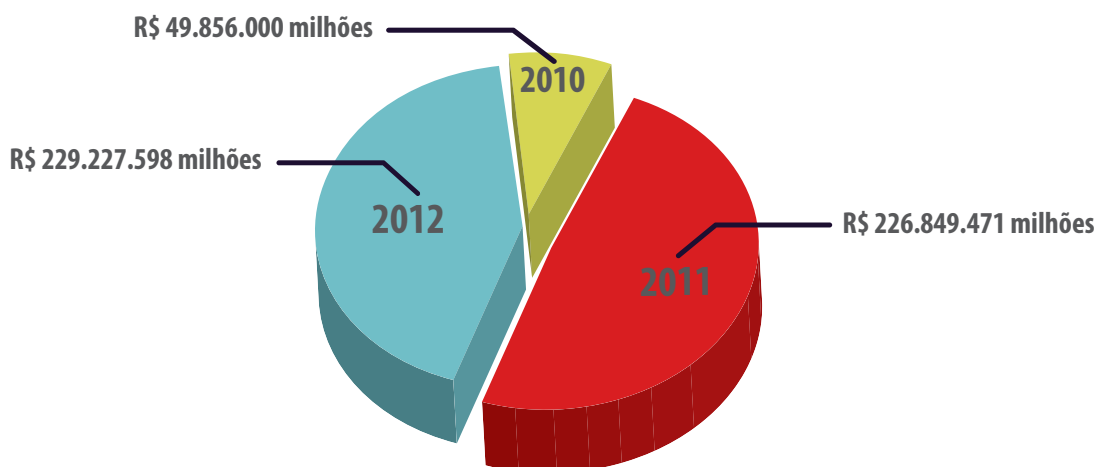




# Lançamentos



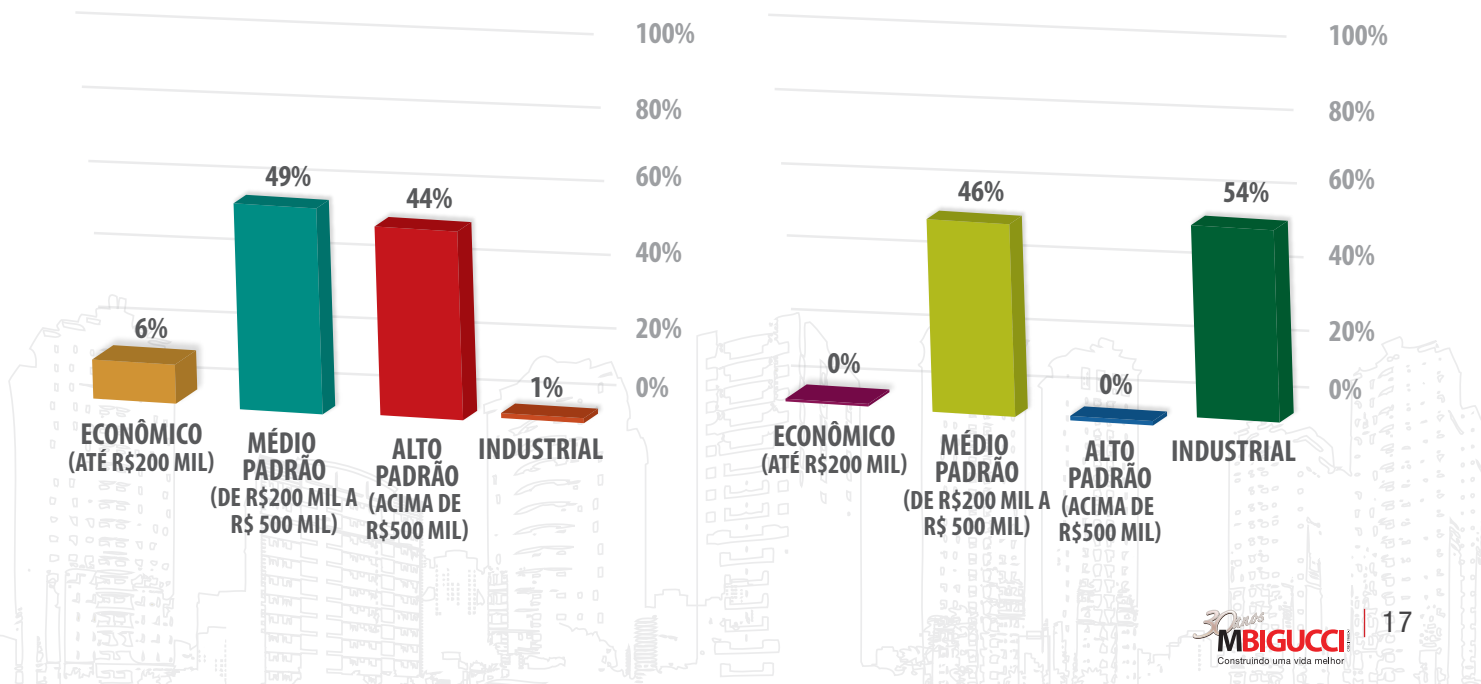
## VG (Valor Geral de Vendas)



## Por segmento

2011

2012



# Lançados em 2012

## Residencial

### Olimpic MBigucci

R. Manoel Salgado, 333 – Saúde, São Paulo-SP

210 unidades

2 e 3 dorms.



Perspectiva artística da fachada do Olimpic MBigucci

## Misto

### Marco Zero São Bernardo

Av. Kennedy com Av. Senador Vergueiro

Rudge Ramos, São Bernardo do Campo – SP

### Marco Zero Tower

187 lofts

220 salas comerciais

16 (lojas, quiosques e restaurantes) – Boulevard



Perspectiva artística da piscina do Marco Zero Prime

### Marco Zero Prime

136 apartamentos residenciais

2 e 3 dorms.

### Marco Zero Boulevard

16 unidades

(12 lojas, 2 quiosques, 2 restaurantes)

Perspectiva artística da torre Marco Zero Tower, que integra o complexo misto Marco Zero São Bernardo



# Entregues em 2012

## Residencial

### Exuberance Residencial Club

(Ed. Sirius e Ed. Atria)

Av. Winston Churchill, 1.477, Rudge Ramos – SBCampo - SP

120 unidades

2 e 3 dorms.

## Comercial

(Sistema Data Programada)

### Habib's e Ragazzo

Av. Itamarati, 1.144, Parque Jaçatuba - Santo André - SP

### Centro Comercial Itamarati

Av. Itamarati, 1.122/1.140 – Pq. Jaçatuba

Santo André - SP

## Industrial / Centro Logístico

### MBigucci Business Park Diadema

Av. Fagundes de Oliveira, 538, Piraporinha – Diadema – SP

26 galpões modulares



# Início de construção - 2012



Obra do Residencial Classic MBigucci, no bairro Rudge Ramos em São Bernardo do Campo.

## Residencial

### Classic MBigucci

(Ed. Isabella e Diego)

Rua Engº Isaac Garcez, 418, Vl. Caminho do Mar – São Bernardo do Campo – SP

108 unidades

3 dorms.

### First Class

(Ed. Premium)

Rua Ascensional, 237, Morumbi – São Paulo – SP

32 unidades

2 dorms.

### Olimpic MBigucci

(Ed. Londres, Athenas e Rio de Janeiro)

Rua Manoel Salgado, 333 – Saúde, São Paulo-SP

210 unidades

2 e 3 dorms.

# Lançamentos previstos 2013

## Residencial

### Wish Residence

Rua Cipriano Barata, 3.322, Ipiranga – São Paulo – SP

76 unidades

2 e 3 dorms.

### Piemonte Residencial

Rua Francisco Hurtado, 30, Saúde – São Paulo – SP

90 unidades

2 e 3 dorms.

### Mundi MBigucci

Rua Camargo, 590, Pauliceia – São Bernardo do Campo – SP

388 unidades

2 e 3 dorms.

### Empreendimento em Santo André

Rua Lombroso, s/nº, Santo André – SP

120 unidades

2 e 3 dorms.

## Misto

### Marco Zero Mix

Av. Kennedy com Av. Senador Vergueiro, Rudge Ramos – São Bernardo do Campo – SP

140 Flats

105 Salas comerciais

13 duplex

136 aptos (2 e 3 dorms) – Ed. Premier

## Comercial

### Wynn Tower

Travessa Daré, 74, Rudge Ramos – São Bernardo do Campo – SP

84 salas + 1 loja térrea

### Centro Comercial Rotary

Rua José Coppini, 15, Ferrazópolis – São Bernardo do Campo – SP

2 lojas comerciais + 5 salas

### Galpões Demarchi

Av. Maria Servidei Demarchi, 2.405, Demarchi – São Bernardo do Campo – SP

2 galpões



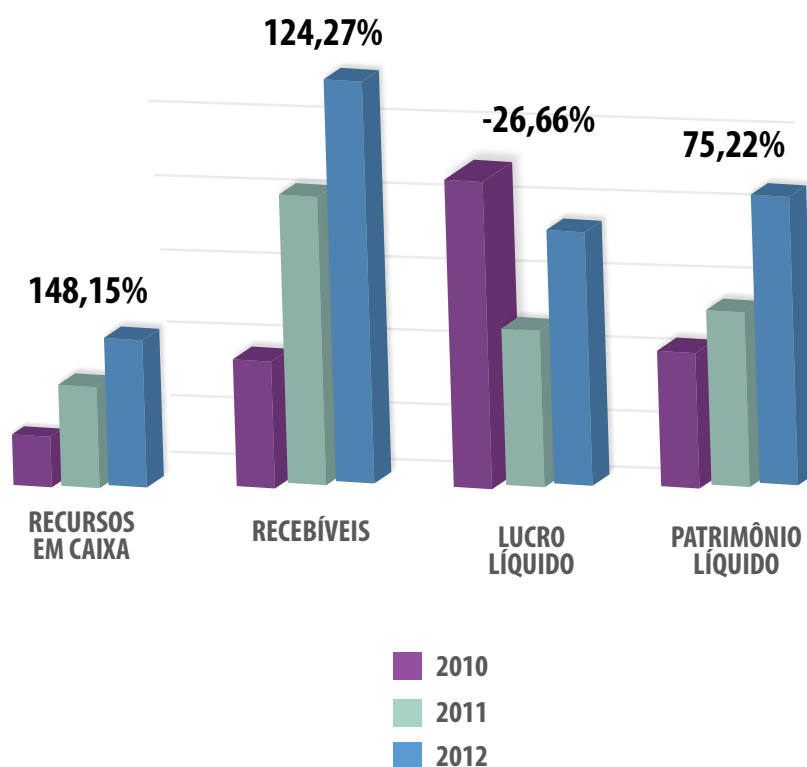


Wish Residence - Perspectiva artística da fachada e áreas comuns



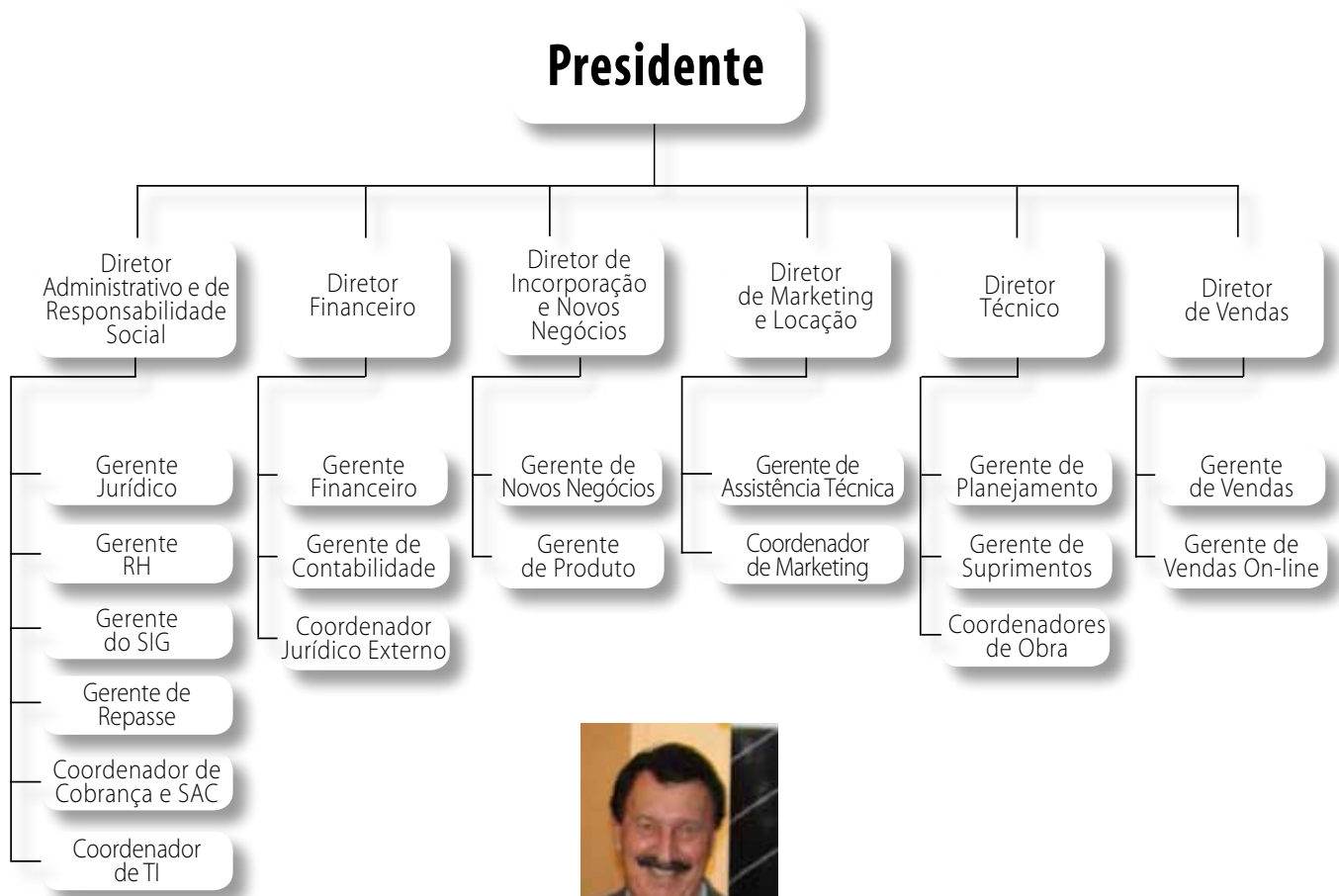
# Solidez financeira

## Crescimento nos últimos 3 anos





# Organograma



Milton Bigucci  
Presidente



Roberta Bigucci  
Diretora Administrativa  
e de Responsabilidade  
Social



Marcos Bigucci  
Diretor Financeiro



Rubens Toneto  
Diretor de Novos  
Negócios



Marcelo Bigucci  
Diretor de Marketing e  
Locação



Milton Bigucci Junior  
Diretor Técnico



Robson Toneto  
Diretor de Vendas

Princípios



Combate à corrupção

# Governança Corporativa

A MBigucci é uma empresa familiar de capital fechado. Possui Conselho de Família e uma Diretoria composta por seis diretores que se reportam ao diretor-presidente. Sua evolução sempre esteve pautada na ética e na transparência de uma gestão sólida e acima de tudo profissional e empreendedora. A Diretoria se reúne semanalmente para tratar de ações estratégicas da empresa, bem como o planejamentos a longo prazo.

Os procedimentos, processos e práticas adotadas em toda a MBigucci, da gestão ao atendimento final, estão consolidados no Sistema Integrado de Gestão (SIG) que engloba segurança e saúde no trabalho, qualidade dos produtos e preservação do meio ambiente. Para a padronização e atualização periódica de todos esses procedimentos e rotinas, a MBigucci possui um sistema interno chamado Autodoc, o qual todos os colaboradores têm acesso via intranet.

Entre as práticas adotadas de Governança Corporativa estão:

## Decisões Compartilhadas

São tomadas por meio do GCR (Gerentes, Coordenadores e Responsáveis). É um grupo de líderes com representantes de todos os departamentos da empresa que discutem mensalmente questões relacionadas à gestão, aos colaboradores e aos clientes com foco na assertividade da solução de problemas e na melhoria contínua. Os gerentes possuem autonomia para implementar as ações necessárias para o melhor andamento do trabalho. Todas as reuniões do GCR são acompanhadas por um membro da diretoria.



Algumas das ações do GCR em 2012:

- Retenção de talentos – estudo com colaboradores para levantar os motivos pelos quais saíram e providências para reter bons profissionais
- Reestruturação do Departamento de Cobrança, Repasse e SAC
- Revisão de procedimentos do sistema Autodoc e eliminação dos obsoletos
- Motivação e liderança dos colaboradores
- Criação do grupo de auditores financeiros
- Teste para uso de VOIP em plantões de venda
- Compatibilização de Fluxo de Caixa: previsão/gasto real
- Estudo da segurança dos e-mails
- Terceirização do setor de Repasse
- Revisão do plano de telefonia

## Auditoria Financeira

Composta por equipe de colaboradores-chaves, o grupo foi criado em 2012 para fazer análise de dados financeiros em todos os setores da empresa, sem exceção, o que tem permitido realocar e otimizar os recursos empregados.

## Auditoria Interna

A MBigucci também realiza mensalmente Auditorias Internas em todos os seus serviços, visando identificar os problemas na raiz. As análises críticas das auditorias são discutidas entre gerentes e diretores, que vêm implementando ações de gerenciamento de processos para uma melhor gestão. Como resultado, em 2012 tivemos uma redução significativa de não-conformidades.

## Código de Conduta

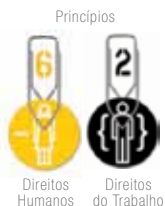
Em 2012 foi realizada a revisão do Código de Conduta da empresa, que faz parte do Manual de Integração, fornecido ao colaborador assim que é admitido. A diretoria da MBigucci também possui um Manual de Conduta específico. Os documentos (para colaboradores e diretores) têm como objetivo padronizar e sistematizar questões como confidencialidade de informações, postura ética, responsabilidades, comportamento profissional esperado, uso da internet e mensagens eletrônicas, práticas não permitidas, direitos e deveres, entre outros.

## Gerenciamento de Riscos

Em 2012 teve continuidade o mapeamento de gerenciamento de riscos. O levantamento tem por objetivo uma atuação preventiva, e não reativa, às situações emergenciais que a empresa pode enfrentar, reduzindo os impactos e os custos decorrentes de um eventual incidente. O Programa de Gerenciamento de Riscos da MBigucci possui cinco passos: 1º: Identificação dos Riscos; 2º: Elaboração da Matriz de Probabilidade e Impacto (classificação dos riscos); 3º: Tratamento de Riscos; 4º: Treinamentos (para gestão do risco) e 5º: Monitoramento e Melhoria Contínua. São abordados riscos de produto, de investimentos, de mercado até riscos ambientais e de natureza legal. O Programa de Gerenciamento de Riscos da MBigucci integrou em 2012 o Guia de Boas Práticas em Sustentabilidade na Indústria da Construção, publicação nacional desenvolvida pela Câmara Brasileira da Indústria da Construção (CBIC) em parceria com Fundação Dom Cabral.

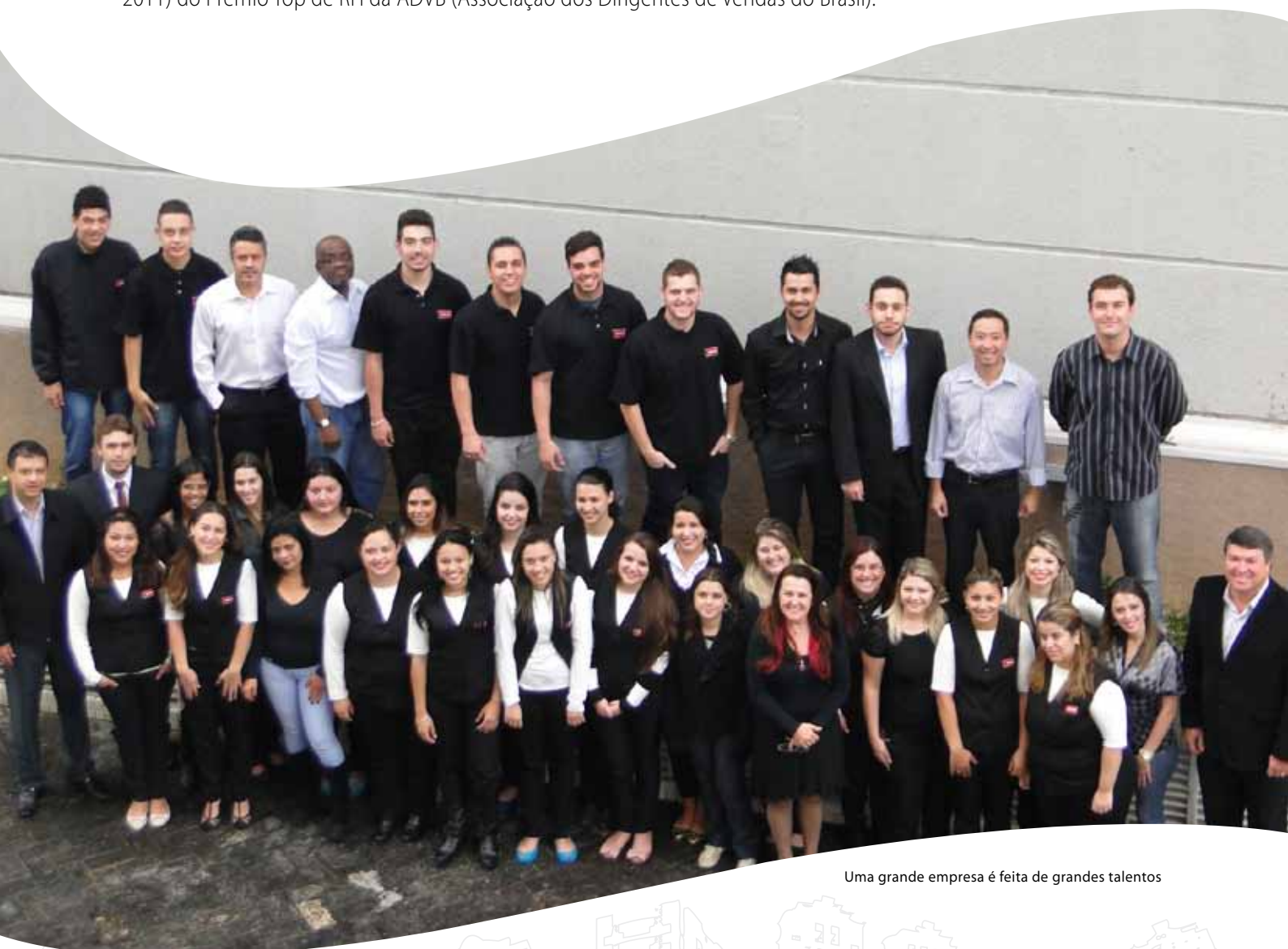
## Transparência

O grupo consolida seus resultados trimestralmente. O balanço das empresas da MBigucci é apresentado de forma consolidada e auditado por empresa independente. Além do balanço financeiro, todos os procedimentos e processos das obras e escritórios também são auditados por empresa externa pelo menos uma vez a cada semestre. Os resultados são analisados pela diretoria para tomadas das medidas de melhoria contínua.



# Capital Humano

O capital humano é um dos bens mais preciosos que a MBigucci possui, por isso está sempre investindo nas potencialidades e desenvolvimento contínuo de seus colaboradores, com formação, informação, bem-estar e valorização. Assim, temos uma equipe profissionalizada e comprometida com a nossa missão focada na qualidade dos serviços e na preservação ambiental. Com essa gestão estratégica, a MBigucci recebeu menção honrosa por duas vezes (2009 e 2011) do Prêmio Top de RH da ADVB (Associação dos Dirigentes de Vendas do Brasil).



Uma grande empresa é feita de grandes talentos



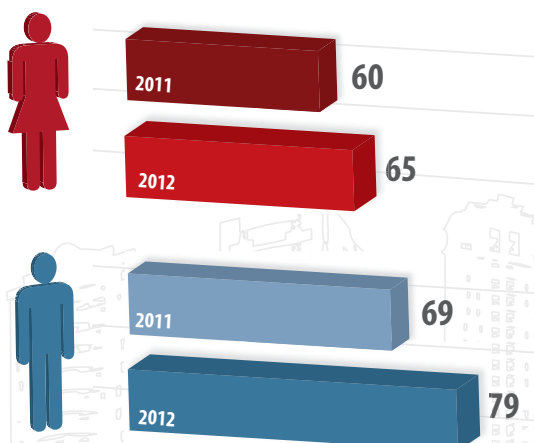
# Perfil dos colaboradores

<b>2011</b>	<b>COLABORADORES</b> 129	<b>HOMENS</b> 69	<b>MULHERES</b> 60	
	<b>FAIXA-ETÁRIA</b>			
	<b>MENOS DE 30 ANOS</b> 70	<b>ENTRE 30 E 50 ANOS</b> 46	<b>MAIS DE 50 ANOS</b> 13	<b>IDOSOS</b> 4
	<b>COLABORADORES</b> *144	<b>HOMENS</b> 79	<b>MULHERES</b> 65	
<b>2012</b>	<b>MENOS DE 30 ANOS</b> 83	<b>ENTRE 30 E 50 ANOS</b> 51	<b>MAIS DE 50 ANOS</b> 10	<b>IDOSOS</b> 3
	<b>FAIXA-ETÁRIA</b>			
	<b>* sendo 112 CLT, 19 autônomos, 13 estagiários</b>			

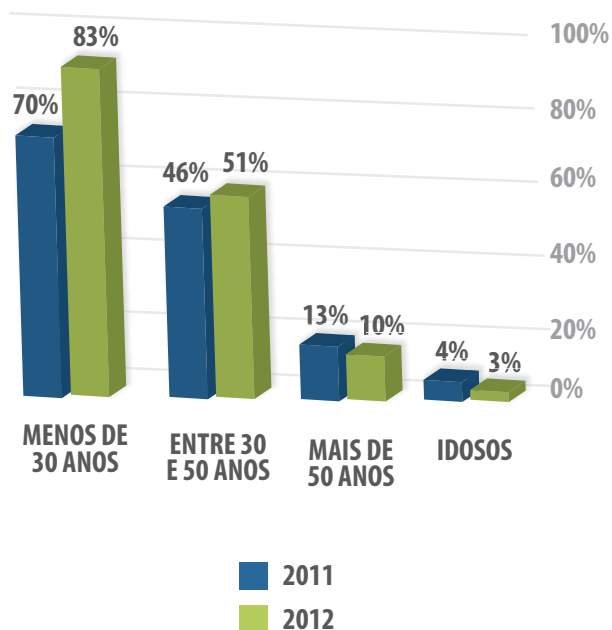
Em relação à questão de gênero, entre nossos colaboradores diretos temos 55% de homens e 45% de mulheres, acompanhando o setor da construção onde ainda prevalece a maioria masculina, entretanto podemos considerar uma diferença discreta, se comparado ao mercado como um todo. Já nas empresas terceirizadas que nos atendem é possível afirmar que a maioria gritante ainda é de homens. Desta forma, buscamos incentivar nossos prestadores na contratação de mulheres para as obras. Quanto à remuneração não há diferença entre homens e mulheres para as mesmas funções. Mantemos em nosso quadro de colaboradores 2% de deficientes, mas ainda queremos avançar neste sentido, com mais inclusões.

Acima de qualquer questão, priorizamos a proficiência e o profissionalismo dos colaboradores, independente de gênero, raça ou deficiência.

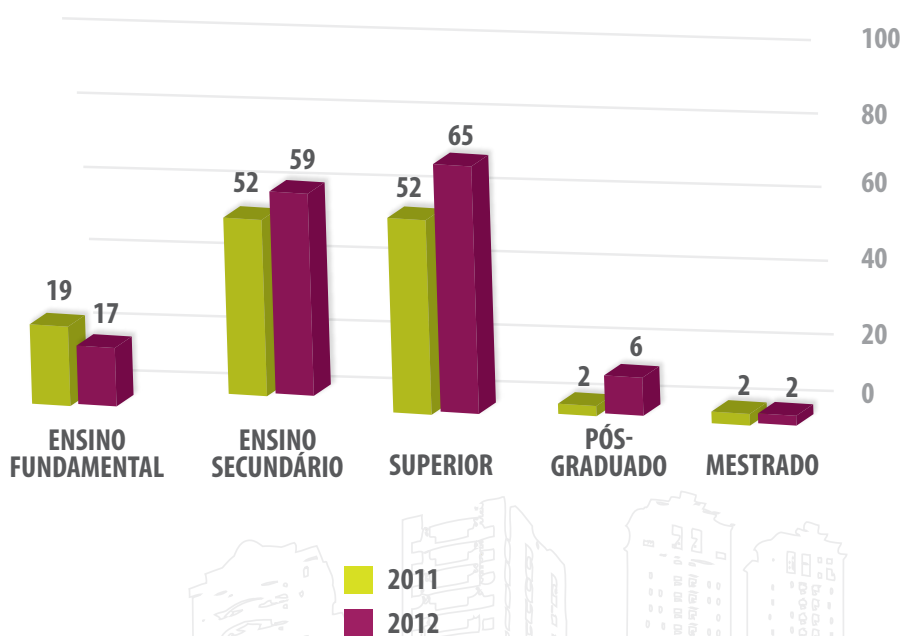
## MULHERES/HOMENS



FAIXA ETÁRIA



COLABORADORES POR GRAU DE INSTRUÇÃO

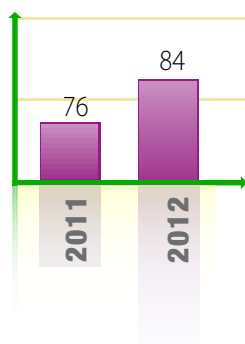


# Incentivo ao Conhecimento e à Qualificação



Em 2012, a MBigucci investiu em diversos treinamentos internos e externos para a capacitação dos colaboradores, envolvendo equipe de obras, administrativa, além de gerentes e diretores.

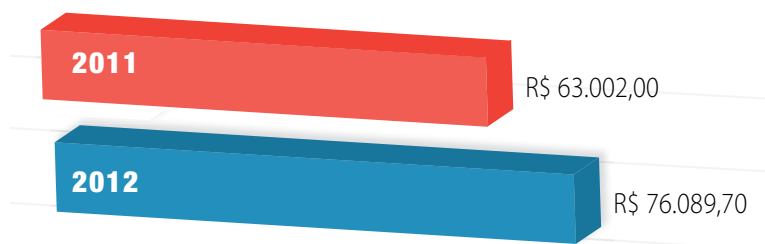
### Treinamentos externos



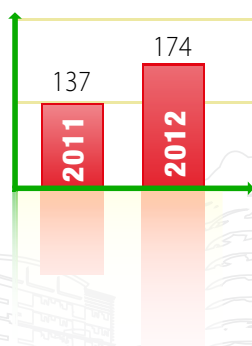
### Carga horária



### Investimentos



### Treinamentos Internos



### Carga horária





Treinamento da equipe de Suprimentos e Engenharia no Instituto Tecnológico da Construção Civil

Além do significativo aumento do número de treinamentos e valores investidos, em 2012 foram implementadas duas novas ações visando à qualificação:

## Treinamento com fornecedores

O Departamento de Suprimentos iniciou um processo de parceria com os fornecedores, que realizam treinamentos (dentro e fora da MBigucci) para os colaboradores das obras, manutenção e suprimentos sobre aplicabilidade, problemas e soluções de produtos específicos que utilizam. Os temas e produtos são definidos de acordo com os principais apontamentos dos clientes feitos no SAC, a fim de prevenir e minimizar futuros problemas.

## Integração nas obras

Outra novidade foi a realização da integração dos novos colaboradores dentro das obras. A visita/integração ocorre toda última sexta-feira do mês. O objetivo é aproximar os colaboradores de diferentes departamentos do ambiente e dos colaboradores das obras, demonstrando na prática os procedimentos da empresa e os prédios que a MBigucci constrói.



Colaboradores fazem visita à Obra Celebration para integração



# Parceria com instituições de ensino:

Para descontos em matrículas e mensalidades para colaboradores e dependentes diretos em cursos técnicos, ensino secundário, graduação e pós-graduação. Os descontos variam de 5 a 20%. Em 2011 tínhamos 3 instituições conveniadas, em 2012 aumentamos para 5.

## Instituições conveniadas:

- Fundação Santo André (colégio, graduação e pós-graduação)
- FAINAM - Faculdade Interação Americana / CIAM - Colégio Integrado Americano (colégio e graduação)
- Escola de negócios B.I. International (cursos de MBA e Master)
- Universidade Metodista: (graduação e pós-graduação)
- SENAI - bolsa integral de Informática Básica; Assistente de RH, Assistente de Contabilidade para 3 colaboradores sorteados



## Inglês in company

Parceria com a escola Vidya Idiomas com subsídios para os cursos de inglês básico, médio e avançado. As aulas são realizadas após o horário de expediente, dentro da própria MBigucci.

## Cursos extras

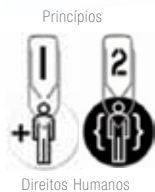
Indicação de cursos gratuitos on-line e presenciais em instituições reconhecidas. Cursos indicados em 2012:

- Gestores de RH, Formação de Líderes, Análise de Negócios, Gestão do Tempo - da Strong Educacional da ESAGS (Escola Superior de Fundação e Gestão)/Fundação Getúlio Vargas (FGV)
- Computação básica aos trabalhadores - SESI-Ipiranga
- Análise de Investimentos em Renda Fixa e Renda Variável, Branding e Pricing no Varejo, Controladoria Estratégica - ESPM (Escola Superior de Propaganda e Marketing).
- LIBRAS (Língua Brasileira de Sinais) - Universidade Metodista de São Paulo



## Biblioteca MBigucci

Criada em 2012, oferece mais de 400 títulos entre periódicos, livros e revistas (atualidades, técnicos e literários) para consulta e empréstimo gratuito aos colaboradores. O acervo foi criado com a doação dos próprios colaboradores e da empresa.



# Valorização

Todos os colaboradores da MBigucci são acompanhados quanto ao desenvolvimento profissional desde o início, o que possibilita uma grande oportunidade de progressão na carreira. Muitos de nossos colaboradores iniciaram como office-boy ou estagiários e hoje estão em funções de chefia. A política de remuneração da construtora segue a prática de mercado, oferecendo salários satisfatórios. Ações implementadas em 2012 que valorizam e incentivam as potencialidades e a diversidade cultural e de etnia dos colaboradores:

- Colaborador de Sucesso – divulgação do crescimento profissional dentro da empresa publicado semanalmente no Boletim Interno
- Capital Humano – matéria publicada na Revista MBigucci News, enviada a clientes, fornecedores e colaboradores, destacando a trajetória pessoal e profissional de um colaborador
- Turma do Biguccino – revista infantil educativa onde os personagens são colaboradores reais da MBigucci que completam 25 anos de empresa. A revista é publicada sempre no mês de dezembro e também distribuída para colaboradores, clientes e fornecedores. Os personagens da Turma do Biguccino também ilustram as peças de comunicação interna.
- Blog MBigucci – espaço para a participação dos colaboradores que postam dicas de cultura, passeios, receitas, mensagens
- Diversidade cultural – matéria publicada na Revista MBigucci News, onde colaboradores destacam um pouco da história, cultura e turismo de seus estados de origem

## Etnia:

<b>2011</b>	<b>BRANCOS</b> 94	<b>NEGROS</b> 18	<b>AMARELOS</b> 3	<b>PARDOS</b> 14
	<b>BRANCOS</b> 113	<b>NEGROS</b> 10	<b>AMARELOS</b> 2	<b>PARDOS</b> 19

**A empresa reserva 2% de seu quadro para deficientes**

**Colaborador de Sucesso - Amanda**

Conteça o crescimento profissional na MBigucci de Amanda Martins, nossa gerente de Planejamento e Suprimentos:

- 2002 - Estagiária de Eng<sup>a</sup> Civil
- 2003 - Fiscal Geral da Qualidade e Auditora Interna
- 2004 - Desligou-se da empresa
- 2005 - Retornou à MBigucci como Estagiária de Eng<sup>a</sup> Civil
- 2006 - Engenheira Civil
- 2008 - Gerente de Planejamento
- 2011 - Gerente de Planejamento e Suprimentos

*É de pessoas assim, comprometidas e determinadas, que a MBigucci é feita.*

### De office-boy a gerente On-line

Uma grande empresa também se preocupa com a geração jovem. É o que demonstra a história do colaborador Lucas Augusto Moraes, o gerente atual de MBigucci.

Lucas também chegou a trabalhar em uma empresa de tecnologia, mas não conseguiu se adaptar ao ritmo de trabalho. Foi então que ele decidiu voltar para a MBigucci, onde encontrou um ambiente mais acolhedor e com oportunidades de crescimento.



Agenor Avelino da Silva, mestre de obras, colaborador há 20 anos na MBigucci



# Benefícios extras

(Além dos benefícios que a legislação obriga)

## 2011

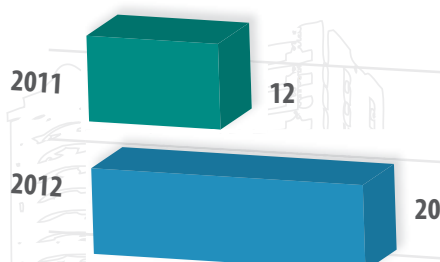
- Subsídio de 95% do valor da refeição para 100% dos colaboradores
- Subsídio de 61% da assistência médica oferecida a 100% dos colaboradores
- Assistência odontológica
- Subsídio de 33% no seguro de vida do colaborador
- Desconto de até 6% na compra de apartamento da empresa
- Festa no Dia das Crianças com subsídio 100% da empresa
- Presente de Natal para filhos dos colaboradores com subsídio de 100% da empresa
- Cesta de Natal
- Premiação com viagens e eletroeletrônicos para colaboradores a cada 5 anos de empresa
- Parcerias com faculdades para descontos na mensalidade
- Atlético MBigucci - promoção de eventos esportivos, culturais e entretenimento
- Campanhas internas com premiação

## 2012

Além de manter os oferecidos em 2011, foram acrescentados:

- Computadores com internet livre no horário do almoço
- Ginástica Laboral
- Saldão de móveis - desconto de mais de 50% e facilidade de pagamento para compra de móveis e artigos de decoração -apto modelos decorado
- Parceria com empresas de eletrodomésticos - desconto de até 30%
- Caça ao Tesouro - bonificação em dinheiro para implementação de ações que reduzam custos
- Premiação com uma Televisão para colaborador que indicar um amigo que compre apartamento MBigucci
- Parceria com sites de compra coletiva para descontos extras
- Parceria com clínicas de estética e salão de beleza com descontos e massagens gratuitas
- Parcerias com academias para desconto na mensalidade

## BENEFÍCIOS EXTRAS





Festa do dia das crianças comemorada no Buffet Pirulito Bate Bate



Entrega de presentes de Natal para os filhos dos colaboradores



Festa de final de ano com premiação por tempo de serviço



Internet livre gratuita disponível aos colaboradores no horário do almoço



# Bem-Estar

Esporte, Saúde e Lazer

## Atlética MBigucci

A MBigucci mantém desde 2003 a Associação Atlética MBigucci (AAMB), uma entidade desportiva, cultural e recreativa, sem fins lucrativos. Tem como objetivo difundir e incentivar a prática esportiva, realizando torneios e campeonatos de várias modalidades, para criar entre os associados o espírito de cooperação, amizade, sem distinção de classe social, sexo, raça, ou credo político ou religioso.

Também promove e incentiva a participação em eventos culturais e recreativos, com descontos e passe-livre para passeios e shows dentro e fora da Construtora. Muitas das atividades da Atlética são estendidas aos familiares e amigos dos colaboradores, promovendo integração, qualidade de vida e bem-estar.



Os colaboradores associados pagam uma contribuição mensal simbólica de 2% do salário mínimo vigente, enquanto a MBigucci paga 50%. O associado tem o direito de votar em Assembleia Geral, apresentar propostas e sugestões de eventos em reuniões e participar de todos os eventos promovidos.



Colaboradores, gerentes e diretores da MBigucci juntamente com seus familiares participam da Meia Maratona de São Bernardo



Mascote Biguccino participa de eventos públicos incentivando os colaboradores da MBigucci



# Esporte e Saúde

Ações promovidas pela Atlética e RH da MBigucci em 2012

- Campeonato Interno de futebol masculino e feminino entre escritório, manutenção e obras
- 10ª Meia Maratona de São Bernardo: subsídio de 50% do valor das inscrições + camiseta
- 6º Encontro COOP de Corrida e Caminhada: subsídio de 50% do valor das inscrições
- Subsídio de 50% para locação de quadra para treinos semanais de futebol
- Aulas de dança (axé e sertanejo) – iniciativa dos colaboradores com apoio do RH
- Grupo de treinamento para corridas e maratonas - iniciativa dos colaboradores com apoio do RH
- Ginástica Laboral
- Palestra de prevenção ao câncer de mama
- Momento Saúde – informativos semanais sobre prevenção a doenças



Equipes de colaboradores vencedoras do Campeonato Interno de Futebol em 2012





# Cultura e Bem-Estar

Durante o ano a Atlética e o RH da MBigucci também promovem uma série de eventos culturais para os colaboradores. Em 2012, tivemos:

Parceria com a casa de shows Estância Alto da Serra, que sorteou ingressos para 16 shows, entre os quais: Ivete Sangalo, O Rappa, Paula Fernandes, Charlie Brown Jr., Marcos & Belutti, Asa de Águia, Bruno e Marrone, Roupa Nova, Alexandre Pires, Zezé de Camargo & Luciano, Michel Teló.

- Sorteio de ingressos para o show da Madona (camarote)
- Sorteio de ingressos para o cinema
- Passeio ao Playcenter
- Festa junina
- Amigo Secreto MBigucci
- Festa de final de ano para colaboradores, familiares e amigos
- Parceria com a clínica de estética Onodera, para vales massagem relaxante e massagem redutora
- Parceria com Salão de Beleza Auguri, desconto de 20% em qualquer serviço



## Sorteio pela Atlética MBigucci

Confira os sorteados que irão curtir o show do Roupa Nova e do Jorge Vercillo neste sábado (6/10), a partir das 20h, na Estância Alto da Serra:

- Thaís Oliveira (SAC);
- Victor (Office-boy).

Quer participar de promoções como esta para concorrer a incríveis shows? Não perca tempo, torne-se sócio da Atlética MBigucci hoje mesmo e seja o próximo ganhador!



# Comunicação

Mantemos nossos colaboradores informados e atualizados por meio de:

## Boletins Eletrônicos Semanais

(Informativo com novidades da empresa, notícias sobre colaboradores, dicas de saúde e cultura, indicações de cursos do RH etc)

2011 – 50 edições

2012 – 54 edições

## Balanço RH

(Informativo bimestral com as ações e benefícios para colaboradores)

## Revista MBigucci News

(Trimestralmente a revista é distribuída para colaboradores, fornecedores e clientes, com tiragem de 5 mil exemplares. Em 2012 a revista completou 10 anos e ganhou um moderno visual e novas seções, com maior participação de clientes e colaboradores)



## Portal MBigucci

(Reestruturado em 2012, mais leve, interativo e com mais informações para clientes e colaboradores)

2011 – 416.237 acessos

2012 – 801.222 acessos

## Informes On-line

(Intrarede com informações instantâneas)

## Murais

(Presentes em todas obras, plantões de venda e escritórios é atualizado quinzenalmente com informativos e campanhas da empresa)

2011 – 28 quadros de aviso

2012 – 30 quadros de aviso

## Campanhas de Marketing

### \*Work Coffee

(Gostoso café da manhã entre colaboradores, gerentes e diretores para colocar em dia as novidades da empresa)

### \*Manual de identidade visual

(Padronização da comunicação visual da empresa em todos os locais onde o logo é aplicado. Implementado em 2012)

### \*Momento Saúde

(Cartazes e informativos eletrônicos enviados aos colaboradores, destacando doenças e campanhas de prevenção)



**Auditorias Externas MBigucci**  
Informações para os colaboradores sobre as auditorias externas da MBigucci, realizadas em 2012, com o objetivo de avaliar o desempenho da empresa em relação aos indicadores de sustentabilidade e qualidade. Com o objetivo de melhorar o desempenho da empresa, as auditorias externas são realizadas em todo o Brasil.



**Desafio entre as sedes**  
Este é o desafio de 2012, com o objetivo de promover a integração entre as sedes da MBigucci. O desafio consiste em realizar uma série de atividades em todas as sedes, com o objetivo de promover a integração entre as sedes e melhorar o desempenho da empresa. O desafio é dividido em duas etapas: a primeira etapa é a realização de uma série de atividades em todas as sedes, e a segunda etapa é a realização de uma série de atividades em todas as sedes, com o objetivo de promover a integração entre as sedes e melhorar o desempenho da empresa.



**Big Riso no Teleten**  
No momento que você sorri, a MBigucci sorri também. É por isso que a MBigucci lançou o projeto Big Riso no Teleten, com o objetivo de promover a integração entre as sedes e melhorar o desempenho da empresa. O projeto consiste em realizar uma série de atividades em todas as sedes, com o objetivo de promover a integração entre as sedes e melhorar o desempenho da empresa.



**Novo Time MBigucci**  
Conheça o novo time da MBigucci, formado por colaboradores de todas as sedes. O time é formado por colaboradores de todas as sedes, com o objetivo de promover a integração entre as sedes e melhorar o desempenho da empresa.



**Informe RH - Parabéns!**  
Parabéns a todos os colaboradores que foram homenageados no Informe RH. O Informe RH é um informativo que traz informações sobre a empresa e os colaboradores. O Informe RH é dividido em duas etapas: a primeira etapa é a realização de uma série de atividades em todas as sedes, e a segunda etapa é a realização de uma série de atividades em todas as sedes, com o objetivo de promover a integração entre as sedes e melhorar o desempenho da empresa.



**Sorteio pela Atletica MBigucci**  
Conheça o sorteio pela Atletica MBigucci, realizado em 2012. O sorteio consiste em realizar uma série de atividades em todas as sedes, com o objetivo de promover a integração entre as sedes e melhorar o desempenho da empresa. O sorteio é dividido em duas etapas: a primeira etapa é a realização de uma série de atividades em todas as sedes, e a segunda etapa é a realização de uma série de atividades em todas as sedes, com o objetivo de promover a integração entre as sedes e melhorar o desempenho da empresa.



**Campanha Diga o que pensar**  
Conheça a campanha Diga o que pensar, realizada em 2012. A campanha consiste em realizar uma série de atividades em todas as sedes, com o objetivo de promover a integração entre as sedes e melhorar o desempenho da empresa. A campanha é dividida em duas etapas: a primeira etapa é a realização de uma série de atividades em todas as sedes, e a segunda etapa é a realização de uma série de atividades em todas as sedes, com o objetivo de promover a integração entre as sedes e melhorar o desempenho da empresa.



**Próximos Aniversariantes**  
Conheça os próximos aniversariantes da MBigucci. Os aniversariantes são aqueles colaboradores que completaram um ano de trabalho na empresa. Os aniversariantes são homenageados com uma série de atividades em todas as sedes, com o objetivo de promover a integração entre as sedes e melhorar o desempenho da empresa.



### \*DIGA

(Denúncias e Ideias com Garantia de Anonimato – contribuições de colaboradores e clientes por meio de caixas de sugestões localizadas nos escritórios e obras da MBigucci)

### \*Caça ao Tesouro

(Implementado em 2012 tem por objetivo incentivar os colaboradores, por meio de premiação, a identificar “custos invisíveis” e possíveis soluções)

### \*Datas Comemorativas/Aniversários

(Informativos intranete enviados aos colaboradores)



## Redes Sociais

Em 2012, priorizamos as redes que têm ferramentas com mais recursos para promover o relacionamento com o cliente e colaboradores como facebook, twitter, flickr e youtube, além do MBigucci Blog, com a publicação de fotos e andamento das obras, novidades sobre os empreendimentos em construção, transmissão ao vivo da entrega de empreendimentos, veiculação de matérias sobre imóveis etc.

### Facebook

Conquistamos a marca de 20 mil fãs ao longo de 2012

### Flickr

Divulgação de fotos e andamento das obras, com atualização mensal

### Twitter

Transmissão em tempo real de eventos das entregas de empreendimentos, além de twitters com novidades da empresa

### MBigucci Blog

Colaboradores e clientes são incentivados a escreverem seus posts

### YouTube

Vídeos e matérias das obras em andamento e depoimento de clientes



# Saúde e Segurança no Trabalho



A MBigucci desenvolve uma série de ações visando o bem-estar e segurança dos colaboradores nas obras e escritórios. Nos últimos dois anos tem sido realizado um intenso trabalho de prevenção a acidentes, com a atualização constante do levantamento dos riscos físicos, químicos, biológicos e ergonômicos, além da realização de treinamentos específicos e monitoramento diário pelo técnico de segurança no trabalho.

O Serviço de Segurança no Trabalho da MBigucci também monitora o atendimento aos requisitos legais da área, os quais são elencados no sistema interno da MBigucci, Autodoc. Desta forma, estamos assegurando que colaboradores diretos e indiretos trabalham seguindo normas legais reconhecidas, o que também é auditado internamente.

## Acidentes – 0

Não registramos acidentes com colaboradores diretos nos últimos anos

2011: 0 acidentes

2012: 0 acidentes

Entre os colaboradores indiretos, de empreiteiras terceirizadas, tivemos dois afastamentos superiores a 15 dias. A MBigucci, por meio de sua área de Segurança no Trabalho, acompanhou de perto as providências tomadas no momento e implementou novas medidas de prevenção para que não ocorram novos registros.



### CIPA

Anualmente a MBigucci realiza eleições para escolha dos representantes da Comissão Interna de Acidentes. A CIPA MBigucci é composta por 12 membros, representando os departamentos e obras da construtora. Periodicamente os membros participam de reuniões e treinamentos visando à prevenção.

### SIPAT

Em 2012, a Semana Interna de Prevenção a Acidentes no Trabalho foi realizada no mês de abril com a parceria do Grupo Saúde e Vida. Além de palestras de conscientização para prevenção de acidentes, doenças ocupacionais e melhoria na qualidade de vida, para os colaboradores dos escritórios também foram feitas aulas e orientações sobre ginástica laboral.



## PAE – Plano de Ação a Emergências

Procedimento disponível intrarrede a todos os colaboradores. Orienta o que fazer em situações de emergência. É atualizado semestralmente com a ampliação e prevenções de possíveis riscos, incluindo os ambientais.

## Exame Médico Periódico

Anualmente a MBigucci realiza o exame médico periódico obrigatório, um rápido check-up aos colaboradores

## Treinamentos específicos

Periodicamente a MBigucci promove treinamentos, palestras e cursos na área de Saúde e Segurança no Trabalho para os colaboradores das obras.





# Direitos do Trabalho

## Associativismo

A MBigucci respeita e oferece total liberdade para que seus colaboradores associem-se a sindicatos e a entidades de classe. O RH é o órgão que presta informações e orientações nesse sentido. Em 2012, 19 colaboradores estavam associados ao Sinduscon-SP (Sindicato da Construção) e CREA (Conselho Regional de Arquitetura).

A MBigucci também é associada a entidades do setor como a Câmara Brasileira da Indústria da Construção (CBIC), o Secovi-SP (Sindicato da Habitação de São Paulo) e a ACIGABC (Associação dos Construtores, Imobiliárias e Administradoras do Grande ABC).



Obra do Condomínio Industrial MBigucci  
Business Park Diadema

## DIGA

(Denúncias e Ideias com Garantia de Anonimato) - Campanha na qual os colaboradores registram anonimamente e com total liberdade de expressão suas sugestões, críticas e opiniões para melhoria contínua no processo de trabalho. Os registros são analisados pela diretoria e as sugestões viáveis implantadas, como por exemplo, em 2012 tivemos a alteração de procedimento para reembolso de combustível, reajuste do vale refeição, alterações no plano de saúde, entre outros). Periodicamente os resultados são divulgados a todos os colaboradores.

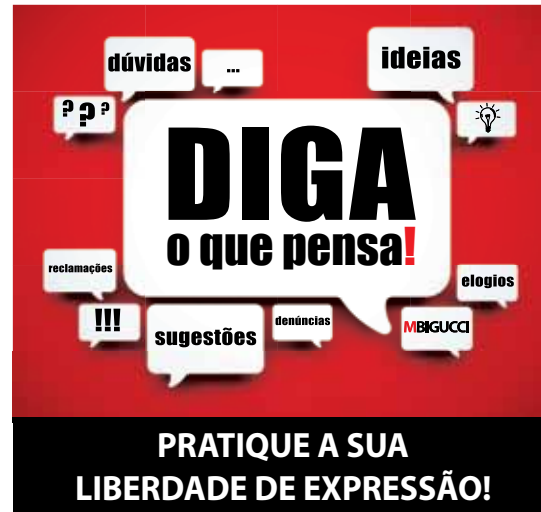
## Consciência política

Em 2012, ano de eleições para vereadores e prefeitos, a MBigucci abriu suas portas novamente, como faz a cada eleição, para que candidatos de partidos variados fossem até a empresa expor suas propostas e esclarecer dúvidas dos colaboradores.

## Clima Organizacional

Em 2012 foram realizadas duas pesquisas de Clima Organizacional com os colaboradores da MBigucci. Uma no mês de maio pela consultoria externa Aon Hewit, que integrou o estudo "As Melhores na Gestão de Pessoas 2012", do jornal Valor Econômico, e outra no mês de dezembro, realizada pelo RH da construtora. Os resultados das duas pesquisas foram analisados pela diretoria da MBigucci para melhoria contínua do ambiente de trabalho. A pesquisa da Aon Hewit teve a adesão de 87 colaboradores.

A MBigucci também incentiva a liberdade de expressão entre os colaboradores



Nas obras e nas sedes da MBigucci existem caixas de sugestões para que todos possam deixar as suas reclamações, ideias, elogios e até mesmo denúncias anonimamente.

CONTAMOS COM A SUA COLABORAÇÃO E BOM SENSO!

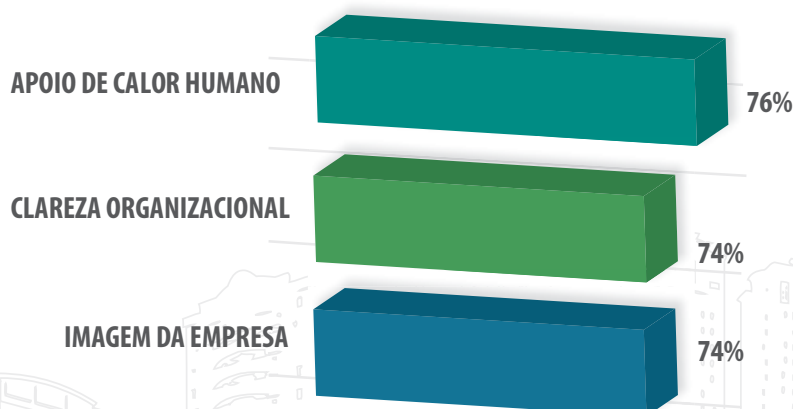


www.mbigucci.com.br - 4367.8600

Visite nossas redes sociais: Facebook, LinkedIn, Twitter, YouTube

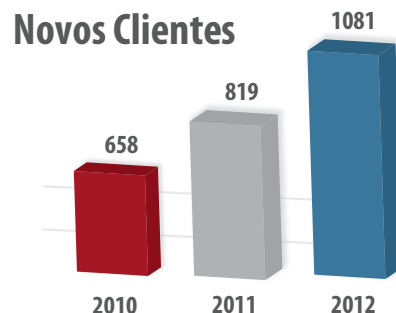
## SATISFAÇÃO

Itens com maior índice de satisfação entre os colaboradores mencionados na Pesquisa Interna de Clima



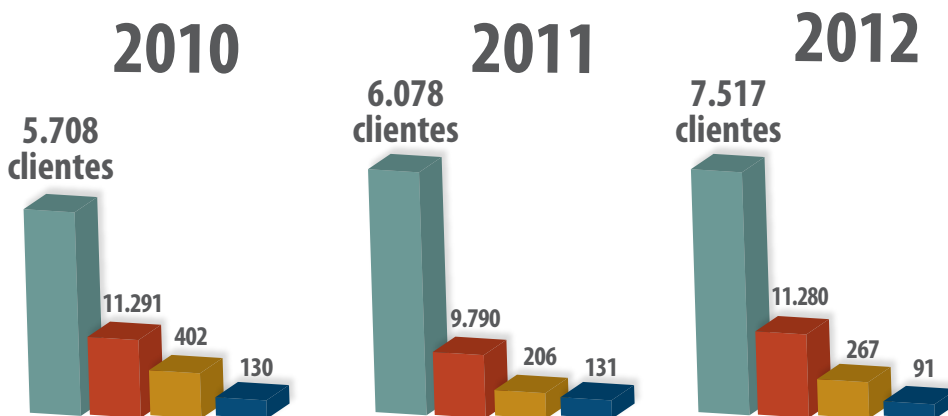
# Clientes

Em 2012 o número de clientes novos da MBigucci cresceu 32% em relação a 2011. No total já são mais de 7 mil clientes, o que só faz aumentar nossa responsabilidade e nossa busca contínua pela excelência nos empreendimentos entregues, bem como por um relacionamento que prima a satisfação total do cliente. Nosso desafio é continuar atendendo de forma personalizada, estabelecendo uma relação transparente, ética e harmoniosa com nossos clientes.



## Atendimento

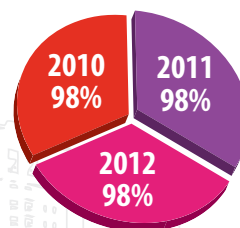
Em 2012 o setor de Atendimento ao Cliente (Cobrança / SAC / Repasse) também passou por uma ampla reestruturação de pessoal e de gestão. O setor de Repasse foi terceirizado para empresas experientes no mercado, visando maior agilidade nos processos. No setor de Cobrança, além da melhoria contínua do serviço, a reestruturação também possibilitou o crescimento profissional para colaboradores. Nossa meta de retornar as solicitações dos clientes no prazo máximo de até 48 horas úteis continua sendo cumprida em 98% dos casos. O número de solicitações cresceu 32%, acompanhando o crescimento do número de clientes. Tivemos também um discreto crescimento do número de reclamações de 2012, quando comparado a 2011, isso devido a entrega de dois grandes condomínios residenciais no ano, o que já nos fez planejar novas intervenções para 2013, focando reverter esse quantitativo. Entretanto, quando comparamos o número de reclamações de 2012 ao número total de clientes que temos, o percentual é muito pequeno: 0,035% reclamação/cliente.



### Últimos 3 anos



### Atendimento no prazo



## Pesquisa de Satisfação dos clientes.

Realizadas por telefone e de forma on-line, em dois momentos: Pós-Venda: 90 dias após a compra; Pós-Ocupação: 6 a 18 meses após a entrega do apartamento.





Cientes Flávia Pires e Marcelo Gaspar, acompanhados da colaboradora Sheila, fazem o Espião do Lar no empreendimento Maximus

# Diferenciais

Do lançamento ao pós-venda, o tempo médio de relacionamento entre o cliente e a MBigucci é de 45 meses. Nesse período, a comunicação ocorre por 106 pontos de contato entre e-mails, revistas, visitas à obra, eventos, redes sociais, entre outros. Daí a grande importância para um atendimento personalizado e diferenciado.

Entre os diferenciais oferecidos aos clientes MBigucci, estão:

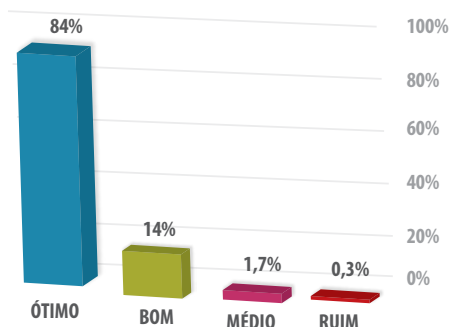


## Espião do Lar

Visita à obra em data e horário previamente agendados pela construtora para que o cliente possa conhecer melhor como está ficando o futuro lar. A visita é exclusiva, na própria unidade adquirida, e é acompanhada por equipe técnica para explicar o andamento da obra e esclarecer as dúvidas. Tem duração de 30 minutos e o proprietário pode levar mais 4 acompanhantes maiores de 18 anos.

Em 2012 foram 384 visitas "Espião do Lar"

### AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO ESPIÃO DO LAR\*



Dados referentes a 301 visitas realizadas em 2012, até o mês de novembro.

## SEJA BEM-VINDO AO SEU FUTURO LAR!

Leia com atenção as regras de segurança e aproveite a sua visita.

- A visita tem duração de 30 minutos
- É proibida a visita em outras unidades
- É obrigatório o uso de calçado fechado
- Todos os visitantes devem ser maiores de 18 anos
- É obrigatória a utilização de EPI (equipamento de proteção individual)

Construindo uma vida melhor



## My Home

## My Home

Programa pelo qual o cliente pode personalizar o seu novo lar, escolhendo entre as diversas opções de acabamentos oferecidas pela MBigucci como metais, louças sanitárias, fechaduras, cerâmicas, piso laminado, granitos, além de fechamento de sacada, boxe, aquecedor a gás, esquadrias, instalação de churrasqueira no terraço e opção de cozinha americana (de acordo com a viabilidade estrutural do projeto).

Os itens oferecidos atendem aos quesitos de qualidade e segurança com marcas de renome no mercado. O My Home é oferecido aos clientes com o empreendimento ainda na fase de lançamento ou início de construção, o que possibilita diluir os custos em várias parcelas, pagas com as prestações do imóvel. Outra vantagem é o preço mais acessível, pois a construtora fecha compras em lotes. O acesso ao programa é feito on-line, via Canal Cliente, com imagens em 3D e todas as especificações detalhadas.

## Revista MBigucci News

Revista trimestral entregue via correio, gratuitamente, aos clientes, fornecedores e colaboradores da MBigucci. Disponível também em todos os plantões de vendas da MBigucci e na versão on-line: [www.mbigucci.com.br/mbigucci-news](http://www.mbigucci.com.br/mbigucci-news). Traz novidades sobre o mercado imobiliário, fotos e informações sobre as obras em construção e empreendimentos entregues pela MBigucci, além de matérias de decoração, tecnologia construtiva, sustentabilidade, entrevista, responsabilidade social, capital humano, turismo, gastronomia, entre outras. As reportagens têm a participação de clientes e colaboradores. Em 2012 a revista completou 10 anos e foi reestruturada com novas seções e visual mais limpo e moderno. Tiragem: 5.500 exemplares.



## Revista Biguccino



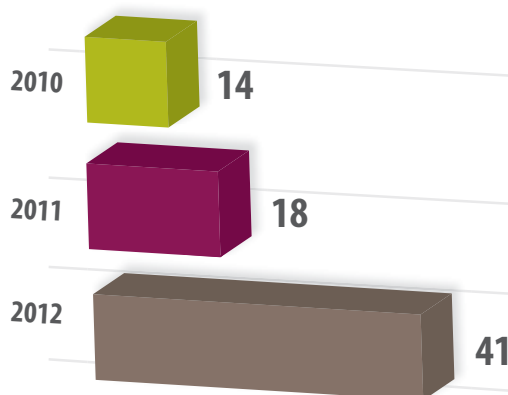
Revista infantil encartada na edição de dezembro da MBigucci News. A publicação, voltada ao público de 4 a 10 anos, traz atividades educativas com temas como respeito ao meio ambiente, alimentação saudável, educação financeira, prevenção a acidentes, cidadania, entre outros. Com 10 anos de existência, a revista também passou por uma atualização e desde 2010 seus personagens são inspirados em versões infantis de colaboradores reais da MBigucci, uma forma de homenagear os colaboradores que completam 25 anos de empresa e que muito se dedicam à MBigucci.

## Comunicados

Enviados pelo Canal Cliente, e-mail e/ou correio, com o máximo de antecedência e sempre que necessário, para comunicar:

- Início e andamento das obras
- Evento de entrega
- Emissão de Habite-se
- Visitas à obra
- Vistoria Técnica
- Processo de financiamento
- Assembleia para constituir condomínio

## Comunicados



### Canal Cliente

Disponível no portal [www.mbigucci.com.br](http://www.mbigucci.com.br), é uma completa ferramenta de relacionamento com o cliente. Disponibiliza acompanhamento do contrato e extrato financeiro das prestações já realizadas e restantes, solicitação de segunda via de boletos, antecipação de parcelas, informações e fotos mensais da obra em andamento, respostas para dúvidas frequentes, canal para sugestões, solicitações e reclamações, SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente e acesso para o serviço MY Home (personalização de acabamentos). Está totalmente integrado com as redes sociais. Em 2012 o Canal Cliente foi remodelado, oferecendo mais praticidade, informações e agilidade na navegação.



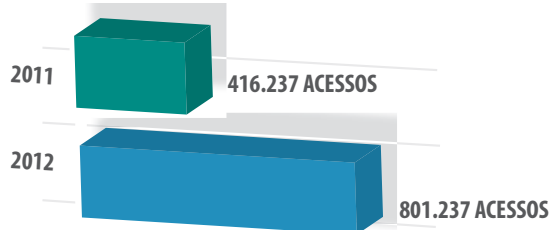
### Portal MBigucci

[www.mbigucci.com.br](http://www.mbigucci.com.br)

Com fácil navegação, o portal traz informações sobre todos os empreendimentos em construção com fotos atualizadas mensalmente, status de cada fase da obra, além de plantas, memorial descritivo, vídeos, localização por mapas e satélite, informações sobre a região e sobre os itens de responsabilidade ambiental aplicados no empreendimento. O portal apresenta ainda informações institucionais sobre a MBigucci (história, portfólio, prêmios, responsabilidade ambiental e social, vídeos e livros), além de áreas específicas para clientes, imprensa, fornecedores e colaboradores. Desenvolvido também para a versão mobile e para Ipad. Em 2012 o número de acessos ultrapassou 800 mil.



### Portal MBigucci



### Corretores Online

Também disponível no portal da MBigucci. O Corretor Online é uma ferramenta de chat onde é possível conversar em tempo real com um consultor da MBigucci para consulta de imóveis, preços, localização entre outras informações. Além da versão online, é possível ainda cadastrar-se para receber informações via SMS, no celular.



## Vistoria Técnica

Antes da entrega do imóvel é agendada uma vistoria técnica onde o cliente poderá se certificar de que todos os detalhes e acabamentos estão em conformidade com o memorial descritivo e projeto. No momento da vistoria é assinado um termo com o check list realizado pelo cliente, havendo necessidade de qualquer correção, esta é realizada pela equipe da obra e uma revistoria é agendada. A meta para revistoria é de 15 dias.

Em 2012 foram realizadas 330 vistorias técnicas.



## SAC

O Serviço de Atendimento ao Cliente MBigucci está disponível online e via telefone com atendimento cortês e personalizado. Tem como meta prestar retorno no prazo de 48 horas úteis.

Em 2012 foram realizados 11.280 atendimentos com 98% de retorno dentro do prazo. A MBigucci está trabalhando para que esse índice chegue a 100% em breve.



## Passo a Passo do seu Sonho

Do início até a conclusão do imóvel, a MBigucci envia ao cliente mensalmente, até o dia 10 de cada mês, um informativo para acompanhamento da obra com fotos e a porcentagem executada de cada etapa. O "Passo a Passo do seu Sonho" é encaminhado por e-mail, via Canal Cliente e um cartaz com as mesmas informações também é colocado no plantão de vendas do empreendimento.



## Redes sociais

A MBigucci mantém perfil nas principais redes sociais, compartilhando informações e promovendo interação online. Os clientes e internautas podem acompanhar o andamento das obras, além de novidades sobre o mercado imobiliário, tecnologia construtiva, dicas de decoração e assuntos variados. No Flickr são postadas mensalmente fotos das obras. No YouTube, adicionamos vídeos sobre os empreendimentos e reportagens sobre a MBigucci veiculadas na mídia. Pelo Twitter e twitcam, informações instantâneas, além da transmissão ao vivo das entregas dos empreendimentos e outros eventos. No Facebook, interação total com clientes e fãs, com sorteios, campanhas sociais, ambientais, informações sobre lançamentos etc. E no Blog MBigucci, posts variados com dicas de cultura, saúde, decoração e notícias sobre a construtora.



## Evento de entrega

A MBigucci oferece aos clientes, seus familiares e amigos um coquetel com atrações culturais e serviços variados na entrega do empreendimento. É um momento de comemoração e integração entre os novos vizinhos. A diretoria e presidência da MBigucci fazem questão de estar presentes em todos os eventos para dar as boas-vindas aos clientes. Colaboradores e gerentes também ficam à disposição dos convidados para eventuais dúvidas. Durante o evento de entrega, os clientes também têm à disposição estandes de fornecedores parceiros da MBigucci para conveniência de serviços como móveis planejados, acabamentos, aquecedores entre outros.

## Plantão de Vendas

A comercialização dos nossos empreendimentos é feita pela própria MBigucci e por empresas parceiras. Os corretores (internos e parceiros) participam de reuniões mensais e extras com equipe gerencial e diretor e recebem periodicamente treinamentos e orientações sobre normas e procedimentos para que a venda seja transparente, clara e ética. São 100% autônomos e têm remuneração integralmente atrelada às vendas. O Departamento Jurídico da MBigucci também fica à disposição online para esclarecer quaisquer dúvidas sobre o contrato.





Evento de entrega do empreendimento Exuberance Residencial Club, construído pela MBigucci em São Bernardo do Campo. Diretores e clientes fazem o corte da fita inaugural



### Cheap House

Programa de antecipação de parcelas com possibilidade de descontos (válido para alguns empreendimentos). Em 2012 o Cheap House também foi inserido no Canal Cliente, onde é possível fazer a antecipação automática e gerar os boletos pelo sistema online (das últimas parcelas para as primeiras). O Cheap House também pode ser solicitado via Departamento de Cobrança da MBigucci.



### Sistema Data Programada

Voltado ao cliente corporativo – B2B, o sistema é usado nas contratações e construções para “terceiros” que confiam na tecnologia e sistema construtivo MBigucci. Com tempo recorde em construções, o “Data Programada” indica o dia exato da entrega da obra. É contratado por redes de supermercado e fast food, como o Supermercado Dia%, o Habib’s e o Ragazzo.







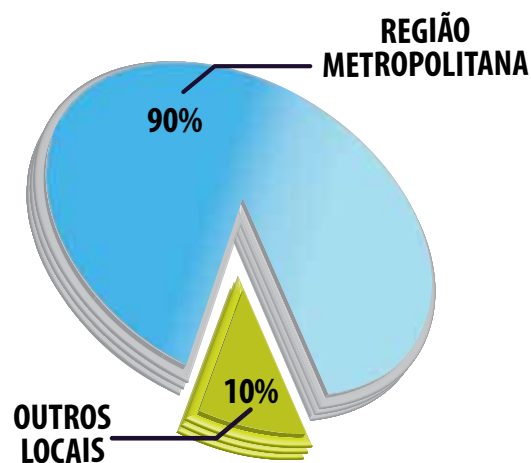
# Fornecedores

A gestão dos nossos fornecedores é um assunto de extrema importância para a empresa. Todos os produtos que utilizamos são normatizados e atestados para qualidade e segurança, priorizando também a minimização dos impactos ambientais.

Entre 2011 e 2012, nosso Departamento de Suprimentos, responsável por essa área, passou por completa reestruturação desde pessoal até procedimentos internos, tendo como meta erradicar atrasos, eliminar custos desnecessários, priorizar questões ambientais e antecipar problemas e soluções.

## Localização

Geograficamente, mais de 90% dos fornecedores da MBigucci estão localizados na Grande São Paulo, e preferencialmente, próximos às nossas obras. Temos como meta priorizar fornecedores locais, a fim de facilitar a entrega, minimizando a queima de combustível e outros poluidores no ar e contribuindo para a mobilidade urbana.



Obra do condomínio Celebration MBigucci, construída no bairro de Rudge Ramos, em São Bernardo do Campo – SP

### Entre as principais ações adotadas em relação a fornecedores e compra de materiais temos:

- ❑ Reestruturação do programa de Especificação de Compras de Materiais (ECM), elencando os principais materiais utilizados na construção e criando/atualizando para cada um deles documentos técnicos com características padronizadas e detalhadas. A especificação é feita por meio de fotos, definições embasadas nas normas técnicas brasileiras, padronização dos itens a constar nos pedidos e informações técnicas para conferência no recebimento dos materiais nas obras. O ECM integra os procedimentos do Departamento de Suprimentos e fica disponível on-line no sistema interno usado pela MBigucci (Autodoc);
- ❑ A partir de 2012 foi padronizado para todos os nossos contratos com fornecedores cláusulas referentes aos direitos humanos, onde a contratada se compromete a não adotar práticas de trabalho escravo e trabalho infantil;
- ❑ Outro cuidado adotado está no relacionamento e comunicação dos nossos colaboradores com os fornecedores, de forma a seguir um comportamento ético, coibindo qualquer forma de vantagem ou corrupção;
- ❑ Integração total do Departamento de Suprimentos com os Departamentos de Planejamento e de Obras, acompanhando desde o início o cronograma construtivo e as necessidades de compras, antecipando-se assim a problemas de falta de material no prazo certo;
- ❑ Solicitamos para as empresas que trabalham com produtos extraídos do meio ambiente (areia, pedra, granito, madeira etc): \*Licença de Instalação e Operação emitida pela Cetesb; \*Certificado de Regularidade IBAMA; \*Declaração de vínculo (caso seja distribuidor, tem que ter uma declaração oficial do fabricante/destinador final atestando que o distribuidor está vinculado a ele). \*Atestado do fabricante comprovando que o produto é homologado com registro no CNPJ. \*DOF (Documento de Origem Florestal) e FSC (Conselho de Manejo Florestal) para os fabricantes de madeira. O Controle e atualização das documentações mencionadas são feitas semestralmente;
- ❑ Análise criteriosa do fornecedor, além dos custos e qualidade dos materiais, quanto à sua capacidade de atender à demanda, cumprir prazos de entrega e qualquer outra necessidade pertinente ao produto. Para isso também são verificadas questões judiciais e de saúde financeira do fornecedor;



- ❑ Avaliação mensal dos prestadores de serviço (empreiteiras e outras terceirizadas) feita pelo mestre, engenheiro e fiscal. São avaliados cumprimento de cronogramas, listas de segurança do trabalho, separação de resíduos, qualidade da execução, desperdício de materiais, além de outros itens da FVS (ficha de verificação de serviços). O resultado fica disponível no canteiro de obra em um quadro bem visível. De um total de 0 a 10, havendo nota de 0 a 4,9 em qualquer um dos itens avaliados por três meses consecutivos é aberta uma GAP (Gerenciamento de Ação no Processo) para análise e correção da situação. Todos os fornecedores críticos de serviço da obra, independentemente, se o serviço é controlado ou não, também são avaliados, como fornecedores de serviço de montagem de elevadores, guincho de obra, empresa de vigilância da obra, moldura de eps, fundação, contenção etc;
- ❑ Avaliação mensal dos fornecedores de materiais feita pela equipe da obra e colaboradores de Suprimentos. São avaliadas qualidade do material, prazo de entrega, execução do serviço, atendimento, preço, quantidade, carga/descarga e preenchimento de nota fiscal em três níveis de ponderação (nível A, B e C). A avaliação final é registrada em sistema informatizado que calcula automaticamente a nota de desempenho para cada fornecedor e fica disponível para consulta. O fornecedor será desativado se obtiver nota menor ou igual a 72%;
- ❑ No Manual do Proprietário e Manual do Síndico (entregues junto com o imóvel) mencionamos os nomes e todos os contatos dos fornecedores de materiais para aquele imóvel, visando manter a segurança e o padrão de qualidade do empreendimento recebido.

# Comunidade

A MBigucci realiza uma série de cuidados a fim de evitar possíveis transtornos aos vizinhos de nossas obras, além de estabelecermos também uma relação de cordialidade e atenção, por meio de nossa equipe técnica de obra e de nosso SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente.

Antes do início da construção de cada empreendimento é realizada uma vistoria nas residências e estabelecimentos comerciais vizinhos, que fazem divisa com a obra, para detalhar e fotografar o estado de conservação e levantar possíveis impactos diretos ou indiretos da obra. Esse serviço é feito por empresa terceirizada, especializada na área, e todos os laudos são registrados em cartório.

A entrega de material no canteiro é feita dentro de horário comercial, respeitando as legislações locais.

Os colaboradores (diretos e indiretos) também são orientados sobre cuidados com ruídos da obra, a fim de evitar incômodo aos vizinhos.

Outro cuidado é com a limpeza e retirada diária de resíduos nas calçadas e ruas, evitando sujeira.

Disponibilizamos o SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) também aos vizinhos, para atendimento de dúvidas e solicitações.



Organização e limpeza da obra evitam maior impacto no entorno



Condomínio Celebration MBigucci, localizado no Bairro de Rudge Ramos, em São Bernardo do Campo



# Responsabilidade Ambiental

Cientes de que nossa atividade – a construção civil – gera grandes impactos ambientais, a MBigucci está sempre pesquisando e implementando novas práticas, tecnologias e equipamentos além das obrigações legais. Nosso objetivo é construir de forma responsável, minimizando esses impactos e agregando ações de preservação ambiental.

Contribuímos também nas discussões sobre desenvolvimento de construções sustentáveis, ecologicamente corretas e socialmente viáveis, participando e/ou coordenando grupos de estudo no Secovi-SP e na Associação dos Construtores, Imobiliárias e Administradoras do Grande ABC. Disseminamos o assunto fazendo palestras em Universidades, além de recebermos grupos de estudantes em nossas obras para conhecer as ações. Apoiamos as decisões políticas do governo brasileiro (esfera municipal, estadual e federal) que contribuam para o desenvolvimento sustentável.

O resultado são obras mais limpas, com menos geração de resíduos, maior índice de reciclagem e economia de recursos naturais, que além de contribuir com o meio ambiente também contribui para a redução do valor do condomínio, mesmo que indiretamente.

As ações de responsabilidade ambiental na MBigucci tiveram início em 2002, com a implantação do sistema de qualidade ISO 9000 no escritório e nas obras. Logo o sistema foi se expandindo, agregando cada vez mais ações de preservação ambiental e se transformou, em 2004, no Programa Big Vida de Responsabilidade Ambiental.

Desde então, a MBigucci impõe o uso de sistemas e equipamentos sustentáveis, aliados a atitudes responsáveis em favor da preservação do meio ambiente. Hoje, essas atitudes e conscientização ambiental já estão enraizadas nos valores e cultura da empresa e dos colaboradores. Há alguns anos também vimos trabalhando neste sentido com os nossos fornecedores, mas sabemos que ainda temos um caminho a trilhar com eles.

Paralelamente, nossa meta para os próximos anos é estender e “enraizar” essa responsabilidade ambiental também para os nossos clientes desde o seu primeiro contato no plantão de vendas.

Nas próximas páginas, algumas das ações desenvolvidas em 2012:





Bosque dentro de um condomínio em São Paulo, com pista de caminhada e equipamentos de ginástica



# Redução de resíduos

Desde a concepção do projeto, o empreendimento é pensado e executado de forma a reduzir perdas, evitando o retrabalho e o desperdício de materiais. Sempre que possível, e respeitando os padrões legais de segurança e de qualidade, reutilizamos materiais e resíduos. A madeira e demais materiais da estrutura de um canteiro de obra, por exemplo, são reaproveitados para construção de um novo canteiro; as sobras de isopor (das molduras dos forros) e de canos (PVC) e sobras de madeirite são recortados e reutilizados como passantes para marcações hidráulicas e de prumada; e o entulho de alvenaria é reutilizado para encher o subsolo.

Desde 2008 o Departamento Técnico/Engenharia da MBigucci monitora a redução de resíduos gerados nas obras. Para tanto, com base no histórico de nossas obras, foram criadas metas de redução para madeira, gesso e alvenaria.

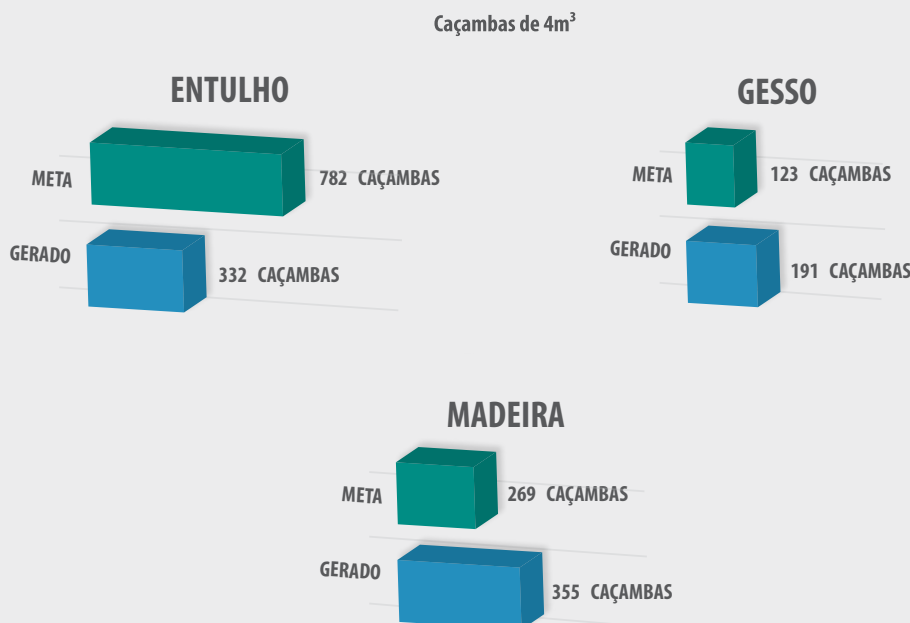
## Metas

**Madeira:** reduzir de 0,08 m<sup>3</sup>/m<sup>2</sup> para 0,05 m<sup>3</sup>/m<sup>2</sup> da área de laje = 37,5%

**Gesso:** Reduzir de 0,009 m<sup>3</sup>/m<sup>2</sup> para 0,006 m<sup>3</sup>/m<sup>2</sup> de aplicação de gesso = 33,33%

**\*Entulho:** de 0,05 m<sup>3</sup>/m<sup>2</sup> para 0,03 m<sup>3</sup>/m<sup>2</sup> = 40%

(\*em todos os serviços que geram entulhos "cinza" e "marrom" como alvenaria, demolição, contrapiso)



Em 2012 alcançamos uma boa redução de entulho: 57,57%, superando em muito a meta, entretanto não conseguimos atingir as metas de redução de gesso e madeira. O assunto está sendo analisado pelo Departamento Técnico, que já estabeleceu novas ações sobre essa questão para 2013.



# Auditorias Ambientais

Para garantir o monitoramento das ações de responsabilidade ambiental, a MBigucci realiza periodicamente auditorias ambientais internas e externas. Estas auditorias também podem ser em conjunto com a auditoria interna do Sistema Integrado de Gestão que realizamos mensalmente.

Entre os itens auditados estão:

- ❑ Destinação correta de resíduos;
- ❑ Indicadores de resíduos;
- ❑ Tratamento de efluente líquidos proveniente da atividade de lavagem de ferramentas na pintura e concreto;
- ❑ Consumo de energia elétrica;
- ❑ Consumo de água;
- ❑ Laudos;
- ❑ Alvarás;
- ❑ Inspeção de equipamentos como guincho, gerador e outros, afim de evitar derramamento de óleo no solo;
- ❑ Baias de contenção para mitigar vazamento de algum produto químico.



## Certificações e Premiações

- ❑ PBQP-H – Programa Brasileiro da Qualidade do Habitat (nível A) – renovação
- ❑ Construtora mais sustentável do país (categoria residencial) - Prêmio Sustentax de Sustentabilidade, fornecido pela Sustentax/ITCNet
- ❑ Ranking ITC “100 Maiores Construtoras do Brasil”, ficamos na 73ª posição
- ❑ Ranking “500 Grandes da Construção”, da Revista O Empreiteiro, ficamos na 24ª posição, em metragem total construída, e em 145º na colocação geral

Além disso, também integramos o Guia de Boas Práticas em Sustentabilidade da Câmara Brasileira da Indústria da Construção Civil (CBIC), com a implementação do Sistema de Gerenciamento de Riscos (mencionado na página 27, em Governança Corporativa) e participamos do Prêmio Fiesp de Mérito Ambiental com o case: “Iluminação econômica com Garrafas PET”.



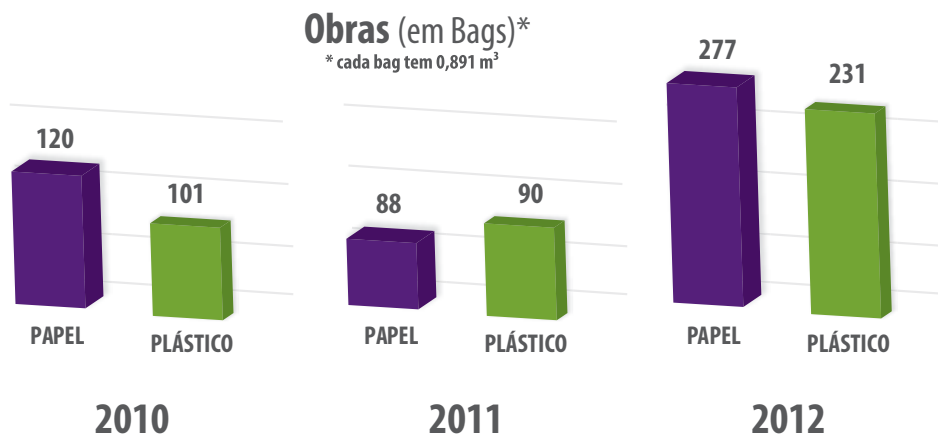
# Coleta Seletiva e Reciclagem

Desde 2004 a MBigucci realiza a coleta seletiva nas obras e escritórios.

## Nas obras

Conforme a obra vai subindo, são colocadas bombonas em andares intercalados para coleta de plástico e papel, que periodicamente são transferidos para Big Bags no térreo. Os resíduos mais volumosos como gesso, madeira e metal são acondicionados em baias próximas à entrada da obra. No refeitório também são instalados coletores para resíduos orgânicos e metal (marmite).

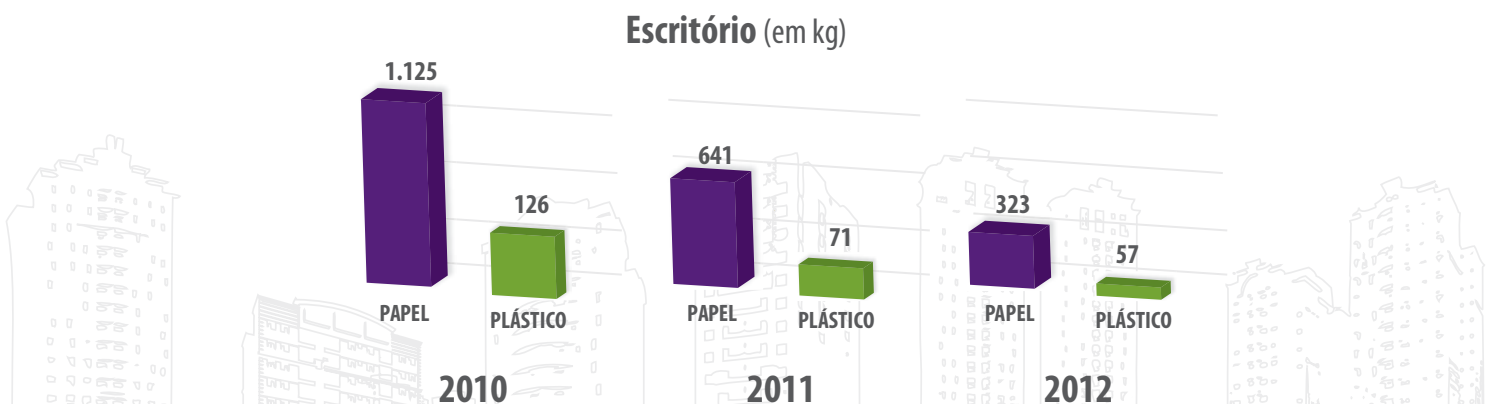
Os resíduos são classificados de acordo com a Resolução Conama 275, enviados para áreas de transbordo e triagem com destinação final a empresas recicladoras. Todo o procedimento é monitorado por meio de CTR – Controle de Transporte de Resíduo e atestado de vínculo da empresa recicladora.



## Nos escritórios

Cada mesa possui um cesto exclusivo para reciclagem de papel e nas copas há coletores maiores para separação de metal, vidro, plástico e orgânico. Além disso, todos os colaboradores são conscientizados a utilizar squeezes, reduzindo o consumo de descartáveis e também, sempre que possível, fazer uso dos dois lados do papel.

Todo papel e plástico coletado nos escritórios também são destinados para empresas recicladoras.



Essa redução de resíduo também se deve a uma maior conscientização dos colaboradores.

## Destinação/Reciclagem:

**Resíduo de Gesso** – tem como destino final uma indústria cimenteira que utiliza o resíduo na fabricação de concreto/cimento;

**Entulho/alvenaria** – enviado para empresas onde é processado e transformado em agregados para a construção novamente;

**Madeira** – direcionado para empresa que faz o processamento, secagem e a transformação do resíduo em biomassa para combustível;

**Plástico** – destinado à empresa que faz processamento do resíduo, granulação, transformando-o em matéria prima para sacos;

**Papel** – destinado a duas indústrias recicladoras que fazem bobinas de papel;

**Resíduos especiais** - tintas e óleos – é feito o contato com a Cetesb e com o fabricante direcionando para o local indicado.

**Custo com Destinação de Resíduos de obra em 2012: R\$ 1.029.747,00 (incluindo terra)**



Colaboradores dos escritórios e das obras já se habituaram a fazer a coleta seletiva de material



# Economia de Recursos Naturais

## Energia elétrica

### Iluminação natural

Desde 2008 utilizamos em nossos canteiros de obra, sempre que tecnicamente viável, um sistema de iluminação natural nos telhados feito com garrafas PET com água. A iluminação ocorre pela incidência do sol na parte superior da garrafa e a refração dos raios solares na água da PET, transferindo a luminosidade para dentro do ambiente. Em um dia ensolarado é possível substituir totalmente a iluminação elétrica. Entretanto, os pontos de luz são mantidos para os dias sem sol. A eficácia do sistema foi atestada por meio de laudos técnicos de luminosidade, dentro dos padrões da NBR 5413. A ação tem resultado em economia média de 45% com os custos de energia elétrica.

Para 2013 também planejamos implementar sistema mesclado com telhas transparentes.

### Sensores de presença

Além de utilizarmos lâmpadas econômicas para eficiência energética, durante as obras e depois de prontas, instalamos sensores de presença nas áreas comuns, que economizam energia.

### Elevadores

Adquirimos elevadores de alta performance para instalação nos empreendimentos.

## Água

### Medição individualizada

Desde 2008 a MBigucci entrega os empreendimentos preparados para a instalação de sistema de medição individualizada de água e gás. E a partir de 2012, atendendo às legislações de cada município, passou entregar também alguns empreendimentos com os relógios individuais já instalados. É o caso do condomínio Camerata, no município de Santo André.

Com a medição individualizada, os moradores deixam de pagar as contas de água e gás rateadas pela média e passam a pagar pelo que realmente consomem o que pode resultar em uma economia de 30 a 40%. Além do lado financeiro, o sistema permite um controle maior sobre o consumo, gerando benefícios também ao meio ambiente.

### Reúso de água

Sempre que tecnicamente viável, também implementamos em nossos canteiros de obra sistema de reúso de água, que capta água dos lavatórios, bebedouros e chuveiros para reaproveitamento nas descargas sanitárias. O sistema de reaproveitamento é totalmente separado do sistema de água potável para abastecimento.



Sistema de iluminação natural com Garrafas PET no canteiro de obras do condomínio industrial MBigucci Business Park Diadema

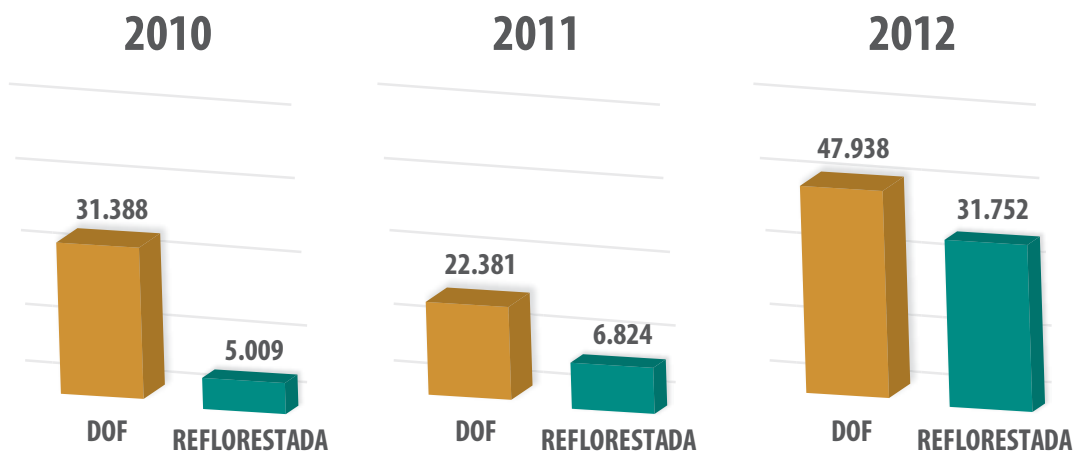




# Madeira Legalizada

Segundo procedimento padrão da MBigucci, 100% da madeira bruta comprada para uso em obra é legalizada e possui o DOF (Documento de Origem Florestal) ou, de acordo com a finalidade, é madeira reflorestada. Priorizamos também fornecedores que possuam o FSC (Forest Stewardship Council) Conselho de Manejo Florestal, como é o caso dos nossos fornecedores de portas e batentes.

## MADEIRA LEGALIZADA (EM METROS LINEARES)



\*A quantidade de material pode variar de acordo com a quantidade de obra em andamento a cada ano.

## Produtos Químicos

Todas as nossas obras possuem baias específicas com caixa lateral de contenção para armazenamento de tambores com produtos químicos, a fim de conter possíveis vazamentos, prevenindo acidentes ambientais. Os colaboradores das obras também têm acesso on-line, via sistema Autodoc, às informações das FISPQ (Fichas de Informação e Segurança de Produtos Químicos) elaboradas em contato com os fornecedores dos principais produtos usados na obra como cimento, cloro, desmoldante, ácido clorídrico, álcool etílico, epóxi entre outros). As informações básicas da FISPQ são: composição, ingredientes, identificação dos perigos, perigos ambientais, medidas de primeiros socorros, medidas de combate a incêndio, medida de controle ao derramamento e vazamento, manuseio e armazenamento, informações ecológicas, informações toxicológicas, controle de exposição e proteção individual.

## Tintas

Em nossos empreendimentos usamos tintas à base de água e com VOC – baixo teor de solvente, reduzindo assim a poluição do ar e riscos à saúde. Além disso, nossos fornecedores de tinta têm de ter cadastro de regularidade no IBAMA.

# Novas Tecnologias

Nossos departamentos de Planejamento, Suprimentos e Engenharia estão sempre pesquisando novos produtos e tecnologias construtivas, ecologicamente viáveis, a fim de otimizar recursos e tempo da obra e minimizar os impactos ambientais. Entre as tecnologias diferenciadas utilizadas em 2012, temos:

**Ventilação e iluminação natural por domus** – o sistema permite que ambientes industriais sejam iluminados com a luz do sol durante grande parte do dia por meio de milhares de micro-prismas instalados nos telhados que funcionam como lentes que fracionam a luz natural do sol pelo ambiente. Além da redução de energia elétrica, essa tecnologia possibilita a filtragem de 98% dos raios ultravioletas e minimiza a sensação térmica. O sistema foi implementado no condomínio industrial MBigucci Business Park Diadema, localizado em Diadema-SP.

**Tecnologia da Informação** – com o uso de Palmtops para verificação dos serviços executados em cada etapa da obra. Os palms substituem as planilhas em papel, agilizando todo o procedimento, garantindo mais qualidade à construção, otimizando custos. Todas as informações são transmitidas via internet podendo ser acessadas pela equipe técnica de qualquer lugar. Para 2013 prevemos a substituição dos palms por tablets.

**Aquecimento solar** – Temos em estudo três projetos para instalação de aquecimento solar central com apoio de gás natural ou eletricidade para o inverno. Placas solares serão instaladas no telhado do empreendimento para aquecimento da água. A economia pode chegar a 60% em relação à energia tradicional. O novo sistema está previsto para os empreendimentos First Class (Morumbi-SP), Wish Residence (Ipiranga-SP) e Piemonte (Saúde-SP).

**Alvenaria estrutural** – sistema construtivo que dispensa a necessidade de executar pilares e vigas, pois as paredes são feitas com blocos de concreto que desempenham a função estrutural do prédio. Desta forma, as instalações elétricas são feitas nos seus vazados, eliminando a etapa de rasgos nas paredes, minimizando desperdícios de material e retrabalho. O processo construtivo torna-se mais simples, reduzindo mão de obra, tempo, materiais (aço, revestimento e madeira) e, conseqüentemente, os resíduos que seriam gerados.

O sistema de alvenaria estrutural reduz, em média, 30% da quantidade de materiais, custos e mão de obra de uma construção convencional. Em 2012 construímos com alvenaria estrutural os empreendimentos Realizza (Bairro Saúde-SP), Olímpic (Bairro Saúde-SP) e o Reserva Tropical Condominium Club (Tucuruvi-SP).

**Shaft Visitável** – sistema que permite a visualização e acesso às tubulações hidráulicas sem a quebra de paredes e azulejos, facilitando uma eventual manutenção. Em áreas como cozinha e banheiro, o shaft assemelha-se a uma porta, com vedação feita com paredes de gesso acartonado ou tampas plásticas especiais. O sistema foi empregado em praticamente todas as obras da MBigucci.

**Barramentos Blindados** – são conjuntos de barras de cobre modulares para instalações elétricas, montadas num invólucro metálico que otimizam a condução de eletricidade, evitando desperdícios. O sistema reduz o tamanho do centro de medição, deixando mais área livre para uso comum, além de reduzir custos. O barramento blindado também possibilita ao condomínio optar por medição eletrônica em um único ponto, sem a necessidade de o leiturista adentrar ao edifício. O sistema foi utilizado no empreendimento Maximus.

**Plataforma Telescópica** – utilizada em substituição ao guincho no empreendimento Realizza, o sistema permitiu maior agilidade, segurança e produtividade nos serviços.

**Plataforma elevatória** – utilizada em substituição ao andaime na construção do condomínio industrial MBigucci Business Park Diadema, possibilitou maior segurança e agilidade nos serviços de instalações elétricas.

Princípios



## Conscientização

Desde o treinamento de integração os colaboradores das obras e dos escritórios são orientados e incentivados para ações de responsabilidade ambiental como o uso de canecas e squeezes individuais, no lugar de copos descartáveis, redução e reutilização de impressões, desligamento dos monitores dos computadores e interruptores de luz nos períodos de almoço e reuniões, além da coleta seletiva de papel, plástico e resíduos das obras.

Periodicamente, a MBigucci também promove treinamentos, palestras e campanhas de comunicação interna (murais, boletins, news) sobre ações de preservação ambiental.

A construtora ainda destina um espaço fixo em sua revista, MBigucci News, para publicação de matérias com dicas e informações sobre responsabilidade ambiental. A revista é trimestral e entregue gratuitamente aos colaboradores, clientes e fornecedores.



Colaboradores já se habituaram a desligar o monitor no horário do almoço



O uso de squeezes também já faz parte do dia a dia dos colaboradores





# Metas 2013

Para 2013 ampliamos algumas metas já existentes e estabelecemos novas a fim de aprimorarmos nosso monitoramento dos indicadores ambientais nos canteiros de obras. Desta forma serão implantados:

- ❑ Indicador de geração de resíduos ao longo da obra com base no volume total de resíduos descartados (excluído solo) por trabalhador por mês – medido mensalmente e de modo acumulado ao longo da obra em m<sup>3</sup> de resíduos descartados / trabalhador;
- ❑ Indicador de geração de resíduos ao final da obra com base no volume total de resíduos descartados (excluído solo) por m<sup>2</sup> de área construída – medido de modo acumulado ao final da obra em m<sup>3</sup> de resíduos descartados / m<sup>2</sup> de área construída;
- ❑ Indicador de consumo de água ao longo da obra com base no consumo de água potável no canteiro de obras por trabalhador por mês – medido mensalmente e de modo acumulado ao longo da obra em m<sup>3</sup> de água / trabalhador;
- ❑ Indicador de consumo de água ao final da obra com base no consumo de água potável no canteiro de obras por m<sup>2</sup> de área construída – medido de modo acumulado ao final da obra em m<sup>3</sup> de água / m<sup>2</sup> de área construída;
- ❑ Indicador de consumo de energia ao longo da obra com base no consumo de energia elétrica no canteiro de obras por trabalhador por mês – medido mensalmente e de modo acumulado ao longo da obra em kWh de energia elétrica / trabalhador;
- ❑ Indicador de consumo de energia ao final da obra com base no consumo de energia no canteiro de obras por m<sup>2</sup> de área construída – medido de modo acumulado ao final da obra em kWh de energia elétrica / m<sup>2</sup> de área construída;
- ❑ Auditar a destinação de resíduos produzidos na obra;
- ❑ Definir os destinos adequados aos resíduos sólidos e líquidos produzidos pela obra (entulhos, esgotos, águas servidas), que além de respeitar o meio ambiente, estejam em consonância com a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei 2.305/2010) e as legislações estaduais e municipais aplicáveis;
- ❑ Uso de indicadores de consumo de material com base no Livro TCPO – Tabelas de Composição de Preços para Orçamentos (Editora Pini), que indica o padrão de consumo ideal de material para cada m<sup>2</sup> construído;
- ❑ Revisão das metas de 2012 de geração de resíduos;
- ❑ Levantar junto aos fornecedores de concreto e aço, principal material utilizado na construção, a quantidade de conteúdo reciclado em seus produtos;
- ❑ Inserir entre 2013 e 2014 em todos os manuais do proprietário e do síndico de novos empreendimentos entregues sugestões sobre a destinação correta dos resíduos de reforma e construção. Algumas prefeituras e órgãos públicos da Região do ABC, nossa principal área de atuação, dispõem de áreas gratuitas para destinação de entulhos de pequenas reformas.



Voluntários visitam semanalmente hospitais públicos da Região do ABC e da cidade de São Paulo

# Responsabilidade Social

Envolver e compartilhar com os colaboradores as questões sociais, dividindo responsabilidades com todo o apoio necessário, é uma filosofia já enraizada na MBigucci. Desde 2004 a empresa mantém o Big Riso, um grupo de voluntários de palhaços de hospital, além de incentivar e participar de diversas ações sociais com entidades beneficentes. A cada ano, a MBigucci agrega novas ações e novos voluntários em seu Programa de Responsabilidade Social (veja em detalhes nas páginas 76 e 77).

A importância e seriedade com que a construtora trata essas questões são reflexos da filosofia de vida de seu fundador e diretor-presidente, Milton Bigucci, que sempre se dedicou a projetos sociais. Entre as entidades que foram idealizadas e fundadas com a participação de Milton Bigucci estão: o CAMP, atual CAAPI - Centro de Apoio ao Aprendizado Profissional do Ipiranga – que atende jovens e adolescentes em atividades socioeducativas, focando educação, recreação, trabalho e saúde; e o Lar Escola Pequeno Leão, que abriga em regime de acolhimento crianças e adolescentes em situação de risco pessoal e/ou social, que foram privadas do convívio familiar.

## Campanhas e ações sociais desenvolvidas pela MBigucci em 2012:



**Campanha do Agasalho:** realizada com os colaboradores da MBigucci nos meses de maio a julho. Arrecadou cerca de 200 peças que foram doadas para o Lar Escola Pequeno Leão;

**7ª Festa das Comidas Típicas do Pequeno Leão:** a Atlética MBigucci sorteou entre os colaboradores associados ingressos gratuitos para festa beneficente do Lar Escola Pequeno Leão, que ocorreu dia 22/8, com renda revertida para a entidade.

**Sacolinhas de Natal:** ação entre os colaboradores da MBigucci em benefício das crianças do Lar São José, localizada no Bairro Saúde, em São Paulo.

**Doação de medula óssea:** Campanha de conscientização entre os colaboradores para a doação de medula óssea ao Hemocentro da Santa Casa de São Paulo.



CAAP atende jovens em atividades socioeducativas



Campanha do agasalho entre colaboradores da MBigucci



## Big Riso



A MBigucci também mantém desde 2004, o Big Riso, um Programa de Responsabilidade Social que hoje tem a participação de diretores, colaboradores, clientes e simpatizantes com a causa. É um trabalho voluntário, totalmente gratuito e realizado dentro do horário do expediente do colaborador e com total apoio da MBigucci. Os participantes se caracterizam de palhaços e realizam visitas escalonadas em setores de oncologia pediátrica de hospitais públicos.

O trabalho foi idealizado pela diretora administrativa da MBigucci, Roberta Bigucci, e colocado em prática no dia 8 de novembro de 2004, no Ambulatório de Oncopediatria da Faculdade de Medicina do ABC, na cidade de Santo André-SP.

O objetivo do Big Riso é ajudar a melhorar a qualidade de vida das crianças e adolescentes com câncer que estão em tratamento médico. Para isso os voluntários utilizam a "risoterapia" com brincadeiras, histórias, mágicas, além de muito amor, atenção e carinho.

**No ano de 2012 tivemos cerca de 70 voluntários atuantes. Realizamos mais de 200 visitas, beneficiando cerca de 1.500 crianças e adolescentes.**

Também em 2012, o Big Riso expandiu suas visitas para a Casa Ronald McDonald ABC, localizada na cidade de Santo André. As visitas a esta entidade ocorrem todas as quintas-feiras no período da manhã.

### Outras ações

O trabalho realizado pelo Big Riso não se limita às visitas nos hospitais. Os voluntários participam também de diversas ações que visam ajudar ao próximo. Em 2012, contribuíram com:

- Teleton – iniciativa do SBT em benefício da AACD, em novembro
- Carreata do Agasalho, promovida pelo Ampliar/Secovi-SP, em junho
- Campanha do Agasalho para o Lar Escola Pequeno Leão, em julho
- Carreata do Brinquedo, promovida pelo Secovi, em dezembro
- McDia Feliz, iniciativa da Casa Ronald McDonald, em agosto
- Festa das Crianças do Clube Atlético Ypiranga, em outubro
- Festa das Crianças Especiais, em outubro

### Como Funciona:

Os voluntários do Big Riso realizam visitas semanais escalonadas:

• **No Ambulatório de Oncopediatria da Faculdade de Medicina do ABC**

(Av. Lauro Gomes, 2.000 - Vila Sacadura Cabral - Santo André - SP)

Às segundas-feiras, das 8h30 às 11h30

• **No Hospital do Servidor Público Estadual – ala de oncologia pediátrica**

(R. Pedro de Toledo, 1.800, Vila Mariana – São Paulo – SP)

Às segundas-feiras, das 8h30 às 11h30

• **No Hospital Estadual Mário Covas – setor de oncopediatria**

(R. Dr. Henrique Calderazzo, 321 – Santo André – SP)

Às quartas-feiras, das 14h30 às 17h

• **Na Casa Ronald McDonald**

(Av Príncipe de Gales, 821 - Vila Sacadura Cabral - Santo André - SP)

Às quintas-feiras, das 8h30 às 11h30



McDia Feliz



Trip Riso em Santos



Teleton 2012



Campanha do Agasalho do Ampliar/Secovi

# Qualificar e integrar voluntários

Para treinar, integrar e manter o “pique” dos voluntários, o Big Riso também realiza diversas atividades durante o ano como:

## Treinamentos

### NBR – ISO - 25 normas do Big Riso

Palestra ministrada aos voluntários em que são apresentadas as 25 normas do Big Riso, com o objetivo de orientá-los sobre como agir durante a visita aos hospitais. Em 2012 foi realizada no mês de abril.

### Treina Riso

Oficinas e palestras com temas que englobam desde atividades e brincadeiras para fazer com os pequenos pacientes até orientações médicas do que pode ou não ser feito dentro do ambiente hospitalar.

### EIBRiso

Encontro anual de confraternização dos integrantes, aberto também aos familiares, com apresentação de balanço das ações do Big Riso e planejamento para o próximo ano. Com entrega de certificados aos voluntários, gincanas e treinamento.

## Passeios de integração

### Happy Riso

Encontros periódicos para passeios culturais no qual os familiares também podem participar. O Happy Riso já percorreu: Museu do Futebol, Museu da Energia, Museu da Língua Portuguesa, Exposição Água na Oca, Playcenter, Circo dos Sonhos, a Pousada dos Pescadores, entre outros locais.

### Trip Riso

Viagem em que integrantes visitam uma cidade diferente a cada ano. O objetivo é percorrer os hospitais públicos da cidade visitada, levando alegria aos pacientes. Em 2012, a Trip Riso visitou o município de Santos-SP.

## Campanhas

### Mutirão do Riso

Ações extras nas quais o Big Riso é convidado a participar como o Teleton, a Carreata Pé Quente (arrecadação de agasalhos), Carreta do Brinquedo, Criança nas Nuvens (evento que deu oportunidade para crianças carentes e de hospitais viajarem de avião pela primeira vez), entre outras.



Roberta Bigucci (palhaça Spiningrifka Pirulito), idealizadora do Big Riso, viajou para um estágio em hospitais da Rússia junto com o precursor da humanização em hospitais, dr. Hunter "Patch" Adams



# Conclusão

Ao comunicarmos neste relatório nossos progressos em relação aos dez princípios do Pacto Global da ONU, pudemos também avaliar o quanto nossa empresa vem crescendo ano a ano.

Muito mais do que números, obras e dados financeiros, fica claro o quanto a MBigucci cresceu em valores, talentos e ações de responsabilidade ambiental, social, de direitos humanos e direitos do trabalho. Estamos certos de que este crescimento reflete nos bons resultados econômicos que a empresa vem conquistando. Esta é e continuará sendo nossa filosofia de gestão: investir no capital humano e, conseqüentemente, na satisfação de nossos clientes e no crescimento da nossa empresa, dando mais empregos e produzindo mais habitações.

Essa evolução também se faz presente no próprio relatório. Do primeiro que fizemos, em 2009, até chegarmos a este, de 2012, evoluímos muito. Estamos conseguindo cada vez mais compilar e comparar dados importantes de todos os nossos departamentos; dados que nos fazem refletir e planejar ações assertivas de maior produtividade e melhoria social e ambiental. Evoluímos também ao estabelecer sistematicamente novas metas ambientais para 2013, algo que já vínhamos fazendo pontualmente, mas faltava sistematizar. A elaboração deste relatório também nos incentivou a programar outras ações pontuais objetivando sempre a melhoria contínua de nossos serviços. Enfim, estamos com “os pés no chão” trilhando um caminho de crescimento sem volta.

Até o próximo ano!







*30 anos*  
**MBIGUCCI** CRECI 19682-J

Construindo uma vida melhor

