



**MBIGUCCI**

Construindo uma vida melhor

RELATÓRIO  
DE SUSTENTABILIDADE

**PACTO GLOBAL**

**2015**

(ANO BASE 2014)

## ÍNDICE



**07** | MENSAGEM DO PRESIDENTE

**08** | PACTO GLOBAL

**10** | QUEM SOMOS

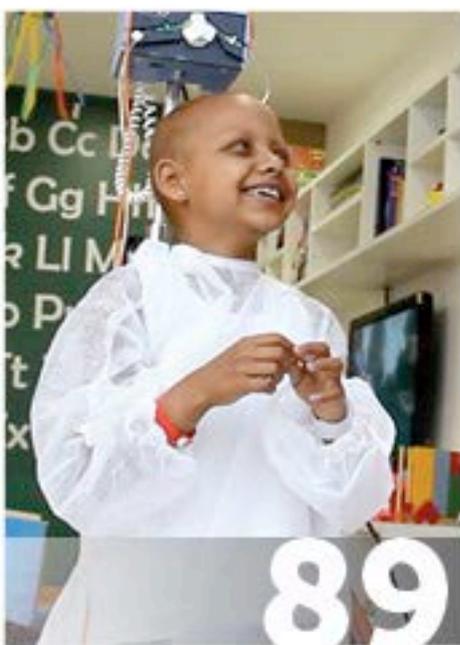
**16** | NOSSOS NÚMEROS

**27** | ORGANOGRAMA

**28** | GOVERNANÇA CORPORATIVA

**31** | CAPITAL HUMANO

**51** | DIREITOS DO TRABALHO



**55** | CLIENTES

**66** | QUALIDADE E PRODUTIVIDADE

**70** | FORNECEDORES

**73** | COMUNIDADE

**74** | RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

**87** | PREMIAÇÕES

**89** | RESPONSABILIDADE SOCIAL

**94** | CONCLUSÃO



# Mensagem do Presidente

Com grande orgulho apresentamos nosso Relatório Anual de Sustentabilidade em compromisso aos dez princípios do Pacto Global da ONU, pautados nos Direitos Humanos, Direitos do Trabalho, Proteção Ambiental e Combate à Corrupção.

O ano de 2014 foi de muito trabalho, ajustes e reconhecimento para nossa querida MBigucci. Fomos eleita a "Melhor Construtora de Capital Fechado do Brasil", pela Revista IstoÉ Dinheiro. Premiação nacional que teve como critérios de avaliação a Responsabilidade Social e Ambiental, a Sustentabilidade Financeira, a Governança Corporativa, a Inovação e a Qualidade. É um dos maiores reconhecimentos que nossa empresa já recebeu em sua história. Outra grande comemoração que tivemos foi pelos 10 anos do nosso Programa de Responsabilidade Social "Big Riso", grupo de voluntariado que envolve nossos colaboradores e a comunidade.

Fomos uma das primeiras construtoras do Brasil a aderir, em 2008, aos princípios do Pacto Global da ONU. Há anos a responsabilidade ambiental e social estão enraizadas nos valores, missão e cultura da empresa. A saúde e a segurança de 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 fim que é incorporação e construção de empreendimentos habitacionais.

Economicamente falando, 2014 foi um ano difícil para o mercado imobiliário como um todo. Tivemos três grandes eventos em nosso país (carnaval, Copa do Mundo e Eleições), que contribuíram para



uma estagnação nos lançamentos e nas vendas. Na nossa empresa não foi muito diferente. O que nos levou a trabalhar ainda mais, buscando novas estratégias e tecnologias para driblar o mau momento. Buscamos um resultado econômico sustentável, sempre atrelado a benefícios ao meio ambiente, aos nossos colaboradores e aos nossos clientes.

Com planejamento e acompanhamento rigorosos, investindo cada vez mais em qualidade, alcançamos nosso pri-

meiro milhão de metros quadrados construídos em 2014, ano em que também que entregamos muitos empreendimentos antecipadamente. Este salto em qualidade e produtividade nos fez criar um capítulo adicional no relatório deste ano, abordando este tema.

Nas páginas a seguir apresentamos um pouco da nossa história, nossos números, ações e conquistas em 2014, comparando com os dados de 2013. Em cada uma delas identificaremos, no cabeçalho de cada página, os princípios do Pacto Global que estamos atendendo.

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 junto aos dez princípios estabelecidos mundialmente.

MILTON BIGUCCI



Construindo uma vida melhor

# Pacto Global

É uma iniciativa criada no ano de 2000 pelo ex-secretário geral da Organização das Nações Unidas (ONU), Kofi Annan. Com adesão voluntária, o Pacto Global tem o 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 (veja abaixo), que fornecem diretrizes para a promoção de um crescimento sustentável.

Hoje, já são mais de 8 mil empresas participantes, de 160 países. O Brasil é a quarta maior rede do mundo e a terceira maior em número de empresas signatárias: 659.

A construtora MBigucci é signatária do Pacto Global desde 2008 e anualmente apresenta à ONU seu COP - Comunicação de Progresso - junto aos princípios estabelecidos no Pacto, por meio de seu Relatório de Sustentabilidade. As informações também são disponibilizadas aos 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)



Saiba mais

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

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

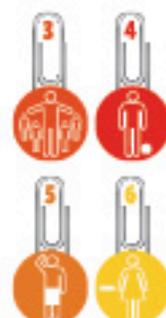
## Conheça os dez princípios:

### 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.

# Como ler este relatório

Identificamos na parte superior de cada página deste relatório os símbolos dos princípios do Pacto Global que estamos atendendo em relação aos temas apresentados. Veja o exemplo:



## Direitos do Trabalho

### Associativismo

A MBGucci respeita e oferece total liberdade para que seus colaboradores associem-se a sindicatos e entidades de classe. O RH é o órgão que presta informações e orientações nesse sentido. Em 2014, 21 colaboradores estavam associados ao Sinduscon-SP (Sindicato da Construção) e CREA (Conselho Regional de Arquitetura).

A MBGucci também é associada a entidades do setor como a Câmara Brasileira da Indústria da Construção (CIBIC) e Secovi-SP (Sindicato da Habitação de São Paulo) e a ACGABC (Associação dos Construtores, Imobiliários e Administradores do Grande ABC).

### Contratações

As contratações da MBGucci são pautadas em questões técnicas profissionais, sem distinção de raça ou gênero. A empresa prega o respeito mútuo entre colaboradores e repudia qualquer tipo de preconceito ou discriminação no ambiente de trabalho. A política salarial segue o mercado com valorização pela proficiência e profissionalismo dos colaboradores, sem qualquer distinção.

É política da empresa que nenhum colaborador seja direto ou de empresa terceirizada, trabalha sem registro. Esta é uma cláusula específica nos contratos firmados e fiscalizada com apresentação de documentação quando o colaborador inicia nas obras. A fiscalização é realizada até o final da obra através da apresentação manual do FGTS feita por um sistema online entre o escritório e a pontaria da obra.

### OIT

Segundo a Organização Internacional do Trabalho, suas convenções, princípios e direitos fundamentais, a MBGucci fiscaliza suas obras e impõe cláusulas contratuais específicas às empresas terceirizadas para garantir que não haja, de forma alguma, situações análogas como trabalho forçado, compulsório ou infantil. Além dos contratos, essas cláusulas também constam nos nossos pedidos gerais de compra.

### Rotatividade

Em 2014 a MBGucci concebeu a métrica de rotatividade entre os colaboradores. O levantamento é feito com base no IIG (Índice de Rotatividade Geral), considerando as entradas e saídas de movimentação de colaboradores, e o IP (Índice de Perda) baseado nas demissões. A MBGucci concluiu o ano de 2014 com 136 colaboradores entre CLT, autônomos e estagiários e uma rotatividade de 3,13% (3 demissões).

# 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) com 16 apartamentos na Vila Liviero, em São Paulo, e hoje está posicionada entre as melhores e maiores construtoras do País, com liderança na Região do Grande ABC\*.

Tem em seu histórico a produção de mais de 360 edifícios, 9 mil unidades e 1 milhão de 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 excelente capital humano e uma equipe de profissionais altamente qualificada.

Possui um grande patrimônio de terrenos (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 no mercado junto às instituições financeiras, como constatado pelo certificado "Nível A" no Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade do Habitat (PBQP-H) e carimbo de aprovação também "Nível A" no GERIC (Gerência de Risco de Crédito) da Caixa Econômica Federal.

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

\*"As melhores da IstoE Dinheiro" e "Ranking ITCNet 2014"

# 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, gerando os melhores resultados para empresa, colaboradores e sociedade. 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.

## 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)

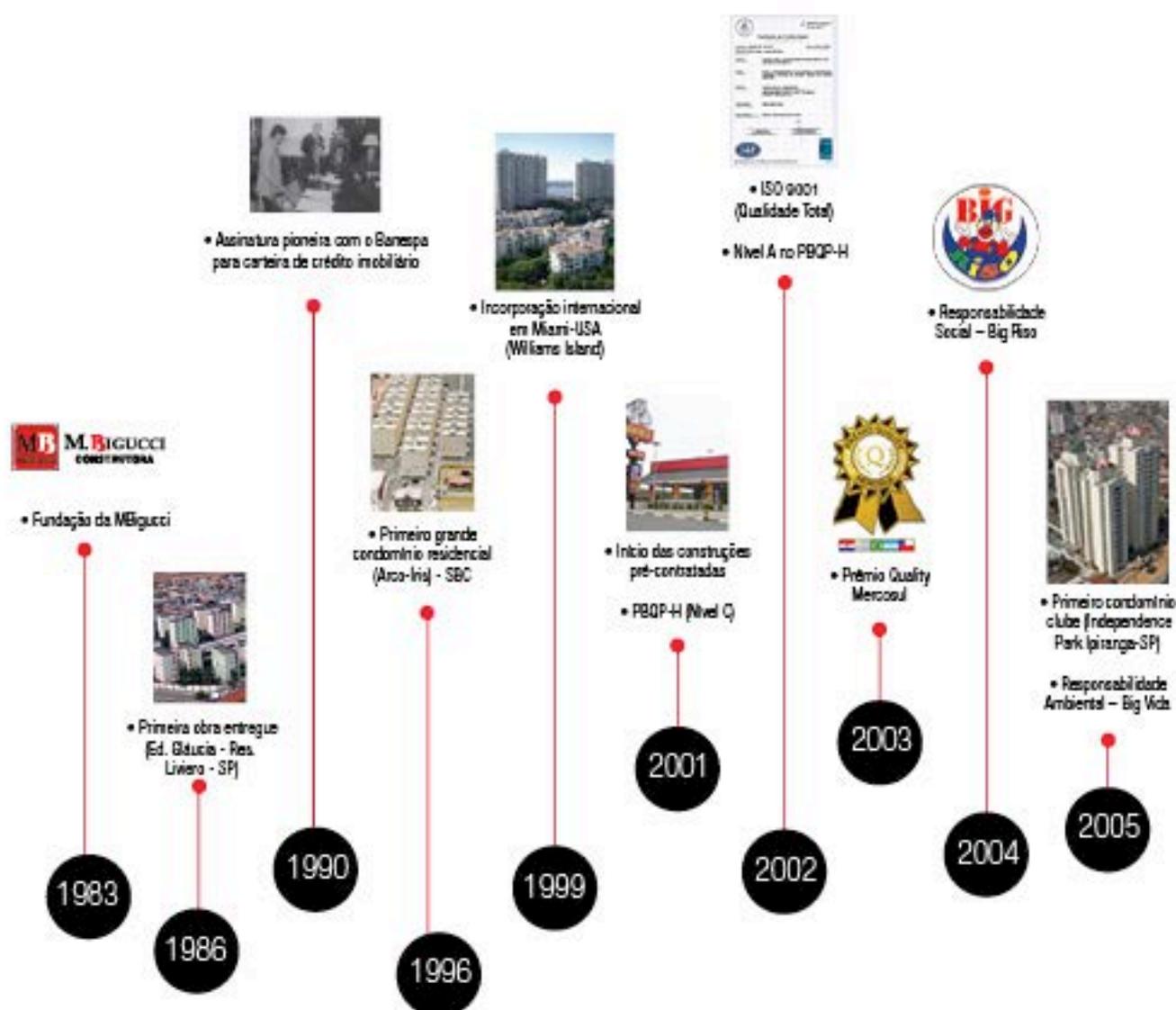


**MBIGUCCI**

Construindo uma vida melhor

Sede própria da MBigucci localizada em  
São Bernardo do Campo / SP.  
O prédio foi construído dentro dos  
padrões de responsabilidade ambiental

# Linha do tempo





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



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



- Nova sede da MBigucci Centro Empresarial Roberto Bigucci

- 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



- Prêmio "A Melhor Construtora de Capital Fechado do Brasil" Rev. IstoÉ Dinheiro
- 1 milhão de m² construídos
- 10 anos do Big Riso – Programa de Responsabilidade Social



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

2006



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

2008



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

2010



- 30 anos de MBigucci
- MBigucci integra Guia de Boas Práticas em Sustentabilidade na Construção

2013

2009

2011

2012

2014

# 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 e logísticos para venda e locação;
- ✓ Construção de obras (pré-programadas) para terceiros



Empreendimento residencial Status M'Bigucci, entregue em São Caetano do Sul / SP



Marco Zero M'Bigucci Tower e Marco Zero M'Bigucci - torres mistas de lofts e salas comerciais

## Segmentos:

- ✓ Econômico (até R\$ 250 mil)
- ✓ Médio padrão (de R\$ 250 mil a R\$ 600 mil)
- ✓ Alto padrão (acima de R\$ 600 mil)



Condomínio logístico M'Bigucci Business Park, em Diadema / SP

# Mapa de atuação

Construção e Incorporação de Imóveis Residenciais, Comerciais e Industriais

## CIDADE DE SÃO PAULO

(bairros com empreendimentos)

- 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 Climaco
- 20 Tucuvi
- 21 Ponte Rasa
- 22 Mooca
- 23 Limão



## REGIÃO METROPOLITANA, LITORAL E INTERIOR

- 24 Guarulhos
- 25 Itapeperica da Serra
- 26 Guarujá
- 27 Tremembé

## REGIÃO DO ABC

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

## EMPREENDIMENTOS MBIGUCCI

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

# Nossos Números

Total construído em 31 anos:

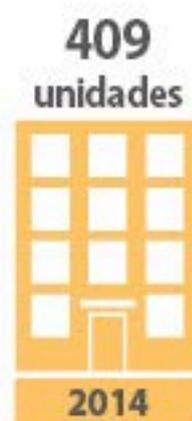


\*empreendimentos incorporados, construídos, reformados, em construção e lançamentos



Obra do empreendimento residencial Piemonte MBigodi, em construção no Bairro Saúde / SP

# Vendas

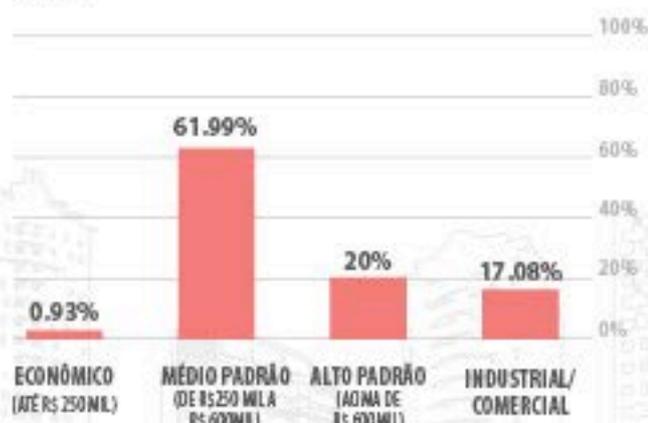


## VG (Valor Geral de Vendas)

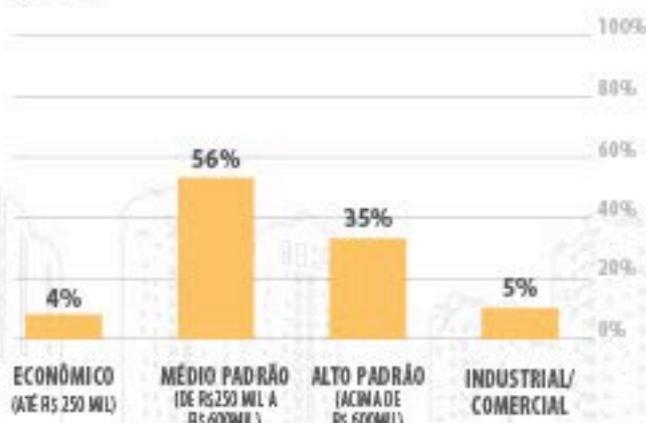


## Por segmento

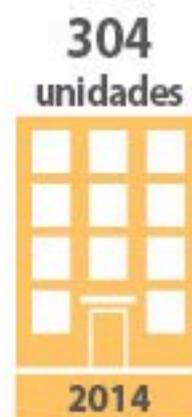
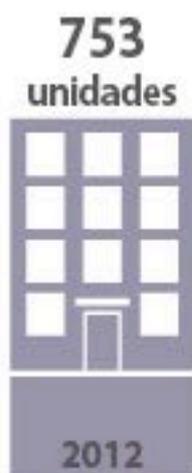
2013



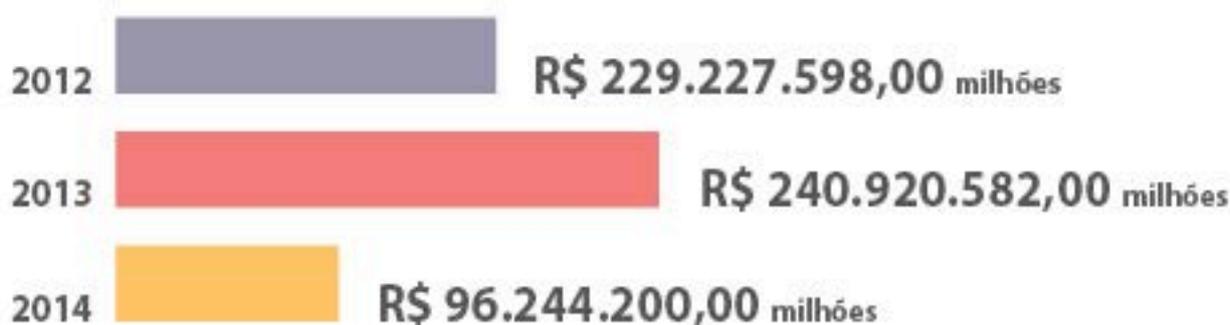
2014



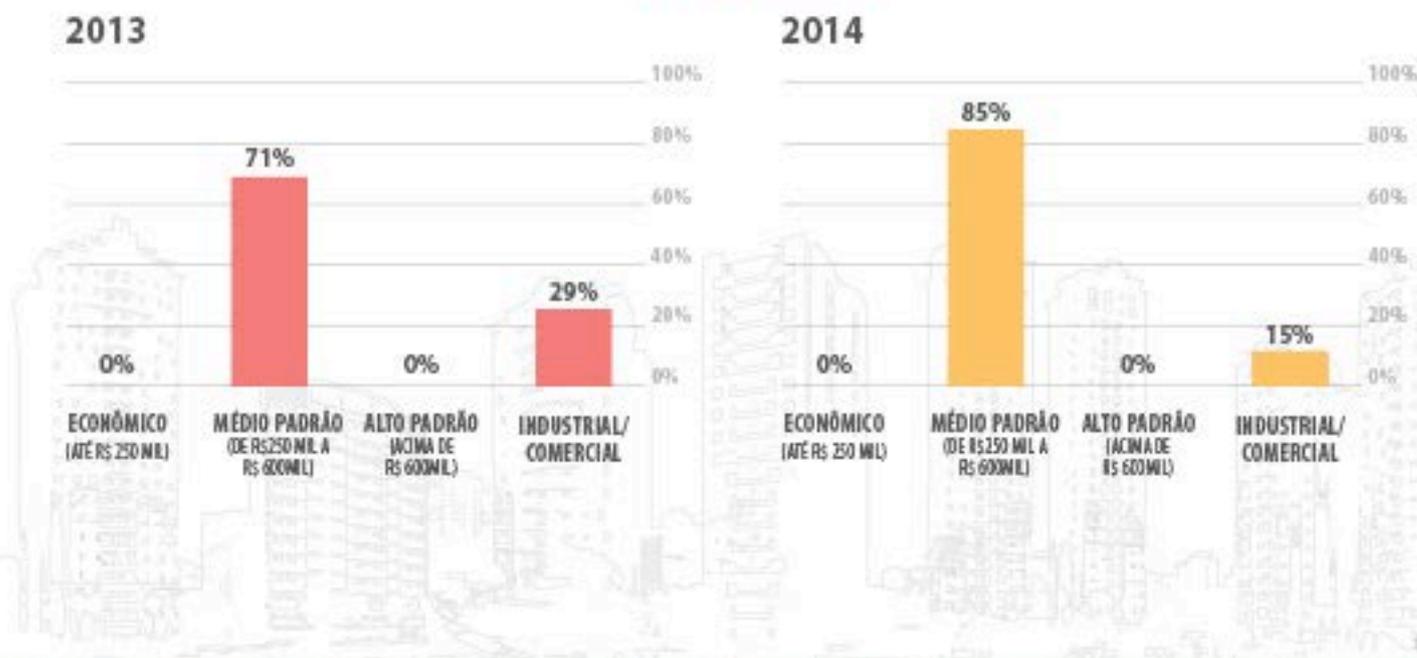
# Lançamentos



## VG (Valor Geral de Vendas)



## Por segmento





Impactus MBIgood, residencial lançado no Parque Jaçatuba, em Santo André / SP

# Lançados em 2014

## Residencial

### Impactus MBigucci

Rua Lombroso, 211  
Parque Jaçatuba, Santo André/SP

120 unidades

2 e 3 dorms.

### Unique MBigucci

Rua Angela Tomé, 83  
Rudge Ramos, São Bernardo do Campo/SP

132 unidades (studio)

0, 1 e 2 dorms.

## Comercial

### Boulevard Office MBigucci

Av. do Cursino, 2.400  
Jd. Saúde, São Paulo/SP

45 conjuntos comerciais + 7 lojas com mezanino

## Sistema Data Programada (Built to Suit)

### Agência Estilo do Banco do Brasil

Av. Senador Vergueiro, 1.800  
Jd. do Mar, São Bernardo do Campo/SP



Perspectiva arbitrária da fachada e áreas comuns do Unique MBigucci, lançamento em São Bernardo do Campo / SP



Boulevard Office MBigucci, empreendimento comercial lançado no Jardim Saúde / SP

# Entregues em 2014

Em 2014, seguindo sua tradição, a MBigucci entregou 100% dos empreendimentos no prazo previsto, sem atrasos. Algumas obras foram entregues até mesmo antecipadamente.

## Residencial

### UP MBigucci

Rua Itu, 293 – Baeta Neves  
São Bernardo do Campo – SP  
84 unidades  
2 e 3 dorms.

ENTREGA  
ANTECIPADA

### Classic MBigucci

Rua Eng. Isaac Garcez, 418 – VI. Caminho do Mar  
São Bernardo do Campo – SP  
108 unidades  
2 e 3 dorms.

ENTREGA  
ANTECIPADA

### Status MBigucci

Estrada das Lágrimas, 1466  
São Caetano do Sul – SP  
180 unidades  
2 e 3 dorms.

ENTREGA  
ANTECIPADA

### First Class (ed. Premium)

Rua Ascencional, 237  
Morumbi – SP  
32 unidades  
2 dorms.

### Reserva Tropical (Ed. Paineira)

Av. Jardim Japão, 1599  
Tucuruvi – SP  
64 unidades  
2 e 3 dorms.

### Royale Tresor

Av. Pereira Barreto, 462 – Jd. Bela Vista  
Santo André/SP  
240 unidades  
3 e 4 dorms. incorporação parceira

## Comercial

### Galpões Demarchi

Av. Maria Servidei Demarchi, 2405  
Demarchi – São Bernardo do Campo – SP  
2 galpões

### Centro Comercial Rotary

Rua José Coppini, 15  
Ferrazópolis – São Bernardo do Campo – SP  
52 unidades  
2 lojas + 5 salas comerciais



Galpões para locação no Bairro Demarchi, em São Bernardo do Campo / SP



Centro Comercial Rotary, em São Bernardo do Campo / SP

Fachada e áreas comuns do Condomínio Up,  
em São Bernardo do Campo / SP



# Obras iniciadas em 2014

## Residencial

### Impactus MBigucci

Rua Lombroso, 211  
Parque Jaçatuba – Santo André/SP

120 unidades

2 e 3 dorms

## Comercial

### Boulevard Office

Av. Do Cursino, 2.400  
Jd. Saúde – São Paulo/SP

45 conjuntos comerciais + 7 lojas com mezanino

## Built to Suit

### Banco do Brasil – Agência Estilo

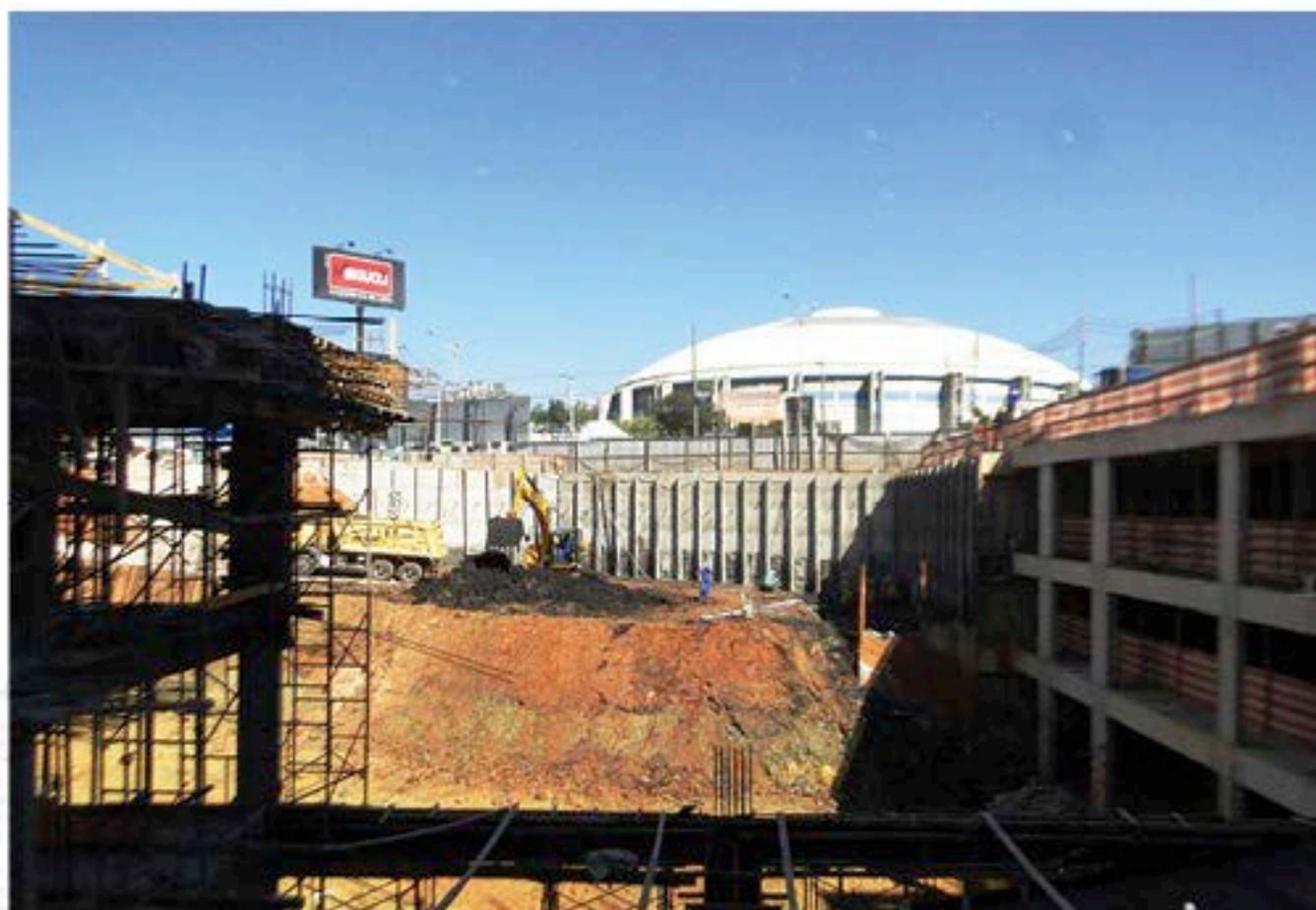
Av. Senador Vergueiro, 1.800  
São Bernardo do Campo/SP

## Misto

### Marco Zero Mix

Av. Kennedy X Av. Senador Vergueiro  
Rudge Ramos – SBCampo/ SP

105 salas comerciais + 140 lofts + 13 lofts duplex



Marco Zero MIX, empreendimento misto (lofts e salas comerciais) em construção em São Bernardo do Campo / SP

# Lançamentos previstos 2015

## Residencial

### Mundi MBigucci

Rua Camargo, 590 –  
Pauliceia – São Bernardo do Campo/SP  
384 unidades  
2 e 3 dorms

### Domani MBigucci

Rua Princesa Maria Amélia  
Nova Petrópolis – São Bernardo do Campo/SP  
48 unidades  
2 dorms

Av. Humberto de Alencar Castelo Branco  
Alves Dias - São Bernardo do Campo/SP  
288 unidades  
2 dorms

Av. Whashington Luis, Rudge Ramos  
São Bernardo do Campo/SP  
152 unidades  
2 e 3 dorms

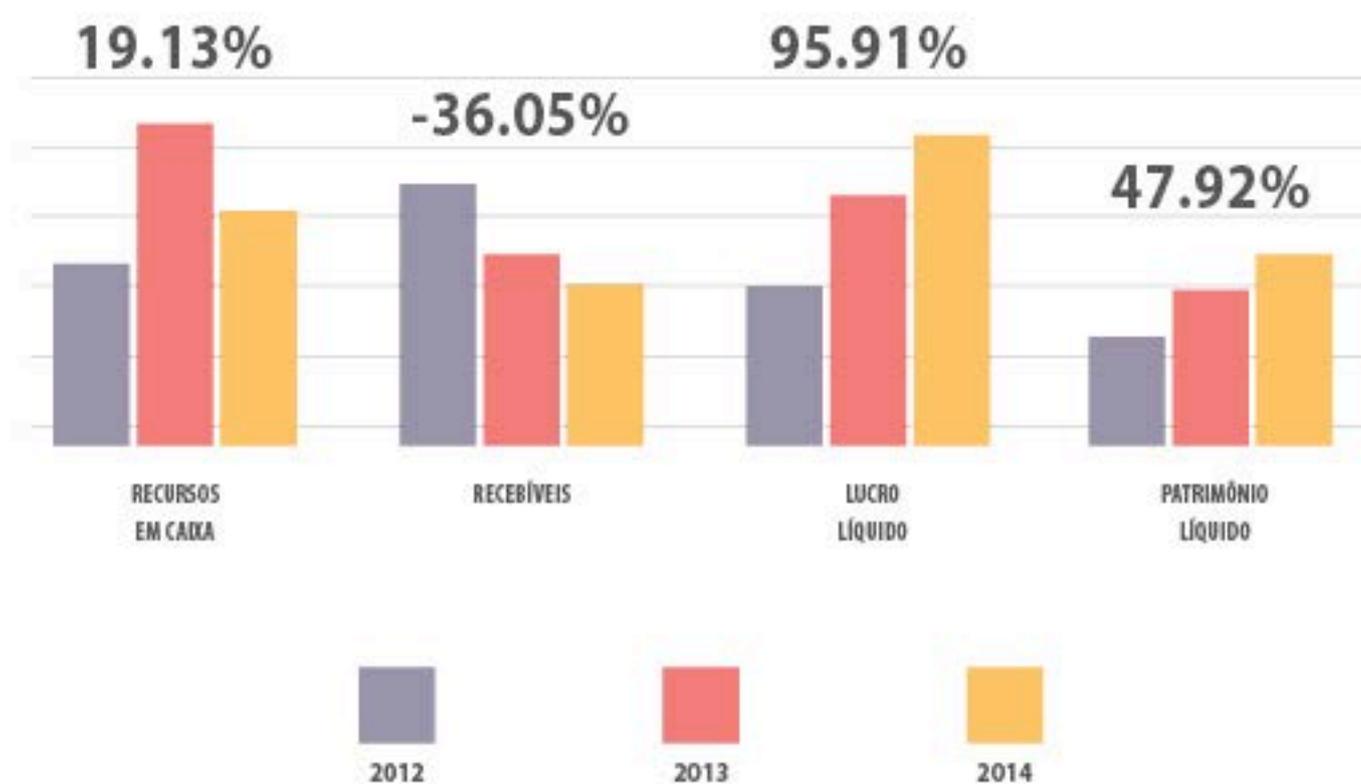
Av. Nazaré X Rua Bamboré  
Ipiranga/SP  
112 unidades  
1 e 2 dorms

Rua Alegre, 960, B. Santa Paula  
São Caetano do Sul/SP  
52 unidades  
2 dorms

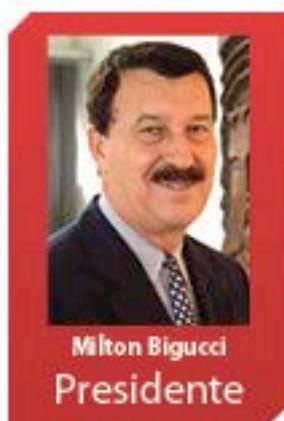


# Solidez financeira

CRESCIMENTO NOS ÚLTIMOS 3 ANOS



# Organograma



# Governança Corporativa



AMBigucci 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 planejamentos a longo prazo. Anualmente, sempre na semana de aniversário da empresa (mês de outubro), a direção da MBigucci realiza um encontro com todos os colaboradores (obras e administrativos) para atualização de informações estratégicas e planejamento anual.

Os procedimentos, processos e práticas adotadas na 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 utiliza um sistema interno chamado Autodoc, o qual todos os colaboradores têm acesso.

## Práticas adotadas:

### Decisões Globais Compartilhadas

Há dois anos, a Diretoria conta com um grupo de gerentes especiais - denominado G4 - para apoio direto à gestão da empresa. O G4 é responsável por identificar problemas internos, sugerir e acompanhar a implementação de soluções, bem como definir novos projetos, visando a melhoria contínua do ambiente de trabalho, a produtividade e a redução de custos. Desde quando foi criado, em 2013, o G4 passou a liderar os GCRs - Gerentes, Coordenadores e Responsáveis - com os quais

estão em contato constantemente, acompanhando de perto as rotinas, processos e procedimentos de todos os Departamentos. O G4 e os GCRs se reúnem periodicamente, com a participação de um membro da Diretoria, para atualização de informações estratégicas globais da empresa, bem como para equacionar questões relacionadas à gestão, aos colaboradores e aos clientes. O resultado deste novo modelo de gestão compartilhada tem refletido em uma maior agilidade e assertividade na solução de problemas.



Gerentes, Coordenadores e Responsáveis se reúnem periodicamente para melhoria contínua e solução de problemas

Algumas das ações do G4 implementadas em 2014:

- ✓ Planejamento e reestruturação organizacional de alguns departamentos
- ✓ Inclusão de novos benefícios aos colaboradores
- ✓ Flexibilização de horário para colaboradores, reduzindo absenteísmo
- ✓ Novo sistema de avaliação de desempenho, englobando colaboradores e gestores
- ✓ Novo manual de integração para colaboradores
- ✓ Nova versão do sistema operacional Mega ERP 4.0, proporcionando modernidade e agilidade aos usuários
- ✓ Adequação das metas departamentais, com foco na realidade de cada departamento
- ✓ Desburocratização e redução de despesas administrativas
- ✓ Ampliação do Sistema de Informática, com a compra de um novo servidor e aumento do link VPN
- ✓ Avaliação mensal das pesquisas de satisfação de clientes, pós-venda e pós-ocupação
- ✓ Substituição do sistema de telefonia corporativa, com redução de despesa

## Auditoria Interna

Em 2014 as auditorias internas foram realizadas trimestralmente, abrangendo todos os serviços e departamentos da MBigucci. As análises críticas dos resultados são discutidas entre gerentes e diretores, buscando melhorias no gerenciamento dos processos. Como resultado, em 2014 mantivemos o comprometimento de todos para redução e solução de não-conformidades.

## Auditoria Financeira

A análise de dados financeiros é realizada periodicamente em todos os setores da empresa, sem exceção, o que tem possibilitado realocar e otimizar os recursos empregados. Em 2014 foram feitas 80 auditorias financeiras em procedimentos internos, focando o aprofundamento dos dados levantados e a busca por redução de despesas. O trabalho vem apresentando resultados positivos na minimização de perdas e desperdícios.

## Gerenciamento de Riscos

Em 2014, a MBigucci deu continuidade à ampliação do mapeamento do seu Plano de Gerenciamento de Riscos, levantando riscos macros e a partir daí, elencando os riscos menores. O mapeamento, que teve início em 2011, tem por objetivo uma atuação preventiva, e não reativa, às situações emergenciais que a empresa possa enfrentar, reduzindo os impactos e os custos decorrentes de um eventual incidente.

## Práticas de Conduta

Em 2014 foi implementado o novo Manual de Integração MBigucci para colaboradores que ingressam na empresa. Com visual mais atrativo e didático, o Manual padroniza e sistematiza questões como confidencialidade de informações, postura ética, responsabilidades, comportamento profissional esperado, uso da internet e mensagens eletrônicas, práticas não permitidas, direitos e deveres, benefícios extras, entre outros. Está em estudo ainda a criação de um código de conduta específico e mais abrangente para os colaboradores, em um formato à parte do Manual de Integração. A Diretoria da MBigucci já possui um código de conduta específico para gestão da empresa. Os documentos são atualizados anualmente.

## Transparência

Os resultados contábeis das empresas do grupo são consolidados e apresentados trimestralmente.

## Responsabilidade socioambiental

Implementada há 10 anos na MBigucci, a responsabilidade socioambiental segue uma visão ampla de atuação da empresa em seu contexto social. É focada na minimização dos impactos ambientais, com o Programa Big Vida de Responsabilidade Ambiental, e no envolvimento social voluntário dos colaboradores e da comunidade, com o Programa Big Riso (palhaços de hospital), reafirmando o compromisso da MBigucci com valores humanos e com o meio ambiente na gestão de seus negócios.



Mestre de obras Aldenor José da Silva: 20 anos de dedicação à Mbigucci

# Capital Humano



Uma grande empresa é feita de grandes talentos

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 em 2014 reconhecimento como a "Melhor Construtora de Capital Fechado do Brasil", pela revista IstoÉ Dinheiro, além de ser menção honrosa por duas vezes (2009 e 2011) do Prêmio Top de RH da ADVB (Associação dos Dirigentes de Vendas do Brasil).

# Perfil dos colaboradores



2013	COLABORADORES**	HOMENS	MULHERES
	155	85	70
	FAIXA-ETÁRIA		
	ATÉ 24 ANOS	ENTRE 25 E 59 ANOS	ACIMA DE 60 ANOS
	76	76	3
2014	COLABORADORES	HOMENS	MULHERES
	136	77	59
	FAIXA-ETÁRIA*		
	ATÉ 24 ANOS	ENTRE 25 E 59 ANOS	ACIMA DE 60 ANOS
	28	103	5

\*\* CLT, autônomos e estagiários

\* FAIXA ETÁRIA - a partir de 2014 passamos a considerar as faixas etárias pela classificação da OMS - até 24 anos (jovem) de 25 a 59 anos (adulto) e acima de 60 anos (idoso)

Em relação à questão de gênero, em 2014 fizemos um levantamento da proporção de mulheres nos cargos de gestão da MBigucci, considerando coordenação, supervisão, gerência, direção e presidência. Constatamos que a presença feminina vem ganhando cada vez mais espaço, ocupando 75% dos cargos de gerência, 56% das coordenações e supervisões e 16% da direção da empresa. Se considerarmos o número total de colaboradores em todos os cargos, em 2014 tivemos uma pequena prevalência masculina, com 57% de homens e 43% de mulheres.

Assim como em 2013, no ano de 2014 a MBigucci manteve a ampliação gradativa da contratação de mulheres nas funções ligadas à Engenharia, Arquitetura e Planejamento que hoje representam 9% do nosso quadro total. Já nas empresas terceirizadas que nos atendem é possível afirmar que a maioria gritante ainda é de homens. Procuramos, formal e informalmente, incentivar nossos prestadores na contratação de mulheres para as obras.

Na faixa etária, passamos a considerar no ano de 2014 a classificação oficial da OMS: até 24 anos (jovem) de 25 a 59 anos (adulto) e acima de 60 anos (idoso). Em nosso quadro de colaboradores prevalece a idade de 25 a 59 anos (76%).

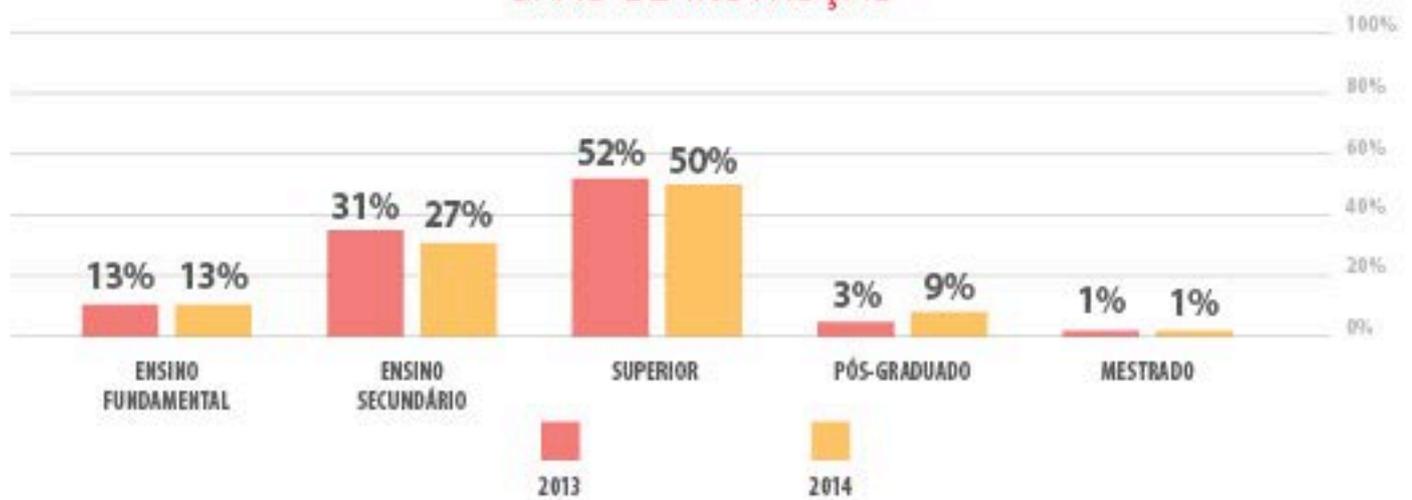
Outro ponto a destacar em 2014 foi o aumento significativo (140%) de colaboradores pós-graduados, comparando com o ano de 2013. Se considerarmos os colaboradores com graduação, pós-graduação e mestrado, somam 60% do total de colaboradores em 2014, frente à 56% em 2013, demonstrando o crescimento de colaboradores cada vez mais qualificados e especializados, fruto também do programa de incentivo financeiro à Pós-Graduação, que a MBigucci oferece aos seus colaboradores.

Quanto à política de remuneração, é importante destacar que a MBigucci não faz diferença entre de gênero para as mesmas funções.

Em 2014 mantivemos em 2% o número de deficientes em nosso quadro de colaboradores, mas queremos avançar neste sentido, com mais inclusões.

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

## GRAU DE INSTRUÇÃO

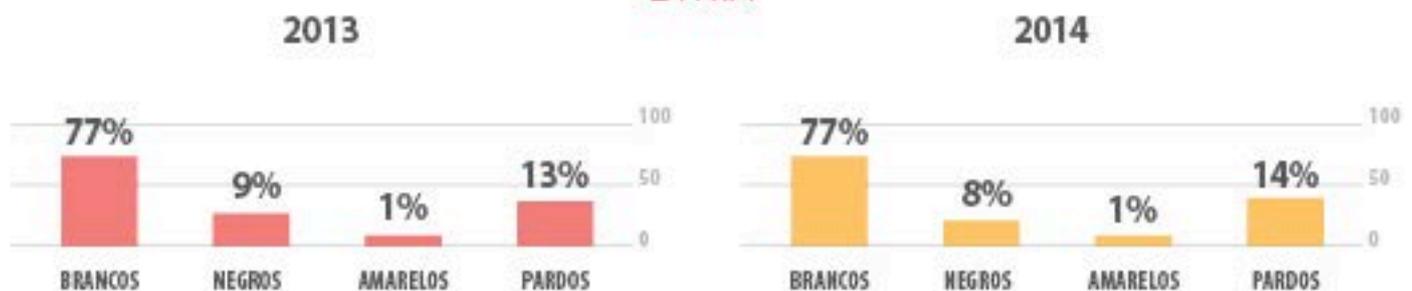


## FAIXA ETÁRIA EM 2014



\*a partir de 2014 passamos a considerar as faixas etárias pela classificação da OMS - até 24 anos (jovem) de 25 a 59 anos (adulto) e acima de 60 anos

## ETNIA



## GÊNERO



# Incentivo ao Conhecimento

Para manter uma equipe motivada, engajada e atualizada, a MBigucci investe constantemente em treinamentos internos e externos de sua equipe de obras, administrativa, além de gerentes e diretores. Entre os temas mais abordados estão: Atendimento ao Cliente, Coach/Liderança, Saúde e Segurança no Trabalho, NBR em Edificações, Autodoc Qualidade, Sistema Integrado de Gestão, Produtos e técnicas de execução para obras, Ferramentas de Informática, Tributos, Etiqueta e Ética no Trabalho.

Em 2014 a MBigucci deu um passo além e também oficializou o Programa de Incentivo à Pós-Graduação, oferecendo aos seus colaboradores subsídios financeiros para aqueles que querem se especializar em sua área. O programa é válido para colaboradores com no mínimo 4 anos de empresa e os subsídios variam de 19% a 57% do valor do curso (de acordo com o tempo de casa do colaborador).

## TREINAMENTOS 2014

DEPTO	Carga horária		
	INTERNO	EXTERNO	TOTAL
Administrativo	40		40
Arquitetura	31,5	42	73,5
Cobrança	33,5		33,5
Comercial	14		14
Contabilidade	25	2,5	27,5
Diretoria		48,5	48,5
Financeiro	4		4
Geral	21	5,5	26,5
Gerência			0
Jurídico	12	11,5	23,5
Manutenção	7	60	67
Marketing	46,5	8,5	55
Novos Negócios	1		1
Planejamento/ Obras	128,5	44,5	173
RH	33	29,5	62,5
Suprimentos	41	23,5	64,5
<b>TOTAL</b>	<b>438</b>	<b>276</b>	<b>714</b>



## TREINAMENTOS 2013



## TREINAMENTOS 2014



Colaboradoras recebem certificado de treinamento Atendimento Padrão Disney: encantamento e qualidade na hora de atender o cliente

# Parcerias com instituições de ensino:



A MBigucci também mantém parcerias com instituições de ensino para descontos em matrículas e mensalidades para os colaboradores e seus dependentes diretos. Os descontos variam de 5% a 20% e abrangem cursos técnicos, ensino secundário, graduação e pós-graduação. A MBigucci também faz indicação de empresas de inclusão educacional para quem não tem condições de pagar uma faculdade.

Em 2014 tivemos 6 instituições conveniadas:

- ✓ Universidade Metodista (graduação e pós-graduação e educação à distância)
- ✓ Fundação Santo André (colégio, graduação e pós-graduação)
- ✓ Faculdade Anhanguera/Anchieta (colégio, cursos técnicos e graduação)
- ✓ FAINAM - Faculdade Interação Americana / CIAM - Colégio Integrado Americano (colégio e graduação)
- ✓ Escola de negócios B.I. International (cursos de MBA e Master)
- ✓ Uniesp (bolsas de estudo para graduação)



## 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.

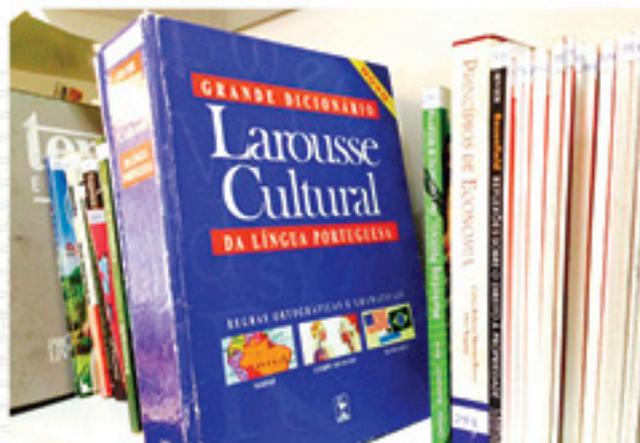
## Cursos extras

Rotineiramente, o RH seleciona e indica aos colaboradores palestras e cursos de curta duração (on-line, mobile e presenciais), muitas vezes gratuitos ou com descontos, em instituições reconhecidas. Confira alguns dos cursos sugeridos em 2014:

- 📖 Cursos profissionalizantes - Pronatec
- 📖 Eletrônica/Química/Segurança/ Informática/ Logística – Anchieta Politec
- 📖 Empreendedorismo – Canto Cidadão
- 📖 Desperte o Gigante que Existe em Você (Neurolinguística) Profa. Lurdinha
- 📖 Marketing e Gestão Digital – ESPM
- 📖 Carreira e Gestão de Talentos – Universidade Metodista

## Biblioteca MBigucci

Criada em 2012, com a doação dos próprios colaboradores e da empresa, a Biblioteca MBigucci conta com periódicos, livros e revistas (atualidades, técnicos e literários) para consulta e empréstimo gratuito aos colaboradores.



# Motivação

## Integração dos colaboradores

Todos colaboradores admitidos passam por programa de treinamento e integração que inclui visita a uma obra em andamento da MBigucci, além de plantão de vendas e apartamento modelo decorado (quando disponível). A visita de integração, realizada na última sexta-feira de cada mês, é acompanhada pelo RH e equipe de engenharia. O objetivo é aproximar os novos colaboradores (principalmente os administrativos que ficam nos escritórios) do produto final da empresa, demonstrando na prática o ambiente de construção e vendas de um empreendimento. O novo modelo de integração, em vigor desde 2013, tem surtido resultado bastante positivo na motivação, envolvimento e comprometimento com a execução do trabalho.

Os colaboradores novos que passam pelo período de experiência (até 90 dias) recebem um cupcake (bolinho) e um cartão com mensagem incentivadora para continuar a trajetória na empresa.



Integração de nossos colaboradores com visita à obra Classic MBigucci

## RH nas Obras

Visando integrar cada vez mais os colaboradores das obras nos assuntos globais da empresa, a MBigucci criou o projeto "O RH mais perto de você", onde a equipe do RH visita mensalmente cada uma das obras em andamento. Além de estreitar o relacionamento e a confiança com os colaboradores, é um momento também para tirar dúvidas referentes a benefícios, regras e assuntos gerais da empresa, bem como para colher sugestões visando à melhoria contínua do ambiente de trabalho. A conversa entre RH e colaboradores é feita individualmente, de maneira informal e amistosa, dentro da própria rotina de trabalho de cada colaborador. As visitas, iniciadas em 2013, têm sido muito produtivas também para a equipe do RH, que tem a oportunidade de vivenciar a rotina da obra, conhecendo mais de perto as dificuldades e necessidades de cada um, estabelecendo uma relação de proximidade e confiança com os colaboradores.





## Endomarketing

Para integrar e motivar cada vez mais os colaboradores de obras e escritórios, o RH e Depto. de Marketing da MBigucci desenvolvem periodicamente campanhas internas. Em 2014, aproveitando o evento da Copa do Mundo no Brasil, a MBigucci criou um álbum de figurinhas personalizado, onde cada departamento virou um time e cada colaborador um "jogador". Para fazer as figurinhas, todos também ganharam uma camiseta especial da "Torcida MBigucci". Para completar o álbum, os colaboradores tinham de trocar as figurinhas repetidas, incentivando a aproximação e relacionamento entre todos os departamentos. Ainda com o tema da Copa do Mundo foi realizado um Quiz e um bolão entre os colaboradores, com premiações diversas. As iniciativas resultaram em momentos de integração, descontração e motivação entre toda a equipe.



Colaboradores viraram álbum de figurinhas da Copa do Mundo, ação que integrou e motivou a equipe

# Valorização



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. A empresa também oferece um pacote de benefícios específicos que vão além dos praticados no mercado e contemplam todos os colaboradores. Em relação aos terceiros, a MBigucci segue todas as regras da legislação vigente.

A valorização das potencialidades de nossos colaboradores, bem como das diversidades culturais e de etnia também são destacadas na empresa. Confira algumas das ações de 2014:

- ❑ 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 têm mais de 25 anos de empresa. A revista é publicada sempre em dezembro e distribuída aos filhos dos colaboradores, clientes e fornecedores. Os personagens da Turma do Biguccino também ilustram as peças de comunicação interna, como boletins e cartazes
- ❑ Participação dos colaboradores em matérias da Revista MBigucci News, destacando a diversidade cultural, hábitos, gostos e costumes
- ❑ Colaborador de Valor – divulgado no boletim interno da empresa, destaca os colaboradores por iniciativas e atitudes que tenham agregado valor aos serviços da construtora
- ❑ Premiação por tempo de empresa, com viagens, eletroeletrônicos e outros prêmios aos colaboradores a cada 5 anos
- ❑ Evento comemorativo aos 31 anos da MBigucci que reuniu os colaboradores para visita à maior obra da construtora, almoço, treinamento Atendimento Padrão Disney e apresentação de assuntos globais da empresa

## Atitude de Valor

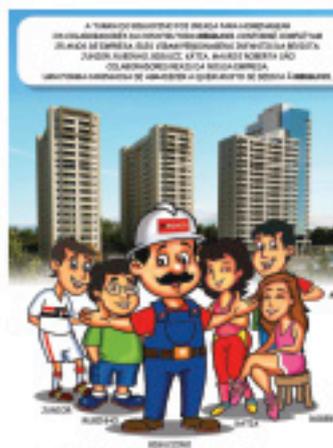
Nossa colaboradora destaque esta semana é a Jaqueline Janeri, do RH.

Foi dela a ideia da "Avaliação 360º", onde além do desempenho dos colaboradores, também foram avaliados todos os gestores. A iniciativa foi implementada no mês de julho. Como benefícios agora todos (gestores e colaboradores) terão um feedback real sobre seu desempenho, com os pontos fortes e os fracos que ainda precisam ser melhorados. O mais importante é que ninguém se sentiu constrangido em ser avaliado, uma vez que o grande objetivo da Avaliação 360º, é a busca pela melhoria contínua!

Mais uma atitude de valor que merece nosso reconhecimento!

Parabéns Jaqueline!

Reconhecimento é divulgado no Boletim Interno da MBigucci



Revista Infantil "Turma do Biguccino" homenageia colaboradores com mais de 25 anos de empresa



Fiscal de obras Elton Goas é homenageado pelos 15 anos de empresa



Evento comemorativo aos 31 anos da MBigucci que reuniu os colaboradores das obras e escritórios

# Benefícios extras

(Além dos benefícios que a legislação obriga, a MBigucci oferece aos seus colaboradores)



- Subsídio de 61% da assistência médica oferecida a 100% dos colaboradores
- Assistência odontológica
- Subsídio no seguro de vida do colaborador
- Desconto de até 5,9% na compra de apartamento da empresa
- Festa no Dia das Crianças com subsídio de 100% da empresa
- Presente de Natal para filhos dos colaboradores
- Cesta de Natal
- Premiação para colaboradores a cada 5 anos de empresa
- Parcerias com faculdades para descontos na mensalidade
- Atlético MBigucci - promoção de eventos esportivos, culturais e de entretenimento
- Bolo de aniversário mensal
- Campanhas internas com premiação
- Computadores com internet livre no horário do almoço
- Ginástica Laboral
- Saldão de móveis (mais de 50% de desconto e facilidade de pagamento na compra de móveis dos aptos modelo decorado)
- Parceria com empresas de eletrodomésticos - desconto de até 30%
- Premiação com uma Televisão ao 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
- Acampamento de Férias – filhos dos colaboradores passam o dia na empresa com atividades de recreação
- Cartão Clube de Desconto – vantagens exclusivas e descontos em empresas parceiras da MBigucci
- Parceria com clubes e parques para desconto nos ingressos
- Parceria com escola de inglês
- Cupcake na aprovação da experiência
- Cartão farmácia com desconto em folha de pagamento



Benefícios do RH



Benefícios do RH para colaboradores:

- **Ginástica Laboral:** ministrada pela professora, Dayane de consultoria Vida Segura, a ginástica tem a finalidade de ativar as tensões, alongar o corpo e trazer mais qualidade de vida no horário de expediente. O cronograma do **gimnástico laboral** de mês de Abril está 2022. As aulas ocorrem às quintas-feiras, às 19h30, no 3º andar - Auditório.
- **Parceira Assinatura West's 2022:** promoção válida também para a Pádua – na compra de dois ingressos inteiros, o terceiro sai de graça! Saiba mais no cartaz de promoção que está anexa.
- **Pádua no Aquário de São Paulo:** ingresso para adultos sai por R\$ 30,00 (incluindo IVA); infantil permanece R\$ 28,00. E nos dias 3, 4 e 5 de abril ocorrerá apresentação das Sereias.



**Colaborador MBigucci:**  
**Uma grande oportunidade bate à sua porta!**  
 Todo colaborador da MBigucci ganha um desconto exclusivo na compra dos imóveis da empresa. Aproveite!

Tempo de empresa	Desconto sobre o valor de venda
+ de 10 anos	5,9%
de 7 anos a 9 anos e 11 meses	5,4%
de 4 anos a 6 anos e 11 meses	4,9%
de 0 a 3 anos e 11 meses	3,5%



Acampadentro: filhos dos colaboradores passam um dia divertido dentro da MBIgued



Colaboradores e seus familiares em momento da Integração na festa de fim de ano oferecida pela empresa

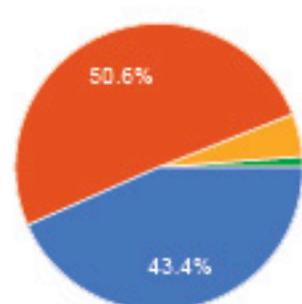
# Clima Organizacional



Para a melhoria contínua no ambiente de trabalho e o reconhecimento das potencialidades do seu capital humano, a MBigucci busca conhecer sempre a opinião dos seus colaboradores, através da Pesquisa de Clima e de Avaliações de Desempenho. Em 2014, além da avaliação de desempenho do colaborador realizada periodicamente pelo gestor, a MBigucci implementou a Avaliação 360º, onde os colaboradores também passaram a avaliar seus gestores e coordenadores diretos. A avaliação semestral foi realizada online, pelo sistema Google Docs, e de forma anônima, sem qualquer tipo de vínculo com senhas e logins, garantindo a imparcialidade e confiabilidade das informações.

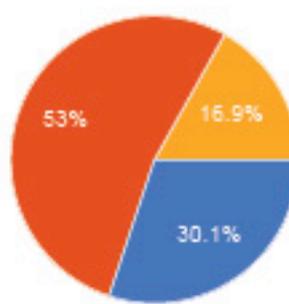
Anualmente, a MBigucci também realiza com todos os colaboradores (obras e escritórios) a Pesquisa de Clima Organizacional, cujos resultados são divulgados a todos e analisados pela direção da empresa, focando um ambiente de trabalho saudável, motivado e colaborativo.

## 1 - Como é o relacionamento entre as pessoas da sua equipe?



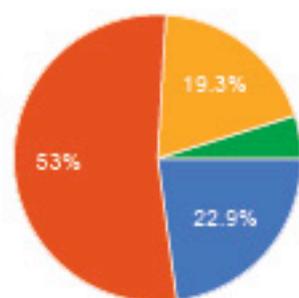
Excelente	36	43.4%
Bom	42	50.6%
Mais ou Menos	4	4.8%
Ruim	1	1.2%

## 2 - Como é a autonomia que você tem para propor melhorias na execução do seu trabalho?



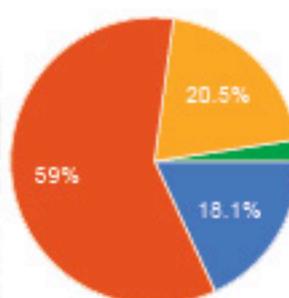
Muito satisfatória	25	30.1%
Satisfatória	44	53%
Pouco satisfatória	14	16.9%
Nada satisfatória	0	0%

## 3 - Como você se sente em termos de realização profissional com o trabalho que executa?



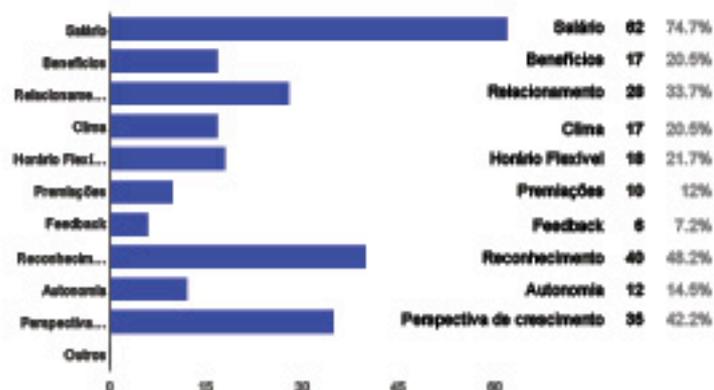
Muito realizado	19	22.9%
Realizado	44	53%
Pouco realizado	16	19.3%
Não realizado	4	4.8%

## 4 - Em uma semana típica, com que frequência você se sente estressado no trabalho?

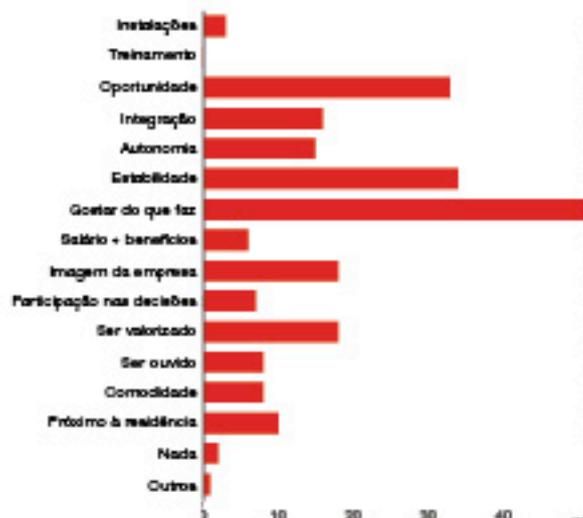


Frequentemente	15	18.1%
Moderadamente	49	59%
Ligeiramente	17	20.5%
Nunca	2	2.4%

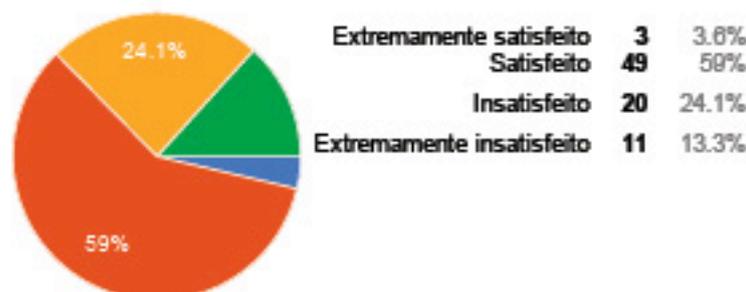
5 - Dos itens abaixo relacionados, marque até 3 opções que você considera como elemento que mais motiva o funcionário?



6 - Dos itens abaixo relacionados, marque até 3 opções que você considera, hoje, como os principais fatores que lhe mantêm trabalhando aqui:



7 - Você está satisfeito com os benefícios fornecidos pela empresa?



8 - Levando em consideração tudo que foi perguntado até aqui e sua visão geral, como você se sente em trabalhar nesta empresa?



**Meta para 2015:** Atingir 80% de satisfação dos colaboradores internos.  
Em 2014 chegamos a 68,7% de colaboradores muito satisfeitos e satisfeitos.

## Absenteísmo

A flexibilidade vem ganhando mais espaço dentro da empresa. Aliada ao diálogo franco, que é regra geral para todos os níveis e departamentos, e às ações de qualidade de vida que vêm sendo implementadas, a MBI-gucci tem conseguido reduzir significativamente o absenteísmo (falta ao trabalho) entre seus colaboradores.

Em 2013 tivemos 7.896 horas não trabalhadas por atestados médicos. Em 2014 reduzimos para 5.652 horas não trabalhadas com atestados médicos: 28,4% menos faltas.

# Bem-Estar

Esporte, Saúde e Lazer



Todos os anos a MBigucci forma uma equipe com seus colaboradores e familiares para participar da Meia Maratona Cidade de São Bernardo, realizada sempre no mês de agosto

## Atlética MBigucci

A MBigucci mantém há 11 anos a Associação Atlética MBigucci (AAMB), uma entidade desportiva, cultural e recreativa, sem fins lucrativos. A Atlética 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 e amizade, sem distinção de classe social, sexo, raça, ou credo político ou religioso.

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

Em 2014 a Atlética MBigucci ganhou uma sede própria com TV, mesa de jogos, pebolim, sofás, churrasqueira e geladeira. No local os colaboradores relaxam e interagem no horário do almoço e em happy hours, pós-expediente.

**Meta para 2015:** Renovar o modelo de gestão da Atlética, buscando também patrocinadores para ampliação das ações e do quadro de associados. Criar ações da Atlética que envolvam também os clientes da construtora.



### Associados

Os colaboradores associados pagam uma contribuição mensal simbólica de 2% do salário mínimo vigente, enquanto a MBigucci paga 100%. 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.



Atlética MBigucci ganhou nova sede em 2014, com um espaço para descanso e integração dos associados



# Esporte e Saúde

Ações promovidas pela Atlética e RH da MBigucci em 2014:



- ❑ Campeonato Interno de futebol masculino e feminino entre escritório, manutenção e obras
- ❑ 12ª Meia Maratona de São Bernardo: subsídio de 50% no valor das inscrições
- ❑ Subsídio de 50% para locação semanal de quadra para futebol masculino
- ❑ Momento Saúde – informativos periódicos sobre dicas e prevenção a doenças
- ❑ Ginástica Laboral
- ❑ Campanha Boa Visão, com exames oftalmológicos gratuitos e aquisição de óculos com facilidades
- ❑ Grupo de corridas e caminhadas
- ❑ Indicação de corridas de rua (Disney Magic Run, Corrida Feminina do McDonalds, 70 anos ACISBEC, Maratona Pão de Açúcar de Revezamento)



Equipes campeãs do Campeonato Interno de Futebol Feminino e Masculino em 2014

# Cultura e Lazer

A Atlética e o RH da MBigucci também promovem eventos culturais e parcerias para o lazer e bem-estar dos colaboradores. Em 2014 tivemos:



- ❑ Parceria com a casa de shows Estância Alto da Serra, que sorteou 54 ingressos para 13 shows, entre os quais: O Rappa, Marcelo D2, Luan Santana, Munhoz e Mariano, Fernando e Sorocaba, Thaemy e Thiago, Sorriso Maroto, Maratona Forregae, Villa do Samba, Rock é rock mesmo, entre outros. Também foram sorteados ingressos com descontos para camarote em shows internacionais dos grupos Metálica e One Direction
- ❑ Parceria com o Restaurante Florestal para sorteios e premiação dos colaboradores com jantares
- ❑ Parceria com o Bar e Restaurante Seu Figa para sorteios e premiação dos colaboradores com pratos especiais
- ❑ Parceria com o Centro de Estética Diolaser, oferecendo massagem relaxante e sorteio de tratamento de beleza, além de descontos de 20% para colaboradores e 10% para seus dependentes
- ❑ Parceria com os parques Wet'n Wild, Hopi Hari, Cidade da Criança e Aquário de São Paulo, com benefícios e descontos de até 30% para colaboradores
- ❑ Parceria com os Clubes ADC Mercedes e Clube Atlético Ypiranga para descontos na compra do título e nas mensalidades para os colaboradores
- ❑ Festa julina em parceria com fornecedores para sorteio de prêmios aos colaboradores
- ❑ Festa de final de ano para confraternização de colaboradores, familiares e amigos
- ❑ Amigo Secreto MBigucci



Amigo secreto com a tradicional brincadeira de "Metamorfose Day", premiando colaboradores



Filhos dos colaboradores se divertem na Festa de Confraternização Anual



Colaboradoras Lara e Mônica ganham Ingressos para Show de Samba na Estância Alto da Serra

# Comunicação e Marketing

Para que todos os colaboradores da MBigucci se mantenham informados e motivados em relação aos assuntos da empresa, damos especial atenção às ações de comunicação interna e às campanhas de endomarketing. Em 2014 tivemos:

## Boletim Eletrônico Semanal

Informativo com novidades da empresa, notícias sobre colaboradores, dicas de esporte, saúde e cultura, informações sobre o mercado imobiliário, indicações de cursos do RH etc. Em 2014 tivemos 57 edições do boletim e acrescentamos seções interativas como "Quiz MBigucci", "Advinhe de quem é" e "Curiosidades".

## Revista MBigucci News

Publicação trimestral gratuita, distribuída para colaboradores, fornecedores e clientes, com tiragem de 5 mil exemplares. Em 2014 a revista ganhou matérias com maior participação de clientes e colaboradores e maior integração com as redes sociais.

## Revista Brincando com a Turma do Biguccino

Publicação infantil, com conteúdo educativo e de passatempo, distribuída gratuitamente sempre no mês de dezembro para filhos de clientes e colaboradores. Os personagens da revista são colaboradores reais da MBigucci, com mais de 25 anos de empresa. Em 2014 o tema da publicação foi "Animais de estimação", incentivando a posse responsável.



## Portal MBigucci

Traz informações e fotos das obras em andamento e dos empreendimentos prontos, além de agregar a história, os diferenciais e os programas sociais e ambientais da construtora. Em 2014, o portal foi totalmente renovado, priorizando a navegação responsiva em dispositivos móveis (como smartphones, tablets etc). Com um visual moderno e atrativo e totalmente integrado às redes sociais, o portal ultrapassou a marca de 1 milhão de acessos.

## Murais

Presentes em todas obras, plantões de venda e escritórios é atualizado mensalmente com informativos e campanhas da empresa.

## Informes Online

Intranete com informações instantâneas para assuntos urgentes.

## Campanhas de Marketing

Em 2014 aproveitamos a Copa do Mundo no Brasil para campanhas interativas e de motivação com os colaboradores como o "Álbum de figurinhas personalizado", "Quiz da Copa", "Torcida MBigucci", "Bolão" etc.



## Orgulho de ser MBigucci

Encontro anual realizado na semana de aniversário da empresa, com palestras motivacionais, almoço de integração, visita à obra e informações.

## DIGA

Denúncias e Ideias com Garantia de Anonimato – Em 2014, além das caixas para sugestões, opiniões e denúncias espalhadas nas obras e nos escritórios, também implementamos o DIGA Online, [www.mbigucci.com.br/diga](http://www.mbigucci.com.br/diga), onde os colaboradores podem, anonimamente, expressar suas opiniões pelo celular, tablet, computador de casa ou do trabalho. Todas opiniões são analisadas pela diretoria e implementadas de acordo com a viabilidade.

## Datas Comemorativas/Aniversários

Cartão lembrança enviado intranete aos colaboradores.

## Momento Saúde

Cartazes e informativos eletrônicos enviados aos colaboradores, destacando dicas e prevenção de doenças.

**Meta da comunicação para 2015:** Realizar pesquisa com os colaboradores que ficam fora do escritório (Obras, Assistência Técnica e Plantões), mensurando o nível de satisfação com a Comunicação Interna, uma vez que grande parte da comunicação é enviada online e nem todos têm acesso a computadores.

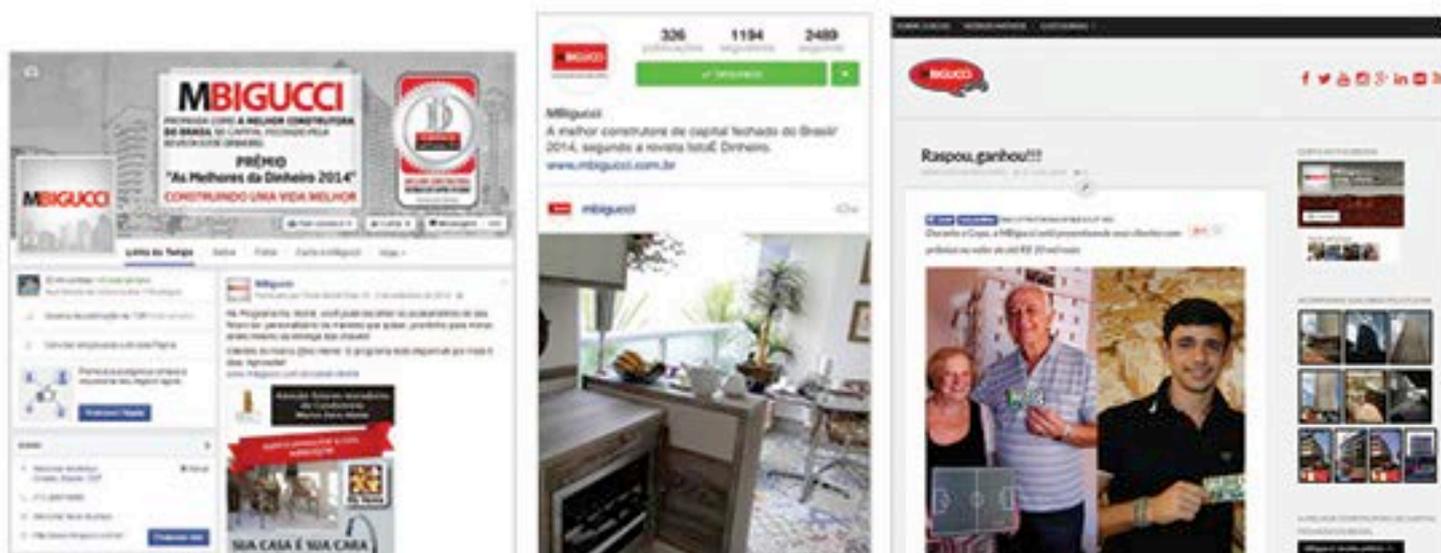
Já para o Portal MBigucci, a meta é ultrapassar 1.200.000 de acessos.



Colaboradoras visitam a obra do Marco Zero durante evento de aniversário da MBigucci

# Redes Sociais

A MBigucci mantém perfil em diversas redes sociais visando promover o relacionamento com clientes e colaboradores. Em 2014 passamos a utilizar também o WhatsApp como canal de atendimento.



**WhatsApp**

Agilidade no atendimento



**Instagram**

Imagens instantâneas



**Facebook**

Interatividade com os clientes



**MBigucci Blog**

Colaboradores e clientes são incentivados a escreverem seus posts



**Flickr**

Divulgação de fotos e andamento das obras, com atualização mensal



**Twitter**

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



**YouTube**

Vídeos e matérias das obras em andamento e depoimento de clientes

**Meta para 2015: Criar 4 novos canais voltados para clientes e colaboradores**

# 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 2014, 23 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 (CIBIC), o Secovi-SP (Sindicato da Habitação de São Paulo) e a ACIGABC (Associação dos Construtores, Imobiliárias e Administradoras do Grande ABC).

## Contratações

As contratações da MBigucci são pautadas em questões técnicas profissionais, sem distinção de raça ou gênero. A empresa prega o respeito mútuo entre colaboradores e repudia qualquer tipo de preconceito ou discriminação no ambiente de trabalho. A política salarial segue o mercado, com valorização pela proficiência e profissionalismo dos colaboradores, sem qualquer distinção.

É política da empresa que nenhum colaborador, seja direto ou de empresas terceirizadas, trabalhe sem registro. Esta é uma cláusula específica nos contratos firmados e fiscalizada com apresentação de documentação quando o colaborador inicia nas obras. A fiscalização é mantida até o final da obra, através da apresentação mensal do FGTS feita por um sistema online entre o escritório e a portaria da obra.

## OIT

Seguindo a Organização Internacional do Trabalho, suas convenções, princípios e direitos fundamentais, a MBigucci fiscaliza suas obras e impõem cláusulas contratuais específicas às empreiteiras terceirizadas para garantir que não haja, de forma alguma, situações análogas como trabalho forçado, compulsório ou infantil. Além dos contratos, essas cláusulas também constam nos nossos pedidos gerais de compras.

## Rotatividade

Em 2014 a MBigucci começou a medir o índice de rotatividade entre os colaboradores. O levantamento é feito com base no IRG (Índice de Rotatividade Geral), considerando as entradas e saídas de movimentação de colaboradores, e o IP (Índice de Perda) baseado nas demissões. A MBigucci conduziu o ano de 2014 com 136 colaboradores entre CLT, autônomos e estagiários e uma rotatividade de 3,13% (5 demissões).



# Saúde e Segurança no Trabalho



Nos últimos anos, a MBigucci tem realizado um intenso trabalho de prevenção a acidentes com os colaboradores das obras e escritórios, envolvendo campanhas de conscientização, reuniões técnicas, treinamentos, além da atualização constante do levantamento dos riscos físicos, químicos, biológicos e ergonômicos, que são acompanhados de perto por nosso 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, o Autodoc. Todos estes procedimentos também são auditados por equipe interna e externa, desta forma asseguramos que colaboradores diretos e indiretos trabalhem dentro de um rígido padrão de saúde e segurança no trabalho, seguindo normas legais reconhecidas.

## Acidentes: 0

Não registramos acidentes com colaboradores diretos nos dois últimos anos

2013 = 0



2014 = 0

Entre os colaboradores indiretos de empreiteiras terceirizadas, tivemos três afastamentos superiores a 15 dias, os quais foram tomadas as providências legais e acompanhados de perto pela área de Segurança no Trabalho da empresa.

## Absenteísmo: 28% menos faltas

Em 2014 a MBigucci também conseguiu uma redução significativa no índice de absenteísmo (faltas ao trabalho), baixando de 7.896 horas não trabalhadas em 2013 para 5.652 em 2014. Resultado das ações voltadas à prevenção aos acidentes, ao incentivo da qualidade de vida, aos treinamentos e também à flexibilização de compensação de horários.

## Treinamentos

Em 2014 os treinamentos nas obras focaram a importância do uso de EPI – Equipamento de Proteção Individual, com uma grande campanha informativa, por meio de reuniões, cartazes e folhetos.

A comunicação visual das obras voltada para EPIs também foi atualizada e intensificada, com cartazes em locais estratégicos das obras.





## Momento Saúde

- Campanha sobre uso de EPIs – realizada com cartazes, boletim eletrônico e materiais informativos
- Tétano - orientação e encaminhamento aos colaboradores de obras para vacinação contra tétano.
- Campanha Boa Visão – testes de acuidade visual dentro da empresa e aquisição de óculos com descontos e facilidades no pagamento
- Ginástica Laboral – realizada uma vez por semana no escritório

## Plano de Ação à Emergência

Documento intranete disponível e divulgado a todos os colaboradores. Atualizado semestralmente, o PAE orienta o que fazer em situações emergenciais.

## Ergonomia

Seguindo o estudo de ergonomia realizado em 2013, em 2014 foram finalizadas as substituições de mobiliário, além da compra de mouse pad com apoio em gel e da compra de apoio de pé.

## Exame Médico Periódico

Realizado anualmente, o exame médico periódico obrigatório oferece um rápido check-up aos colaboradores.

## Brigada de Incêndio e socorristas

A MBigucci possui colaboradores designados nas obras e escritórios que passam por treinamentos e reuniões com o Técnico de Segurança no Trabalho, para acompanhamento de prevenção a acidentes e ações emergenciais, conforme exigência da NR-5.

De acordo com sua principal atividade da empresa no CNAE (incorporação), a MBigucci é isenta legalmente de constituir CIPA. Entretanto, as empreiteiras terceirizadas das obras possuem CIPA própria.



Treinamento da Brigada de Incêndio e Socorristas nas obras

## AVCB

Anualmente a empresa atualiza seus laudos de AVCB (Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros) e laudo de aterramento de descargas elétricas, certificando que suas instalações possuem condições de segurança contra incêndio e descargas elétricas, garantindo o bem-estar dos colaboradores.



Entrega do empreendimento Status M8igucci, em São Caetano do Sul

# Clientes

Em 2014 o número de novos clientes MBigucci (429) diminuiu 48% em relação a 2013 (827), reflexo da redução de lançamentos e vendas em 2014 em função ao início da crise econômica e aos eventos da Copa do Mundo e Eleições, que interferem na decisão de compra de bens de alto valor, como imóveis.

Entretanto, o número total de clientes contabilizado na base de atendimento da MBigucci cresceu 8% em 2014, registrando 9.356 clientes, o que só faz aumentar nossa responsabilidade e nossa busca contínua pela excelência nos serviços e empreendimentos entregues, bem como por um relacionamento que prima a satisfação total do cliente, do primeiro contato ao pós-entrega.

Com o crescimento da busca de imóveis pela internet e redes sociais, o primeiro contato do cliente com a MBigucci tem sido cada vez mais de forma online, seja pelo site da empresa, sites gerais de busca, pelo chat com os corretores ou pelas redes sociais. Desta forma, nossa equipe de Marketing dedica especial atenção em manter os canais online sempre atualizados, com visual atrativo (fotos e informações detalhadas dos empreendimentos) e respostas rápidas e assertivas na busca da conquista e encantamento do cliente.

O relacionamento vai se estabelecendo com a visita do cliente ao nosso plantão de vendas, onde são atendidos por nossos corretores e têm contato com as maquetes, plantas e apartamento modelo decorado. A MBigucci conta com cerca de 300 corretores indiretos. Já nos primeiros contatos, procuramos levar o tema sustentabilidade e responsabilidade social aos futuros clientes, com a divulgação dessas ações por meio das revistas MBigucci News, de campanhas, news e comunicações visuais disponíveis nos plantões.



CLIENTES		
	NOVOS	TOTAL
2013	827	8.596
2014	429	9.356

ATENDIMENTOS 2014 - SAC			
SOLICITAÇÕES	RECLAMAÇÕES	ELOGIOS	ATENDIMENTO NO PRAZO (48h úteis)
11.439	792	130	97%
10.255	620	62	91%

ASSISTÊNCIA TÉCNICA 2014			
Serviços solicitados	1.766	Clientes solicitantes	1.126
Serviços executados no prazo (até 30 dias)	1.422	Clientes satisfeitos	1.060

Após a assinatura do contrato, o relacionamento vai se consolidando no período de construção do empreendimento, por meio de um atendimento cordial e prestativo do nosso Serviço de Atendimento ao Cliente, e de ações diferenciadas (Espião do Lar, My Home, Evento de entrega, Revista MBigucci News), que serão detalhadas à frente. Temos um cuidado especial quanto à proteção e sigilo de dados dos clientes.

A busca pelo encantamento e fidelização do cliente é mantida com a entrega do empreendimento. Em 2014, 100% dos imóveis foram entregues no prazo previsto e alguns até mesmo antecipadamente. Antes de efetivar as entregas antecipadas, o SAC realiza um levantamento prévio de satisfação com os clientes assim que a Engenharia sinaliza que a obra está adiantada na fase final. Confirmando a entrega antecipada, os clientes são avisados com pelo menos três meses de antecedência para se organizarem com as parcelas finais.

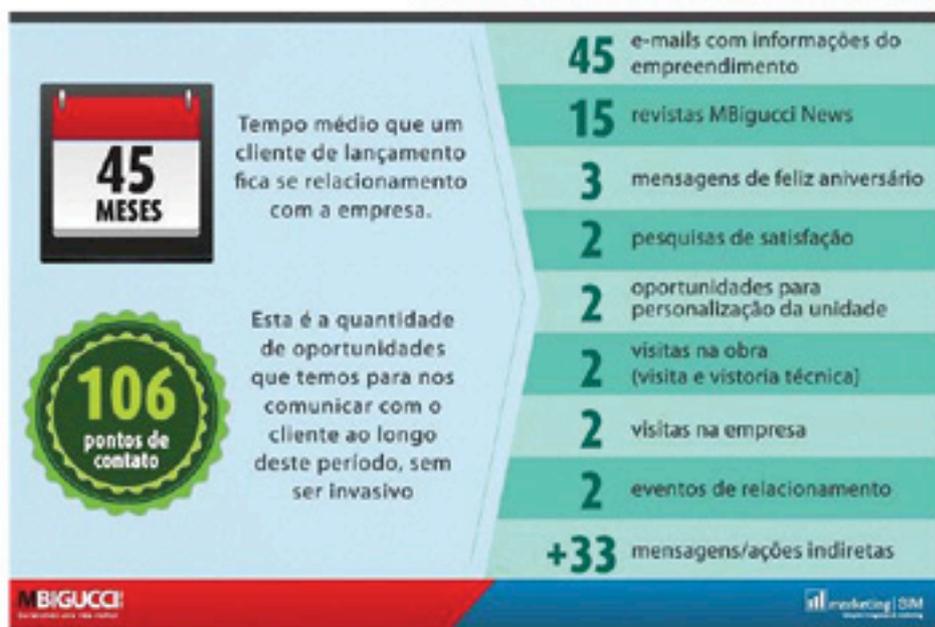
A consolidação do atendimento ocorre também no pós-entrega, seja no atendimento da Assistência Técnica, ou nas ações permanentes de relacionamento com o cliente, envolvendo-o em campanhas, premiações e benefícios.

Em 2014, de 1.126 clientes que utilizaram a Assistência Técnica, tivemos 88% de satisfação no atendimento, 994 clientes. A meta para 2015 é obter 100% de clientes satisfeitos.

No total, a empresa tem 45 meses de relacionamento direto com o cliente (do primeiro atendimento à entrega das chaves) e mantém 106 pontos de contato (online e pessoal).

As ações de relacionamento têm proporcionado cada vez mais clientes novos por indicação de clientes antigos. Em 2014 tivemos 16,4% de compras por indicação, contra 14,5% em 2013.

## Relacionamento com o Cliente



Colaboradoras gravam vídeo para mensagem de aniversário que é enviada aos clientes

## Pesquisa de satisfação

Anualmente a MBigucci realiza duas pesquisas para medir a satisfação dos clientes: uma Pós-Venda (90 dias após a assinatura do contrato de compra/venda) e outra Pós-Ocupação (180 dias após a entrega das chaves). As pesquisas são feitas por telefone com a equipe interna do Atendimento e também ficam disponíveis online, caso o cliente queira responder via Canal Cliente. Os resultados são avaliados pela direção da empresa para as providências necessárias de melhoria. As pesquisas avaliam cada um dos departamentos que o cliente teve contato, além dos acabamentos, materiais, projeto e demais detalhes do empreendimento.

O Índice de satisfação geral do cliente é medido pela resposta à pergunta se ele indicaria ou não a construtora.

Em 2014 a MBigucci alcançou o maior índice de satisfação entre seus clientes, nos últimos 6 anos, atingindo 73,85% de clientes que indicariam a construtora. Em 2013, este índice estava em 58,01%. O resultado demonstra que estamos no caminho certo quanto à solução de problemas e à busca da satisfação total dos clientes.



## Geric "A" e PQE

Em 2014 a MBigucci manteve o nível máximo ("A") no Geric (Gerência de Risco de Crédito) da Caixa - credenciamento que atesta a capacidade financeira e de produção das empresas. O resultado comprova a solidez e adimplência da construtora.

A empresa também recebeu, pelo 8º ano, o PQE - Programa de Qualificação Essencial, do SECOVI, demonstrando o comprometimento com a qualidade dos serviços.

## Financiamentos:

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



Bradesco



# Diferenciais

Entre os diferenciais oferecidos aos clientes MBigucci, estão:

## Espião do Lar

Visita à obra com data e horário previamente agendados para o cliente conhecer como está ficando o futuro lar. A visita é exclusiva, na própria unidade adquirida, e é acompanhada por equipe técnica para esclarecer as dúvidas. Tem duração de 30 minutos e o proprietário pode levar mais 4 acompanhantes maiores de 18 anos. Assim que finaliza a visita, o cliente responde uma pesquisa de satisfação por meio de um tablet, permitindo o monitoramento dos resultados em tempo real pela equipe do Atendimento. O Departamento Jurídico da MBigucci também fica à disposição online para esclarecer quaisquer dúvidas sobre o contrato. Em 2014 foram realizadas 232 visitas "Espião do Lar"



Clientes Juliana e Edvan do Classic MBigucci realizam a pesquisa de satisfação após a visita

### Avaliação - Espião do Lar\* 2014

Ótimo	88%
Bom	11%
Médio	1%
Ruim	0%
<b>TOTAL VISITAS</b>	<b>232</b>

\* 232 visitas realizadas em 2014 nas torres: Ed. Premium (First Class), Eds Athenas, Londres e Rio de Janeiro (Olimpic), Ed. Diego e Isabella (Classic), Ed. Paineira (Reserva Tropical)

## My Home

Programa pelo qual o cliente pode personalizar o seu novo lar com opções diferenciadas de acabamentos como metais, louças sanitárias, fechaduras, cerâmicas, piso laminado, granitos, além de fechamento de sacada, box, aquecedor a gás, esquadrias, instalação de churrasqueira no terraço e opção de cozinha americana (viabilidade do projeto). Os itens atendem aos quesitos de qualidade e segurança com marcas de renome no mercado. O My Home é oferecido aos clientes com o imóvel em lançamento ou início de obra, possibilitando diluir os custos em parcelas, pagas com as prestações do apartamento. 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 especificações detalhadas. My Home também engloba imóveis comerciais, com opções de piso elevado, forro mineral, fechadura elétrica, ar condicionado entre outros.

Em 2014, 181 unidades contrataram o My Home, frente a 92 unidades em 2013. O índice de satisfação dos clientes também aumentou em 2014, alcançando 90,23%, contra 85% em 2013. A meta de satisfação com o My Home é de 90%.



My Home



Sistema em 3D permite cliente visualizar como ficará o apartamento

### MY HOME

	CLIENTES QUE COMPRARAM	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO
2013	92	85%
2014	181	90.23%

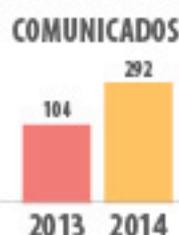
## Comunicados

Investimos cada vez mais em uma comunicação ágil, objetiva e transparente com os clientes. Os comunicados são enviados online, via Canal Cliente e e-mail, ou pelo correio, com o máximo de antecedência e sempre que necessário, para comunicar:

- Início e andamento das obras
- Visitas à obra (Espião do Lar)
- Vistoria Técnica
- Emissão de Habite-se
- Processo de financiamento
- Evento de entrega do imóvel
- Entrega de chaves
- Assembleia para constituir condomínio
- Campanhas de Relacionamento

(E outros assuntos, de acordo com a necessidade)

Em 2014 tivemos um significativo aumento no número de comunicados enviados, ampliando cada vez mais o relacionamento com o cliente.



**MBIGUCCI** INÍCIO DE OBRAS

**impactus**  
MBIGUCCI

Prezado cliente,

A MBigucci tem um excelente motivo para você reunir toda a sua família e comemorar mais uma conquista em sua vida!

É com muita alegria e satisfação que informamos o início das obras do Impactus MBigucci, localizado na Rua Lombardi, 28, Parque Jacatuba - Santo André.

Começamos a construir o seu sonho e a desenvolver uma nova qualidade de vida para você e sua família.

Nos próximos meses, você poderá acompanhar passo a passo a evolução do seu sonho através dos informativos da MBigucci.

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

**MBIGUCCI**  
construindo uma nova realidade

## Campanhas

Como parte da fidelização do relacionamento com o cliente, a MBigucci promove campanhas de marketing interativas. Em 2014 realizamos:

- Raspadinha da Copa - com prêmios no valor até 10 mil reais (refrigerador, fogão, lavadora e secadora), além de um jogo de copos personalizados para todos os clientes que compraram no período do torneio
- Indique um amigo - o cliente ganha uma TV por indicar um amigo que compre um apartamento
- Waze - para divulgar o novo aplicativo incorporado pela construtora, os clientes que passaram no plantão do Marco Zero MBigucci por indicação do Waze, nos meses de março e abril, receberam um livro sobre futebol
- Seu apê na revista - os clientes enviaram fotos e dicas de como decoraram seus apartamentos. As melhores foram para matéria da revista MBigucci News
- Seu filho na revista "Turma do Biguccino" - campanha incentivando os filhos dos colaboradores a enviarem fotos sobre seus animais de estimação. As imagens foram publicadas na revista infantil
- Pergunte ao Atala - clientes enviaram perguntas para matéria na Revista MBNews com o nutricionista e especialista em esporte, Márcio Atala
- Waze - o aplicativo também foi tema de uma matéria na revista MBigucci News. Os clientes participaram contando sua história

**Você não vive mais sem o waze?**

Conte sua história, como o Waze te salvou no trânsito, e participe da Revista MBigucci News, que trará na próxima edição uma matéria especial sobre o aplicativo. Válido somente para clientes da MBigucci (empreendimentos prontos ou em construção).

Envie sua história com seu nome completo, idade, profissão e nome do imóvel que comprou ou mora para: [imprensa@mbigucci.com.br](mailto:imprensa@mbigucci.com.br) até 28/1. Você na Revista MBigucci News!

**MBIGUCCI**  
construindo uma nova realidade



## Revista MBigucci News

Publicação trimestral, gratuita, entregue via correio aos clientes, fornecedores e colaboradores da MBigucci. Disponível também nos plantões de vendas e na versão online em: [www.mbigucci.com.br/mbigucci-news](http://www.mbigucci.com.br/mbigucci-news). Traz matérias sobre mercado imobiliário, informações da

MBigucci, evolução das obras em andamento, além das seções de decoração, meio ambiente, responsabilidade social, turismo etc. As reportagens têm interatividade e participação de clientes, colaboradores e fornecedores. Tiragem: 5 mil exemplares



## Revista Infantil

"Brincando com a Turma do Biguccino" é uma publicação com atividades educativas e de passatempo focada em temas como meio ambiente, alimentação saudável, educação financeira. Com 12 anos de existência, a revista é

gratuita e vai encartada na edição de dezembro da MBigucci News. Os personagens da "Turma do Biguccino" são versões infantis de colaboradores reais da MBigucci, uma forma de homenagear quem completa 25 anos de empresa. Em 2014, o tema da revista foi Animais de Estimação.



### ACESSOS AO PORTAL

2013	880.000
2014	1.149.300

## Portal MBigucci

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

Totalmente reformulado em 2014, ganhou uma navegação responsiva para dispositivos móveis (smartphones, tablets etc). Com visual moderno e atrativo traz informações sobre os empreendimentos em construção, com fotos atualizadas mensalmente, fases da obra, 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 da empresa (história, portfólio, prêmios, responsabilidade ambiental e social, relatórios etc), e áreas específicas para clientes, imprensa, fornecedores e colaboradores. Em 2014 ultrapassou a marca de 1 milhão de acessos. Tem como meta para 2015 atingir: 1.200.000 de acessos.



## Canal Cliente

Disponível online em [clientes.mbigucci.com.br](http://clientes.mbigucci.com.br), é uma completa ferramenta de relacionamento com o cliente. Oferece acompanhamento do contrato e extrato financeiro das prestações, segunda via de boletos, antecipação de parcelas, informativos e fotos mensais da obra, canal para sugestões, solicitações e reclamações, SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) e acesso para o serviço MY Home (personalização de acabamentos). Em 2014 o Canal Cliente ganhou um visual mais atrativo e totalmente integrado com as redes sociais.



## SAC

Serviço de Atendimento ao Cliente MBigucci - disponível online e via telefone com atendimento cortês e personalizado. Tem como meta dar retorno no prazo de 48 horas úteis. Em 2014 foram realizados 10.255 atendimentos com 91% de retorno dentro do prazo.

## 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 do seu imóvel 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, a equipe de obra é acionada e uma revistoria é agendada. A meta para revistoria, foi adequada em 2014 para 30 dias.

Em 2014 foram realizadas 404 vistorias, entre empreendimentos entregues e vendas novas (prédio pronto).



Clientes realizam check-list completo no apartamento antes de receberem o imóvel



Plantão de Vendas do Uniqna MBigucci: corretores e equipe jurídica à disposição dos clientes

## Plantão de Vendas

A comercialização dos nossos empreendimentos é feita pela própria MBigucci e por empresas parceiras. No total, cerca de 300 corretores prestam serviço para a empresa. Os corretores (internos e parceiros) participam de reuniões mensais e extras com equipe gerencial e diretores, 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.

## Corretores no WhatsApp

Em 2014 incorporamos o WhatsApp como mais um canal de atendimento rápido para vendas. A ferramenta veio somar ao nosso chat de corretores, disponibilizando em tempo real detalhes, preços, localização e outras informações do imóvel. Além da versão online, é possível ainda cadastrar-se para receber informações via SMS, no celular.



## Redes sociais

A construtora mantém perfil nas principais redes sociais, compartilhando com clientes e internautas informações e fotos de empreendimentos, novidades da MBigucci e assuntos de interesse. A novidade de 2014 foi o WhatsApp. O uso do aplicativo de mensagens instantâneas resultou inclusive em vendas. No Flickr são postadas mensalmente fotos das obras. No YouTube adicionamos vídeos sobre os empreendimentos e reportagens de interesse. 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.



## Sistema Data Programada

Voltado ao cliente corporativo, o sistema B2B 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 principalmente por redes de supermercado e fast food, além de agências bancárias.



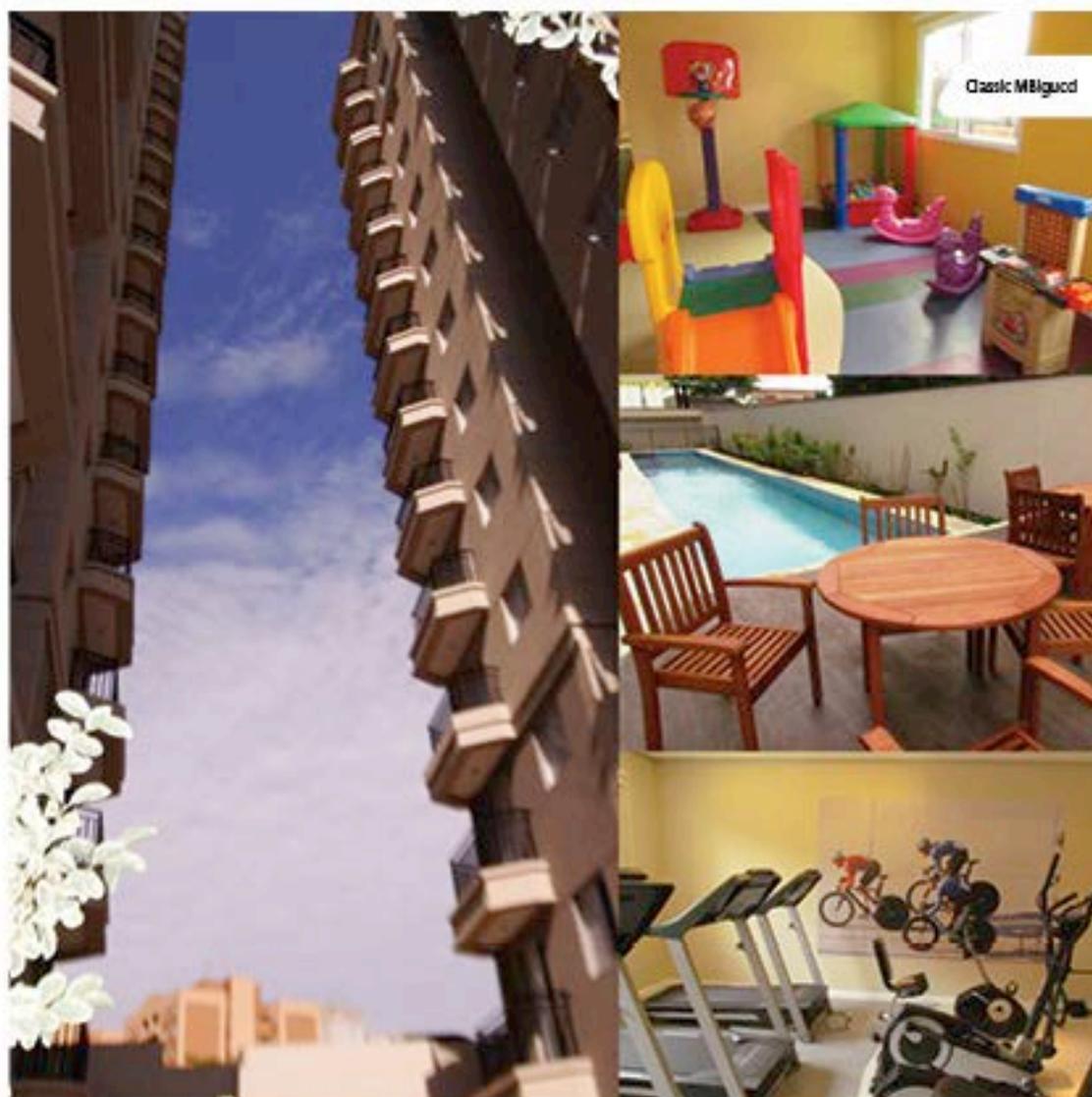
Centro Comercial Rotary entregue em São Bernardo do Campo / SP

## Antecipação de parcelas

Programa de antecipação de parcelas que pode ser realizado online, diretamente pelo Canal Cliente. Tem como vantagem a redução dos juros do saldo devedor. O Serviço de Atendimento ao Cliente também fica disponível para dúvidas e orientações sobre o melhor benefício na antecipação.







Classic MBigucci



"O resultado atendeu e muito nossas expectativas. Tudo o que estava no folheto foi colocado. Gostamos muito das cores, dos móveis e do acabamento das áreas comuns. Em nosso apartamento fizemos o My Home (personalização de acabamentos) de todos os materiais, e a instalação ficou ótima. O atendimento de toda equipe MBigucci também ficou a contento!"

**Ricardo e Alexandra Siqueira, com a filha Beatriz, durante a entrega do empreendimento Classic MBigucci, em São Bernardo do Campo (nov/2014)**

# Qualidade e produtividade



Em 2014 a MBigucci deu um grande salto na produtividade e qualidade das suas obras, resultado de um trabalho intenso preventivo dos Departamentos de Planejamento e Engenharia, realizado nos últimos anos. Foram implementadas novas ações de tecnologia da informação e tecnologia construtiva, além de um sistema rigoroso de acompanhamento do cronograma das obras e iniciativas focadas na prevenção de problemas.

A empresa também buscou antecipar as contratações dos serviços em cada etapa. Outra medida adotada foi a solicitação de documentações nos órgãos públicos com a maior antecedência possível, evitando que a entrega do imóvel seja prejudicada pela burocracia.

O maior entrosamento e proximidade da equipe de Planejamento com equipe da Engenharia e de Obras foi um importante passo para os resultados alcançados. São realizadas reuniões gerenciais trimestrais e visitas periódicas dos cola-

boradores de Planejamento nas obras, que têm auxiliado na identificação, prevenção e solução de possíveis problemas de prazo e custo. Os cronogramas das obras são atualizados a cada 30 dias e a equipe da Engenharia também se reúne semanalmente para troca de informações.

Como resultado tivemos 100 % das obras entregues no prazo previsto, em 2014. Alguns empreendimentos foram entregues até mesmo antecipadamente, como: Classic MBigucci (torre Diego = 48 unidades), UP MBigucci (84 unidades) e Status MBigucci (torres Charme e Requite = 180 unidades).

Em 2014 chegamos também à marca de 1 milhão de metros quadrados construídos, um grande orgulho para uma empresa com 31 anos de existência.

Para 2015, a meta do Depto de Planejamento é desenvolver oito métodos que melhorem ainda mais o Controle de Custo e Prazo em conjunto com a Obra.



## 1 milhão de m<sup>2</sup> construídos



Equipe de obra comemora entrega antecipada em dois meses do empreendimento UP MBigucci, localizado em São Bernardo do Campo/SP

### Entrega Técnica

Outra ação piloto realizada em 2014 foi a entrega técnica prévia do empreendimento UP MBigucci para a equipe da Assistência Técnica. Cerca de um mês antes do prédio ser entregue para o cliente, todos os colaboradores da Assistência Técnica visitam a construção, juntamente com engenheiros e mestre de obras, conhecendo em detalhes a localização e funcionamento das entradas, prumadas e saídas de água, eletricidade, gás e telefone, casa de bombas, geradores, centro de medição de energia, controle de exaustores etc. O objetivo é preparar a equipe de manutenção para otimizar soluções, identificando e sanando possíveis ocorrências de forma ágil e assertiva.



Colaboradores da Engenharia apresentam UP MBigucci para equipe da Assistência Técnica: otimização nos atendimentos

### Validação acabamentos My Home

Equipe de Planejamento, Engenharia e do programa My Home (Personalização) validam previamente os acabamentos que estarão à disposição dos clientes para aquisição da personalização do apartamento, evitando possíveis incompatibilidades de materiais. Também são elaboradas plantas ilustrativas das aplicações, padronizando os serviços. A ação contribuiu para elevar a satisfação dos clientes do My Home, que ficou em 90,23% em 2014.

### Certificações

A qualidade no processo construtivo da MBigucci, bem como seu compromisso em minimizar os impactos ambientais são atestados pelas certificações mais representativas do setor que possuímos, como a NBR ISO 9001:2008 (sistema de gestão da qualidade e melhoria contínua dos produtos e serviços) e o PBQP-H (Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade do Habitat), que incentiva ações de modernização produtiva e melhoria da qualidade. Vale ressaltar que a MBigucci também adota em seu sistema de gestão as normas e diretrizes da ISO 14000 (gestão ambiental) e OHSAS 18001 (saúde e segurança do trabalho), passando inclusive por auditorias internas e externas.



Equipe técnica valida apartamento protótipo do Impactus MBigucci, em construção em Santo André/SP

## Protótipo

Implementado de forma piloto na obra Piemonte (Rua Francisco Hurtado, 30, Saúde/SP), o apartamento protótipo para validação tem objetivo de detectar e corrigir todas as possíveis interferências, visando aumentar a produtividade, evitar desperdícios com materiais e mão de obra durante a execução do empreendimento e conseguir um resultado final que traga maior satisfação aos clientes. O protótipo é um apartamento preparado como se estivesse pronto para a vistoria técnica do cliente, com instalações elétricas e hidráulicas, gesso, forro, pedras, bancadas (ou moldes das mesmas), caixilhos etc, conforme projeto original. A validação do protótipo é feita por equipe técnica da MBigucci com engenheiros, arquitetos, mestre de obras, projetistas, técnicos de elétrica e hidráulica, além de gerentes e do diretor técnico da área. Nos testes são verificados desde a localização e quantidade de tomadas e interruptores, posicionamento de ralos e tomeiras, pedras, abertura das janelas até o local de passagem das tubulações de água e esgoto. Tudo isso simulando o apartamento em funcionamento com móveis e equipamentos eletrônicos.

A MBigucci executa e compatibiliza todos os projetos com antecedência para evitar qualquer tipo de interferência nas suas obras, utilizando inclusive a nova tecnologia BIM (Building Information Modeling) que na sua aplicação básica "monta" o empreendimento virtualmente em 3D. Porém, mesmo com toda teoria e tecnologia aplicadas nos projetos, alguns itens, principalmente de instalações hidráulicas e elétricas, ainda podem sofrer interferências e o protótipo sana isso com a prática.

## Norma de desempenho

A MBigucci também está se adaptando com treinamentos e contratações para atender às demandas da nova norma ABNT NBR 15575-5 (Edificações Habitacionais - Desempenho).

# Fornecedores

A gestão dos nossos fornecedores é um assunto de extrema importância para a empresa. O processo de seleção está sempre em aperfeiçoamento, tendo como meta erradicar atrasos, eliminar custos desnecessários, priorizar questões ambientais e antecipar problemas e soluções.

Todos os produtos que utilizamos são normatizados e atestados para qualidade e segurança, priorizando também a minimização dos impactos ambientais.

O Departamento de Suprimentos, responsável por esta área, está sempre em atualização e vem estabelecendo parcerias de cooperação com áreas internas e empresas externas, visando a resolução de problemas comuns e a disfunção burocrática do setor.



LOCALIZAÇÃO DOS FORNECEDORES	
Região Metropolitana de São Paulo	90%
Outros Locais*	10%

\*Incluindo outros estados do Brasil

Obra do empreendimento Olímpic M'Bigucci, no Bairro Saúde / SP



## FORNECEDORES

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

- ✓ Nossos contratos com fornecedores têm como padrão cláusulas referentes aos direitos humanos, onde a contratada se compromete a não adotar práticas de trabalho escravo e trabalho infantil;
- ✓ O relacionamento e comunicação com os fornecedores segue comportamento ético, coibindo qualquer forma de vantagem ou corrupção;
- ✓ Revisão do programa de Especificação de Compras de Materiais (ECM), onde estão listados os principais materiais utilizados na construção. Cada material possui um documento técnico com características padronizadas e detalhadas para compras. A especificação é 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 treinamentos da equipe;
- ✓ 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;
- ✓ A equipe de Suprimentos/Compra também realiza visitas às obras a fim de minimizar divergências e dúvidas sobre especificação de materiais;
- ✓ Avaliação mensal dos prestadores de serviço (empresas 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. Todos os fornecedores críticos de serviço da obra, independentemente, se o serviço é controlado ou não, também são avaliados, tais como: serviço de montagem de elevadores, guincho de obra, empresa de vigilância da obra, moldura de eps, fundação, contenção etc.

QUADRO  
PLANILHA DE QUALIFICAÇÃO DE FORNECEDORES DE MATERIAIS

FORNECEDOR	OBRA						
	Segurança	Organização	Limpeza	Prazo	Desperdício	Atendimento a Normas de Qualidade	Outros
FORNECEDOR 1	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
FORNECEDOR 2	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
FORNECEDOR 3	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
FORNECEDOR 4	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
FORNECEDOR 5	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
FORNECEDOR 6	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
FORNECEDOR 7	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
FORNECEDOR 8	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
FORNECEDOR 9	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
FORNECEDOR 10	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
FORNECEDOR 11	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
FORNECEDOR 12	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
FORNECEDOR 13	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
FORNECEDOR 14	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
FORNECEDOR 15	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
FORNECEDOR 16	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
FORNECEDOR 17	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
FORNECEDOR 18	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
FORNECEDOR 19	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
FORNECEDOR 20	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
FORNECEDOR 21	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
FORNECEDOR 22	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
FORNECEDOR 23	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
FORNECEDOR 24	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
FORNECEDOR 25	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
FORNECEDOR 26	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
FORNECEDOR 27	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
FORNECEDOR 28	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
FORNECEDOR 29	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
FORNECEDOR 30	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
FORNECEDOR 31	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
FORNECEDOR 32	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
FORNECEDOR 33	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
FORNECEDOR 34	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
FORNECEDOR 35	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
FORNECEDOR 36	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
FORNECEDOR 37	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
FORNECEDOR 38	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
FORNECEDOR 39	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
FORNECEDOR 40	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
FORNECEDOR 41	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
FORNECEDOR 42	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
FORNECEDOR 43	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
FORNECEDOR 44	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
FORNECEDOR 45	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
FORNECEDOR 46	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
FORNECEDOR 47	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
FORNECEDOR 48	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
FORNECEDOR 49	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
FORNECEDOR 50	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊

Quadro com avaliação mensal dos prestadores de serviço

## RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

- ✓ 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;
- ✓ Manual do Proprietário e Manual do Síndico (entregues junto com o imóvel) possuem lista com os nomes e contatos dos fornecedores de materiais para aquele imóvel, visando manter a segurança e o padrão de qualidade do empreendimento recebido;
- ✓ Ampliação da parceria com Fornecedores para treinamentos técnicos envolvendo as áreas de engenharia, obras, planejamento e compras;
- ✓ Para fornecedores que trabalham com produtos extraídos do meio ambiente (areia, pedra, granito, madeira etc.), são exigidas: LA = Licença Ambiental pelo Órgão/Secretaria Regulamentador do Meio Ambiente do Estado, onde o produto é extraído; D.V. = Declaração de Vínculo entre Distribuidor e Empresa que extrai o produto da natureza; DOF = Documento de Origem Florestal - Exceto Madeira Reflorestada; ISO 9001 = Certificação de Qualidade; CE. = Certificação Específica; C.R. =

Certificado de regularidade emitido pelo IBAMA. O controle desta documentação é feito semestralmente.

- ✓ Avaliação semestral 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 que calcula automaticamente a nota de desempenho para cada fornecedor e fica disponível para consulta. O fornecedor é desativado se obtiver nota menor ou igual a 85%
- ✓ EIM (Especificação e Inspeção de Materiais) - Todos os materiais que interferem na qualidade final do produto (hoje temos listados 39 tipos) assim que chegam nas obras, antes mesmo de descarregar, são verificados e inspecionados de acordo com o procedimento EIM. O procedimento padroniza e exemplifica todos os ensaios que devem ser feitos para atestar a qualidade desses materiais. Os dados e resultados são registrados na Ficha de Verificação de Material (FVM) e são acompanhados pela equipe de Suprimentos/Engenharia que qualificam ou desativam o fornecedor.
- ✓ Em 2014 foi implementado um sistema para aprovação de cotações diretamente no MEGA (sistema de gerencial online) o que resultou em uma grande economia de papel.



Complexo misto Marco Zero, a maior obra em construção da MBIgucd na cidade de São Bernardo do Campo / SP

# Comunidade

A construção de um empreendimento gera relevantes impactos sociais para a comunidade do entorno: se por um lado a economia local é ativada, com a geração de muitos empregos e a contratação de fornecedores próximos, por outro lado há os possíveis transtornos de uma obra, como emissão de ruídos e partículas, alteração do tráfego local, maior movimentação de pessoas e veículos, entre outros.

A fim de evitar esses possíveis incômodos, a MBigucci realiza uma série de cuidados além de estabelecermos uma relação de cordialidade e atenção com a comunidade do entorno, por meio da equipe técnica de obra e do 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 agendada com empresas terceirizadas para horário comercial, respeitando as legislações locais;

Os colaboradores (diretos e indiretos) também são orientados sobre cuidados com ruídos e limpeza da obra, a fim de evitar reclamações dos vizinhos;

Outro cuidado é com a 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 e sempre que necessário a equipe técnica agenda reuniões pessoalmente com os vizinhos para tomadas das providências.

Em 2014 registramos 32 solicitações, entre informações, reclamações e dúvidas de vizinhos, em 11 empreendimentos e terrenos em construção. Os principais assuntos abordados foram: resíduo de obra, possíveis fissuras, barulho, obstrução de tráfego. Todas as solicitações foram atendidas pelo SAC e as providências tomadas pela equipe de engenharia de cada empreendimento.



# Responsabilidade Ambiental

Um dos principais desafios do desenvolvimento sustentável de nossa atividade está no equilíbrio entre o crescimento econômico que as novas construções proporcionam e os impactos ambientais gerados.

Para que nossas construções sejam feitas minimizando ao máximo os danos ambientais, seguimos metas pré-estabelecidas (redução de resíduos, economia de água e energia) e estamos sempre pesquisando e implementando novas práticas, tecnologias e equipamentos, além das obrigações legais da área. Procuramos ainda com nossas ações, agregar resultados positivos para preservação ambiental, com foco na conscientização dos nossos colaboradores e clientes para o melhor uso dos recursos naturais.

A responsabilidade ambiental na MBigucci teve início em 2002, com a implantação do sistema de qualidade ISO 9001 no escritório e nas obras. Logo foi se expandindo, agregando cada vez mais ações e se transformou, em 2005, no Programa Big Vida de Responsabilidade Ambiental, mantido até hoje.

Contribuímos também em discussões sobre desenvolvimento de construções sustentáveis, ecologicamente corretas e socialmente viáveis, participando e/ou coordenando grupos de estudo no Secovi-SP (Sindicato da Habitação) e na Associação dos Construtores, Imobiliárias e Administradoras do Grande ABC, entidades que estamos diretamente ligados. Disseminamos o tema ainda por meio de palestras em Universidades e rotineiramente recebemos grupos de estudantes de Engenharia, Arquitetura e Urbanismo para conhecer nossas ações. Apoiamos as decisões políticas do governo brasileiro (esfera municipal, estadual e federal) que contribuam para o desenvolvimento sustentável.

Em nossas obras e escritórios impomos o uso de sistemas e equipamentos sustentáveis, aliados a atitudes responsáveis em favor do meio ambiente. Incorporada à política e à missão da MBigucci e liderada pelos diretores administrativo e técnico, Roberta Bigucci e Milton Bigucci Junior, a responsabilidade ambiental está enraizada na cultura da empresa e dos colaboradores.

Como resultado temos 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. Todas nossas ações são monitoradas por auditorias internas e externas.

Em 2014 não tivemos multas em relação à legislação ambiental. Em nossas auditorias internas, realizadas trimestralmente, constatamos três não-conformidades em procedimentos da área, cujas ações já foram reparadas. Na auditoria externa, realizada no mês de novembro de 2014, não houve não-conformidades ambientais.

Buscamos avançar cada vez mais também junto aos nossos fornecedores e clientes, incentivando-os a adotar práticas sustentáveis, seja por meio de campanhas e comunicados informativos, divulgação de reportagens sobre o tema em nossa revista MBigucci News, conversas diretas nos contatos que temos com clientes. Sabemos que este é só o começo de um caminho a percorrer. Nosso objetivo é enraizar essa responsabilidade ambiental que cultivamos, desde o primeiro contato com o cliente, ainda no plantão de vendas.

Nas próximas páginas nossas metas e ações desenvolvidas:





Olympic M'Bigucci, em construção no Bairro Saúde / SP, recebeu mais de 60 árvores, além de centenas de arbustos e flores. Cada novo empreendimento recebe em média 30 árvores, priorizando as espécies nativas e frutíferas.

# Redução de Resíduos



O Departamento Técnico da MBigucci é o responsável pela gestão de redução de resíduos gerados nas obras, como madeira, entulho cinza, gesso, papel e plástico, o que é feito desde o ano de 2008.

Com base no histórico das nossas obras, em 2011 foram criadas metas de redução e em 2013 as metas foram padronizadas quanto ao parâmetro de mensuração dos resíduos, que passou a ser feito em metro cúbico (m<sup>3</sup>) por metro quadrado (m<sup>2</sup>) de área construída da obra, resultando em dados mais confiáveis e metas tangíveis.

Em 2014 mantivemos as metas de redução estipuladas em 2013 e começamos efetivamente também a mensurar a geração de resíduos pela média de colaboradores nas obras, atendendo a legislação vigente, a Política Nacional de Resíduos Sólidos e o PBQP-H.

Os dados são compilados mensalmente e no acumulado do ano e passam por monitoramento de auditorias internas.

## METAS 2014

### \*Entulho

Meta: reduzir de 0,054m<sup>3</sup>/m<sup>2</sup> para 0,050 m<sup>3</sup>/m<sup>2</sup> de área construída

Resíduo gerado em 2014: 0,052 m<sup>3</sup>/m<sup>2</sup> de área construída

0,86 m<sup>3</sup>/colaborador (considerando 1.575m<sup>3</sup> de resíduos e 1.845 colaboradores)

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

### Madeira

Meta: reduzir de 0,054m<sup>3</sup>/m<sup>2</sup> para 0,050 m<sup>3</sup>/m<sup>2</sup> de área construída

Resíduo gerado em 2014: 0,057 m<sup>3</sup>/m<sup>2</sup> de área construída

0,57m<sup>3</sup>/colaborador (considerando 2.016m<sup>3</sup> de resíduos e 3.528 colaboradores)

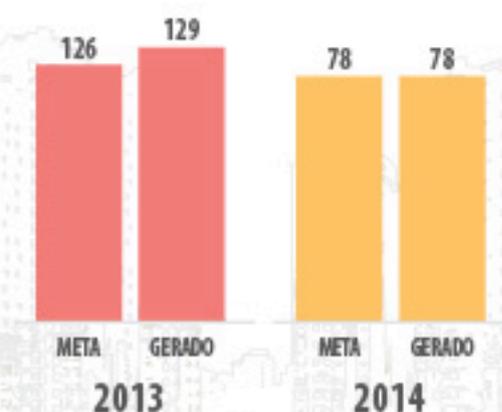
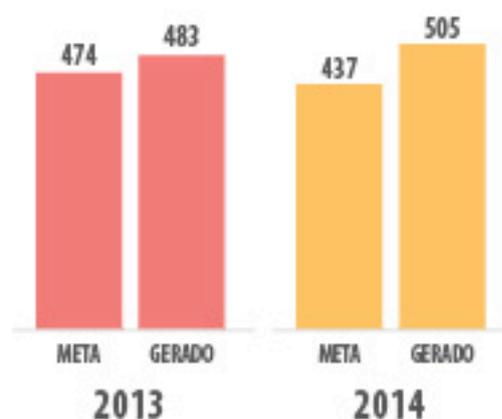
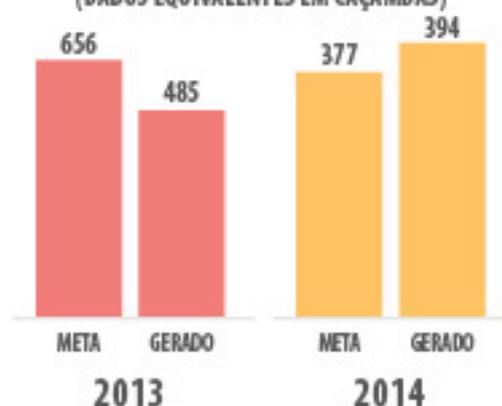
### Gesso

Meta: reduzir de 0,009m<sup>3</sup>/m<sup>2</sup> para 0,006 m<sup>3</sup>/m<sup>2</sup> de área construída da aplicação de gesso

Resíduo gerado em 2014: 0,006 m<sup>3</sup>/m<sup>2</sup> de área construída

0,20m<sup>3</sup>/colaborador (considerando 318m<sup>3</sup> de resíduos e 1.561 colaboradores)

(DADOS EQUIVALENTES EM CAÇAMBAS)



## METAS 2014

### Plástico

Meta: reduzir de 0,00935 Bags/m<sup>2</sup> para 0,009 Bags/m<sup>2</sup> de área construída

Resíduo gerado em 2014: 0,00802 Bags/m<sup>2</sup>

0,1 Bag/colaborador (considerando 204 Bags de resíduos e 2.474 colaboradores)

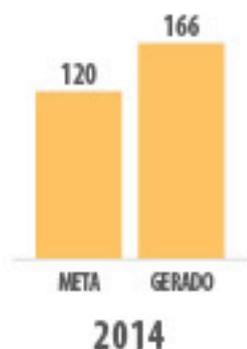
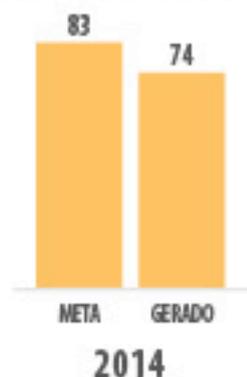
### Papel

Meta: reduzir de 0,0138 Bags/m<sup>2</sup> para 0,013 Bags/m<sup>2</sup> de área construída

Resíduo gerado em 2014: 0,0180 Bags/m<sup>2</sup> de área construída

0,22 Bag/colaborador (considerando 662 Bags de resíduos e 2.989 colaboradores)

(DADOS EQUIVALENTES EM CAÇAMBAS)



Área total construída em 2014 (janeiro a dezembro): 43.841,66m<sup>2</sup>, referente aos empreendimentos: Olympic, Classic, Marco Zero Premier, Marco Zero Prime, Marco Zero Tower, Marco Zero Mix, Boulevard Office, Impactus, Piemonte, Wynn.

Em 2014 atingimos as metas para redução de gesso e plástico. Em relação à madeira, vale destacar que de acordo com o que a legislação prevê, fazemos a reutilização de grande parte do material em pelo menos duas obras seguidas (para a construção de canteiro e para formas), sendo assim, a mensuração na última obra acaba gerando um índice maior do que o real. Em 2014 passamos a utilizar argamassas em embalagens de papel que em 2013 eram de plástico, por este motivo houve um acréscimo dos resíduos de papel. Quanto ao entulho, que não alcançou a meta, os índices são analisados pelo Departamento Técnico (Planejamento, Engenharia e Obra) para ações necessárias.



Colaborador Romildo Santana na coleta seletiva da obra Wynn Tower MBI gucc

# Reciclagem, reutilização e beneficiamento

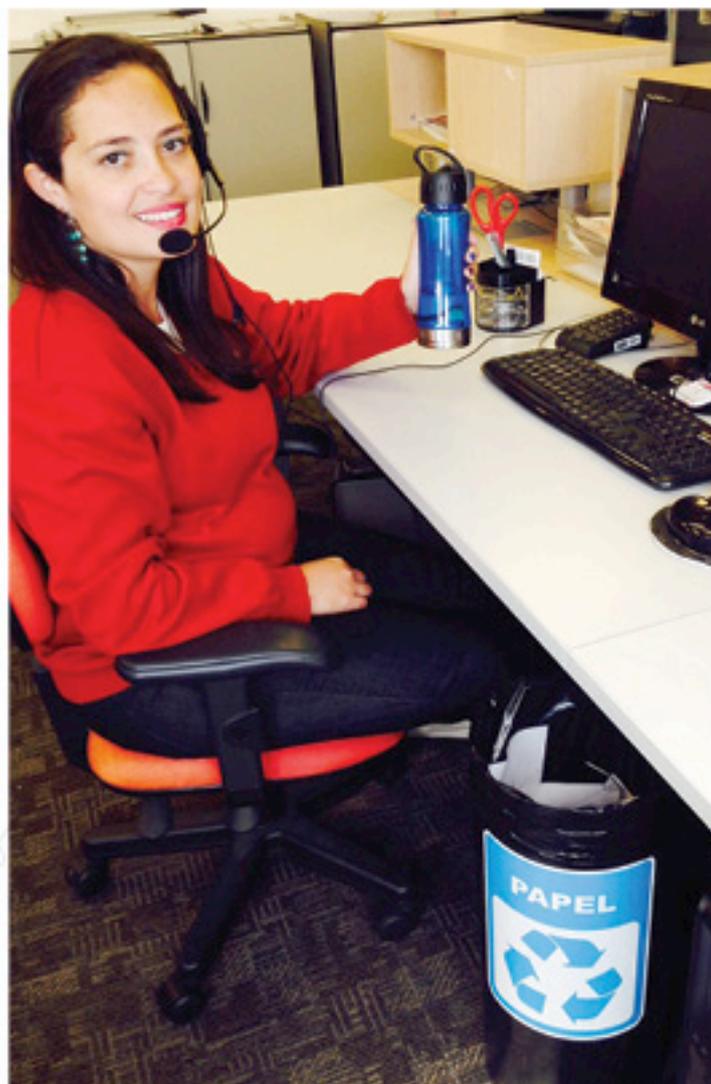


Nosso objetivo principal na gestão ambiental das obras e escritórios é reduzir ao máximo os resíduos gerados. O que ainda sobra é reutilizado ou encaminhado para reciclagem.

Respeitando os padrões legais de segurança e de qualidade, sempre que possível, reutilizamos materiais e resíduos de obra. O entulho de alvenaria, por exemplo, é usado para aterrar algumas áreas, geralmente dentro da própria obra. Os materiais da estrutura de um canteiro de obra são reaproveitados para construção de um novo canteiro. A madeira, além de ser reaproveitada no canteiro, também é usada para formas. Até mesmo pequenas sobras acabam tendo serventia, como pedaços de canos (PVC) e

sobras de Madeirit que são recortados e reutilizados como passantes para marcações hidráulicas e de prumada.

Nos escritórios também fazemos a coleta seletiva e reutilização de materiais. Cada mesa possui um cesto exclusivo para reciclagem de papel e nas copas, assim como na entrada do prédio-sede da empresa, há coletores maiores para separação de metal, plástico, papel, vidro e orgânico. A MBigucci também incentiva seus colaboradores a utilizarem squeezes e garrafinhas de água, reduzindo o consumo de descartáveis. Sempre que possível, as impressões também são feitas frente/verso, reduzindo sulfites.



Colaboradora Meire de Assis, do SAC. "Além de ser exemplo para outras construtoras, as ações de responsabilidade ambiental da MBigucci permitem uma nova visão e conscientização dos colaboradores."

## Destinação dos Resíduos

Atendendo às Resoluções Conama 275/341 e à Política Municipal de Resíduo Sólido, nossos resíduos são classificados e enviados para áreas de transbordo e triagem (ATTs), com destinação final a empresas recicladoras. Todo o procedimento é monitorado por meio de CTRs (Controle de Transporte de Resíduo) e Atestado de Vínculo da Empresa Recicladora.

Conheça a destinação final dos nossos resíduos e os valores investidos em 2014:

**Gesso** – tem como destino final uma indústria cimenteira que utiliza o resíduo na fabricação de concreto/cimento. Enviado 318 m<sup>3</sup>. Custo com destinação: R\$ 28.170,00

**Entulho/alvenaria** – enviado a empresas onde é processado e transformado em agregados para a construção. Enviado 1.575 m<sup>3</sup>. Custo com destinação: R\$ 63.071,00

**Madeira** – direcionada para empresa que faz o processamento, secagem e a transformação do resíduo em biomassa para combustível. Enviado 2.016 m<sup>3</sup>. Custo com destinação: R\$ 50.897,00

**Plástico** – destinado à empresa que faz processamento do resíduo e granulação, transformando-o em matéria prima para sacos. Enviado 294 Bags. Custo com destinação: R\$ 12.952,53

**Papel** – destinado a duas indústrias recicladoras que fazem bobinas de papel. Enviado 662 Bags. Custo com destinação: R\$ 25.643,31

Custo total em 2014 com destinação de resíduos de obra (gesso, entulho, madeira, plástico, papel): R\$ 180.733,34

**Resíduos especiais (tintas e óleos)** – é feito contato com a Cetesb e com o fabricante, direcionando para o local indicado



Todas as obras da MBGucci possuem metas pré-estabelecidas para redução de resíduos

# Economia de Recursos Naturais



## Água

### Captação de água da chuva

Em janeiro de 2014 foi implementado na obra do empreendimento Piemonte (em construção na Rua Francisco Hurtado, 30 – B. Saúde/SP) um sistema de captação e aproveitamento de água da chuva. Em dez meses (fevereiro a dezembro de 2014) o sistema conseguiu economizar 211.456 litros de água, o equivalente a R\$ 8.647,90 (caso fosse comprada da concessionária). A água da chuva armazenada é usada para a limpeza geral do canteiro de obras, nas descargas dos sanitários e também para testes de impermeabilização e a cura do concreto. O custo total do sistema (caixas de água, bombinha elétrica, canos, vedação e telinha de cobertura) foi de R\$ 4.500,00. A iniciativa foi proposta pelo engenheiro Allan Santiago, responsável pela obra, com aval e apoio da Diretoria Técnica da MBigucci.

Diante dos excelentes resultados do Piemonte, a MBigucci passará a utilizar o mesmo sistema de captação de água da chuva para todas suas obras, desde que haja viabilidade técnica.

### Medição individualizada

Desde 2008 a MBigucci entrega os empreendimentos preparados para a instalação de sistema de medição individualizada de água e gás. A partir de 2012, atendendo às legislações de cada município, passou entregar também alguns empreendimentos com os relógios individuais já instalados. A medição individualizada pode resultar em uma economia de 30% a 40% no consumo de água no condomínio.

## METAS DE REDUÇÃO

### Água\*

Reduzir o consumo de água de 0,25 m<sup>3</sup>/m<sup>2</sup> para 0,20m<sup>3</sup>/m<sup>2</sup> de área construída.

Consumo obtido em 2014: 0,22m<sup>3</sup>/ m<sup>2</sup> de área construída.

\*O consumo de 2014 foi de 9.693m<sup>3</sup> de água, 10,54% acima da meta, porém houve uma redução de 11,57% em relação à média de 2013, o que demonstra que a empresa está no caminho certo.

	ÁGUA (em m <sup>3</sup> )	
	2013	2014
META	-	8.768
CONSUMIDO	10.960	9.693



Instalado na obra Piemonte (B. Saúde/SP), o sistema capta água da chuva, por meio das calhas do telhado



A água é armazenada em reservatórios no solo e depois é bombeada para uma caixa superior e utilizada para descargas e limpeza geral da obra



O sistema de captação de água da chuva já economizou mais de 211 mil litros de água

## Energia elétrica

### Iluminação natural

Em 2008 começamos a utilizar em nossos canteiros externos 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.

A partir de 2013 passamos a utilizar também telhas translúcidas intercaladas com as tradicionais nos telhados, proporcionando bastante claridade. Em alguns canteiros foram mesclados os sistemas de telhas translúcidas e garrafas PET. Em um dia ensolarado é possível substituir totalmente a iluminação elétrica.

A eficácia dos dois sistemas 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. No entanto, foram mantidos os pontos de luz elétrica nos canteiros, para os dias sem sol. Em 2014, os sistemas foram usados no canteiro das obras: Olímpic, Piemonte e Marco Zero.

Outro material que passamos a utilizar em 2013 é a parede de vidro, intercalada com Madeirit, para fechamento das salas. Além de contribuir para iluminação natural, proporciona amplo campo de visão e acompanhamento da obra.

### 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, para economia de energia.

### Elevadores e Ar Condicionado

Adquirimos elevadores de alta performance, com o sistema VVVF que gera uma economia aproximada de 40% de energia, em relação aos equipamentos comuns.

Temos adquirido também equipamentos de ar condicionado com INVERTER que pode gerar economia uma aproximada de 60% de energia, em relação aos aparelhos comuns

## Metas de Redução

### Energia

Reduzir o consumo de energia de 6,97 kWh/m<sup>2</sup> para 6 kWh/m<sup>2</sup> de área construída.

Consumo obtido em 2014: 5,16 kWh m<sup>2</sup> de área construída. Reduzimos mais 16% além da meta estipulada.

## ENERGIA

2014

Meta 6 kWh/m<sup>2</sup>

Consumido 5,16 kWh/m<sup>2</sup>

# Auditorias Ambientais

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

Entre os itens auditados estão:

- ✓ Destinação correta de resíduos de obra em consonância com a Política Nacional de Resíduos Sólidos e legislações estaduais e ambientais.
- ✓ Indicadores de geração de resíduos ao longo da obra e o acumulado ao final da obra (em m<sup>3</sup> por trabalhador e em m<sup>3</sup>/m<sup>2</sup> de área construída)
- ✓ Tratamento de efluente líquidos proveniente da atividade de lavagem de ferramentas na pintura e concreto
- ✓ Consumo de energia elétrica ao longo da obra e o acumulado ao final da obra (em KWh de energia por trabalhador e em KWh/m<sup>2</sup> de área construída)
- ✓ Consumo de água ao longo da obra e o acumulado ao final da obra (em m<sup>3</sup> de água por trabalhador e por m<sup>3</sup>/m<sup>2</sup> de área construída)
- ✓ 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
- ✓ Riscos de saúde e segurança aos colaboradores ou circunvizinhança da obra
- ✓ Instalação de lava-rodas dos veículos leves e caminhões
- ✓ Treinamento dos colaboradores de obra sobre a importância do Sistema de Gestão Ambiental
- ✓ Verificação se a obra está controlando a certificação de materiais como Madeira (DOF)
- ✓ Limpeza e Higienização da Obra



## Impactos Ambientais

Em 2014 a MBigucci, por meio da Auditoria Interna Ambiental, realizou um levantamento dos principais impactos socioambientais que geramos. Primeiro, foram identificados 29 possíveis aspectos de impactação. A partir de então, foram analisadas a Magnitude, Abrangência e Frequência de cada aspecto, pontuando de 0 a 4, cada item. Consideramos como um impacto real, os aspectos que tiveram somatória maior ou igual a 4 para cada item.

Foram apontados como impacto real:

- 1 - Contaminação da água
- 2 - Poluição do Ar / Sonora
- 3 - Contaminação do Solo / Vibração
- 4 - Esgotamento de recursos naturais
- 5 - Prejuízos da fauna e flora
- 6 - Interferência no tráfego local

Em cima do apontamento foram criados procedimentos de controle para esses impactos. Os procedimentos ficam listados no PCO – Plano de Controle Operacional 1, e disponíveis aos colaboradores em nosso sistema interno “Autodoc”.

## Aquisição de terrenos

O cuidado com a questão ambiental está inserido também na fase de aquisição dos terrenos que irão compor o land bank da MBigucci.

Antes mesmo de adquirir um terreno, a MBigucci realiza um estudo sobre o histórico de utilização do imóvel e atividades desenvolvidas no entorno nos últimos anos, além de um levantamento sobre a situação, qualidade e classificação do solo e água subterrânea da área, a fim de detectar possíveis contaminantes. O relatório também serve para definir o tipo de aterro adequado para envio, se necessário, do solo extraído de acordo com sua classificação.

O **Levantamento de Histórico de Utilização do Imóvel e o Relatório de Investigação Confirmatório de Passivo Ambiental e Classificação do Solo** são realizados por empresas contratadas, especializadas no assunto, filiadas ao Inmetro, e possuem responsabilidade legal pelos resultados apresentados no laudo, tanto que emitem anotação de responsabilidade técnica. Os Departamentos de Novos Negócios, Jurídico e Técnico da MBigucci são os responsáveis pelo acompanhamento destes procedimentos.

Caso a MBigucci opte pela compra do terreno e os levantamentos constatarem a possibilidade de alguma contaminação, é contratado um estudo complementar mais detalhado da área a fim de especificar o tipo de contaminante, o perímetro abrangido (pluma de contaminação), entre outros aspectos, além de eventuais procedimentos de intervenção adequados para remediação do local.

Todos os estudos feitos atendem às normas e legislações ambientais vigentes.

## 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 também têm acesso online, via sistema Autodoc, a um inventário de resíduos que a empresa gera com informações sobre a destinação final ambientalmente correta e o que fazer em caso de perda ou derrame. Possuímos ainda as FISPQ (Fichas de Informação e Segurança de Produtos Químicos) elaboradas em contato com os fornecedores dos principais produtos químicos usados na obra como cimento, cloro, desmoldante, ácido clorídrico, álcool etílico, epóxi entre outros. As informações básicas da FISPQ são: composição, identificação dos perigos ambientais, manuseio e armazenamento, controle ao derramamento e vazamento, informações ecológicas, medidas de combate a incêndio, informações toxicológicas, primeiros socorros, 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.



Baia com caixa lateral de contenção de vazamentos de produtos químicos

# Novas Tecnologias

Com objetivo de otimizar recursos, ampliar a produtividade e reduzir os impactos ambientais, nossos departamentos de Planejamento, Arquitetura, Engenharia e Suprimentos estão sempre pesquisando novos produtos, equipamentos e tecnologias construtivas para aplicação em nossas obras



Entre as tecnologias e ações diferenciadas utilizadas em 2014, estão:

**Piso ecológico (Aubicon Impact Soft Duplo T20)**- produzido com grânulos de pneus usados tem sistema drenante, permitindo o escoamento da água diretamente para o solo. Para cada m<sup>2</sup> do piso utilizado, são retirados 4 pneus do meio ambiente (tecnologia usada nos EUA e Europa). Também é cerca de 10% mais econômico em relação ao piso convencional para playground. Em 2014 utilizamos nos empreendimentos Classic, UP e Olímpic.

**Drones** – (veículo aéreo de pequeno porte não tripulado). Usado experimentalmente em 2014 para filmagem e acompanhamento das obras Boulevard Office, Marco Zero, First Class e Classic MBigucci. Possibilita ângulos exclusivos com a real dimensão dos terrenos, vizinhança, além de perspectivas diferenciadas do empreendimento.

**Massa projetada** - argamassa industrializada especial, aplicada mecanicamente em algumas paredes do apartamento (cozinha, área de serviço, sacada e banheiro) e nas áreas comuns. Resultou em aumento na produtividade, maior qualidade e uniformidade na aplicação, sem desperdício de material. Inicialmente aplicada na obra Piemonte.

**Espuma veda ralo** – impede a obstrução dos ralos por detritos da construção, reduzindo futuros problemas com entupimento. É colocada em todos os ralos assim que a parte hidráulica é feita. Após finalizada a obra, a espuma é retirada, liberando a passagem de água.

**Fixação do sistema de esgoto não invasivo** (sem perfurações nas lajes) - para banheiro, cozinha e área de serviço. Trouxe maior agilidade e menor risco na execução.

**Empilhadeira e minigrua** – equipamentos para transporte de materiais nos canteiros aumentando produtividade e reduzindo custos de mão de obra. A partir de 2014, passamos a usar a minigrua em todas nossas obras e a empilhadeira, no empreendimento Marco Zero.

**Sistema de içamento vertical de massa** – implementado no Piemonte, o sistema trouxe mais agilidade a obra.



Piso ecológico utilizado no playground do Olímpic MBigucci (Bairro Saúde/SF): além de absorver impacto, cada m<sup>2</sup> retira 4 pneus usados do meio ambiente

**Condutor de entulho** – tubulações modulares para escoamento vertical de entulho. Retira o resíduo de forma rápida, segura e eficaz, minimizando custos com mão de obra.

**Tablets** – para fiscalização dos serviços executados nas obras. Além dos dados online em tempo real, fornece gráficos comparativos, otimizando os serviços e as equipes de trabalho. O equipamento também é usado por clientes na pesquisa de satisfação da visita à obra "Espião do Lar".

**Infraestrutura para aquecimento solar** – executada nas obras Olímpic, Piemonte e Wish, de acordo com a legislação municipal de São Paulo. Os empreendimentos serão entregues com a infraestrutura pronta para receber o sistema de aquecimento solar, além do aquecimento de água a gás.

**Pintura com pulverizador (airlass)** - ganho em produtividade e redução de desperdícios, apesar de ter um custo um pouco maior que a pintura convencional.

**Shaft Visível** – sistema que permite a visualização e acesso às tubulações hidráulicas sem a quebra de paredes e azulejos, facilitando eventual manutenção. Usado em áreas como banheiro e lavanderia. Atualmente o sistema é utilizado em todas as obras da MBigucci.

**Barramentos Blindados** - conjuntos de barras de cobre modulares para instalações elétricas, montadas num invólucro metálico. Otimiza a condução de eletricidade, evitando desperdícios. Possibilita ao condomínio optar por medição eletrônica em um único ponto, sem a o leiturista adentrar ao edifício. O sistema foi utilizado nos empreendimentos Marco Zero e Wynn Tower.

**BIM (Building Information Modeling** – Modelo de Informação da Construção) tecnologia em 3D que integra todos os projetos de uma obra (fundação, estrutura, arquitetura, hidráulica, elétrica, paisagismo e Corpo de Bombeiros). O Piemonte Residencial foi a primeira obra da MBigucci a utilizar esta nova tecnologia.



Marco Zero MBigucci (São Bernardo do Campo/SP)  
acompanhamento da obra também por drones

# Conscientização



A conscientização dos colaboradores sobre as questões ambientais tem início na MBigucci a partir da contratação. Já no treinamento de integração os colaboradores das obras e dos escritórios são informados sobre o Programa de Responsabilidade Ambiental da empresa, chamado "Big Vida". No Manual de Integração que recebem o tema tem um capítulo específico com dicas e informações sobre coleta seletiva, redução do consumo de água e energia, conscientização e demais ações.

Rotineiramente, por meio de reuniões e campanhas de comunicação interna, os colaboradores são orientados e incentivados para ações de responsabilidade ambiental como: redução e reutilização de impressões, desligamento dos monitores dos computadores e interruptores de luz nos períodos de almoço e reuniões, uso de canecas e squeezes individuais no lugar de copos

descartáveis, além da coleta seletiva de papel, plástico e resíduos das obras.

Além dos colaboradores, algumas campanhas de conscientização envolvem clientes e comunidade.

A MBigucci também destina um espaço fixo em sua revista, MBigucci News, para divulgação de matérias com dicas e informações sobre responsabilidade ambiental.

**Manuais dos Proprietários e do Síndico** - Inserimos também nos manuais do proprietário e do síndico, entregues com os imóveis, um capítulo sobre Responsabilidade Ambiental, dando dicas sobre o tema e listando os locais disponibilizados pelas Prefeituras para depósito de entulho de reforma.



Colaboradores da MBigucci são orientados sobre as questões ambientais desde a fase de contratação e integração



Milton Bigucci recebe prêmio da revista IstoÉ Dinheiro no CIBank Hall

## Premiações e certificações

Ao longo dos anos, a MBigucci conquistou diversas premiações por suas ações de responsabilidade ambiental, social e pela qualidade em suas obras.

O grande destaque para a MBigucci em 2014 foi o reconhecimento como a "Melhor Construtora de Capital Fechado do Brasil", pela Revista IstoÉ Dinheiro. Os critérios determinantes para a premiação foram: sustentabilidade financeira, responsabilidade social, governança corporativa, gestão de recursos humanos, inovação e qualidade.

Confira este e outros prêmios conquistados:

- ✓ Melhor Construtora de Capital Fechado do Brasil em 2014 – Revista IstoÉ Dinheiro
- ✓ Construtora mais sustentável do país (categoria residencial) por duas vezes - Prêmio ITC/Sustentax (ano base 2014 e 2012)
- ✓ Ranking ITC Net "100 Maiores Construtoras do Brasil", na 64ª posição (ano base 2014)
- ✓ Ranking "500 Grandes da Construção", da Revista O Empreiteiro, na 29ª posição na RMS, e 69ª na classificação nacional (ano base 2014)

- ✓ Certificado de "Destaque Ambiental – Selo Verde", do Jornal do Meio Ambiente do Estado de São Paulo – 2013
- ✓ PQE – Programa de Qualificação Essencial, promovido pelo Secovi-SP
- ✓ CBIC de Responsabilidade Social, da Câmara Brasileira da Indústria da Construção – 2010 e 2006
- ✓ PBQP-H – Programa Brasileiro da Qualidade do Habitat (nível A) – renovação anual desde 2001
- ✓ ISO 9001:2008 (Qualidade)
- ✓ Top OfMind – Construtora mais lembrada na Região do ABC, do IBOPE e jornal Diário do Grande ABC – 2007 e 2008
- ✓ Secovi Condomínios, do Sindicato da Habitação – 2006
- ✓ Top Imobiliário, do jornal O Estado de S.Paulo e Embrasp – 2005

Além disso, também integramos o Guia de Boas Práticas em Sustentabilidade da Câmara Brasileira da Indústria da Construção Civil (CBIC), com o Sistema de Gerenciamento de Riscos.



Voluntários do Big Riso visitam crianças em hospitais públicos da Região do ABC e cidade de São Paulo

# Responsabilidade Social



Incentivar o engajamento dos colaboradores, clientes e comunidade em projetos sociais, compartilhando responsabilidades com o apoio necessário. Esta tem sido a filosofia da MBigucci há mais de 10 anos.

A 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 em atividades socioeducativas - 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.

A cada ano, a MBigucci agrega novas ações e novos voluntários em seu Programa de Responsabilidade Social. Conheça as iniciativas nas próximas páginas:



Juliana Alves de Lima, 5 anos, com os voluntários do Big Rio na brinquedoteca do Hospital Mário Covas, em Santo André/SP

# Big Riso



Desde 2004 a MBigucci mantém o Big Riso, um grupo de voluntários de palhaços de hospital 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, com total apoio da MBigucci. Os participantes se caracterizam de palhaços e realizam visitas escalonadas em setores de oncologia pediátrica de hospitais públicos.

O Big Riso foi idealizado pela diretora administrativa da MBigucci, Roberta Bigucci, e colocado em prática, com a ajuda das colaboradoras Mônica Elaine Binda (Depto. Cobrança) e Maria Cecília Freitas De Nadai (Depto. Arquitetura). A primeira visita ocorreu 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.

Atualmente as visitas são realizadas semanalmente no Ambulatório de Oncopediatria da Faculdade de Medicina do ABC (Av. Lauro Gomes, 2.000 - Vila Sacadura Cabral - Santo André - SP), no Hospital Estadual Mário Covas - setor de oncopediatria (R. Dr. Henrique Calderazzo, 321 - Santo André - SP) e no Hospital do Servidor Público Estadual - ala de oncologia pediátrica (R. Pedro de Toledo, 1.800, Vila Mariana - São Paulo - SP).

2014	10 anos de Big Riso
47 voluntários atuantes	300 voluntários
130 visitas	1.000 visitas
1.188 crianças e adolescentes beneficiados	8 mil crianças e adolescentes beneficiados



## Outras ações

O trabalho realizado pelo Big Riso não se limita às visitas nos hospitais. Os voluntários participam também de diversas ações envolvendo a comunidade e que visam ajudar ao próximo.

Em 2014 o Big Riso também participou da:

- ✓ 12ª Campanha Pé Quente - Projeto Ampliar/Secovi-SP, (1/6)
- ✓ 2ª Carreata do Agasalho do ABC - Big Riso/ACIGABC, (15/6)
- ✓ McDia Feliz - Casa Ronald McDonald, (30/8)
- ✓ Caminhada Outubro Rosa - AVCC (19/10)
- ✓ Festa das Crianças do Bairro - CAY (20/10)
- ✓ Festa Criança Feliz/ Minami (25/10)
- ✓ Festa Dia das Crianças - Casa Ronald (25/10)
- ✓ Festa de Natal - Hospital Mário Covas (5/12)
- ✓ Carreata do Brinquedo - Secovi-SP (7/12)
- ✓ Festa de Final de Ano - Faculdade Medicina do ABC (10/12)
- ✓ Campanha Doação de Sangue/Gentilezas Urbanas - Secovi-SP (16/12)
- ✓ Festa de Natal GRAAC - Adimação (20/12)



Oi Roberta e amigos.



### "Você é importante para nós e imprescindível para as crianças"

Para comemorar os 10 anos de existência, o Big Riso realizou uma grande festa no dia 8 de novembro de 2014 em agradecimento a todos os voluntários e apoiadores que participaram do grupo. O evento contou com mensagem do Dr. Patch Adams, precursor da humanização e inspirador do grupo

## Rede Social

Em 2014 o Big Riso entrou também para as Redes Sociais com perfil no Facebook. A página, que divulga eventos, visitas e ações do Big Riso e de interesse geral, tem ampliado a divulgação conquistando novos voluntários.



McDia Feliz



Carreata do agasalho



Campanha de doação de sangue

# Formação e integração dos voluntários

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

## Treinamentos

### 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. Em 2014, o Treina Riso ocorreu no dia 13 de setembro com a palestra "Big Riso e o Câncer Infantil", por Dr. Jairo Cartum e psicólogas da Faculdade de Medicina do ABC. Já no dia 23 de agosto, os voluntários participaram do workshop "O Palhaço e o Brincar", sobre brinquedos de sucata adequados a cada faixa etária, com a educadora Rosemara Toneto.

### NBR - ISO - 25 normas do Big Riso

Palestra sobre as 25 normas do Big Riso, orientações sobre como agir durante a visita aos hospitais (comportamento, ética, higiene, horários etc).

### 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. Em 2014, ocorreu dia 8 de novembro, junto com o evento em comemoração aos 10 anos do Big Riso.

## Passeios de integração

### Happy Riso

Encontros periódicos para passeios/eventos 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 periodicamente. O objetivo é percorrer os hospitais públicos da cidade visitada, levando alegria aos pacientes.

## Campanhas

### Mutrão 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, entre outras.



Educadora Rosemara Toneto



Oficina de brinquedos



Entrega de certificados

# Campanhas e ações sociais desenvolvidas pela MBigucci em 2014:



**2ª Campanha e Carreata e do Agasalho:** ação organizada pela MBigucci, por meio do Big Riso, em parceria com a ACIGABC – Associação dos Construtores, Imobiliárias e Administradoras do Grande ABC. Além de envolver os colaboradores, a campanha tem o objetivo de incentivar a solidariedade entre os moradores de condomínios. A carreata ocorreu dia 15 de junho de 2014, percorrendo o Centro de São Bernardo do Campo. Contou com a participação também da Prefeitura Municipal, Corpo de Bombeiros, Polícia Militar, motoclubes e empresas parceiras. Foram arrecadadas mais de 3.500 peças, doadas ao Lar Escola Pequeno Leão.

**Eventos beneficentes do Lar Escola Pequeno Leão:** a MBigucci está sempre apoiando e divulgando aos seus colaboradores os eventos beneficentes promovidos pelo Lar Escola Pequeno Leão, entidade de acolhimento, que foi idealizada pelo presidente da MBigucci, Milton Bigucci, e hoje tem administração voluntária e independente, tendo entre seus diretores, Milton Bigucci Junior (filho do fundador).

**Doação a entidades assistenciais** – Em 2014, o presidente da MBigucci publicou o livro "7 Décadas de Futebol". Como tradicionalmente faz, 100% da renda do livro foi doada para as entidades: Lar Escola Pequeno Leão, Cenha – Centro Nossa Senhora da Penha e Projeto Ampliar/Secovi-SP.



Renda do livro foi 100% doada para entidades assistenciais



Campanha do agasalho para colaboradoras da MBigucci

# Conclusão

Os apontamentos detalhados neste relatório, pautados nas ações de responsabilidade ambiental, responsabilidade social, direitos humanos, direitos do trabalho e combate à corrupção (princípios do Pacto Global da ONU), nos fazem refletir o quanto a MBigucci vem evoluindo ao longo dos anos e o quanto ainda queremos crescer a curto, médio e longo prazo.

Economicamente, o ano de 2014 foi difícil para o mercado imobiliário como um todo e para a MBigucci não foi diferente. Se por um lado, nossas vendas e lançamentos não foram como gostaríamos, por outro lado, buscamos soluções criativas e desafiadoras que nos levaram à maior produtividade, demonstrando nossa capacidade de evoluir e encontrar oportunidades em meio à crise.

Enfim, chegamos ao nosso primeiro milhão de metros quadrados construídos, atingindo e superando algumas das metas propostas no relatório ano base 2013.

Sabemos que 2015 também não deverá ser um ano fácil para a economia brasileira, mas continuamos com nossa filosofia "pés no chão" e o olhar voltado ao futuro, priorizando sempre o bem-estar do nosso capital humano, a satisfação de nossos clientes e a proteção do meio ambiente.

Até o próximo ano!





