

# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2010

VEJA O DESEMPENHO DA EVEN,  
SUAS METAS E COMPROMISSOS

## INVENTÁRIO DE CARBONO

ESPECIALISTA OPINA SOBRE INICIATIVA  
PIONEIRA NO SETOR DE CONSTRUÇÃO CIVIL

## RESPONSABILIDADE NO CANTEIRO

TODO O CUIDADO DA EVEN COM O  
TRABALHO NAS OBRAS, NO USO DE RECURSOS  
E NO DESCARTE DE RESÍDUOS

## E O CLIENTE, SABE A VERDADE?

INICIATIVAS PARA MELHORAR  
NOSSO CICLO DE RELACIONAMENTO

# PORTAS ABERTAS PARA A INOVAÇÃO

O QUE A EVEN FAZ PARA MINIMIZAR SEUS IMPACTOS E GARANTIR A SATISFAÇÃO DO CLIENTE

# even



# PORTAS ABERTAS PARA A INOVAÇÃO

O QUE A EVEN FAZ PARA MINIMIZAR SEUS IMPACTOS E GARANTIR A SATISFAÇÃO DO CLIENTE



14 DESEMPENHO EM SUSTENTABILIDADE

## QUADRO DE METAS



22 INVENTÁRIO DE CARBONO

## EMISSÕES PASSADAS A LIMPO



26 CONSTRUÇÃO SUSTENTÁVEL

## SOBRE BASES SÓLIDAS



41 E O CLIENTE SABE A VERDADE?

## UMA CULTURA EM EVOLUÇÃO

### ▶ NESTA EDIÇÃO

APRESENTAÇÃO.....	4	RELACIONAMENTO COM <i>STAKEHOLDERS</i> .....	41
PERFIL .....	5	Clientes.....	41
ENTREVISTA COM O PRESIDENTE.....	8	Colaboradores.....	50
ESTRATÉGIA DE NEGÓCIOS .....	10	Comunidade.....	60
Estratégia de sustentabilidade .....	12	Fornecedores.....	66
Quadro de metas.....	14	Acionistas, Concorrentes e Governo .....	69
GOVERNANÇA CORPORATIVA.....	16	DESEMPENHO DE NEGÓCIOS .....	70
CONTEXTO: MERCADO IMOBILIÁRIO EM ALTA .....	20	DESEMPENHO ECONÔMICO .....	72
INVENTÁRIO DE EMISSÕES .....	22	SOBRE O RELATÓRIO.....	74
CONSTRUÇÃO SUSTENTÁVEL.....	26	ÍNDICE REMISSIVO .....	76
DE OLHO NO IMÓVEL .....	36	DECLARAÇÃO DE GARANTIA .....	81
O que o corretor tem de saber.....	39	CRÉDITOS .....	83



**U**m relato ao alcance de todos. Mais do que isso: um relato para ser utilizado por todos. Esse foi o grande foco da Even na construção de seu relatório de sustentabilidade. Partindo da questão “Qual a finalidade do relatório para a Even?”, desenvolvemos um trabalho com a intenção de torná-lo uma ferramenta de gestão para todas as áreas da companhia.

Projetamos este Relatório de Sustentabilidade 2010 – o 3º da Even sob as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI) – para que ele fosse interessante tanto para leigos, como para os já familiarizados com o tema. Essa proposta guiou nossa decisão de apresentar um relatório num formato atrativo como o de uma revista. Nosso objetivo foi criar uma peça de comunicação que mobilize seus leitores e contribua para a disseminação das principais questões e conhecimentos de sustentabilidade no setor de construção civil e na sociedade. Os indicadores GRI estão marcados ao longo do relatório. Queremos que todos os nossos *stakeholders*, entre eles clientes, colaboradores, fornecedores, comunidade, acionistas e concorrentes, participem da discussão e nos ajudem a criar um cenário cada vez melhor para o setor.

Com este relatório, queremos contribuir para o debate a favor de um cenário melhor para a construção civil

Para tanto, procuramos dar ouvidos a cada uma dessas vozes e definir, em parceria, quais são os temas materiais de nossos públicos de interesse. Em uma análise de criticidade, também identificamos que o *stakeholder* que mais demanda a atenção da Even são os clientes. Focamos nossas ações e nosso relato nesse público, em busca de um relacionamento ainda mais transparente. Acreditamos que nossa aproximação com esse público – sem deixar de lado o diálogo com os demais – nos auxiliará a conhecer melhor a Even e seus impactos.

Por fim, procuramos utilizar os indicadores da GRI e do ISE (Índice de Sustentabilidade Empresarial) da BM&FBOVESPA não só como ferramentas para construir este relatório, mas como instrumentos de apoio à gestão da empresa, alinhados às nossas metas de desempenho. Esta publicação tem os objetivos de prestar contas a todos os nossos públicos de interesse e estabelecer cada vez mais a confiança em nossas relações. **GRI 4.12**

## DESENVOLVIMENTO COM RESPONSABILIDADE E

# FOCO NO CLIENTE

Qualidade dos produtos,  
ética e transparência  
orientam nossa atuação

**S**omos uma das maiores construtoras e incorporadoras do Estado de São Paulo e do Brasil e baseamos a realização de nossos negócios na manutenção da qualidade e da excelência nos produtos e serviços oferecidos aos nossos clientes em todas as fases do projeto – no planejamento, na comercialização, na execução, na entrega e no pós-entrega.

Nossa gestão é orientada por elevados padrões éticos e de transparência, que se refletem em práticas responsáveis nas esferas econômica, social,

ambiental e de governança. A estratégia de desenvolvimento da Even inclui o compromisso com a construção de um modelo de negócios que contribua com a integração da sustentabilidade em todas as esferas de nossa atuação.

### NOSSA HISTÓRIA

A Even Construtora e Incorporadora S.A. teve sua origem na fusão, em 2002, da ABC Investimentos com a Terepins & Kalili, fundadas em 1974 e 1980, respectivamente. **GRI 2.1**

Em 2006, o Spinnaker Capital, fundo de investimentos com sede em Londres, passou a fazer parte de nossa composição acionária. Desde 2007, somos uma companhia de capital aberto, com ações negociadas no Novo Mercado (EVEN3), nível máximo de governança corporativa da Bolsa de Valores de São Paulo (BM&FBOVESPA). **GRI 2.3**

#### ► Onde atuamos **GRI 2.4, 2.5 e 2.7**

**São Paulo** (sede)

**Rio de Janeiro**

**Minas Gerais**

**Rio Grande do Sul**, em parceria com a Melnick Even Incorporações e Construções S.A. (*joint venture*)

#### ► Empresas coligadas **GRI 2.3**

**Even Vendas** – comercialização de imóveis

**Green** – empresa de mão de obra especializada

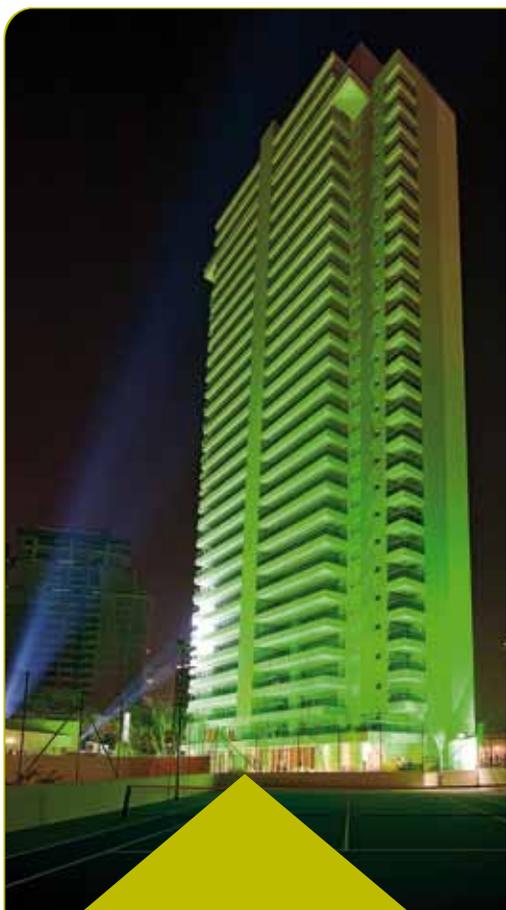
#### ► Nossas marcas, produtos e serviços **GRI 2.2 e 2.7**

**Open** – imóveis para o segmento acessível

**Excluseven** – serviço que oferece opções de acabamento e planta

**Even Vendas** – serviço de comercialização direta ao cliente

**Green** – mão de obra própria para execução de serviços nas obras



R\$ 2,064 bi

foi o resultado das vendas contratadas (parte Even) em 2010.

#### LINHA DO TEMPO

Veja a evolução da Even, de sua fundação até os dias de hoje, no *site*:



[www.even.com.br/su/perfil](http://www.even.com.br/su/perfil)

Em 2010, mantivemos o *status* de ser a única empresa do setor a integrar a carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da BM&FBOVESPA

## NOSSA MISSÃO

Marcar positivamente a vida de nossos clientes e fazer com que eles sintam orgulho do imóvel que escolheram. **GRI 4.8**

## NOSSA VISÃO

Obter retorno sobre o capital investido acima da média dos concorrentes listados, ocupando uma das três primeiras posições em vendas nas regiões em que atuamos, até o fim de 2011.

Atuar de maneira sustentável e ser referência em satisfação de clientes.

Ser uma empresa formada por pessoas motivadas e orgulhosas por trabalhar em um ambiente cooperativo, em que possam crescer e se desenvolver.



Relatório de sustentabilidade de 2008

### UM DOS MELHORES RELATÓRIOS GRI 2.10

O primeiro relatório de sustentabilidade da Even, desenvolvido em 2008, foi reconhecido, em 2010, como um dos dez melhores relatórios na lista do “Rumo à Credibilidade”.

Em sua segunda edição, o reconhecimento é concedido pela FBDS (Fundação Brasileira para o Desenvolvimento Sustentável) e pela consultoria inglesa SustainAbility após avaliação da qualidade dos principais relatos de sustentabilidade de empresas brasileiras.

A verificação é feita com base na metodologia *Global Reporters*, dividida em quatro temas, com

critérios específicos: governança e estratégia, gestão, apresentação de desempenho, e acessibilidade e verificação. A Even obteve a terceira posição no critério governança e estratégia. Esse reconhecimento nos estimula ainda mais a seguir nosso caminho de evolução a cada processo de relato, em busca de uma comunicação mais eficaz e transparente.

Para conhecer a lista completa de prêmios recebidos pela Even em 2010, acesse o [site www.even.com.br/su/premios](http://www.even.com.br/su/premios).

### Informações corporativas GRI 2.6 e 2.8

**Razão social:** Even Construtora e Incorporadora S.A.

**Natureza jurídica:** Sociedade por ações de capital aberto

**Papéis negociados:** BM&FBOVESPA (EVEN3)

	2010	2009
<b>Receita líquida</b>	R\$ 1,96 bilhão	R\$ 1,17 bilhão
<b>Número de obras</b>	52 canteiros ativos	52 canteiros ativos
<b>Entregas</b>	17 empreendimentos	15 empreendimentos
<b>VGV lançado</b> (Valor Geral de Vendas)	R\$ 1,53 bilhão	R\$ 927 milhões
<b>Lançamentos</b>	33 empreendimentos	26 empreendimentos
<b>Vendas contratadas</b> (parte Even)	R\$ 2,064 bilhões	R\$ 1,232 bilhão
<b>Área construída</b>	520.158 m <sup>2</sup>	393.866 m <sup>2</sup>
<b>Unidades entregues</b>	2.204	1.688
<b>Número de colaboradores</b>	<b>Even:</b> 1.154 (incluindo estagiários) <b>Green:</b> 629 <b>Even Vendas:</b> 50 + 596 corretores	<b>Even:</b> 1.213 (incluindo estagiários) <b>Green:</b> 262 <b>Even Vendas:</b> 26 + 346 corretores

# INOVAÇÃO GERANDO RESULTADOS

Carlos Eduardo Terepins, presidente da Even, responde a entrevista sobre os resultados da companhia em 2010, aquecimento do mercado imobiliário e os desafios para o futuro

## Quais foram os destaques da Even em 2010?

Os aspectos de maior relevância da empresa em 2010 dizem respeito primeiro ao desempenho operacional da organização. Nós tivemos vendas recordes na história da Even, cumprimos integralmente nosso *guidance* de lançamentos, entregamos 17 diferentes projetos e alcançamos uma rentabilidade bastante apreciável dentro do setor. Quebramos, também, nosso próprio recorde de lucro, ultrapassando a quantia de R\$ 250 milhões. Do ponto de vista ideológico, que diz respeito à marca da empresa, consolidamos em definitivo a questão da inovação e da sustentabilidade como os dois maiores pilares que identificam a organização. Tenho a impressão de que fomos bastante bem-sucedidos nesse aspecto.

Esses são resultados que não se devem somente ao aquecimento do mercado, mas também à virtude operacional da empresa, pois, para coletar bons resultados, ela precisa cumprir seu papel, especialmente em um mercado competitivo como é o da construção civil. É uma combinação de agentes internos e externos – o mercado externo bastante aceso, mas suprido e atingido por uma empresa competitiva e eficiente.

## Como a Even se posiciona diante do atual cenário de expansão do setor de construção civil? Como ela se prepara para os próximos anos?

A Even é uma empresa moderna, de porte ágil e que tem sabido tirar vantagem de algumas oportunidades interessantes para o mercado. Evidentemente, como é um mercado sem barreiras de entrada, na medida em que ele se mostra aceso, ele também faz um convite à intensificação da operação de nossos concorrentes, assim como à entrada de novos. Desse modo, temos de estar permanentemente com um

volume de informações atualizadas e prospectando tendências para não sermos surpreendidos por movimentos de superoferta ou por uma concorrência perigosa do ponto de vista de rebaixamento do preço dos estoques, por exemplo.

## De que forma o relacionamento da Even com o cliente é impactado por esse crescimento do mercado? Que medidas a empresa tem adotado para manter um bom relacionamento com os clientes?

O que acontece é que, por um lado, houve forte aumento na demanda e, por outro, a capacidade de entrega das empresas não consegue acompanhar esse crescimento. É fatal que o cliente passe a ser, de alguma forma, penalizado com problemas decorrentes de qualidade e prazos.

Nesse sentido, temos tomado um conjunto de providências. A primeira delas foi transmitir, de cima para baixo na organização, a ideia de que o cliente é nosso maior ativo. Não usamos isso como uma figura de retórica, e sim como inspiração para um conjunto de procedimentos e planos de ação.

Por exemplo, na área Técnica estamos aperfeiçoando continuamente os setores de atendimento ao cliente e assistência, para reduzir cada vez mais o tempo de atendimento às solicitações. Também aumentamos a equipe e reforçamos a contratação de profissionais altamente qualificados para a Central de Relacionamento com os clientes.

Essas medidas devem permitir que a companhia consiga fazer frente ao crescimento da base de clientes. Se conseguirmos manter uma boa performance mesmo com um crescimento vertiginoso da base de clientes, alcançaremos sucesso em nossa missão.

“Inovação é perceber que a empresa não é um indivíduo, mas uma equipe que tem continuamente de interagir e se capacitar. Não pode ser apenas um delírio criativo”

### Para a Even, quais as prioridades estratégicas e temas fundamentais referentes à sustentabilidade?

Acredito que sustentabilidade é um conjunto de valores e diz respeito à preocupação tanto ambiental quanto com responsabilidade social. Assim, a Even tem preocupações que têm gerado, ao longo do tempo, atitudes. Na questão ambiental, por exemplo, atuamos em diversas frentes, dentre as quais o tratamento de resíduos, o uso racional da água, a avaliação responsável da questão de emissões de gases de efeito estufa (GEE), a utilização de madeira certificada e a tentativa crescente de evitar o uso de materiais danosos ao meio ambiente. Procuramos também garantir a correta destinação de resíduos como o gesso e adotar processos construtivos que permitam manutenções futuras sem gerar resíduos. Da mesma forma, procuramos manter um bom relacionamento com as comunidades do entorno de nossos empreendimentos, minimizando os impactos que uma obra pode causar na rotina das pessoas que moram nas proximidades, e adotamos uma série de práticas para garantir a segurança e a qualidade no ambiente de trabalho dos empreiteiros.

### E como o senhor avalia a evolução do tema da sustentabilidade como critério de escolha por parte do cliente?

Os consumidores têm sido progressivamente educados sobre o assunto, e as empresas estão claramente associando sua marca e sua imagem a essa questão. Nesse tema, a Even é pioneira em seu setor. Essa vinculação não nasce de oportunismo, mas de uma prática ideológica e consciente, e terá valor à medida que a organização fornecer, primordialmente, produtos satisfatórios aos seus clientes. Não adianta termos uma imagem interessante do ponto de vista de sustentabilidade, mas que seja conflitante com a qualidade do produto e do atendimento que oferecemos.

Quem embarca nessa trajetória passa a ter um reconhecimento maior, mas será também muito

mais cobrado do que as companhias que se restringem simplesmente a produzir um bem que será vendido ao mercado. Essa é a diferença entre a empresa cidadã e as demais.

### De que modo a inovação está incorporada no cotidiano da Even?

Muitas vezes se pensa que inovação se restringe somente a tecnologia. Inovação também reside no produto, no processo produtivo, na arquitetura, na detecção das diferentes tendências de mercado e na percepção, especialmente nas grandes cidades, de que existe uma multiplicidade de públicos interessados. Inovação também é uma capacitação diferenciada dos colaboradores, uma interação criativa com os *stakeholders* e a adoção de uma linguagem direta, desimpedida e correta com os clientes. Inovação é perceber que a empresa não é um indivíduo, mas uma equipe que tem continuamente de interagir e se capacitar. Inovação não pode ser apenas um delírio criativo. Por definição, ela tem de gerar usos, valores e resultados.

### Quais os principais desafios para 2011?

O principal desafio em 2011 será manter o ritmo e a qualidade do crescimento que alcançamos nos últimos dois anos, ao lado da formação do melhor banco de talentos do setor no país. A Even certamente crescerá organicamente, pois apresenta, neste momento, uma sólida capacidade operacional financeira e tem claramente a adesão entusiasmada de um corpo de colaboradores jovem, qualificado e ambicioso. Quanto ao mercado como um todo, tenho a impressão de que o setor continuará crescendo nos próximos anos, embora seja considerada a hipótese de que, do ponto de vista macroeconômico, o país experimentará certa redução na atividade econômica. Com isso, as empresas mais coesas e articuladas conseguirão despontar nesse cenário de competição mais dura. A Even está preparada, mas nunca considero isso uma tarefa acabada – é uma tarefa em contínuo movimento. ■

# ESTRATÉGIA DE NEGÓCIOS

**F**undamentada em agilidade nas negociações – obtendo vantagem competitiva na obtenção dos melhores terrenos –, capacidade de execução e entrega, foco no cliente, inovação e práticas de sustentabilidade, a estratégia de negócios da Even se diferencia dos modelos tradicionais de mercado. Em linhas gerais, podemos ressaltar:

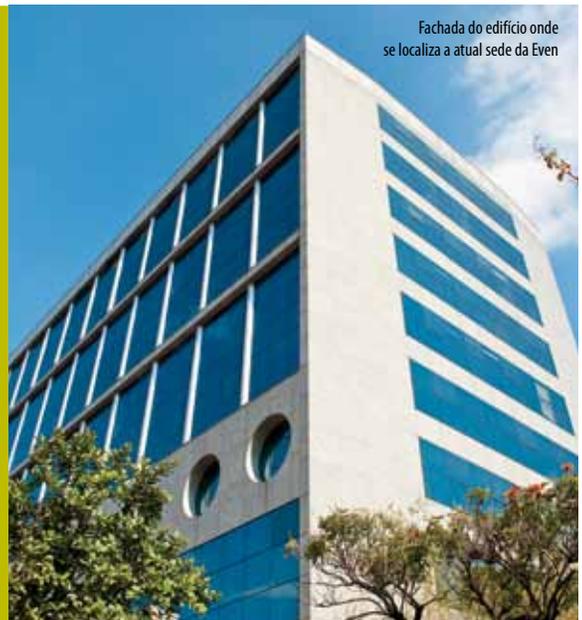
- **Modelos de decisão** – Criamos, em 2010, uma Diretoria de Planejamento Estratégico, que atua como facilitadora nas discussões sobre a definição de metas e acompanha o andamento dos projetos definidos pelo Mapa Estratégico. Essas decisões são tomadas de modo equilibrado, com discussões frequentes entre as áreas no modelo de comitês multidisciplinares (*veja mais sobre comitês em Governança*).

- **High turnover** – damos preferência a empreendimentos de *high turnover*, cujo processo de incorporação, construção e comercialização é curto. Em média, o tempo entre aquisição e lançamento de nossos imóveis foi abaixo de 12 meses, em 2010. Optamos por terrenos menores e bem localizados, que otimizam a velocidade de vendas, diluindo os riscos de performance, execução e possíveis mudanças de mercado. Dessa forma, podemos trabalhar com um *land bank* menor que a média do mercado.

- **Atuação concentrada** – Estamos presentes nas regiões metropolitanas de São Paulo, Rio de Janeiro, Belo Horizonte e Porto Alegre, que, juntas, representam 61% do Produto Interno Bruto (PIB) do Brasil. Buscamos a liderança nessas praças, uma postura que agrega valor à marca e experiência às nossas operações. Da mesma forma, pro-

## MAPA ESTRATÉGICO

A rápida retomada do mercado após a crise de 2008 determinou a necessidade de intensificar o planejamento estratégico no que diz respeito às ações voltadas para o crescimento da empresa. Com esse intuito, em 2009, a Even definiu o Mapa Estratégico, que estabeleceu inicialmente 33 projetos voltados para a organização e a expansão da empresa. Dois desses projetos se tornaram operações, restando 31, que foram incorporados à rotina da empresa ao longo de 2009 e 2010. No início de 2011, a Presidência e a Diretoria Executiva realizaram uma nova deliberação, que resultou em 17 novos projetos, divididos em estratégicos e processuais. Todo o desenvolvimento acontecerá no decorrer de 2011 e 2012.



Fachada do edifício onde se localiza a atual sede da Even



Modelo estratégico da Even se diferencia das demais empresas do setor

curamos controlar todos os estágios do negócio, incluindo aquisição de terrenos, planejamento, desenvolvimento, vendas e construção, possibilitando uma forte contribuição no ganho de eficiência e melhoria no atendimento.

- **Imóveis de até R\$ 500 mil** – Utilizando nossa *expertise* nos segmentos médio e médio-alto, desenvolvemos a marca Open, voltada ao segmento emergente, de empreendimentos residenciais de R\$ 150 mil a R\$ 350 mil. Até o final de 2012, pretendemos lançar 75% de nossos

produtos no valor de até R\$ 500 mil – e a maior parte desses lançamentos será da marca Open. Em 2010, a marca representou 33% de nossos lançamentos.

- **Força de vendas** – 596 corretores, dedicados exclusivamente aos nossos produtos, foram responsáveis por 54% das vendas da Even em 2010. Esse público passa por treinamentos frequentes sobre atendimento e aspectos de sustentabilidade de nossos empreendimentos, o que aprimora o relacionamento com o cliente.

# ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE

Desde 2007, procuramos inserir a sustentabilidade na estratégia e nas práticas rotineiras da Even. Em 2010, integramos essas práticas na constituição da recém-criada área de Sustentabilidade, intensificando as ações e o diálogo com todos os públicos de interesse, promovendo o engajamento do público interno, antecipando riscos, pensando constantemente em alternativas de ecoeficiência e redeseñando produtos e serviços.

Encaramos as cobranças de nossos *stakeholders* como oportunidades de inovação e vantagens competitivas e aplicamos à área um enfoque estratégico e de longo prazo. Essa atuação se refletirá, mais cedo ou mais tarde, nas demonstrações contábeis, no valor de mercado da empresa e na própria satisfação do cliente e dos demais públicos de interesse.

A área de Sustentabilidade oferece suporte às diretorias da empresa, para que incorporem em suas rotinas práticas de sustentabilidade, evitando

agir de maneira autônoma e fomentando a decisão descentralizada, foco inicial de preocupação da Even quando concebeu a área (*veja o organograma em Governança Corporativa e Transparência*). Um dos principais trabalhos desenvolvidos por essa área é o engajamento do público interno, que atua como multiplicador das práticas de sustentabilidade para os públicos com que nos relacionamos.

A partir de 2011, ampliamos as metas específicas de sustentabilidade para todas as áreas da Even, além da Diretoria Técnica e de Sustentabilidade, e as atrelamos à remuneração variável (bônus) dos colaboradores, inclusive gerentes. Temos também outras metas para 2011, como a permanência no ISE, a criação e a coordenação de Grupos de Trabalho, a elaboração e definição de planos de ação para redução das emissões de GEE da companhia e a integração e o aprimoramento das práticas de sustentabilidade na governança corporativa da Even. **GRI 4.5**

## O DIFERENCIAL DA INOVAÇÃO

Em 2010, desenvolvemos o projeto de *Branding*, um dos 33 definidos no Mapa Estratégico. O objetivo foi definir o posicionamento da marca Even, permitindo a consistência das novas ações para a marca, para todos os públicos. Após ouvir a opinião de nossos *stakeholders* e avaliar outros fatores inerentes à Even e ao setor, fomos identificados como uma empresa com espírito jovem, que valoriza as novas ideias e a arquitetura contemporânea, caracterizada principalmente por dois aspectos: sustentabilidade e inovação. São esses dois pilares que nos diferenciam de nossos concorrentes e passaram a determinar nossa comunicação desde setembro de 2010.

A definição desse posicionamento nos estimulou a expandir os processos de inovação já desenvolvidos na Diretoria Técnica e de Sustentabilidade para as demais áreas. A partir de 2011, iniciamos um trabalho de inovação semelhante ao que desenvolvemos com a sustentabilidade, em 2007, oficializando nossos procedimentos de inovação de forma abrangente.

O posicionamento de nossa marca é definido por dois temas principais: inovação e sustentabilidade

Atualmente, esse processo é aberto a novas ideias provenientes de todos os colaboradores interessados na melhoria dos produtos, para que eles se tornem cada vez mais sustentáveis. Algumas demandas vêm também de parceiros, fornecedores e clientes.

As sugestões trazidas para a empresa são avaliadas e, em seguida, são montados grupos de trabalho para o aprofundamento da viabilidade da sugestão. O resultado dos estudos é apresentado à Diretoria Técnica e de Sustentabilidade, que avalia se a sugestão será implementada ou descartada. A participação nos grupos de trabalho é voluntária, porém remunerada conforme o desempenho do colaborador.

# ESTRUTURAS DE APOIO À GESTÃO EM SUSTENTABILIDADE

Os Grupos de Trabalho conduzem atividades dedicadas a públicos específicos da Even

**Grupos de Trabalho (GTs)** – Criados para realizar atividades específicas voltadas para a melhoria do relacionamento com nossos públicos de interesse e que beneficiem a empresa como um todo, os GTs têm a responsabilidade de definir planos de ação e liderar a condução dessas atividades. Para estimular o engajamento interno e a troca de conhecimentos, os GTs têm caráter multissetorial e voluntário, sendo formados por um líder da área de sustentabilidade e outros membros provenientes de diversas áreas da empresa. Em cada um dos GTs são criados projetos-pilotos relacionados ao público de interesse específico e, após a elaboração, implementação e análise da eficácia do projeto, a atuação passa ser incorporada na rotina de uma determinada área da empresa.

**GT Público Interno** – Atua desde 2008, conduzindo e incentivando ações voluntárias e em campanhas internas de doação, saúde e segurança. Um de seus principais projetos é o Programa de Voluntariado da Even (*veja mais em Colaboradores*).

**GT Comunidade** – Também criado em 2008, apoia projetos baseados na Política de Investimento Social Privado da Even. Entre seus projetos mais importantes estão o Ação Vizinho e o trabalho com a escola Emiliano Di Cavalcanti, em São Paulo. Atua em linha com o GT Público Interno para realizar ações junto à comunidade do entorno dos empreendimentos da Even, como ações de voluntariado. Também é responsável por mapear o entorno de todos os nossos empreendimentos, para que possamos traçar a estratégia de atuação naquela comunidade específica (*veja mais em Comunidade*).

**GT Fornecedores** – Atuante desde 2008, teve suas atividades incorporadas à área de Suprimentos da empresa no final de 2009. Por conta da reestrutur-

ração da área de Suprimentos, entendemos ser de extrema relevância reativá-lo para um melhor assessoramento a essa nova estrutura, que conduzirá atividades de relacionamento e engajamento dos fornecedores (*veja mais em Fornecedores*).

**GT Clientes** – Em fase de formação, o GT trabalhará conceitos de sustentabilidade e consumo consciente com clientes, moradores e colaboradores dos empreendimentos, durante o período da obra e após a entrega.



# COMPROMISSOS E METAS PARA 2011

## METAS DE 2010

## O QUE FIZEMOS

### Governança

Finalizar projetos do Mapa Estratégico em andamento

 **META ATINGIDA.** Concluímos os 33 projetos deliberados inicialmente no Mapa

Transmitir o conceito de sustentabilidade para as filiais (MG e RJ)

 **META ATINGIDA.** Criamos canais internos e ampliamos o diálogo com as filiais sobre temas e práticas de sustentabilidade

Ter estrutura dedicada de governança de sustentabilidade

 **META ATINGIDA.** Implementamos a Gerência de Sustentabilidade, composta por profissionais especializados na área

Implantar o Projeto de Gestão de Riscos Jurídicos

 **META ATINGIDA.** Implementamos uma gerência de Gestão de Riscos, que se reporta à Diretoria de Compliance, inicialmente focada em assuntos jurídicos e de *compliance*

### METAS PARA 2011

- Concluir os 17 novos projetos do Mapa
- Realizar, no mínimo, quatro atividades de engajamento do público interno com o tema sustentabilidade em cada uma de nossas filiais
- Implementar comitês de sustentabilidade locais nas filiais
- Expandir a abrangência da área de Gestão de Riscos para a gestão dos riscos financeiros

### Relacionamento com Stakeholders

Manter a rotina de eventos e palestras aos *stakeholders*

 **META ATINGIDA.** Realizamos um painel com os seis *stakeholders* mais críticos (clientes, colaboradores, comunidade, fornecedores, investidores e instituições financeiras)

Aumentar a repercussão do *Relatório de Sustentabilidade 2009*

 **META ATINGIDA.** Realizamos campanha interna sobre o relatório; ampliamos a atuação nas mídias sociais e criamos diversos canais eletrônicos (internos e externos) – além de *e-mail* direto – que abordam temas de sustentabilidade – incluindo o próprio relatório

Ampliar a participação dos públicos no Painel de *Stakeholders*

 **META ATINGIDA.** Promovemos o painel em 2010, com o auxílio de uma empresa especializada em grupos focais para o recrutamento de *stakeholders*

Criar indicador para medir as reclamações de vizinhos

 **META NÃO ATINGIDA.** Verificamos a necessidade de aprofundar o conhecimento sobre esse público antes de implantar um canal específico de atendimento

Criar recursos de educação para a sustentabilidade dentro da empresa

 **META ATINGIDA.** Implementamos o Desafio Even, a fim de disseminar conceitos de consumo consciente para os colaboradores

### METAS PARA 2011

- Criar o GT Clientes e retomar o GT Fornecedores para estreitar o relacionamento com esses públicos
- Desenvolver uma campanha de divulgação do relatório 2010, ampliando a participação dos *stakeholders*
- Promover dois painéis de *stakeholders* no ano
- Criar o indicador para medir as reclamações dos vizinhos e um canal dentro da Central de Relacionamento para atender a este público
- Dar continuidade aos trabalhos de engajamento do público interno na sustentabilidade e consumo consciente - Desafio Even 2011 – focará o engajamento do público interno em temas e ideias inovadoras para o tema de redução de emissões de GEE

## METAS DE 2010

## O QUE FIZEMOS

## Comunidade

Aprofundar a experiência com o projeto-piloto de educação na comunidade

 **META ATINGIDA.** Investimos na capacitação pedagógica dos professores da escola Emiliano Di Cavalcanti e realizamos ações de voluntariado no mesmo local

Implantar o projeto-piloto Ação Vizinho no entorno de suas obras

 **META ATINGIDA.** Realizamos o projeto-piloto Ação Vizinho em cinco canteiros de obras e ampliamos a comunicação com a comunidade

## METAS PARA 2011

- Engajar o público interno nas ações de voluntariado na escola
- Expandir os projetos-pilotos para novas obras de São Paulo e filiais

## Colaboradores

Implantar o Programa de Voluntariado

 **META ATINGIDA.** Oficializamos o programa, fundamentado em nossa Política de Investimento Social Privado

Implantar os projetos Programa Líderes e Programa para Estagiários

 **META ATINGIDA.** Ambos foram implementados (o Programa para Estagiários foi batizado de FuturEven)

## METAS PARA 2011

- Ampliar campanhas e ações de voluntariado e promover capacitação formal dos voluntários
- Implantar Academia de Sustentabilidade para todas as áreas
- Medir percepção dos colaboradores em relação ao Programa Líderes
- Atingir a cota de contratação de aprendizes

## Meio Ambiente

Reduzir em 10% o volume de resíduos *mix* nas obras

 **META ATINGIDA.** Reduzimos em 12,85%

Realizar o inventário de emissões nas demais obras da Even a serem iniciadas e no escritório central

 **META ATINGIDA.** Desenvolvemos um indicador específico e concluímos o inventário de emissões envolvendo todas as obras

## METAS PARA 2011

- Reduzir novamente o volume de resíduos *mix* nas obras em 10% sobre o valor de 2010
- Elaborar planos de ação para redução de emissões de GEE
- Estender o trabalho de reciclagem de argamassa às demais obras
- Auditar o inventário de emissões de GEE

## Fornecedores

Ter dez fornecedores avaliados e homologados

 **META ATINGIDA.** Ampliamos o processo de avaliação junto à área de Gestão de Riscos

Melhorar em 10% o percentual de contratação de fornecedores locais em relação a 2010

 **META NÃO ATINGIDA.** Consideramos mais adequado não seguir com essa meta antes da atuação e do apoio do GT Fornecedores

## METAS PARA 2011

- Retomar o GT Fornecedores
- Desenvolver fornecedores para apoiar a gestão de resíduos em MG e RJ
- Desenvolver junto aos fornecedores de cimento sistema de recolhimento das embalagens

## Clientes

Aumentar o percentual de clientes encantados identificados na Pesquisa de Satisfação de Clientes

 **META NÃO ATINGIDA.** Avaliação do cliente foi igual à do ano anterior

## METAS PARA 2011

- Implementar o tema sustentabilidade na Pesquisa de Satisfação de Clientes
- Disseminar a Política de Sigilo de Informações dos dados dos clientes
- Resolver 60% dos chamados no primeiro contato
- Lançar a Cartilha de Financiamento Imobiliário
- Manter o percentual de 85% dos chamados atendidos dentro do prazo médio, que será reduzido em 10%
- Aumentar o percentual de clientes encantados identificados na Pesquisa de Satisfação de Clientes

# ÉTICA E TRANSPARÊNCIA

Ampliamos a atuação do Comitê de Sustentabilidade e seguimos aprimorando nossa estrutura de governança

**C**ompanhia de capital aberto desde 2007, a Even desenvolve e aprimora sua estrutura de governança a cada ano para garantir a confiança de seus investidores e demais *stakeholders*. Nossas ações são negociadas no Novo Mercado da BM&FBOVESPA, segmento composto por empresas que se comprometem a cumprir práticas de governança corporativa mais rígidas do que as exigidas pela legislação.

Como resultado da evolução constante de nossas práticas, em 2010, o Comitê de Sustentabilidade ampliou seu escopo de atuação, em virtude da importância estratégica do tema para Even.

## ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

**Conselho de Administração (CA)** – Mais alto órgão de governança da Even, é formado por sete membros eleitos, sendo um deles o diretor-presidente, que acumula o cargo de presidente do Conselho, dois conselheiros independentes e os demais conselheiros permanentes eleitos e nomeados em Assembleia Geral. O CA se reúne, ordinariamente, trimestralmente e realiza reuniões extraordinárias, quando demandado. A execução de suas decisões cabe à Diretoria Executiva. Tem como responsabilidades o estabelecimento das políticas gerais da companhia, a escolha dos diretores, a supervisão da administração e a aprovação de operações estratégicas para o negócio. Os membros eleitos cumprem mandatos de dois anos, com possibilidade de reeleição. **GRI 4.2, 4.3 e 4.9**

**Diretoria Executiva** – É composta por membros eleitos pelo CA. Suas funções são colocar em prática a estratégia de negócios aprovada pelo CA e desenvolver os planos de ação e projetos. Assume, ainda, a responsabilidade pelo desempenho operacional e financeiro da companhia. Cada diretor assume também responsabilidades individuais. A Diretoria se reúne quinzenalmente. **GRI 4.7**

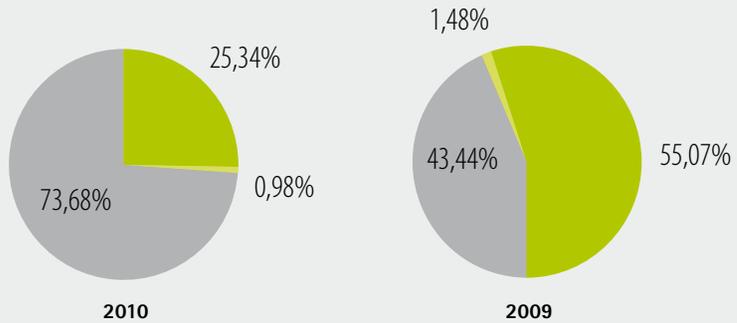
**Conselho Fiscal** – Em 2010, o Conselho foi instalado a pedido dos acionistas minoritários, e foi mantido em 2011, nos termos de nosso Estatuto Social. É responsável por fiscalizar as atividades da administração, rever e analisar as demonstrações financeiras e reportar suas opiniões aos acionistas. O Conselho Fiscal funcionará em caráter não permanente, e seu período de funcionamento, quando instalado, terminará na primeira Assembleia Geral Ordinária realizada após a sua instalação.

**Comitê de Investimentos (Coin) e Comitê de Lançamentos (Colan)** – É formado pelo presidente e pela Diretoria Executiva. O Coin analisa a aquisição de terrenos antes de se estabelecerem quaisquer obrigações e o Colan avalia a viabilidade de lançamento dos empreendimentos. Os membros do comitê examinam as iniciativas nos aspectos de riscos legal, financeiro, regulatório e ambiental.

**Comitê de Sustentabilidade** – É composto pelo presidente e por diretores de todas as áreas de negócios da Even e conduzido pela Gerência de Sus-

#### DISTRIBUIÇÃO ACIONÁRIA Em 31 de dezembro de 2010

- BLOCO CONTROLADOR
- DIRETORES
- FREE FLOAT
- CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO – 0%



tentabilidade. Órgão autônomo ligado à Presidência e integrado à Diretoria Executiva, é uma evolução do Comitê de Responsabilidade Socioambiental, criado em 2008. As reuniões são bimestrais e têm como objetivo traçar a estratégia de sustentabilidade para a empresa. Em 2011, a meta é que as filiais do Rio de Janeiro e Belo Horizonte também tenham seus próprios Comitês de Sustentabilidade.

**Comitê de Conduta** - Órgão independente, é composto por diretores e gestores que representam as diversas áreas da empresa. Em reuniões

mensais, avalia sugestões, reclamações e denúncias de violação às diretrizes e às normas do Código de Conduta. Pode ser convocado, ainda, em caráter extraordinário, sempre que necessário. O acesso é aberto aos públicos interno e externo da companhia. Os colaboradores dispõem de um canal de comunicação na intranet, que assegura o anonimato. O comitê não tem caráter deliberativo e direciona suas recomendações às diretorias responsáveis, para as tratativas cabíveis. Em 2010 foram registrados 60 contatos, encaminhados para registro e apuração. **GRI 4.6**

#### **EVEN SE MANTÉM NO ISE GRI4.13**

Pelo segundo ano consecutivo, a Even integra a carteira 2010/2011 do ISE (Índice de Sustentabilidade Empresarial) da BM&FBOVESPA. Essa renovação foi importante para que continuássemos a nos aprofundar no uso do questionário do índice como uma ferramenta de gestão, da mesma forma como fazemos com os indicadores da GRI. Essa prática será fundamental para nossa evolução em termos de governança e de processos, que implicará um intenso trabalho, em 2011, para permanecermos no índice com consistência.

Em 2011, a área de Planejamento Estratégico, em parceria com a de Sustentabilidade, desenvolveu metas baseadas no ISE, para todas as áreas da empresa. Para que as metas sejam cumpridas e o ISE plenamente compreendido por todos, promovemos um treinamento específico e traçamos um plano de ação para a evolução da Even no índice.

Veja mais sobre a governança na Even:



[www.even.com.br/su/governanca](http://www.even.com.br/su/governanca)

# COMPORTAMENTO ÉTICO DIA A DIA

Elaborado em 2008, o nosso Código de Conduta orienta o relacionamento da companhia com todos os seus públicos, esclarece o padrão de relacionamento esperado entre todos os níveis hierárquicos e inclui orientações sobre como agir em caso de conflitos de interesse, sigilo de informações, hierarquias e práticas não permitidas. O código pode ser acessado pelo endereço [www.even.com.br/codigo\\_conduta.aspx](http://www.even.com.br/codigo_conduta.aspx). Não há, porém, treinamento específico sobre políticas e práticas referentes aos direitos humanos, além da apresentação do código de conduta. Em 2010, não foram identificados casos de discriminação relacionados a direitos humanos. **GRI 4.8**

Em 2010, não houve registros de discriminação relacionados a direitos humanos **GRI HR4**

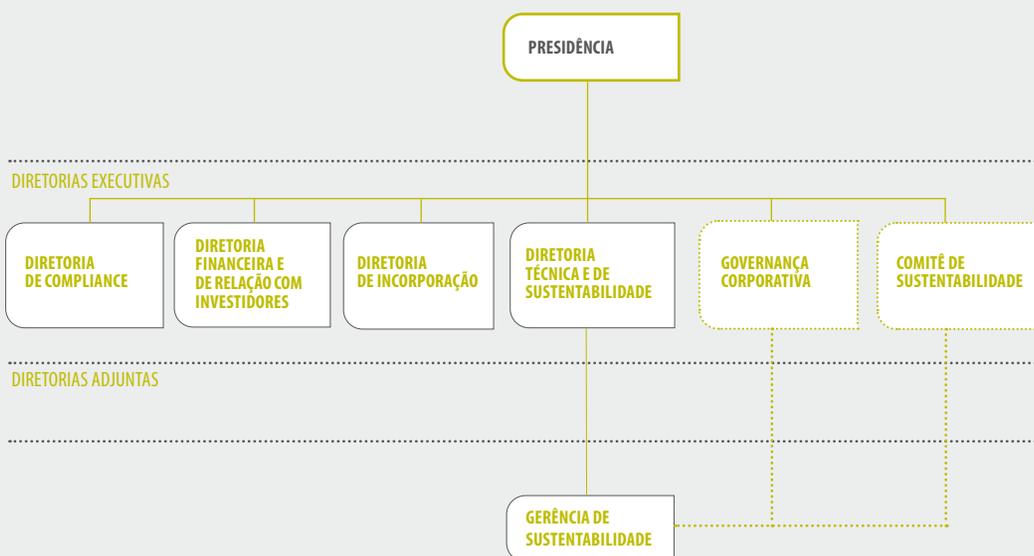
VEJA MAIS NO SITE:



[www.even.com.br/su/governanca](http://www.even.com.br/su/governanca)

## Organograma de governança GRI 4.1

Como resultado do aprimoramento de nossas práticas, a Gerência de Sustentabilidade, antes atrelada diretamente a um comitê, foi transferida, em 2010, para o escopo de atuação da Diretoria Técnica e de Sustentabilidade.



# PREVENÇÃO DE RISCOS

Estruturada em 2009, a área de Gestão de Riscos iniciou seus primeiros processos em 2010. Criada para analisar questões que possam gerar conflitos para a companhia, centraliza documentos, faz análises de contratos de fornecimento e auxilia na governança da empresa, identificando e avaliando riscos futuros.

Para 2011, a meta é mapear não só os riscos jurídicos, mas também os financeiros, com o envolvimento da área de Controladoria. Além disso, foi contratada uma consultoria externa para apoiar a área de Gestão de Riscos na análise prévia da capacidade financeira dos fornecedores. **GRI 4.11**

## ► Conselho de Administração\*

**Carlos Eduardo Terepins** – Presidente

**Claudio Kier Citrin** – Vice-presidente

**Luis Terepins** – Conselheiro

**Affonso Celso Pastore** – Conselheiro

**Rubens Antonio Tiburski** – Conselheiro

**Lars Reibel** – Conselheiro independente

**João Cox Neto** – Conselheiro independente

## ► Conselho Fiscal\*\*

**Sérgio Bernstein**

**Jediel Lima da Rocha**

**Maurício Ribeiro de Menezes**

## ► Diretoria Estatutária\*\*\*

**Carlos Eduardo Terepins** – Diretor-Presidente

**Silvio Luiz Gava** – Diretor Técnico e de Sustentabilidade

**Dany Muszkat** – Diretor de Relações com  
Investidor e Financeiro

**João Eduardo de Azevedo Silva** – Diretor de Incorporação

**Paulo Otávio Gonçalves de Moura** – Diretor de Compliance

## ► Diretoria Adjunta

**Andre Penteado Zaidan** – Diretor Adjunto de Suprimentos

**Cassio Luiz de Moraes Ferro** – Diretor Adjunto de Projetos e  
Planejamento

**Claudio Kawa Hermolin** – Diretor Adjunto do Adm/Financeiro RJ

**Dan Suguio** – Diretor Adjunto Jurídico

**Daniella Sasson de Figueira** – Diretora Adjunta da Controladoria

**Eduardo Cytrynowicz** – Diretor Adjunto de Planejamento Estratégico

**Fabiano Andrade Delvaux** – Diretor Adjunto Adm/Financeiro BH

**João Roberto Balan Barbosa** – Diretor Adjunto de Operações

**Jonas Marcelo Carlomagno** – Diretor Adjunto de Vendas

**Marcelo Saicaly Zapparoli** – Diretor Adjunto Técnico SP

**Marcelo Dzik** – Diretor Adjunto de Incorporação BH

**Marcelo Khan Carvalho de Castro** – Diretor Adjunto Financeiro

**Marcelo Simões Serra Serio** – Diretor Adjunto Técnico RJ/ MG

**Maurício Duarte Belo** – Diretor Adjunto de Incorporação

**Meyer Alberto Cohen** – Diretor Geral de Vendas

**Ricardo Grimone** – Diretor Adjunto de Incorporação

**Valéria Fernandes da Silva** – Diretora Adjunta de RH

Accesse o *site* para mais informações sobre os  
Conselheiros\* e a Diretoria Executiva.



[www.even.com.br/su/conselho](http://www.even.com.br/su/conselho)

\*Membros nomeados em Assembleia Geral Ordinária realizada em 29 de abril de 2011. \*\* Instalado em caráter não permanente. Membros nomeados em Assembleia Geral Ordinária realizada em 29 de abril de 2011. \*\*\* Membros nomeados em reunião do Conselho de Administração realizadas em 06 de maio de 2011.

# MERCADO IMOBILIÁRIO EM ALTA

A rápida expansão do setor demanda uma série de cuidados com os clientes

O mercado imobiliário vive um momento de forte expansão, e a Even tem acompanhado esse movimento. Fizemos, em 2010, 33 lançamentos, adquirimos novos terrenos no valor de R\$ 3,07 bilhões de VGV (Valor Geral de Venda) e cerca de 80% de nossos lançamentos foram vendidos no próprio ano, um índice bastante positivo dentro do setor. Apesar de o mercado, no início de 2011, demonstrar sinais de estabilização, o valor total de lançamentos em São Paulo ainda deve ser recorde no ano.

A expansão do mercado, por outro lado, causa um considerável aumento nos custos da construção, influenciados, principalmente, pela escassez de mão de obra especializada e pelo consequente aumento dos salários dos profissionais. Para contornar esse cenário, as construtoras investem constantemente em novas tecnologias, no uso de materiais pré-fabricados, no treinamento de mão de obra e em parcerias para melhorar a gestão dos empreendimentos.

Sob esse ponto de vista, o aumento do volume de negócios pode acarretar o atraso na entrega e a queda na qualidade do produto oferecido, fragilizando o relacionamento com o cliente. No caso da Even, em 2010, conseguimos reduzir nosso atraso médio na entrega das obras em 1,09

mês, fechando o ano com um atraso médio de 3,41 meses - ainda dentro do período de carência de seis meses estipulado por contrato.

Esse índice não nos satisfaz e pode ser um dos fatores que impactam na avaliação da Even pelo cliente, medida pela Pesquisa de Satisfação. Nossa estratégia sempre preza pela data de entrega e pela qualidade dos nossos empreendimentos (áreas comuns 100% concluídas, índice de vistoria superior a 70% e todas as formalidades legais de habite-se e averbação devidamente concluídos na data da AGI (Assembleia Geral de Instalação do empreendimento), práticas incomuns no mercado.

Mas a insatisfação do cliente ocorre em todo o setor de construção civil, que, por causa do rápido crescimento, não desenvolveu uma estrutura adequada para atender às necessidades desse público. Nosso principal foco de atenção, atualmente, é criar um relacionamento mais próximo e transparente, melhorando nossa cultura de atendimento. No ano passado, a Even dobrou o número de colaboradores e aumentou significativamente os investimentos nas áreas de Assistência Técnica, Cobrança e Central de Relacionamento.

Ao mesmo tempo, tentamos conscientizar nossos consumidores sobre seus direitos. Para tanto, em 2010, identificamos, por exemplo, que nossos contratos não possuíam cláusulas de penalidade no



caso de descumprimento do acordo pela própria empresa, somente pelo cliente. Começamos, então, a determinar penalidades para a própria Even, caso não cumpramos o acordo. Ainda nesse tema, passamos a confeccionar contratos com o texto mais simplificado – além de enviar uma cartilha explicativa sobre termos do contrato, uma iniciativa liderada pela área de Marketing de Relacionamento. No início de 2011, elaboramos nossa Política de Sigilo de Informações, que garante ao cliente que todos os seus dados serão resguardados e mantidos em confidencialidade. Neste ano, será realizada uma campanha de disseminação dessa política na empresa. Outras ações da Even para melhorar seu relacionamento com os clientes estão relatadas ao longo deste relatório.

**80%**

**de nossos lançamentos foram vendidos no mesmo ano**

# EMISSÕES PASSADAS A LIMPO

**Demos o pontapé inicial para a definição de metas de redução de gases de efeito estufa**

A Even é a primeira construtora residencial brasileira a divulgar um inventário de emissões de gases de efeito estufa. A decisão de realizar o inventário veio com a necessidade de termos ferramentas para quantificar com precisão nossas emissões, para que possamos medir nossos impactos e determinar estratégias de redução. Fazemos parte, assim, da crescente comunidade de governos, empresas e indivíduos comprometidos com a solução do problema das mudanças globais do clima.

Por causa de nosso pioneirismo no tema, nosso primeiro desafio para realizar esse inventário foi criar uma metodologia para medir emissões anuais na construção civil. Utilizamos as especificações definidas pelo GHG Protocol, a ferramenta mais utilizada em todo o mundo para quantificar e gerenciar emissões, e pela norma ISO 14064-1, que estabelece padrões e permite construir inventários com consistência.

Nossa metodologia resultou em um índice de emissões por metro quadrado construído (expresso em  $tCO_2eq/m^2$  construído), que traz a vantagem de representar uma unidade de medida que independe do volume de vendas ou de empreendimentos executado no ano. Pontos fundamentais

que a metodologia contemplou são a diversidade de estágios de execução dos empreendimentos e a data de produção dos materiais aplicados, o que demandaria um volume de controle excessivo para a obtenção do resultado das emissões. Na tentativa de contornar essa dificuldade, estudamos uma data-marco de fácil apuração e que possa ser replicada ao longo dos anos, para que o resultado consolidado das emissões da companhia não seja prejudicado e não sofra grandes oscilações.

Com o desenvolvimento da metodologia específica e inovadora para o setor, compilamos as emissões dos empreendimentos entregues no ano de 2010, acrescidas do inventário da área administrativa, o que resultou numa emissão de  $0,276 tCO_2eq/m^2$  construído. Os limites foram os escopos 1, 2 e 3 do GHG Protocol (*veja quadro na página 24*).

Outro dado importante, conforme informado no relatório de 2009, é que pudemos confirmar que a metodologia de construção adotada anteriormente a 2007, que atestava a emissão, em média, de  $0,310 tCO_2eq/m^2$  construído, foi otimizada por um novo modelo construtivo (*veja quadro na página 24*).



Mais detalhes sobre inventário de emissões:



[www.even.com.br/su/carbono](http://www.even.com.br/su/carbono)

*Vista aérea do Jardim  
Paulista, Zona Oeste de  
São Paulo*

**Índice de emissões por tipo de empreendimento em 2010 GRI EN16**

Empreendimentos	Índice
Sistema de estrutura convencional	0,284 tCO <sub>2</sub> eq/m <sup>2</sup> construído
Sistema de alvenaria estrutural	0,267 tCO <sub>2</sub> eq/m <sup>2</sup> construído
Comerciais	0,236 tCO <sub>2</sub> eq/m <sup>2</sup> construído
Pré-moldados	0,171 tCO <sub>2</sub> eq/m <sup>2</sup> construído

**Índice de emissões por escopo (em tCO<sub>2</sub>eq/m<sup>2</sup> construído) GRI EN17**

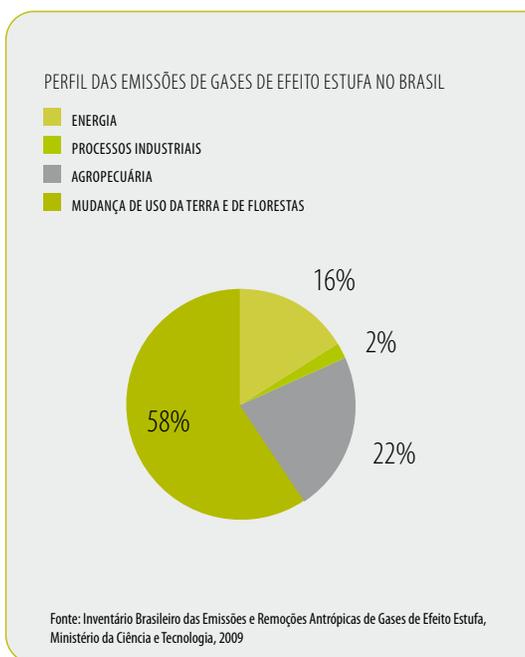
Escopo 1	Escopo 2	Escopo 3
0,001 tCO <sub>2</sub> eq/m <sup>2</sup> construído	0,001 tCO <sub>2</sub> eq/m <sup>2</sup> construído	0,276 tCO <sub>2</sub> eq/m <sup>2</sup> construído

Como observado na tabela acima, o *mix* dos empreendimentos da companhia interfere diretamente no índice geral de emissões. Dessa forma, quanto mais empreendimentos pré-moldados, menor será o índice de emissões e, na contramão, quanto mais obras com estruturas convencionais, maior será o índice. Por essa razão, focaremos nossos esforços de redução não apenas em nível global, mas também nos diferentes sistemas construtivos.

A partir desses resultados, é possível analisar potenciais de redução com mais facilidade, além de fixar metas futuras de redução dos fatores de emissão de gases de efeito estufa, possibilitando a incorporação de tais metas ao nosso processo de gestão. Por se caracterizar como uma atividade com ciclos longos de produção, é necessário haver uma mobilização imediata da construção civil com relação às emissões. Conhecidas as dificuldades para se alterar os processos inerentes ao setor, especialmente quando se trata de empreendimentos já em construção, sabe-se que a redução dos impactos só ocorrerá em dois a três anos após a fixação das metas.

**INFLUÊNCIA NA CADEIA DE VALOR**

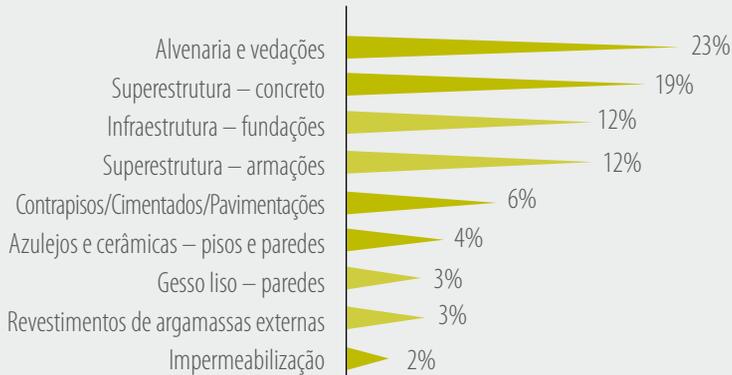
A Even, assim como o restante do setor a que pertence, tem uma particularidade: as emissões do escopo 3, que ocorrem fora da empresa, mas estão diretamente ligadas à sua atividade, são muito significativas. Entre as maiores fontes de emissão desse escopo estão a produção de cimento e de aço, atividades industriais com alta intensidade de emissão de gases de efeito estufa. Outro grande impacto se dá no transporte desses materiais até a obra. O Brasil



tem ainda outra característica única: florestas nativas de onde a madeira é extraída ilegalmente para abastecer vários setores, inclusive o da construção civil. Por isso, a maior fonte de emissões de gases de efeito estufa no país é o desmatamento e a conversão de florestas em campos agrícolas ou pastagens (*veja, acima, gráfico das emissões brasileiras*).

Diante de um quadro de conscientização e comprometimento mundial com as questões climáticas, consideramos que a Even tem um forte papel de liderança sobre sua cadeia de fornecimento. Pretendemos

## PERFIL DAS EMISSÕES NA EVEN



### GRUPOS QUE CONTRIBUEM COM CERCA DE 1% DAS EMISSÕES:

- Elevadores
- Revestimento de argamassas – tetos/paredes
- Operação de canteiro
- Movimento de terra
- Gesso liso – tetos
- Esquadrias de alumínio
- Revestimento cerâmico externo
- Pintura
- Instalações elétricas
- Mármore e granitos
- Instalações hidráulicas
- Forros falsos
- Esquadrias de ferro
- Aparelhos e metais sanitários

### GRUPOS QUE CONTRIBUEM COM MENOS DE 1% DAS EMISSÕES:

- Serviços complementares
- *Drywall*
- Pessoal permanente
- Estrutura metálica
- Vidros
- Instalações de canteiro
- Equipamentos e ferramentas
- Outros revestimentos de fachada
- Superestrutura – formas e escoramentos
- Esquadrias de madeira
- Outras instalações
- Cobertura
- Projetos e serviços técnicos
- Outros revestimentos – pisos e paredes internas
- Gastos gerais
- Madeiras em pisos, paredes, forros e complementos
- Superestrutura – mão de obra
- Ar-condicionado

utilizar nossa posição de influência junto aos fornecedores, prestadores de serviço e demais parceiros para reduzir as emissões de gases de efeito estufa não apenas nas nossas obras, mas ao longo da cadeia de valor.

Para o especialista em mudanças climáticas Jean Pierre Ometto, pesquisador do Centro de Ciências do Sistema Terrestre do Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais (Inpe), o setor de construção civil pode olhar essa questão sob a perspectiva da oportunidade. “No Brasil, a questão da madeira extraída ilegalmente é importantíssima, e parte substancial dessa madeira vai para o setor da construção civil”, afirma Ometto. “O setor pode contribuir com a redução do desmatamento ilegal buscando utilizar cada vez mais madeira certificada.” Tal prática já faz parte da rotina da Even, que utiliza somente madeira reflorestada ou nativa totalmente rastreada pelo Documento de Origem Florestal (DOF) – registro obrigatório que controla o transporte e o armazenamento de produtos e subprodutos florestais

de origem nativa no país. No caso de kits de portas prontas, trabalhamos somente com madeira certificada pelo selo Forest Stewardship Council (FSC).

Nesse cenário, a realização do inventário de emissões pelas empresas é um passo fundamental, de acordo com o pesquisador. “O inventário é uma oportunidade de a empresa repensar uma série de processos”, acredita Ometto. “Reduzir emissões pode tornar processos internos mais eficientes, e a empresa também pode ajudar a melhorar as que estão na sua cadeia de valor.” Nesse caso, além de se transformar em lucro para a empresa, a redução de emissões também se transforma em benefício social.

Em 2011, a Even definirá um plano de ação para redução das emissões de gases de efeito estufa, com o objetivo de influenciar o setor da construção civil e a cadeia de valor. Além dos fornecedores, pretendemos também sensibilizar e influenciar o outro elo dessa cadeia – nossos clientes. ■



 **GESTÃO AMBIENTAL**

**RECICLAR  
É CONSTRUIR UM  
FUTURO MELHOR**



Geração de resíduos - 450 kg por habitante por ano  
- é um dos pontos mais críticos da construção civil

# SOBRE BASES SÓLIDAS

A aplicação rigorosa de tecnologias de sustentabilidade garante a minimização dos impactos dos empreendimentos da Even

O setor da construção civil responde por uma parcela significativa na soma dos principais fatores que resultam no crescimento do país. No ano de 2010, o setor representou cerca de um quinto do PIB (Produto Interno Bruto) brasileiro. Ainda como benefício econômico, é responsável por mobilizar diversos outros setores da economia e gerar empregos, direta e indiretamente.

Por outro lado, a construção civil gera grandes quantidades de resíduo - cerca de 450 kg por habitante por ano, segundo estudo do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (Pnuma) -, sendo uma das maiores consumidoras de matérias-primas no mundo. Sua cadeia produtiva pode, ainda, causar grandes impactos sobre o meio ambiente por conta da emissão de gases de efeito estufa, da utilização de madeira extraída ilegalmente, da impermeabilização dos solos e do alto consumo de água e energia.

Para reduzir esses impactos, desenvolvemos uma série de práticas, que serão listadas a seguir. Cabe ressaltar, no entanto, o papel determinante que os envolvidos no processo podem desempenhar. O cliente, ao se tornar mais consciente, passa a valorizar mais os atributos de sustentabilidade, engajando a própria Even e seus concorrentes nessas mesmas práticas. Com a popularização desses atributos, o custo também é reduzido, uma vez que os fornecedores conseguem baixar seus preços finais, por causa do ganho de vendas em escala. À construtora cabe a função de melhorar o detalhamento do memorial descritivo, tornando tanto os memoriais quanto os contratos mais objetivos e transparentes. A empresa de vendas e seus corretores, por sua vez, devem ter conhecimento pleno do produto e de seus benefícios para poder destacar as vantagens e diferenciais reais do empreendimento, além das condições de financiamento e de itens de áreas comuns.

# SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL

Todo o consumo de água, energia e combustível da Even é monitorado constantemente por meio do Sistema de Gestão Ambiental. Pelo fato de a apuração da utilização de cada um dos insumos ser realizada de forma diferente, foi necessário o desenvolvimento de um trabalho específico para tratar dessa questão. Criamos, então, uma forma confiável de obter esses dados e uma metodologia de cálculo de consumo por metro quadrado em andamento.

Esse parâmetro foi criado para que houvesse um método de comparação entre os empreendimentos, independentemente de seus tamanhos. Dessa forma, o consumo de água, energia ou combustível

de uma obra de cinco torres, por exemplo, pode ser comparado com o de uma construção de apenas uma torre, pois a medida não é absoluta.

## MATERIAIS UTILIZADOS

Em comparação com 2009, o volume de materiais usados diminuiu, como o alumínio, que teve seu consumo reduzido em 33,5%. A exceção se aplica somente à cerâmica e ao azulejo que, em 2010, tiveram seu consumo aumentado em 35%. A razão se dá pela fase das obras – quando se entrega mais empreendimentos, consome-se mais material de acabamento do que os outros tipos, como se pode notar na tabela a seguir:

### Materiais utilizados em 2010 GRI EN1

Material	Unidade	Peso em t	Total	Total em 2009
Aço	kg	11.376	11.375.804	18.997.852
Alumínio	kg	444	443.788	1.326.456
Argamassa	saco 40 kg	55.859	1.396.470	2.726.945
Areia média lavada	kg	77.436	77.436.260	76.840
Brita reciclada	kg	3.324	3.323.656	**
Bloco de concreto	unidade	114.888	10.131.208	10.208.271 *
Cerâmica/azulejo	m <sup>2</sup>	13.118	795.033	588.547 *
Cimentos (todos os CPs)	saco 50 kg	19.446	388.915	505.170
Concreto (todos os FCKs)	m <sup>3</sup>	**	178.608	271.891
Kit Porta Pronta	kg	511	511.280	15.354
Pedra britada	kg	26.214	26.213.971	29.021
Madeiras serradas	kg	141.108	141.108.067	313.214
Vidro	m <sup>2</sup>	**	25.333	184.904

\* Peso médio.

\*\* Não é possível mensurar em peso.

**Consumo de energia direta e indireta (GJ)**

GRI EN3 e EN4

Fonte	2009	2010
Diesel	36	1.478
Biodiesel	1.618	2.541
Luz - concessionária	13.542	18.380
Gás	1.431	2.611
<b>Total</b>	<b>16.627</b>	<b>25.010</b>

**Variação do consumo**

*Energia direta e indireta (GJ/m<sup>2</sup> em andamento)*

2009	2010
0,064	0,062
Redução	2,69%

Na tabela acima, é possível observar que a eficiência da companhia em energia apresentou evolução, uma vez que o consumo por metro quadrado em andamento demonstrou queda de 2,69%.

**Total de água retirada por fonte (m<sup>3</sup>) GRI EN8**

	2009	2010
Concessionária	103.341,10	141.534,23
Subterrânea (poço ou caminhão-pipa)	50.447,54	114.084,81
<b>Total</b>	<b>153.788,64</b>	<b>255.619,04</b>

**Variação do consumo GRI EN21**

*Água (m<sup>3</sup>/m<sup>2</sup> em andamento)*

2009	2010
0,590	0,635
Aumento	7,53%

O aumento do consumo de água se deve ao número maior de obras em fase de acabamento, quando normalmente se consome mais água. Na Even, 100% de toda a água utilizada nas obras é destinado para a rede pública de esgoto, sem tratamento específico.

**Impacto de investimentos em infraestrutura e serviços GRI EC8**

Materiais verificados	2010	2009	2008
Cumprimento de Termo de Compromisso Ambiental	R\$ 704.984,14	R\$ 280.213,40	R\$ 1.709.739
Cumprimento de Termo de Melhorias Viárias	R\$ 393.664,00	R\$ 60.000,00	não houve
Reforços de redes elétricas	R\$ 245.010,39	R\$ 79.014,82	R\$ 89.000
Prolongamento de redes de água e esgoto	R\$ 612.164,66	R\$ 82.810,76	R\$ 110.560

**CERTIFICAÇÕES**

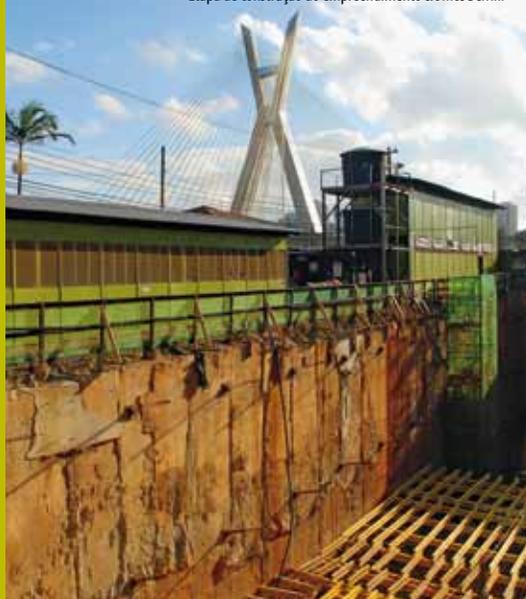
A Even busca certificações internacionais que atestam a excelência nas obras, considerando aspectos sociais, ambientais e financeiros. Possuímos as certificações internacionais NBR ISO 9001:2008 e PBQP-H, e diversas práticas que adotamos atendem a vários aspectos dos selos Leadership in Energy and Environmental Design (LEED) e do AQUA (Alta Qualidade Ambiental). Também em 2010, três obras da Even foram certificadas pelo Programa Obra Sustentável, do Banco Santander: *e.Office Berrini*, *Oscar Freire Office* e *True Chácara Klabin*.

Saiba mais sobre as certificações usadas pela Even no site:



[www.even.com.br/su/certificacao](http://www.even.com.br/su/certificacao)

Etapa de construção do empreendimento *e.Office Berrini*



# GESTÃO DE RESÍDUOS

Gestão de resíduos



A gestão de resíduos é um dos pontos críticos do setor de construção, principalmente pelo alto nível de desperdício e pela falta de profissionalização das empresas de coleta. Ao longo dos anos, no entanto, encontramos soluções para enfrentar o desafio e fazer o gerenciamento adequado dos materiais utilizados em nossas obras. Atualmente, 54,04% dos resíduos gerados nas obras da Even são reciclados ou reutilizados, e o restante é descartado corretamente por meio das Áreas de Transbordo e Triagem (ATTs).

Sistema pré-moldado



Para auxiliar nesse trabalho, em 2010 a Even desenvolveu, em parceria com um fornecedor de serviços de transporte, metodologias corretas para trabalhar com sobras de construção. Atualmente, percebemos que empresas do setor têm realizado iniciativas semelhantes a partir do exemplo da Even.

Outras ações foram realizadas para otimizar a geração dos resíduos em 2010:

**Sistema pré-moldado** – com foco na diminuição do desperdício, a Even utiliza em sua marca Open peças de concreto pré-fabricadas, otimizando processos produtivos e diminuindo o consumo de vários materiais no canteiro de obras.

Cubetas



**Cubeta** – A cubeta é uma forma de plástico para moldar concreto. Em nossas obras, utilizamos 30% do volume de formas com esse material, cujo reaproveitamento é cinco vezes maior do que a forma de madeira, mais comumente utilizada.

Shaft visitável e tubulações aparentes



**Shaft visitável e tubulações aparentes** – a instalação hidráulica de todos os nossos empreendimentos é feita de modo aparente, com uma abertura de PVC que dá acesso a ela. Com isso, em casos de manutenção ou reforma, não é necessário que o morador quebre a parede.

**Proteção metálica** – para garantir a segurança na obra, há estruturas de proteção normalmente feitas de madeira e tela, que são descartadas ao final de cada empreendimento. A Even adota a proteção metálica, mais resistente e que pode ser reutilizada por um número de vezes muito maior em comparação com a proteção de madeira.

De 2009 para 2010, o percentual de materiais usados provenientes de reciclagem não teve aumento ou diminuição significativa

**Descarte de embalagens** – a Even desenvolveu, com seus fornecedores de cerâmica, um sistema de reutilização de embalagens por meio do qual, após o uso do material, o próprio fornecedor retira as embalagens na obra para reciclá-las. Em 2011, o grande desafio será realizar esse trabalho também com as fornecedoras de cimento.

**Descarte de gesso** – Procedimento já realizado há alguns anos pela Even, que vem sendo aprimorado. Temos três projetos-pilotos nesse sentido: o uso de sacos e carrinhos próprios para o transporte desse material dentro da obra, além de cuidados especiais no momento de aplicação do material, tais como lonas de proteção no chão. Essas iniciativas têm o objetivo de não “contaminar” o resíduo de gesso com outras substâncias, viabilizando a aceitação dessa sobra por empresas que fazem a sua reciclagem. O terceiro projeto envolve o uso de uma substância chamada “retardador de pega”, que, misturado com o gesso, faz com que ele endureça mais lentamente, proporcionando maior tempo de aplicação e reduzindo o desperdício em 64%.

**Reciclagem de argamassa** – na própria obra, são separados os resíduos sólidos dos restos de construção, como pó, areia e pedrisco. Esses três materiais são enviados a uma pequena usina, montada no próprio local, que os tritura e mistura, formando um agregado que pode ser reutilizado na obra como argamassa de contrapiso e outras aplicações similares. Com esse processo, iniciado em um dos nossos empreendimentos, deixamos de enviar para os aterros 737 m<sup>3</sup> desse resíduo. Assim, também evitamos adquirir e transportar uma quantidade de argamassa equivalente ao entulho gerado. A economia gerada pela iniciativa foi de R\$ 34.581,15. Ao longo de 2011, estenderemos essa prática a outras obras.

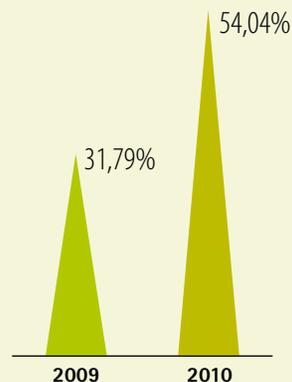


54,04%

foi a porcentagem de resíduos gerados nas obras da Even desviados de aterros em 2010

RESÍDUOS RECICLADOS

Percentual de material utilizado proveniente de reciclagem



**Materiais usados provenientes de reciclagem GRI EN2**

Material	Fornecedor	Porcentagem de conteúdo reciclado
Aço	A	69%
	B	66%
Alumínio	A	65%
	B	30%
	C	100%
Argamassa	A	60%
	B	0%
	C	0%
Areia média lavada	A	0%
	B	0%
	C	0%
Brita reciclada	A	100%
	B	100%
Bloco de concreto	A	1%
Cerâmica/Azulejo	A	40%
	B	65%
Cimentos (todos os CPs)	A	57%
	B	34%
	C	63%
Kit Porta Pronta	A	Reflorestamento (selo FSC)
	B	Reflorestamento (selo FSC)
Pedra britada	A	0%
	B	0%
	C	0%
	D	0%
Madeiras serradas	A	Reflorestamento
Vidro	A	30%
	B	30%

**Peso total dos resíduos GRI EN22**

*Por tipo e método de disposição*

Classe	Tipo (descrição)	2009	2010
II B	Alvenaria e concreto	16.271	17.665
II B	Recicláveis	151	580
II B	Madeira	1.248	2.558
II B	Metais	15	52
II A	Gesso	3.550	4.232
II A	Mix	3.476*	11.904
<b>Total</b>		<b>24.711</b>	<b>36.140</b>

**Variação da geração de resíduo**

*Em kg/m<sup>2</sup> em andamento*

	2009	2010
	94,82	89,72
	Redução	5,38%

\* Medido entre setembro e dezembro de 2009.

Na tabela ao lado, pode-se notar o aumento do volume de madeira e recicláveis em função da diminuição do índice em kg por m<sup>2</sup> em andamento do mix, de 36,419 em 2009 para 32,272 em 2010. A destinação depende do tipo de material que compõe o resíduo. Gesso e mix vão para aterros da Região Metropolitana de São Paulo. Madeira, metais, papel e plástico são enviados para empresas especializadas em reciclagem.

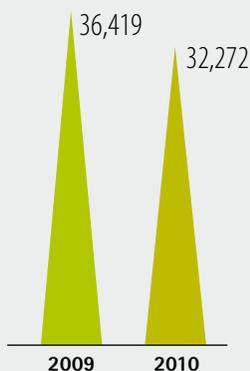


**100%**  
da madeira nativa utilizada  
nas obras são certificados

**MADEIRA**

Em 2010, todas as obras da Even foram inseridas no Cadastro Técnico Federal do Ibama, proporcionando, assim, a rastreabilidade de 100% da madeira nativa utilizada nas obras por meio do Documento de Origem Florestal (DOF). **GRI EN26**

ÍNDICE DE GERAÇÃO  
EM ANDAMENTO (kg/m<sup>2</sup>)



► **Resíduo Mix**

Em 2010, estendemos a todos os nossos empreendimentos em São Paulo o programa de coleta de resíduos sólidos por uma empresa especializada, iniciado em 2009. A separação por tipo e a mensuração dos materiais descartados, para posterior destinação correta, auxiliam no estabelecimento de metas mais objetivas de redução de desperdício e na determinação de ações para orientação dos responsáveis pelos canteiros de obras.

Assim, conseguimos bons resultados quanto à destinação do *mix* – formado por diversos tipos de materiais misturados das obras e que, por isso, possuem uma destinação diferente dos resíduos que podem ser separados de acordo com seu tipo.

No último ano, reduzimos em 12,85% a geração de *mix*, superando a meta estabelecida, de diminuição de 10%. Para 2011, a meta é reduzir mais 10% no volume produzido desse material.

Outro desafio para 2011 é trabalhar com o desenvolvimento de empresas de gestão de resíduos dessa categoria nas praças de Rio de Janeiro e Belo Horizonte, onde ainda há pouca oferta de locais específicos para segregar esse material.

# CANTEIRO DE OBRAS E TERCEIROS

A mão de obra da construção civil, cuja característica mais comum é o grau reduzido de qualificação, é outro ponto crítico do setor. Por conta disso, os profissionais da construção civil enfrentam condições de trabalho muitas vezes precárias. Na Even, onde essa força de trabalho é, em sua maior parte, terceirizada, procuramos transmitir nosso respeito e preocupação com o bem-estar individual desse público por meio de cuidados no ambiente de trabalho. Os empreiteiros dos canteiros recebem, por exemplo, toalhas limpas todos os dias – por meio do Projeto Toalha – e têm acesso a chuveiros aquecidos a gás e refeitórios com mesas de fórmica e iluminação e ventilação adequadas.

Investimos também em equipamentos de segurança - cujo uso é obrigatório e monitorado – e em campanhas internas de conscientização para o tema de saúde e segurança ocupacional. Antes de entrar no canteiro de obras da Even, os colaboradores passam por um treinamento de integração baseado na

metodologia 5S (melhoria contínua do ambiente de trabalho) e nos temas gestão de segurança do trabalho e diretrizes da sustentabilidade, entre outros. O programa foi implementado em 2006, e, desde então, já treinamos mais de 45.273 pessoas.

Uma ação de destaque é o Projeto Escola, criado em 2006 para os colaboradores e prestadores de serviços presentes nas obras da Even. O curso apresenta o conteúdo dos Ensinos Fundamental e Médio. As aulas são ministradas nos canteiros de obras, e, em 2010, 50 pessoas receberam o certificado do Ministério da Educação e Cultura (MEC).

Mais informações sobre as práticas  
no canteiro de obras no *site*:



[www.even.com.br/su/  
construcao-sustentavel](http://www.even.com.br/su/construcao-sustentavel)

## SOLUÇÕES APLICADAS NAS OBRAS

A Even utiliza uma série de tecnologias para reduzir os impactos ambientais em suas obras, como:

- **tintas com baixo VOC** (componente orgânico volátil, na sigla em inglês), com menos solventes, reduzindo a poluição do ar e os riscos à saúde humana;
- **azulejos colados direto sobre o bloco**, reduzindo a necessidade do uso de revestimentos;
- uso de **brita reciclada para drenagem de subsolos e jardins**, reduzindo o volume de resíduos gerados na obra;
- em alguns empreendimentos, **redutores de vazão para chuveiros e torneiras**, economizando água;
- **caixilhos de alumínio**, material reciclável, em vez de caixilhos de ferro;

- **iluminação** – a partir de 2010, adotamos a utilização de lâmpadas mais eficientes nas áreas comuns da maioria dos empreendimentos. Em áreas como escadas e *hall* social, já utilizávamos sensores de presença e desligamento automático, que, aliados ao conceito de iluminação eficiente, permitem a redução do consumo de energia em até 95% nas escadas e até 25% no *hall* social, além de promoverem o aumento da vida útil da lâmpada. No caso da iluminação externa, utilizamos um sensor que desliga a lâmpada automaticamente na presença de luz natural, o que garante uma economia de 40% a 50% no consumo de energia; **EN5**
- **bacia com duplo acionamento** – desde 2009, todos os vasos sanitários de empreendimentos Even são dotados de descargas com duplo acionamento.

# TECNOLOGIAS APLICADAS EM CARÁTER PILOTO

**Telhado Vivo** – em 2010, a Even fez alguns projetos-pilotos para estudar o dispositivo que diminui a carga térmica nos últimos pavimentos e nas lajes de guaritas e espaços semelhantes. Aprovado no final do ano, o telhado com cobertura vegetal será utilizado a partir de 2011 em 100% das obras da Even.

**Painel fotovoltaico** – em Guarulhos, um novo empreendimento terá painéis solares em sua cobertura para captar energia solar e transformá-la em energia elétrica.

**Banheiro pronto** – Estudamos a viabilidade do banheiro pronto durante todo o ano de 2010 e esse sistema será testado pela primeira vez neste ano. O banheiro pronto é totalmente montado na fábrica e chega como uma caixa na obra – com azulejo, bacia, espelho e todos os elementos necessários a um banheiro. Esse item reafirma uma tendência da Even de buscar cada vez mais utilizar sistemas industrializados para diminuir o desperdício, o retrabalho e a emissão de gases de efeito estufa no canteiro de obras.

**Aproveitamento de água de chuva** – com o estudo da certificação AQUA no *True Chácara Klabin*, esse item se tornou piloto para mais alguns projetos. Este recurso capta água de chuva em uma cisterna, para que ela seja utilizada posteriormente no jardim e para limpeza dos pisos.

**Placas solares** – a companhia estuda em dois empreendimentos o funcionamento de placas solares, instaladas na cobertura dos edifícios, para o aquecimento de água de todo o complexo, inclusive das piscinas. Foi necessária também a instalação de um sistema complementar a gás para garantir o fornecimento de água quente. A primeira obra a receber a inovação foi o empreendimento *Alto Alto de Pinheiros*, e a segunda foi o *True Chácara Klabin*, ambos em São Paulo.

Telhado Vivo



Painel fotovoltaico



Banheiro pronto



Aproveitamento de água de chuva





Existe uma série de itens que tornam um imóvel sustentável. Você sabe identificá-los?

# MUITO ALÉM DE PREÇO E LOCALIZAÇÃO

**F**oi-se o tempo em que, chegada a hora de comprar a tão sonhada casa própria, o candidato devia se fixar apenas em questões como preço e condições de financiamento, localização, tamanho e disposição do imóvel. Hoje, outros itens são igualmente importantes quando se vai fechar um negócio. Neste novo panorama do mercado de empreendimentos imobiliários, a gestão socioambiental, que dinamiza a eficiência e a qualidade e traz resultados positivos para o setor, também já é preocupação de parte dos usuários finais – os mais interessados na perfeita condução do processo de construção de seu imóvel.

É claro que ainda é válido, sempre que possível, escolher uma região próxima ao local de trabalho e que conte com um bom sistema de transporte público, áreas verdes e uma infraestrutura básica. Mas também faz diferença viver em um edifício cuja construção atenda a normas técnicas e resoluções ambientais específicas, que garantem mais segurança aos moradores. Ou

ainda, que tragam benefícios diretos ao proprietário, como simples sensores para iluminação automática das áreas comuns do edifício que provocam a redução do valor a ser pago pelo condomínio.

E como identificar se o empreendimento preza por qualidade, eficiência e economia, ou seja, atende a critérios de sustentabilidade? Um bom primeiro passo é saber se os materiais utilizados na construção causam menor impacto ambiental, como o caso das tintas com pouco VOC (menor toxicidade), dos pisos e cimentos que contêm materiais reciclados e das madeiras reflorestadas ou certificadas, provenientes de comercialização inteiramente legal. Durante a execução da obra, é essencial que ocorra um correto descarte dos resíduos sólidos, com enfoque nos conhecidos 3R: reciclar, reutilizar e reduzir. Os projetos arquitetônicos também devem prever ações que visem eficiência energética e do uso da água, transformada em realidade graças à implantação de painéis solares, lâmpadas LED, aproveitamento da água das chuvas e telhados com cobertura vegetal, entre outros exemplos.



Cliente deve analisar impactos ambientais e sociais do imóvel que pretende adquirir

Aliás, não se pode esquecer também dos impactos sociais da obra. E se o empreendimento incomoda a vizinhança, por conta do ruído das máquinas durante a construção e da posterior mudança na paisagem? E se os trabalhadores não contam com condições ideais de trabalho? Ainda vale a pena?

A sustentabilidade verdadeira na construção civil não se resume à preocupação com o meio ambiente. Envolve também a segurança, o respeito, a saúde e a higiene das pessoas – moradores, profissionais e comunidade do entorno. Essa visão pode e deve ser estendida a todos diretamente envolvidos no processo, desde os diretores do negócio, passando por fornecedores e corretores de imóveis, até alcançar o usuário final.

Afinal, de que adianta um novo empreendimento imobiliário oferecer todas essas soluções se os futuros moradores não adotarem as novas

práticas? Um simples programa de coleta seletiva perde todo seu sentido caso os proprietários não compreendam e internalizem os motivos pelos quais se deve separar o lixo orgânico dos outros materiais. Ficar de olho nessas atitudes no momento de fechar um negócio já faz de cada comprador um protagonista no gradual processo de mudar a sociedade, e para melhor.

**Veja no *site* as tecnologias empregadas pela Even em seus empreendimentos**



[www.even.com.br/su/alem-do-preco](http://www.even.com.br/su/alem-do-preco)

# O CORRETOR TEM DE SABER

O imóvel que você procura preza pela sustentabilidade?  
Saiba o que levar em conta na hora da decisão

**1.** A construção prioriza materiais de menor impacto ambiental, como as tintas de baixo VOC (toxicidade reduzida) e os pisos e cimentos com produtos reciclados?

Pisos e cimentos com produtos reciclados



**2.** Toda a madeira utilizada é certificada ou vem de processos de reflorestamento?

**3.** Durante a obra, houve o descarte correto dos resíduos sólidos, com programas de coleta seletiva dos materiais?

Bacias, torneiras, duchas e chuveiros com recursos de economia de água



**4.** O empreendimento prevê programa de coleta seletiva?

**5.** O projeto inclui bacias, torneiras, duchas e chuveiros com recursos de economia de água?

Selo de certificação de madeira



**6.** O empreendimento possui sensores para iluminação automática de áreas comuns, desligamento automático de equipamentos, monitoramento de energia, tudo em prol da eficiência energética?

**7.** O empreendimento valoriza a relação saudável com seus colaboradores, trabalhando, inclusive, para a conscientização ambiental de todos?

Veja no *site* mais dicas da Even para o cliente que acabou de se mudar.



[www.even.com.br/su/evitando-problemas](http://www.even.com.br/su/evitando-problemas)



Foto ilustrativa

## CICLO DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

# 1 Lançamento

**Eu comprei o apartamento na planta e não tive problemas com a Even em todo o processo. Fui bem atendida sempre. O corretor que me vendeu o apartamento foi ótimo e me ajudou ainda com toda a documentação. A única questão foi somente na etapa final, quando precisei de um relatório de progresso mais específico do que os que vinha recebendo.**

Luciana Azevedo de Oliveira – *Vida Viva Parque Santana*

### ALERTAS PARA O CLIENTE

- Antes de escolher, o cliente deve conhecer profundamente todas as características do imóvel: localização, estágio da construção, preço, tamanho e questões de sustentabilidade
- Buscar informações sobre a idoneidade da construtora
- Avaliar sua previsão de gastos

### INICIATIVAS DA EVEN

- Mantemos uma força de 596 corretores dedicados exclusivamente aos imóveis da Even, que passam por treinamentos frequentes sobre atendimento e aspectos de sustentabilidade de nossos empreendimentos

# UMA CULTURA EM EVOLUÇÃO

**A** avaliação de criticidade de *stakeholders* identificou, pelo segundo ano consecutivo, o relacionamento com os clientes como o prioritário para o desenvolvimento de nosso negócio. Com o acelerado crescimento do mercado da construção civil e da companhia, manter a qualidade das entregas e do atendimento se torna um fator crítico.

Em 2010, atendemos 17 mil clientes e entregamos 17 empreendimentos. Com o aumento na demanda, o desafio é não só manter, mas elevar os níveis de satisfação dos clientes.

Reconhecemos que o relacionamento com nossos clientes pode sempre ser melhorado. Nesse sentido, temos buscado desenvolver um trabalho de transformação da cultura interna, para que todas as áreas se voltem para o cliente – e não apenas as que fazem o contato direto com esse público. Nosso objetivo é ampliar a percepção do público interno sobre a necessidade do trabalho em conjunto para que as demandas

Para conquistar o cliente, nosso público mais crítico, buscamos aprimorar constantemente nossos processos, em todos os níveis

do cliente sejam atendidas com rapidez. Avançando nesse trabalho, nosso desafio é fazer com que essa evolução seja, de fato, percebida pelo cliente.

Grande parte de nossas interações com os clientes ocorre após a entrega das chaves. É nessa etapa que passa a valer a garantia do imóvel e a área de Assistência Técnica eventualmente atua, caso haja alguma solicitação do cliente ou do empreendimento. Esse relacionamento é mantido por até oito anos, um período longo e naturalmente crítico. Considerando o número de entregas já realizadas – 17 em 2010 – e as 29 entregas e 6.758 unidades previstas para 2011, identificamos a necessidade de reestruturar a área para garantir a qualidade do atendimento.



Equipe de atendimento ao cliente da Even  
passa por treinamentos frequentes

### ► Central de Relacionamento GRI PR8

Buscamos evitar vazamento ou perda de dados de clientes por meio de procedimentos de controle, registro e acompanhamento de todos os contatos de clientes. Também desenvolvemos uma política de proteção e sigilo de dados de nossos clientes. Apesar de não possuímos um indicador específico dessa natureza em nossa Central de Relacionamento, incluímos no contrato com fornecedores uma cláusula específica sobre sigilo de informações. Em 2010, foram registradas 35 reclamações sobre violações de dados, mas ainda sem comprovação. Nenhuma reclamação foi registrada quanto ao vazamento ou à perda de dados de clientes.

Reestruturamos nossa Central de Relacionamento e vamos dobrar a equipe de Assistência Técnica até o final de 2011

Por isso, estamos ampliando o número de colaboradores, da Assistência Técnica – no início de 2010, contávamos com 22 colaboradores e chegaremos ao final de 2011 com 45 profissionais - e criamos um sistema de retroalimentação sistêmico para que as questões levantadas sejam encaminhadas às outras áreas e consideradas nos futuros projetos e obras da Even.

Em 2010, também reorganizamos nossa Central de Relacionamento, criando núcleos de atendentes especialistas em temas recorrentes e específicos. Cada núcleo possui um líder, responsável por identificar as principais dúvidas dos clientes e aprimorar o treinamento dos atendentes. Acreditamos que, dessa forma, o cliente é atendido com mais velocidade. Com essas mudanças, a resolução de problemas no primeiro contato passou de 49% para 52%. A meta para 2011 é de 60% de resolução em um primeiro contato.

Veja o fluxograma de atendimento ao cliente no *site*:



[www.even.com.br/su/clientes](http://www.even.com.br/su/clientes)

CICLO DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

○  
○  
○  
● **2 Contrato**

Fechamos o contrato um pouco antes do Natal, e acho que a entrega dos documentos demorou um pouco em função disso. A Even é, de certo modo, "blindada". É difícil ter acesso direto às pessoas, mas fomos muito bem atendidos pela área Financeira e pelo engenheiro de obras. A Even nos indicou uma assessoria para nos ajudar com o processo de financiamento que cumpriu exatamente o que prometeu.

Carla e Marcelo Bari – *The View*

**ALERTAS PARA O CLIENTE**

- Conhecer seus direitos como consumidor
- Verificar se o contrato é equilibrado, se as cláusulas são justas para ambos os lados
- Identificar condições de financiamento do imóvel

**INICIATIVAS DA EVEN**

- Fizemos a revisão do contrato para obter maior equilíbrio entre as partes
- Produzimos contratos com texto de fácil entendimento
- Confeccionamos uma cartilha explicativa sobre o contrato, com linguagem simples, enviada um mês após a assinatura do contrato
- Em 2011, lançamos uma cartilha de financiamento imobiliário



# SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

Para medirmos o grau de satisfação dos clientes, realizamos anualmente uma pesquisa em todas as fases do relacionamento. Na companhia, as interações com o cliente abrangem um período longo, de oito anos – dois a três anos na fase de lançamento e construção e cinco na fase de garantia do imóvel. As pesquisas são realizadas desde 2006, possuem um padrão de aplicação e fazem parte de auditorias internas e externas da empresa.

Em 2010, triplicamos a base de clientes consultados (de 600 em 2009 para 1.978 em 2010), mantendo o mesmo índice de satisfação do ano anterior. Embora a meta inicial, de aumentar tal índice, não

Resultados de nossa pesquisa, realizada com 1.978 clientes, mostram quais atitudes devemos tomar para melhorar nossa aprovação

tenha sido atingida, os números indicam que o crescimento da companhia não afetou negativamente esse indicador; ao contrário, nos fez repensar os processos que podem resultar em sua melhora. **GRI PR5**



Etapa de construção do Boulevard São Francisco



## CICLO DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

# 3 Meio de obra

Adquirir um imóvel é um sonho, queremos participar e mostrar para outras pessoas. Por isso, poderia haver mais datas de visitação, e um esquema menos rígido. A localização foi um fator importante em nossa escolha, e alguns profissionais da Even fizeram uma diferença importante.

Sandra e César Aymoré Filho – *Double Campo Belo*

### ALERTAS PARA O CLIENTE

- Checar a qualidade dos materiais utilizados e as condições de trabalho dos profissionais envolvidos
- Visitar e avaliar o andamento da obra

### INICIATIVAS DA EVEN

- O cliente pode visitar a obra em duas fases: o apartamento-modelo construído e, posteriormente, no seu próprio imóvel
- Utilizamos materiais certificados e desenvolvemos várias iniciativas para reduzir a geração de resíduos e o consumo de água, energia e materiais. Os empreiteiros contam com uma série de benefícios, e a empresa procura oferecer conforto no ambiente de trabalho, descanso e alimentação

No contexto geral, a nota atribuída à Even como um todo indica que, no conjunto, ainda devemos melhorar muito nossa postura frente ao cliente. Um relacionamento de longo prazo, com suas diferentes etapas e demandas, apresenta desafios à manutenção da aprovação do cliente. Nas fases finais, tradicionalmente, observa-se o aumento do número e da intensidade dos pontos críticos.

Disseminamos internamente os resultados da pesquisa para que as informações obtidas sejam utilizadas como ferramenta efetiva de gestão em 2011. O trabalho realizado com cada área estimulou a criação de um projeto-piloto de satisfação dos clientes, por meio do qual algumas áreas críticas passaram a adotar os itens da avaliação como indicadores em sua rotina. A apresentação da pesquisa para as áreas trouxe também sugestões de aprimoramento que incluem aspectos de sustentabilidade.

No geral, 96% dos chamados foram resolvidos no prazo combinado com o cliente. Em 2009, essa taxa foi de 70%

Ainda como resultado do processo, reavaliamos a nossa Central de Relacionamento, e seus pontos críticos foram reestruturados. Com isso, houve o aperfeiçoamento do sistema de gestão, que fornecerá mais informações de histórico dos clientes, agilizando o atendimento. Criamos ainda um núcleo de articulação entre as áreas e promovemos treinamentos e reuniões para melhorar internamente a comunicação e a integração. Todas essas modificações surtiram efeitos na melhora da qualidade do atendimento ao cliente, mas ainda reconhecemos várias oportunidades de evolução.

#### EFICIÊNCIA NO ATENDIMENTO

Em 2010, foram realizadas ações para abordar as questões críticas de todas as áreas e fundamentar as mudanças a serem realizadas em 2011.

Toda a empresa se engajou em aplicar ações diferenciadas no atendimento nas atividades cotidianas, inclusive com metas de melhoria no relacionamento. A Assistência Técnica, por exemplo, cuja atuação mais interfere na rotina do cliente, criou um índice de evolução que controla a velocidade no atendimento semanalmente. Com o resultado dessa ação, a área chegou a 91% dos chamados atendidos no prazo, frente aos 85% estipulados como meta mensal. Para 2011, o objetivo é manter o percentual de 85%, reduzindo o prazo médio em 10% - mesmo considerando o aumento do número de clientes.

Também instituímos, para essa área, uma linha de gestores que têm foco nos problemas e são subsidiados por um sistema de retroalimentação de informações. Dessa forma, a área não só resolve os problemas correntes, mas relata as inconformidades para as outras áreas e obras. O objetivo, em 2011, é que essas informações sejam direcionadas à área de Produtos, para que as falhas sejam minimizadas já no início do empreendimento.

Cliente em visita ao imóvel e avaliação do andamento da obra da Even





## CICLO DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

# 4 Entrega das chaves

Na hora em que o apartamento fica pronto, você vê que ficou fantástico, superou as expectativas. Mas, justamente nessa etapa final, acho que falta o *feedback* da construtora. Minha obra teve atraso, e eu não recebi um posicionamento da Even - tive de ligar para saber. Isso prejudica o relacionamento com o cliente.

Eduardo Fernando de Assis Darini – *Terrazza Mooca*

## ALERTAS PARA O CLIENTE

- Verificar se o imóvel foi entregue nas condições estabelecidas inicialmente
- Conhecer a infraestrutura da vizinhança e checar o funcionamento de comércios e serviços úteis, como mercados, farmácias, hospitais, restaurantes etc.

## INICIATIVAS DA EVEN

- Efetuamos a vistoria do apartamento com o cliente antes da entrega das chaves
- Temos a Ação Bairro, uma forma de apresentar a região ao cliente (com endereços e telefones úteis), para facilitar sua adaptação no novo endereço

CICLO DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

# 5 Pós entrega

Antes de me mudar, com o meu apartamento em reforma, a varanda havia cedido um pouco, provocando infiltração de água na parede. A Even vedou a rachadura e refez a pintura da parede. Entre o chamado e a finalização do serviço, se passaram apenas cinco dias. Na semana em que me mudei, algumas pastilhas da fachada do prédio se soltaram. A Even constatou o problema e trocou todas as pastilhas do prédio, além de pagar uma multa para o condomínio. Apesar dos problemas, tenho muita confiança na Even, que sempre demonstrou seriedade.

Marcos Rogério Lopes Marçal – *Vida Viva Mooca*

## ALERTAS PARA O CLIENTE

- Ficar atento ao manual do proprietário e suas respectivas garantias
- Evitar fazer modificações não recomendadas pela construtora

## INICIATIVAS DA EVEN

- Investimos na capacitação e no aumento das equipes da Central de Relacionamento e da Assistência Técnica
- Temos pesquisas, indicadores e metas de eficiência e qualidade para as áreas da empresa



### DIA DO CLIENTE

No Dia do Cliente, comemorado em setembro, a Even realizou uma ação para divulgar o trabalho da Central de Relacionamento para o público interno e apresentar aos gestores sua evolução e os investimentos realizados. A ideia era que os gestores vivenciassem a rotina de um atendente para que sentissem a importância do trabalho e percebessem oportunidades de melhoria no sistema.

Veja depoimentos dos colaboradores da Even que participaram desta ação no site:



[www.even.com.br/su/clientes](http://www.even.com.br/su/clientes)

Colaborador passa pela experiência de atendimento direto ao cliente



### FACILIDADES PARA OS CLIENTES

A área de Marketing de Relacionamento realiza diversas ações, que podem variar de acordo com a obra para facilitar a vida dos clientes. Entre elas, destacam-se a Cartilha do Cliente e a Ação Bairro.

A Cartilha foi criada em 2009 e apresenta os pontos mais interessantes e críticos dos contratos com os clientes em um guia prático. Em 2011, além da revisão do guia com fins de aprimoramento, a área também lançará a Cartilha de Financiamento Imobiliário, que tratará de financiamento, vistoria e posse no momento do repasse.

A Ação Bairro é uma apresentação da região ao novo morador. Em data próxima à entrega da unidade, o cliente recebe um kit contendo uma carta e algumas sugestões de lugares interessantes para visitar no próprio bairro onde está localizado seu imóvel, cupons de desconto, um mapa de estabelecimentos da região e um catálogo com mais informações. Todo o conteúdo do kit

é feito de matérias-primas certificadas pelo FSC, com material reciclado e Huber Green – um tipo de tinta com baixo impacto ambiental.

### A COMUNICAÇÃO DE MARKETING

Nossa área de Gestão de Riscos, em conjunto com diversos outros departamentos da empresa, elaborou padrões internos de *marketing* que devem ser seguidos por todos e abordam: procedimento para divulgação de anúncios publicitários; procedimento para divulgação de ações promocionais; política interna para veiculação de campanhas de *marketing* – lançamento de produtos; e procedimento interno para realização de promoções com distribuição de brindes. **GRI PR6**

Procuramos desenvolver peças de comunicação claras e responsáveis. Como reflexo dessa preocupação, em 2010 não ocorreram casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários de comunicação de *marketing* ou de publicidade. **GRI PR7**



Realizamos o trabalho intenso de capacitação, desenvolvimento e valorização dos colaboradores da Even

Investimentos em treinamento do público interno e em responsabilidade socioambiental geram satisfação e o orgulho de fazer parte da empresa

# ENGAJAMENTO E QUALIFICAÇÃO

O desenvolvimento de nossos colaboradores é a base para o crescimento e o sucesso de nosso negócio. Com o objetivo de reter talentos diante de um mercado cada vez mais competitivo, nossa diretoria de Recursos Humanos realiza um trabalho intenso de capacitação, desenvolvimento e de valorização de nossos colaboradores.

O engajamento do público interno, assim como dos nossos fornecedores de mão de obra, permite que toda a cadeia de produção da empresa reflita seus princípios e valores, disseminan-

do práticas responsáveis, que estimulam o desenvolvimento sustentável.

No setor de construção civil, o relacionamento com os fornecedores de mão de obra é um ponto crítico. O segmento se caracteriza por contratar trabalhadores com baixa qualificação profissional e baixa escolaridade, expostos a duras condições de trabalho, à informalidade e ao desrespeito às leis trabalhistas.

Para tentar reverter esse quadro, a Even promove diversas ações de engajamento e qualificação, buscando sempre a melhoria da qualidade de vida e trabalho de seus colaboradores e terceirizados.

**NOSSOS COLABORADORES – 2010 GRI LA1**

	Even	SP	MG	RJ	VENDAS	SP	MG
<b>Colaboradores diretos</b>	<b>898</b>	<b>755</b>	<b>72</b>	<b>71</b>	<b>50</b>	<b>43</b>	<b>0</b>
Diretoria	10	10	0	0	2	2	0
Gerência	66	57	4	5	3	3	0
Coordenação	53	43	5	5	5	4	0
Especialista	143	118	11	14	7	6	0
Administrativo 1/2 período	7	5	0	2	0	0	0
Administrativo período integral	280	241	20	19	31	26	0
Operacional	306	254	29	23	2	2	0
Técnico	33	27	3	3	0	0	0
Estagiários	256	216	20	20	7	7	0
Temporários	8	7	0	1	0	0	0
Terceiros	5.992	4.569	635	788	370	370	0
<b>Total</b>	<b>7.154</b>	<b>5.547</b>	<b>727</b>	<b>880</b>	<b>427</b>	<b>420</b>	<b>0</b>

\* Esses níveis hierárquicos não foram abertos no relatório de 2009.

**TAXA DE ROTATIVIDADE – 2010 GRI LA2**

	Even	A	D	T	Vendas	A	D
<b>Gênero</b>							
Mulheres	261	103	49	19%	34	30	11
Homens	637	282	148	23%	16	6	0
<b>Total</b>	<b>898</b>	<b>385</b>	<b>197</b>	<b>22%</b>	<b>50</b>	<b>36</b>	<b>11</b>
<b>Faixa etária</b>							
Menor de 30 anos	361	201	70	19%	28	23	5
30 a 50 anos	470	163	110	23%	20	12	6
Maior de 50 anos	67	21	17	25%	2	1	0
<b>Total</b>	<b>898</b>	<b>385</b>	<b>197</b>	<b>22%</b>	<b>50</b>	<b>36</b>	<b>11</b>
SP	755	319	165	22%	43	26	7
BH	72	31	15	21%	0	0	0
RJ	71	35	17	24%	7	10	4
<b>Total</b>	<b>898</b>	<b>385</b>	<b>197</b>	<b>22%</b>	<b>50</b>	<b>36</b>	<b>11</b>

Os dados de 2009 e 2008 foram recalculados de acordo com ajuste na fórmula de taxa de rotatividade aplicada em 2010: quantidade de demitidos do gênero/quantidade de efetivos do gênero.

\* As taxas dessas localidades não foram mostradas no relatório de 2009.

**DEFINIÇÕES:**

**Even:** quadro de colaboradores no mês de dezembro de 2010.

**A: Admissão:** total de admitidos durante o ano de 2010.

**D: Desligamento:** Total de desligados (por todos os motivos) durante o ano de 2010.

**T: Taxa de desligamento:** divisão do total de desligados pelo quadro de efetivos da Even.

**ACIDENTES DE TRABALHO EM 2010 GRI LA7**

Nº total de acidentes	Nº de acidentes com afastamento		Nº de acidentes sem afastamento		Nº de óbitos		
Even	5	Even	5	Even	0	Even	0
Green	16	Green	15	Green	1	Green	0
Terceiros	25	Terceiros	22	Terceiros	3	Terceiros	1

\* A Taxa de Frequência mede o número de acidentes por milhão de horas-homens trabalhados.

\*\* A Taxa de Gravidade mede o tempo, em horas, computado por milhão de horas-homens de exposição ao risco.

**RELACIONAMENTO COM STAKEHOLDERS – COLABORADORES**

									2009	2008
RJ	GREEN	SP	MG	RJ	TOTAL	SP	MG	RJ	TOTAL	TOTAL
<b>7</b>	<b>629</b>	<b>597</b>	<b>32</b>	<b>0</b>	<b>1.577</b>	<b>1.395</b>	<b>104</b>	<b>78</b>	<b>993</b>	<b>979</b>
0	0	0	0	0	12	12	0	0	<b>9</b>	<b>11</b>
0	0	0	0	0	69	60	4	5	<b>57</b>	<b>63</b>
1	0	0	0	0	58	47	5	6	*	*
1	1	1	0	0	151	125	11	15	<b>270</b>	<b>141</b>
0	0	0	0	0	7	5	0	2	*	*
5	2	2	0	0	313	269	20	24	<b>69</b>	<b>310</b>
0	624	592	32	0	932	848	61	23	<b>588</b>	<b>454</b>
0	2	2	0	0	35	29	3	3	*	*
0	1	1	0	0	264	224	20	20	<b>220</b>	<b>195</b>
0	0	0	0	0	8	7	0	1	*	*
0	0	0	0	0	6.362	4.939	635	788	*	*
<b>7</b>	<b>630</b>	<b>598</b>	<b>32</b>	<b>0</b>	<b>8.211</b>	<b>6.565</b>	<b>759</b>	<b>887</b>	<b>1.213</b>	<b>1.174</b>

									2009	2008
T	Green	A	D	T	Total	A	D	T	TOTAL	TOTAL
32%	3	2	1	33%	<b>298</b>	135	61	20%	<b>25,89%</b>	<b>29,92%</b>
0%	626	705	362	58%	<b>1.279</b>	993	510	40%	<b>41,79%</b>	<b>41,67%</b>
<b>22%</b>	<b>629</b>	<b>707</b>	<b>363</b>	<b>58%</b>	<b>1.577</b>	<b>1.128</b>	<b>571</b>	<b>36%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
18%	284	341	175	62%	<b>673</b>	565	250	37%	<b>30,80%</b>	<b>44,02%</b>
30%	301	324	174	58%	<b>791</b>	499	290	37%	<b>38,92%</b>	<b>34,28%</b>
0%	44	42	14	32%	<b>113</b>	64	31	27%	<b>50,00%</b>	<b>12,77%</b>
<b>22%</b>	<b>629</b>	<b>707</b>	<b>363</b>	<b>58%</b>	<b>1.577</b>	<b>1.128</b>	<b>571</b>	<b>36%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
16%	597	665	353	59%	<b>1.395</b>	1.010	525	38%	*	*
0	32	42	10	31%	<b>104</b>	73	25	24%	*	*
57%	0	0	0	0	<b>78</b>	45	21	27%	*	*
<b>22%</b>	<b>629</b>	<b>707</b>	<b>363</b>	<b>58%</b>	<b>1.577</b>	<b>1.128</b>	<b>571</b>	<b>36%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Doença ocupacional	Taxa de frequência de acidentados *	Taxa de gravidade de acidentados **
Even	3	Even 0,42
Green	2	Green 1,33
Terceiros	0	Terceiros 2,08



## PROGRAMAS DE TREINAMENTO E VALORIZAÇÃO DO PÚBLICO INTERNO

**Colaboradores mais preparados** – Em 2010, iniciamos o Programa Líderes Even, com foco no desenvolvimento de lideranças. Dentre as atividades previstas, foram realizados um processo de *coaching*, avaliações comportamentais e psicológicas e cursos presenciais sobre gestão de pessoas. O programa, que começou com 62 gestores, foi concluído por 55 participantes. Ao final do processo, os líderes receberam uma nova avaliação sobre suas competências e seu comportamento.

Em 2011, a meta é medir a percepção dos colaboradores com relação a esse projeto. A ideia central é preparar as lideranças para que apoiem cada vez mais as equipes em seu desenvolvimento.

**Jovens de futuro** – Outro programa iniciado em 2010, o FuturEven, é voltado aos jovens profissionais. Por meio dele, os 264 estagiários da Even, em sua grande maioria estudantes de engenharia, participam de eventos de integração especiais todos os meses, para que identifiquem oportunidades na empresa, de modo a aproveitar ao máximo sua experiência. O programa oferece também uma grade específica de cursos, e cada estagiário pode desenvolver o seu próprio

projeto, que passará por uma banca examinadora e pode ser implementado na Even. Ao final de cada ano, os estagiários têm uma pontuação, baseada em uma avaliação específica e nas notas dos cursos, treinamentos e do projeto, caso tenha sido realizado. A pontuação final pode representar um aumento de até duas vezes e meia no salário desse jovem profissional. Os dez estagiários mais bem colocados participam de encontros com o presidente da companhia e têm a oportunidade de contar com um mentor (executivo da Even) preparado para oferecer orientações em suas carreiras.

**Sustentabilidade ao alcance de todos** – No segundo semestre de 2010, foi realizado o Desafio Even, com o objetivo de estimular o interesse pelas ações de sustentabilidade da empresa, de forma participativa. Em um *site*, os colaboradores incluíam sugestões de melhoria relacionadas à sustentabilidade para os indivíduos, a empresa e a comunidade. O relatório de sustentabilidade da Even serviu como base para os colaboradores. No total, mais de cem pessoas participaram do Desafio, com 195 ideias. Duas ideias vencedoras foram implementadas, e seus autores foram premiados.

**Desenvolvimento permanente** – Para a formação contínua dos colaboradores, a Even criou um programa chamado Academia de Desenvolvimento, voltado inicialmente para a área Técnica e Financeira.

Treinamento GRI LA10				
Categoria	Carga horária	2010		2009
		Número de colaboradores *	Média de horas de treinamento **	Média de horas de treinamento
Diretoria	336	12	28,0	14,0
Gerência	2.852	69	41,3	26,5
Coordenação	2.422	58	41,8	26,5
Especialista	4.000	151	26,5	***
Administrativo	4.991	320	15,6	12,1
Técnico	281	35	8,0	16,1
Operacional	956	932	1,02	4,0
Estagiários	5.143	264	19,5	9,1
Terceiros (Even Vendas)	9.030	370	24,4	***
Menor aprendiz	864	3	288,0	10,4
<b>Total</b>	<b>30.875</b>	<b>2.214</b>	<b>13,95</b>	<b>13,30</b>

\* O número de colaboradores se refere ao Grupo Even, porém são contabilizados apenas os terceiros da Even Vendas.

\*\* Média de horas de treinamento/colaborador.

\*\*\* Esses níveis hierárquicos não foram abertos no relatório de 2009.

Seu formato abrange uma grade de cursos voltados para cada diretoria, especificamente que, em linhas gerais, abordam temas técnicos e comportamentais. Atualmente, para as áreas Técnica são oferecidos 33 cursos e, para a Financeira, cerca de 20. Em 2010, mais de cem colaboradores participaram do programa. Em 2011, o programa vem sendo preparado para as áreas de Incorporação, RH e Sustentabilidade, sendo que essa última é transversal e não exclusiva a uma só diretoria.

**Talento valorizado** – Como forma de valorizar e manter os nossos melhores profissionais, desenvolvemos uma política de cargos e salários, com um portal próprio para os gestores registram a promoção dos colaboradores, formando um histórico. A remuneração variável dos colaboradores é medida pelo atendimento às metas e às com-

petências desejadas pela empresa. E, em 2010, 119 colaboradores da Even foram promovidos.

**Gestão de desempenho** – Todos os colaboradores efetivos da Even participam de uma avaliação de desempenho. Essa iniciativa tem duas finalidades principais. A primeira é auxiliar na análise para quantificação do cumprimento de metas para definição de remuneração variável. Existem regras específicas, inclusive data-limite para admitidos no ano, a fim de preservar as características de um programa de remuneração variável. **GRI LA12**

A segunda é a gestão de desempenho e desenvolvimento de todos os colaboradores, aplicando métricas e conceitos específicos, que garantam coerência e transparência dos processos e desenvolvimento contínuo.

Diversidade de gênero é um desafio no setor de construção



**DIVERSIDADE**

A Even contratou, em 2010, quatro jovens aprendizes. Em 2011, a meta é ter 14 jovens profissionais – número correspondente a sua cota mínima. A companhia iniciará também um processo de sensibilização e orientação das diretorias para estimular a contratação de pessoas com deficiência – a meta é a contratação de três colaboradores até o final do ano. O aumento do número de mulheres na construção civil brasileira pode ser observado também entre o público interno da Even, conforme tabela nesta página.

Veja como foi a evolução da Even nesse indicador, considerando também o ano de 2008, no site:



[www.even.com.br/su/colaboradores](http://www.even.com.br/su/colaboradores)

**Diversidade do público no Grupo Even – Expressa em número de colaboradores (percentual em relação ao total) GRI LA13**

	Diretores		Gerentes		Coordenadores **		Especialistas	
	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009
Mulheres	2 (17%)	1 (11%)	19 (28%)	15 (26%)	41 (71%)		63 (42%)	141 (52%)
Homens	10 (83%)	8 (89%)	50 (72%)	42 (74%)	17 (29%)		88 (58%)	129 (48%)
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>69</b>	<b>57</b>	<b>58</b>	<b>*</b>	<b>151</b>	<b>270</b>
Menor de 30 anos	0	0	8 (12%)	13 (23%)	17 (29%)		81 (54%)	130 (48%)
30 a 50 anos	10 (83%)	7 (78%)	61 (88%)	43 (75%)	38 (66%)		68 (45%)	134 (50%)
Maior de 50 anos	2 (17%)	2 (22%)	0	1 (2%)	3 (5%)		2 (1%)	6 (2%)
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>69</b>	<b>57</b>	<b>58</b>	<b>*</b>	<b>151</b>	<b>270</b>
Amarela	1 (8%)	0	1 (2%)	0	1 (2%)		4 (3%)	3 (1%)
Branca	11 (92%)	9 (100%)	61 (88%)	51 (89%)	46 (79%)		121 (80%)	190 (70%)
Indígena	0	0	0	0	0		0	0
Parda	0	0	7 (10%)	6 (11%)	10 (17%)		22 (15%)	69 (26%)
Negra	0	0	0	0	1 (2%)		4 (3%)	8 (3%)
Deficiente	0	0	0	0	0		0	0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>69</b>	<b>57</b>	<b>58</b>	<b>*</b>	<b>151</b>	<b>270</b>

\* Não há histórico desse indicador dos anos anteriores.

\*\* Esses níveis hierárquicos não foram abertos no relatório de 2009.

**PROPORÇÃO DE SALÁRIO ENTRE HOMENS E MULHERES – Grupo Even\* GRI LA14**

		Diretores	Gerentes	Especialistas	Coordenador	Administrativos	Operacionais	Técnico	Estagiário
2010	<b>Homens</b>	1,00	1,09	1,12	1,09	1,05	1,00	1,02	1,00
	<b>Mulheres</b>	1,01	0,76	0,90	0,95	0,94	0,82	0,92	0,98
2009	<b>Homens</b>	1,00	1,00	1,00	**	1,00	1,00	**	1,00
	<b>Mulheres</b>	0,89	0,97	0,92	**	0,93	0,92	**	1,00
2008	<b>Homens</b>	1,30	1,00	1,00	**	1,13	1,00	**	1,00
	<b>Mulheres</b>	1,00	1,08	1,00	**	1,00	1,00	**	1,00

\* O cálculo foi realizado com base na média salarial do gênero/média salarial da categoria.

\*\* Não há histórico desses níveis hierárquicos.

Os dados para a informação e cálculo da tabela acima seguem o critério de remuneração equivalente para trabalhos semelhantes, considerando os colaboradores do grupo Even, exceto Presidência e Diretorias Estatutárias.

Administrativo		Técnico **		Operacional		Estagiário		Total	
2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009
156 (49%)	38 (55%)	8 (23%)		9 (1%)	20 (3%)	84 (32%)	63 (29%)	382 (21%)	305 (25%)
164 (51%)	31 (45%)	27 (77%)		923 (99%)	568 (97%)	180 (68%)	157 (71%)	1.459 (79%)	908 (75%)
<b>320</b>	<b>69</b>	<b>35</b>	*	<b>932</b>	<b>588</b>	<b>264</b>	<b>220</b>	<b>1.841</b>	<b>1.213</b>
225 (70%)	54 (78%)	8 (23%)		334 (36%)	208 (35%)	244 (92%)	201 (91%)	917 (50%)	606 (50%)
93 (29%)	15 (22%)	27 (77%)		494 (53%)	324 (55%)	20 (8%)	19 (9%)	811 (44%)	542 (45%)
2 (1%)	0	0		104 (11%)	56 (10%)	0	0	113 (6%)	65 (5%)
<b>320</b>	<b>69</b>	<b>35</b>	*	<b>932</b>	<b>588</b>	<b>264</b>	<b>220</b>	<b>1.841</b>	<b>1.213</b>
6 (2%)	1 (1%)	0		3 (0%)	1 (0%)	4 (2%)	3 (1%)	20 (1%)	8 (1%)
247 (77%)	51 (74%)	28 (80%)		511 (55%)	392 (67%)	248 (93%)	182 (83%)	1.273(69%)	875 (72%)
1 (0,0%)	0	0		4 (0%)	6 (1%)	0	0	5 (0%)	6 (0%)
56 (18%)	13 (19%)	6 (17%)		303 (33%)	160 (27%)	8 (3%)	27 (12%)	412 (23%)	275 (23%)
10 (3%)	4 (6%)	1 (3%)		111 (12%)	29 (5%)	4 (2%)	8 (4%)	131 (7%)	49 (4%)
0	0	0		0	0	0	0	0	0
<b>320</b>	<b>69</b>	<b>35</b>	*	<b>932</b>	<b>588</b>	<b>264</b>	<b>220</b>	<b>1.841</b>	<b>1.213</b>



R\$ 739 mil

foi o valor aproximado  
gasto com o plano de  
previdência complementar da  
companhia e as contribuições  
realizadas em 2010 **GRI EC3**

### ► Benefícios **GRI LA3**

Todos os nossos colaboradores, independentemente do regime de horário de trabalho, recebem os mesmos benefícios. No caso de terceiros e temporários, asseguramos o cumprimento da legislação vigente. Os benefícios oferecidos são: vale-refeição, plano de assistência médica, plano de assistência odontológica, seguro de vida, vale-transporte e previdência privada. O plano de previdência complementar da companhia foi implementado em 2008, e as contribuições realizadas pela empresa totalizaram R\$ 739.039,30 em 2010.

Mais informações sobre o funcionamento do plano no *site*:



[www.even.com.br/su/colaboradores](http://www.even.com.br/su/colaboradores)

## PESQUISA DE CLIMA

Realizada anualmente e direcionada a todos os colaboradores, nossa Pesquisa de Clima avalia a satisfação dos profissionais e permite identificar os pontos críticos do negócio e das condições de trabalho para o público interno. São considerados satisfeitos apenas aqueles que deram notas acima de 8. A metodologia utilizada mediu a satisfação pessoal (percepção de estabilidade) e a avaliação de ambiente (liderança, RH, a companhia). Com isso, tornou possível traçar pontos determinantes para a insatisfação ou o encantamento e levantar alguns tópicos denominados "Red Flags" – que exigem maior atenção da gestão.

Em 2010, a Even atingiu 8,58 pontos de satisfação dos colaboradores, em uma escala de zero a dez. A meta, prevista com base no resultado do ano anterior (8,18), era de 8,38.

De acordo com os resultados, o que mais gera encantamento entre os colaboradores é o próprio exercício da profissão na companhia e a responsabilidade socioambiental. Dentre os tópicos que exigem mais atenção da Even, estão o clima organizacional e o trabalho em equipe. Esses são pontos em que a Even busca melhorar sua atuação continuamente, uma vez que já haviam sido identificados em pesquisas anteriores. Nosso plano de ação é transformar insatisfeitos em satisfeitos, e satisfeitos em encantados, por meio da priorização das áreas de relacionamento.

Em 2010, 1.100 colaboradores responderam a pesquisa. Para atender aos pontos levantados, o RH debateu os resultados com as demais áreas e, a partir do diálogo, foi montado um planejamento anual para abordar as questões que apresentaram menor índice de satisfação. Esse planejamento permanece na intranet da companhia e é acompanhado mensalmente.

### RELAÇÕES COM OS SINDICATOS

Os acordos coletivos firmados com os sindicatos abrangem 100% de nossos colaboradores, como determina a legislação nacional, e a Even tem como prática histórica sempre comunicar com antecedência eventuais alterações e abrir espaço para o diálogo e esclarecimentos a todos os profissionais envolvidos.

Em nossas operações não foram identificados casos em que os direitos de exercer a liberdade de associação e negociação coletiva estivessem em risco. **GRI LA4 e LA5**

A construtora é afiliada do Secovi (Sindicato da Habitação e Condomínios) e do Sinduscon (Sindicato da Indústria da Construção Civil). Seus colaboradores, em sua maioria, são filiados ao Sintracon (Sindicato dos Trabalhadores da Construção Civil).

**SAÚDE E SEGURANÇA NAS OBRAS**

O trabalhador da construção civil, por causa da natureza de suas atividades, está exposto a riscos ocupacionais. A utilização de equipamentos de proteção obrigatórios e a observância de todas as regras de segurança são fundamentais para evitar acidentes. Com o objetivo de minimizar esses riscos, todos os colaboradores da Even e de terceiros que trabalham nas obras passam pelo treinamento de integração, atualizado anualmente (*veja mais sobre o Integração em Construção Sustentável*).

Contamos também com uma comissão formal e organizada de prevenção de acidentes (Cipa), que reúne 22 colaboradores (2,45 % do total). Os intuitos são discutir e disseminar conhecimentos

Canais de comunicação entre colaboradores e a Even:

- Fale com o RH
- Fale com o Presidente
- Comitê de Condução
- [sobreorelatorio@even.com.br](mailto:sobreorelatorio@even.com.br) **GRI 4.4**

sobre segurança e saúde no trabalho e incentivar a prática preventiva, mediante divulgação de atividades, premissas e procedimentos.

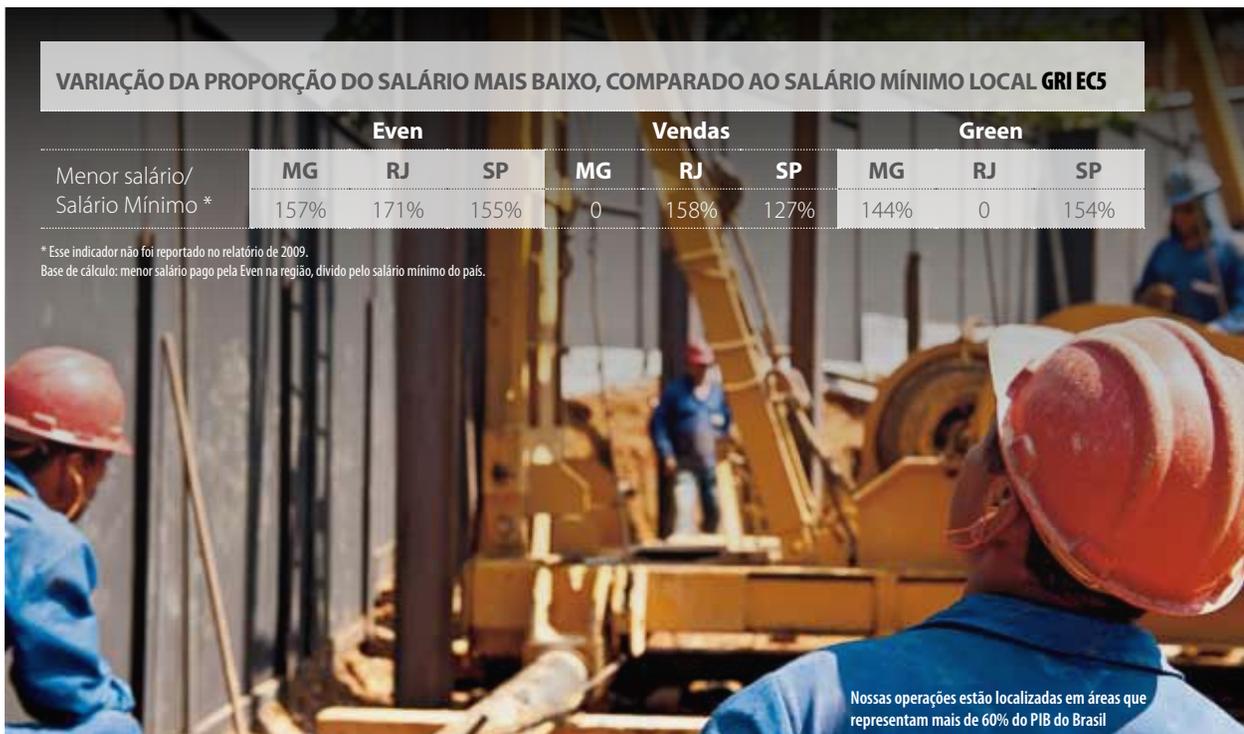
**DESENVOLVIMENTO LOCAL**

Nossas operações estão localizadas em grandes capitais do país, que representam 61% do PIB brasileiro (segundo censo do IBGE 2007). Mesmo diante desse cenário, já privilegiado dentro do contexto nacional, buscamos promover a inclusão social valorizando os talentos locais. E, embora não exista uma política de contratação local para os cargos de alta gerência, a Even tem preferência por profissionais residentes nas regiões em que atuamos. Em 2010, não foram registrados nem documentados casos de discriminação na empresa. **GRI LA6**

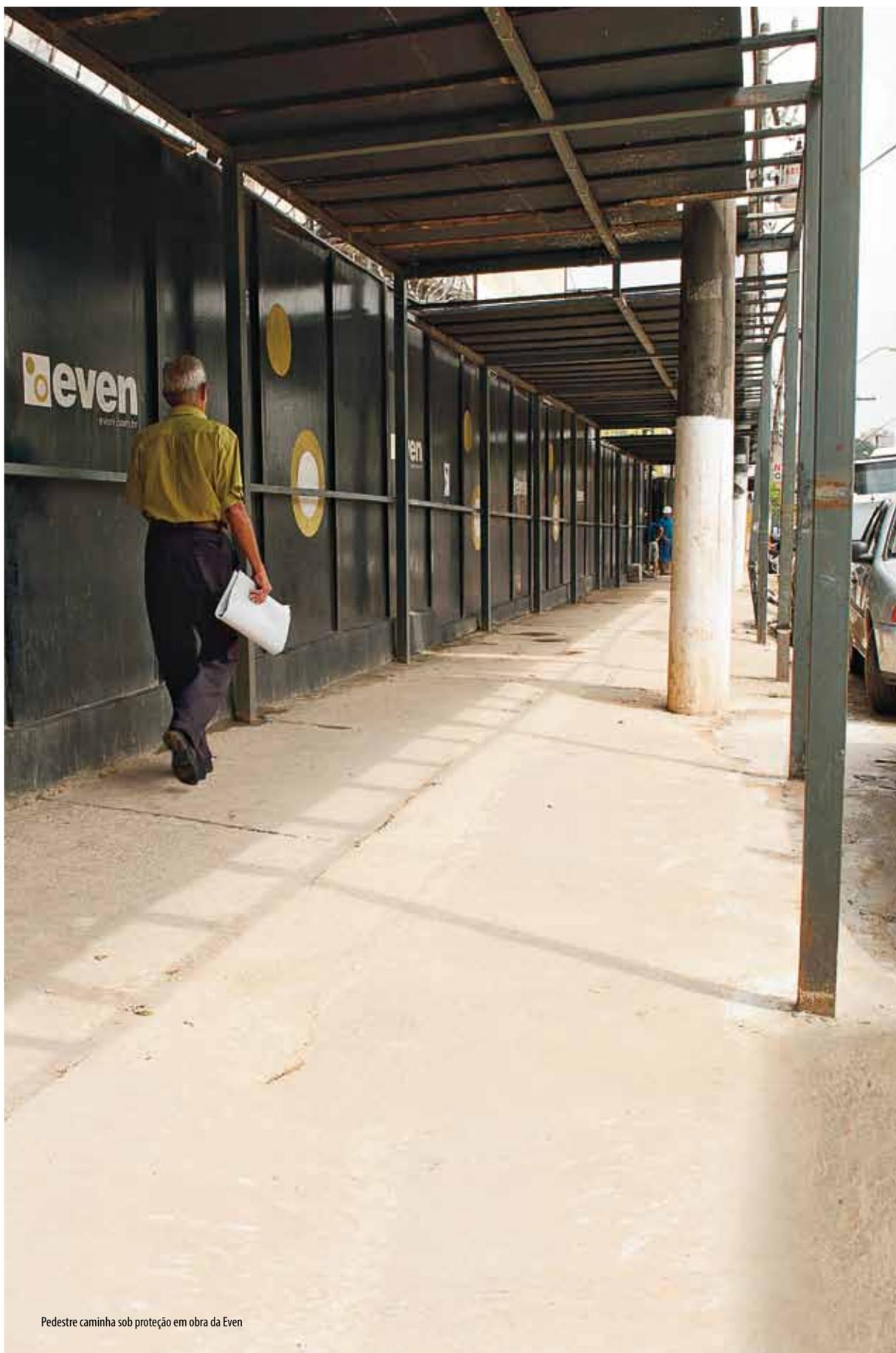
**VARIAÇÃO DA PROPORÇÃO DO SALÁRIO MAIS BAIXO, COMPARADO AO SALÁRIO MÍNIMO LOCAL GRI EC5**

Menor salário/ Salário Mínimo *	Even			Vendas			Green		
	MG	RJ	SP	MG	RJ	SP	MG	RJ	SP
	157%	171%	155%	0	158%	127%	144%	0	154%

\* Esse indicador não foi reportado no relatório de 2009.  
Base de cálculo: menor salário pago pela Even na região, dividido pelo salário mínimo do país.



Nossas operações estão localizadas em áreas que representam mais de 60% do PIB do Brasil



Pedestre caminha sob proteção em obra da Even

# COMPARTILHANDO ESPACO E VIDA

Integrar-se verdadeiramente à comunidade do entorno de nossas obras exige um esforço de entendimento desse público e de suas expectativas

**R**echecemos a importância de desenvolver e manter um diálogo permanentemente aberto e equilibrado com nossas comunidades de entorno, definidas como aquelas localizadas no raio de 1 km dos empreendimentos imobiliários e diretamente impactadas por nossas obras. Como forma de transformar tal compreensão em práticas efetivas, teve início em 2008 uma série de iniciativas que buscam enriquecer a cada dia o relacionamento com esse público de interesse, essencial para a continuidade de nosso negócio.

Definidas pelo Comitê de Sustentabilidade e coordenadas pela Gerência de Sustentabilidade, tais ações apresentam orçamento definido no planejamento es-

tratégico anual e, ao longo do ano, tornam-se realidade. A ideia é contribuir para o desenvolvimento da região para além do período de realização das obras, quando tantas pessoas têm suas rotinas alteradas por nós, seja pela mudança da paisagem local, seja pelo ruído ocasionado. O objetivo é trazer mudanças estruturais, cujos frutos possam ser colhidos no presente e no futuro. Por isso, priorizamos projetos educacionais – incluindo aqui as ações de educação ambiental –, em que procuramos envolver também outros grupos de interesse, como nossos colaboradores e fornecedores.

Em 2010, demos sequência às ações voltadas para a melhoria do relacionamento com o entorno através do nosso GT Comunidade. Essas ações estão listadas a seguir. *(Veja mais sobre o GT Comunidade no capítulo Estratégia da Sustentabilidade).*

### ► Ambiente revitalizado

Quem passasse há até pouco tempo pela avenida Dr. Gastão Vidigal, na zona oeste de São Paulo, encontraria vários moradores de rua naquela região. Hoje, no entanto, a situação mudou. Não há mais pessoas morando embaixo do viaduto, em condições de grande vulnerabilidade social. Ao contrário, os que ali se encontram foram inseridos em um contexto de cidadania, puderam requerer novos documentos de identificação, aprenderam um ofício e conquistaram a chance de trabalhar para conseguir seus próprios meios de sobrevivência. Essa realidade começou a ser transformada no primeiro semestre de 2010, graças à parceria da Even com a subprefeitura local.

A proposta de revitalizar a região surgiu com o início das obras de um novo empreendimento, com três torres – duas residenciais e uma comercial.

Definida a estratégia de revitalização local, viabilizamos o espaço onde antes viviam os moradores de rua, para abrigar uma cooperativa de coleta seletiva (hoje em plena atividade). Em seguida, contratamos uma consultoria especializada para atuar na capacitação dessas pessoas. Uma única e simples iniciativa, que valorizou a região, proporcionou vantagens para os futuros moradores do empreendimento e resgatou pessoas antes esquecidas pela sociedade.



Cooperativa montada no espaço antes ocupado por moradores de rua



Atividade de voluntariado coordenada pelo GT Público Interno

### ESCOLA EMILIANO DI CAVALCANTI

Próxima a vários empreendimentos da Even, a Escola Estadual Emiliano Di Cavalcanti, localizada na Vila Leopoldina – bairro de São Paulo –, é um projeto-piloto realizado em conjunto com a ONG Parceiros da Educação. O projeto teve início em 2009, e, em 2010, oferecemos palestras e oficinas pedagógicas com foco na formação continuada dos professores da instituição. Contratamos o sistema de avaliação externa da Fundação Cesgranrio para medir, por meio das notas dos alunos, as melhorias pedagógicas alcançadas ano a ano. A parceria também possibilitou a aquisição de material pedagógico para as disciplinas de História, Artes e Educação Física, além dos convênios com uma copiadora e uma empresa de transportes para viabilizar atividades de apoio à formação dos estudantes. Outra parte dos recursos foi destinada à melhoria da estrutura física da escola, revertida na compra de oito lousas, na pintura da quadra poliesportiva, na instalação de alambrados para os muros e na aquisição de 50 m de extensão elétrica. Em 2011,

aproveitaremos a continuidade desse projeto para mobilizar nosso público interno para o Programa de Voluntariado, lançado oficialmente em 2010.

### PROGRAMA DE VOLUNTARIADO

A criação do Programa de Voluntariado era uma meta da Even para 2009, que foi alcançada ao final de 2010. Desenvolvido pelo GT Público Interno (veja mais no capítulo *Estratégia da Sustentabilidade*) e liderado pela área de Sustentabilidade, o programa teve início com campanhas de doação e contou com a participação de colaboradores, fornecedores e parceiros na arrecadação de kits de material escolar e em outras atividades realizadas em benefício de entidades assistenciais.

Em 2011, o GT tem como objetivo ampliar o leque de instituições a serem beneficiadas, com base em nossa Política de Investimento Social Privado, engajando o público interno no emprego não apenas de seu tempo, mas também de seus conhecimentos e habilidades nas ações voluntárias.

## AÇÃO VIZINHO

Implantamos, em 2010, coletores de materiais recicláveis que atendem aos vizinhos de cinco obras da Even

O projeto Ação Vizinho é um programa de relacionamento com a comunidade no entorno das obras. Elegemos cinco empreendimentos em fase inicial de construção para implementar o projeto, em caráter piloto. A primeira providência foi enviar uma carta aos vizinhos no raio de 1 km, nos apresentando, informando os prazos de início e término da obra e disponibilizando canais de comunicação. Para conscientizar a comunidade do entorno das obras sobre a importância da reciclagem de materiais, a Even também implantou, nesses cinco empreendimentos, coletores de material reciclável, que ficam à disposição da comunidade. Em 2010, foram coletados:



Coletores de material reciclável à disposição da comunidade

Material	Peso
Papelão	360 kg
Papel	405 kg
Plástico	450 kg
Metal ferroso	105 kg
Vidro	270 kg
Alumínio	40 kg
<b>Total</b>	<b>1.630 kg</b>

Recursos naturais preservados	Quantidade
Floresta	27 m <sup>2</sup>
Água	15.300 litros
Petróleo	450 litros
Minério de ferro	126 kg
Bauxita	200 kg

### Na Internet

No Construtor Verde, jogo *online* da Even, o jogador pode montar um bairro sustentável, construindo prédios, escolhendo os materiais da obra, planejando a urbanização e criando áreas verdes. Até dezembro de 2010, o *game* contava com 10.103 cadastrados.

Na rede, a Even ainda disponibiliza o [site www.canaldasustentabilidade.com.br](http://www.canaldasustentabilidade.com.br) e o *Relatório de Sustentabilidade 2009*, em [www.even.com.br/sustentabilidade](http://www.even.com.br/sustentabilidade).



Para jogar, acesse:

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

# COMUNICAÇÃO COM A COMUNIDADE

A Even, por vezes, é abordada por alguns *stakeholders* (geralmente vizinhos de empreendimentos em construção) para prestar esclarecimentos sobre suas obras.

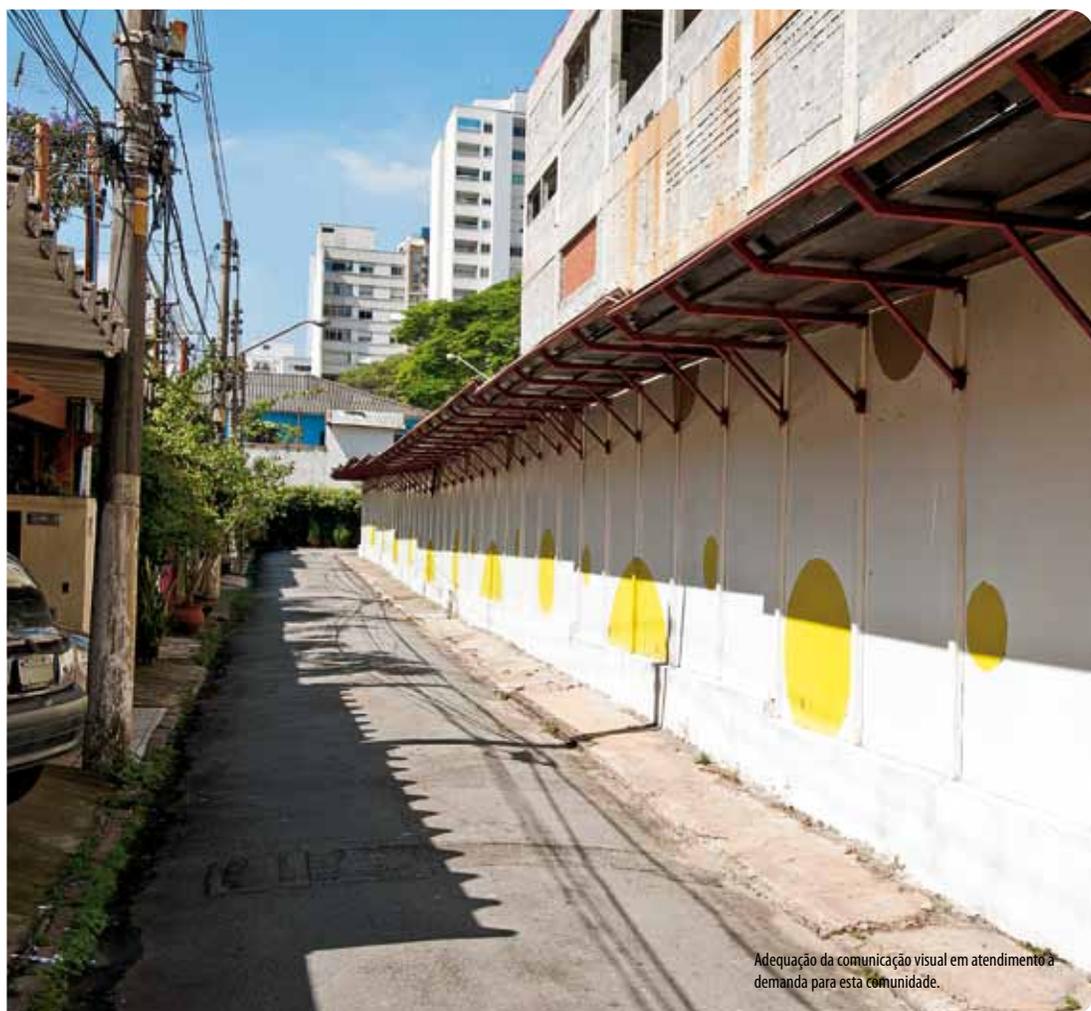
Atendemos sempre a esse tipo de solicitação da comunidade. Procuramos utilizar esses contatos como uma oportunidade de aprendizado e aprimoramento de nossa comunicação externa, nossos processos e nossas atitudes. Em 2010, realizamos uma apresentação dirigida aos principais representantes da comunidade do entorno da obra *Alto Alto de Pinheiros*, em São Paulo, informando sobre o empre-

endimento, suas características e outras questões de importância para aquele público. Um dos planos da Even para 2011 é a criação de um canal específico de atendimento à comunidade.

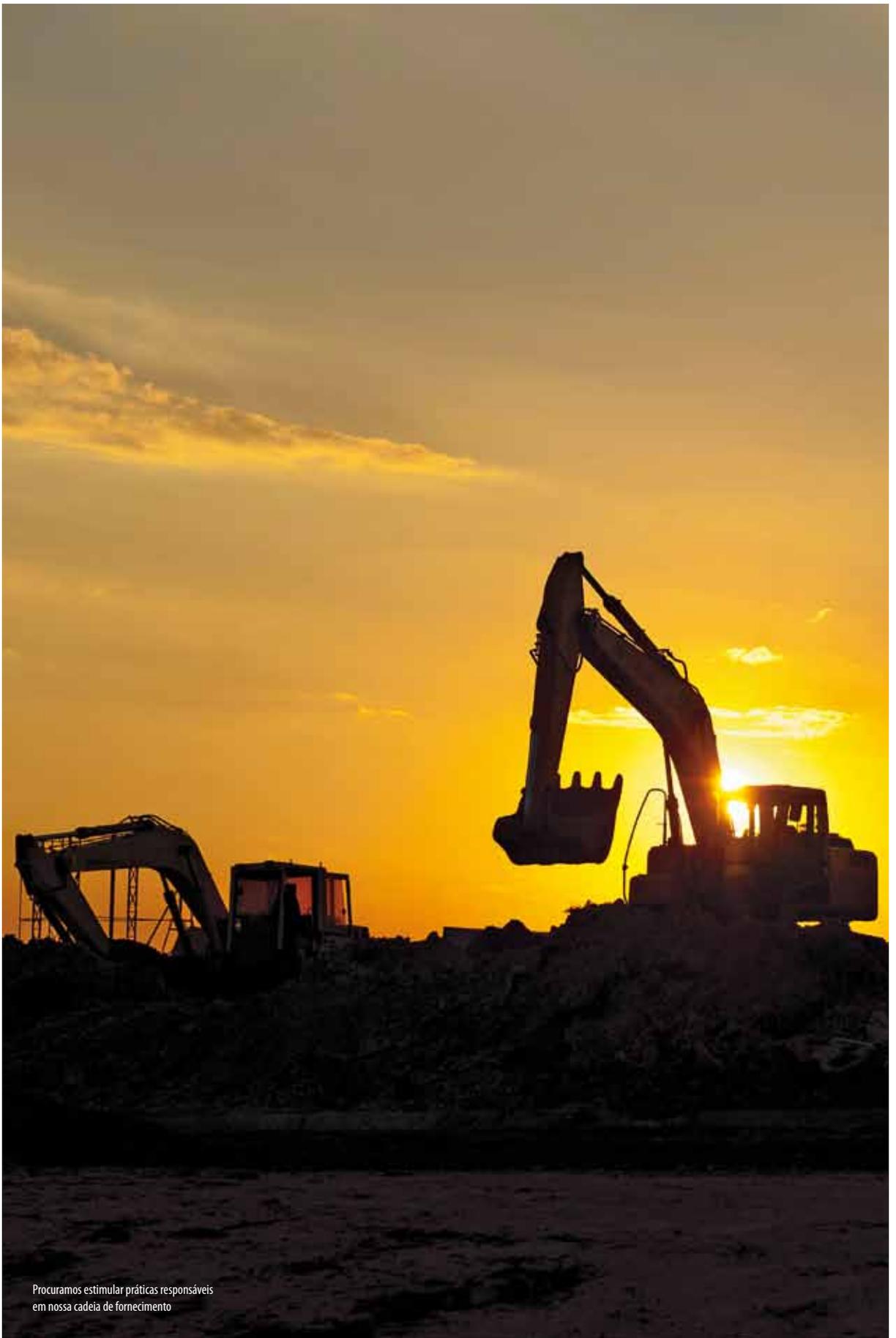
Veja as ações desenvolvidas pela Even no Rio de Janeiro no site:



[www.even.com.br/su/comunidade](http://www.even.com.br/su/comunidade)



Adequação da comunicação visual em atendimento a demanda para esta comunidade.



Procuramos estimular práticas responsáveis  
em nossa cadeia de fornecimento

A complexidade de nosso setor faz com que nos relacionemos com uma enorme gama de fornecedores – e desse relacionamento depende a conquista de nossas metas

# CONSTRUINDO PARCERIAS

## FORNECEDORES

O desenvolvimento de novas formas de fazer negócio, que integrem a sustentabilidade às diversas fases de nossas atividades, é parte central da estratégia de relacionamento com os fornecedores.

Com um crescimento de 11,6% em 2010, a construção civil é considerada uma das atividades que mais gera resíduos e modificam a paisagem, em todas as suas fases, desde a extração de matérias-primas, até o final da vida útil de um empreendimento.

Por meio das relações com nossos parceiros comerciais, procuramos estimular práticas responsáveis em nossa esfera de influência, além da busca constante por inovações direcionadas por atributos de sustentabilidade.

No entanto, a grande diversidade de empresas e setores que compõem nossa base de fornecedores torna complexa e difícil a tarefa de agregar diferenciais e valores de sustentabilidade

às práticas cotidianas. As parcerias comerciais incluem atividades distintas, como os fornecedores de matéria-prima básica (cimento, madeira e aço), as empreiteiras (que executam a construção do empreendimento e fornecem mão de obra) e as empresas de aluguel de equipamentos (elevadores, guias e cremalheiras), dentre outros.

Nosso maior objetivo com esse público é a gestão responsável do relacionamento, de modo a gerar valor para ambos e para a sociedade, minimizando os impactos negativos ao longo da cadeia. Em 2011, pretendemos retomar as atividades do GT Fornecedores, grupo de trabalho que passará a coordenar iniciativas já adotadas pela área de Suprimentos. O grupo também deve aprofundar o relacionamento com fornecedores, buscando parcerias e oferecendo a experiência da Even para que esse público possa desenvolver suas próprias práticas sociais, ambientais, de governança e de valorização do colaborador.



Empreiteiro durante fase de construção do empreendimento *Inspiratto*, em São Paulo

## AVANÇOS EM 2010

Para aperfeiçoar a gestão de compras, em 2010 a área de Suprimentos passou a centralizar a contratação de fornecedores para todas as obras e áreas da Even. Os critérios utilizados pela área para escolher um parceiro avaliam sua capacidade de entrega, custo e qualidade do serviço, além de aspectos de sustentabilidade, como respeito aos direitos humanos e procedência da matéria-prima. Também fazemos visitas *in loco* para avaliar as práticas socioambientais de nossos forne-

cedores mais críticos – conforme critérios do ISE.

Em 2011, uma consultoria externa passará a fazer uma avaliação completa e o acompanhamento da saúde financeira, dos aspectos jurídicos, das pendências ambientais e de quaisquer outras irregularidades de nossos fornecedores. Com a contratação da consultoria, buscamos minimizar riscos nos relacionamentos comerciais, garantindo assim também, a nossa própria capacidade de entregar produtos sem atraso para os clientes. **GRI 4.11**

### O FOCO MUDA

Em 2007, quando começamos a trabalhar sistematicamente com foco em sustentabilidade, nossas ações refletiam esse momento da companhia e eram semelhantes àquelas desenvolvidas por todas as empresas iniciantes: incluíam, por exemplo, reciclagem de materiais e ações de ecoeficiência. Para desenvolver essas primeiras ações, estabelecemos parceria com uma organização não governamental (ONG), que realizava atividades nos canteiros de obras, fazendo peças artísticas a partir de materiais que seriam descartados.

Dado o aprimoramento de nossa estratégia

de sustentabilidade, já integrada ao negócio, o trabalho da ONG está sendo reavaliado. Com o amadurecimento da cultura de sustentabilidade na Even, outros temas críticos se tornaram prioritários. Um deles é a necessidade de educar os colaboradores das obras para que se tornem cidadãos mais conscientes dos impactos de suas atividades diárias e de sua capacidade de influenciar a sociedade. Nesse processo, ampliamos nosso foco de trabalho, antes exclusivamente ambiental e econômico, para incluir as dimensões social e de governança à base de nossa estratégia.

# ESTÍMULO AO DESENVOLVIMENTO

A contratação de fornecedores locais – no caso da Even, em nossas filiais de Minas Gerais e do Rio de Janeiro – auxilia na promoção do desenvolvimento regional, ao ampliar as oportunidades de trabalho, além de favorecer o desenvolvimento do próprio negócio. Por isso, garantimos a preferência para contratações de empresas locais em nossas filiais – 60,28% dos contratos das unidades das capitais fluminense e mineira são gastos com fornecedores locais.

Além da região, custos, capacidade produtiva, histórico de fornecimento, desempenho ambiental e social também são critérios utilizados na seleção dos fornecedores. Para 2011, uma das metas da área de Suprimentos é o desenvolvimento de novos materiais, providos por fornecedores alinhados à estratégia da companhia. **GRI EC6**

## DIREITOS HUMANOS

Como parte do nosso trabalho de estimular boas práticas em nossa cadeia de suprimentos, a minuta contratual padrão em nossos contratos com fornecedores significativos prevê cláusulas referentes à não utilização de trabalho infantil e ao respeito aos direitos humanos. Em 2010, essa cláusula era exigida somente dos nossos fornecedores de serviços. Destes, 100% assinaram o compromisso. Já os contratos para fornecedores de materiais não possuíam essa cláusula, o que nos impedia de assegurar o cumprimento desse item. Assim, resultamos num total de 54% de nossos fornecedores comprometidos formalmente com o tema. A partir de 2011, essa cláusula estará presente em 100% dos novos contratos. **GRI HR2**

# ACIONISTAS, CONCORRENTES E GOVERNO

A análise de criticidade dos públicos de interesse identificou também a importância de acionistas, concorrentes e governo para a Even, que procura se relacionar com esses grupos de forma ética e transparente. No caso de acionistas, os bons resultados dos negócios, uma sólida estrutura de governança e a estratégia pautada pela transparência em nossas políticas e práticas formam a base sobre a qual é estabelecido o relacionamento, liderado pela área de Relações com Investidores. A área é apoiada por uma estrutura de comunicação especializada e realiza *road shows* e teleconferências para a transmissão do balanço anual e de informes periódicos sobre as atividades e o desempenho da companhia.

Para nosso relacionamento com os concorrentes, procuramos aprimorar nossas ações e incentivar boas práticas no setor, que contribuam para reduzir os impactos negativos da construção civil na sociedade.

No caso de órgãos públicos, por causa da natureza de nosso negócio, mantemos relacionamento com diferentes áreas e instâncias. Nossas atividades são regulamentadas em diferentes esferas, desde a aquisição de imóveis e a aprovação e regularização de projetos até a construção e a finalização dos empreendimentos. Até o momento, não participamos, individualmente, de nenhuma negociação a respeito de políticas públicas. Durante a campanha presidencial de 2010, investimos uma verba de R\$ 500 mil, a título de apoio partidário. **GRI S06 e S05**

Veja mais sobre esses públicos no *site*:



[www.even.com.br/su/outrospublicos](http://www.even.com.br/su/outrospublicos)



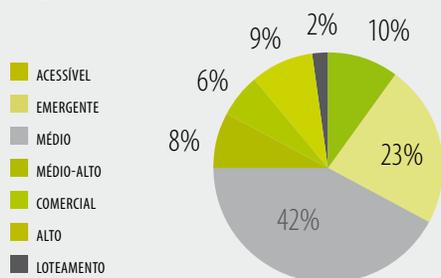
*Gabrielle, Particolare, Du Champ e Campo Bellissimo, empreendimentos da Even no Campo Belo, zona sul de São Paulo*

# DESEMPENHO DE NEGÓCIOS

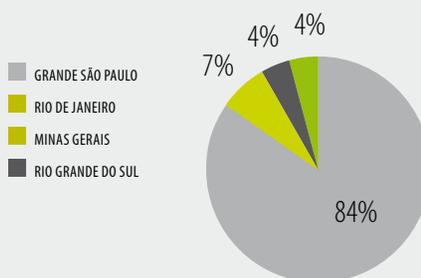
## Demonstração de Valor Adicionado (em R\$) GRI EC1

	2010	2009
<b>Valor econômico direto gerado</b>	2.090.368	1.253.153
<b>Receitas</b>	2.090.368	1.253.153
<b>Valor econômico distribuído</b>	(1.897.844)	(1.158.432)
<b>Custos operacionais</b>	(1.494.335)	(907.341)
<b>Salários e benefícios de empregados</b>	(103.309)	(69.835)
<b>Pagamentos para provedores de capital</b>	(131.234)	(75.955)
<b>Pagamentos ao governo</b>	(168.689)	(104.939)
<b>Investimentos na comunidade</b>	(810.694)	(362.000)
<b>Valor econômico acumulado</b>	192.524	94.721

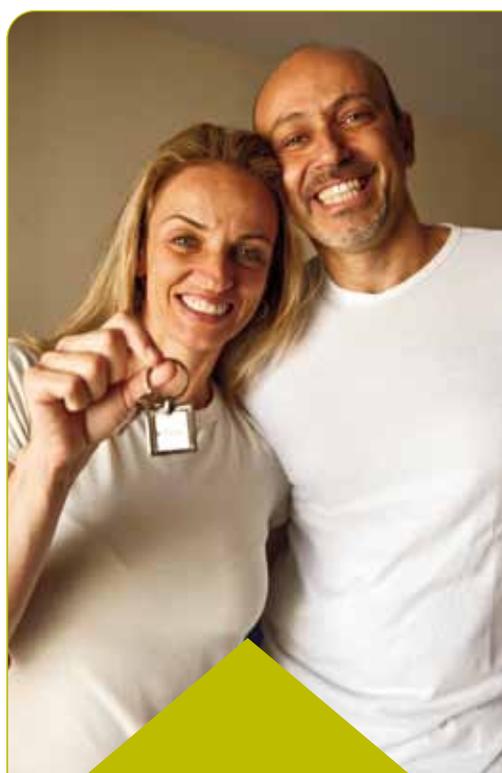
LANÇAMENTOS POR SEGMENTO EM 2010



VENDAS POR REGIÃO EM 2010

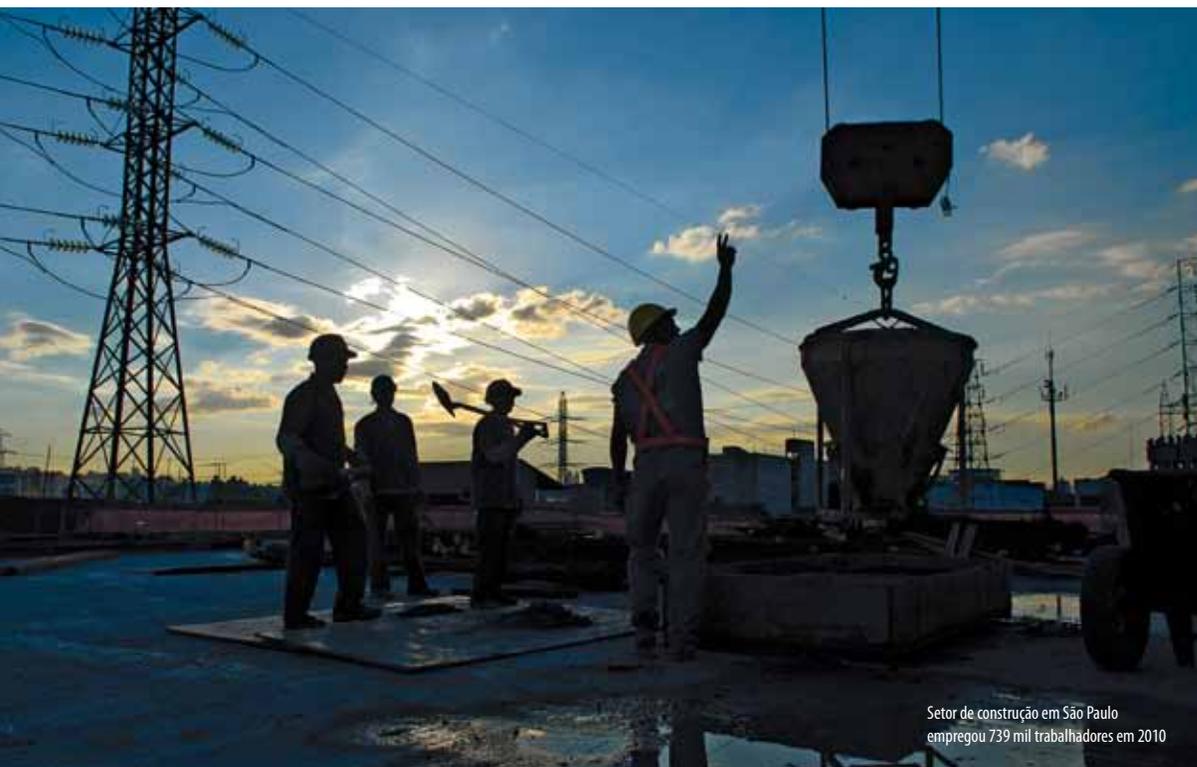


- Em 2010, batemos novo recorde no volume de vendas, alcançando R\$ 2,064 bilhões. Lançamos 33 empreendimentos, a um Valor Geral de Vendas (VGV) de R\$ 1,528 bilhão, dos quais 80% foram vendidos em 2010.
- Nossa receita líquida de vendas e serviços foi 67,4% superior à de 2009, alcançando R\$ 1,96 bilhão.
- Entregamos 17 empreendimentos em 2010, o que corresponde a R\$ 939 milhões em VGV, considerando o preço de venda na época do lançamento. Ao todo, foram entregues 2.204 unidades.
- Atualmente, temos 52 canteiros de obra ativos. Dos projetos previstos para serem entregues até o final de 2011, 88% já estão vendidos.
- Em 2010, adquirimos terrenos que correspondem a R\$ 3,07 bilhões em VGV potencial.
- Nosso banco de terrenos chegou ao fim de 2010 com 2.894.530 m<sup>2</sup>, com potencial para lançar 75 empreendimentos, ou 18.051 unidades.
- A Even Vendas foi responsável por 54% da comercialização em sua área de atuação e se consolidou como uma das maiores imobiliárias do país.
- Dos lançamentos de 2010, 75% correspondem a unidades de até R\$ 500 mil, que abrangem os segmentos de venda: acessível (R\$ 150 a R\$ 250 mil), emergente (R\$ 250 a R\$ 350 mil) e médio (R\$ 350 a R\$ 500 mil).



**88%**

dos projetos previstos para serem entregues até o final de 2011 já estão vendidos



Setor de construção em São Paulo  
empregou 739 mil trabalhadores em 2010

# DESEMPENHO ECONÔMICO

O ano de 2010 foi marcado pelo crescente nível de desempenho da economia brasileira, pela retomada da atividade econômica e pelo aumento da oferta de crédito e da confiança do consumidor. Nesse ano, a expansão do Produto Interno Bruto (PIB) da construção civil foi de 11,6%, a maior desde 1986. Somente na Região Metropolitana de São Paulo, foram lançados empreendimentos comerciais e residenciais com valor equivalente a R\$ 24,38 bilhões – 50% acima de 2009.

No que se refere à oferta de empregos no setor, o nível de emprego formal cresceu 13% em 2010, com a criação de 319 mil postos de trabalho – nível recorde desde 2001. Somente no Sudeste, principal área de atuação da Even, foram criadas quase 120 mil va-

gas para empreiteiros. O Estado de São Paulo empregava, ao final de 2010, 739 mil trabalhadores – 8,2% a mais do que em 2009. Esse crescimento, contudo, não deve se repetir em 2011, ficando em cerca de 6%.

## OS REFLEXOS DA ECONOMIA NA EVEN

Dentro desse contexto, a Even, desde o segundo semestre de 2009, voltou a comprar terrenos, chegando à marca de R\$ 3,07 bilhões em Valor Geral de Venda (VGV) potencial em 2010. Apresentamos, também, uma performance de vendas recorde, que alcançou mais de R\$ 2 bilhões, e nosso quadro de clientes chegou a 17 mil. Em 2011, teremos cerca de 22 mil consumidores de nossos produtos.

Em 2010, a Even apresentou uma performance de vendas recorde, acompanhando o nível de desempenho da economia brasileira

No início de 2010, realizamos uma oferta subsequente de ações para capitalizar a companhia e gerar recursos para nosso crescimento contínuo. Na operação, realizamos também a venda de parte das ações do maior acionista da Even (detentor de cerca de 37%). Essa operação, realizada em abril, pulverizou o *free float* (que passou de 43,44% para 73,68%) e aumentou a liquidez da companhia de cerca de R\$ 3 milhões por dia para um valor de R\$ 18 milhões diários.

Em março de 2011, liquidamos uma significativa operação de debêntures a mercado, modalidade inexplorada pela Even até então. Fomos a mercado para levantar R\$ 250 milhões, que aumentaram nossa capacidade de geração de negócios, sem aumentar nossa dívida bruta – quitamos, ainda em 2011, R\$ 145 milhões referentes a vencimentos do mesmo ano e de 2012 e 2013. Com isso, a Even continua com a baixa alavancagem de 45,9% (dívida líquida/patrimônio líquido), mas aumentou consideravelmente seu fôlego de investimento.

## PERSPECTIVAS

Na Even, trabalhamos com três pilares: capacidade de construção, caixa e consumidor. Atualmente, tanto nosso caixa quanto nossa capacidade de construção estão acima do que propusemos ao mercado. Com as entregas realizadas em 2011, deveremos ter, ainda, um número significativo de mão de obra especializada disponível para outros empreendimentos. Esse fator, aliado aos outros dois pontos, deixa a Even em uma posição privilegiada com relação ao mercado.

Veja mais destaques econômicos e as demonstrações financeiras da Even no *site*:



[www.even.com.br/su/performance](http://www.even.com.br/su/performance)



**R\$3,07bi**

é o Valor Geral de Vendas (VGV) potencial com terrenos adquiridos pela Even em 2010

# SOBRE O RELATÓRIO

Em nosso terceiro relatório de sustentabilidade baseado no modelo *Global Reporting Initiative* (GRI), consolidamos as informações e dados registrados no ano de 2010, referentes às operações da Even Construtora e Incorporadora, da Even Vendas, da Green e das filiais do Rio de Janeiro e Minas Gerais. Como nos relatórios anteriores, não relatamos dados das operações da Melnick Even Incorporações e Construções S.A., nossa *joint venture* localizada no Rio Grande do Sul. **GRI 3.1, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9**

Desde 2008, buscamos uma evolução na gestão e na coleta de indicadores, fato que nos levou a atingir, em 2010, os requisitos para o nível B+ de aplicação GRI, considerando as novas diretrizes estabelecidas pela organização, superando o número de indicadores que relatamos nos anos anteriores. Assim, apresentamos dados relativos a 41 indicadores, sendo 33 essenciais e 8 adicionais. **GRI 3.2, 3.3**

Outra novidade é que, neste ano, as informações presentes no relatório passaram por um processo de verificação por terceira parte, pela **BSD Consulting**. Entendemos que esse processo, além de um reflexo de nossa busca por evolução no relato e de uma demanda de nossos *stakeholders*, é, de fato, uma garantia maior de que as informações presentes nesta publicação são consistentes e transparentes. **GRI 2.9, 3.10, 3.11, 3.13**

Para manter um diálogo com a Even sobre as práticas de sustentabilidade da empresa e as informações deste relatório, entre em contato pelo e-mail [sobrerelatorio@even.com.br](mailto:sobrerelatorio@even.com.br). **GRI 3.4**

## MATERIALIDADE E PAINEL DE STAKEHOLDERS

Em 2010, o processo de definição de temas relevantes para a Even seguiu quatro etapas sequenciais. Primeiro, contratamos uma consultoria externa para conduzir uma Oficina de Criticidade de *Stakeholders* com a diretoria e gestores. A partir dos resultados da oficina, uma empresa especializada em grupos focais (pesquisa de mercado) passou a contatar os públicos e convidá-los para o Painel de *Stakeholders*. Com a opinião dos diferentes públicos, retornamos à diretoria para apresentação dos temas materiais, conforme quadro na página ao lado.

O painel contou com a participação de 15 *stakeholders* que representaram os grupos de colaboradores, comunidade, fornecedores, investidores, instituições

financeiras, governo, empresas associadas, sindicatos e mídia. Os concorrentes não foram convidados por questões estratégicas, e houve participação de apenas um cliente – o que ratifica a necessidade de engajamento desse público. Os objetivos do evento eram dialogar e obter um direcionamento para o conteúdo do Relatório de Sustentabilidade 2010. **GRI 3.5**

Já o objetivo da Oficina de Criticidade de *Stakeholders* era avaliar a importância dos públicos de interesse para a companhia. Com relação à classificação do ano passado, os seis primeiros lugares mantiveram suas posições, apenas com a mudança entre colaboradores e comunidade.

### Ranking de criticidade de stakeholders

	2010	2009	2008
<b>Cientes</b>	1º	1º	7º
<b>Colaboradores</b>	2º	3º	5º
<b>Comunidade</b>	3º	2º	1º
<b>Fornecedores</b>	4º	4º	3º
<b>Acionistas</b>	5º	5º	2º
<b>Concorrentes</b>	6º	6º	8º
<b>Instituições financeiras</b>	7º	N/A	N/A
<b>Governo</b>	8º	9º	4º

## TEMAS RELEVANTES E O RELATÓRIO 2010

O processo de construção e análise de materialidade integra as evoluções da gestão da sustentabilidade da empresa e faz parte do esforço para incluir diferentes perspectivas. Os temas materiais que resultaram do processo estão sendo trabalhados pela Even e são apresentados no conteúdo desta publicação. Além de trazer o seu posicionamento relacionado a cada um dos aspectos, abordou os temas seguindo critérios que abrangem os impactos e oportunidades relacionados ao setor de construção e a relação com os compromissos estratégicos da empresa. O desafio para os próximos anos é ampliar a consulta para dar mais consistência aos temas materiais. **GRI 4.14, 4.15, 4.16 e 4.17**

## Temas materiais Even

## Onde encontrar no relatório

**GESTÃO E ESTRATÉGIA PARA A SUSTENTABILIDADE**

- Disseminar as práticas de sustentabilidade nas empresas do setor com porte mais reduzido
- Promover ações de governança corporativa que garantam a saúde da empresa (controle, transparência e gestão)
- Mensurar, mesmo que qualitativamente, os resultados das ações realizadas
- Demonstrar, quando possível, os investimentos diretos e indiretos em sustentabilidade
- Tangibilizar como sustentabilidade agrega valor econômico
- Trazer o tema para o produto e para o escritório

**Matérias:**

- Desenvolvimento com Responsabilidade e Foco no Cliente
- Estratégia de Sustentabilidade
- Estratégia de Negócio
- Estruturas de Apoio à Gestão em Sustentabilidade
- Ética e Transparência
- Construindo Parcerias
- Desempenho Econômico
- Inovação Gerando Resultados
- Tecnologias Aplicadas em Caráter Piloto

**RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE E INDICADORES**

- Mostrar com mais clareza o processo de elaboração do relatório
- Mostrar as práticas que a empresa está adotando em sustentabilidade junto aos clientes, fornecedores e demais públicos
- Dar mais destaque aos produtos sustentáveis, mostrando qual o seu impacto (indicadores quantitativos e qualitativos)
- Apresentar indicadores de satisfação de clientes, fornecedores, colaboradores, comunidade do entorno
- Explicitar a relação entre os objetivos e compromissos de sustentabilidade e os objetivos e metas do negócio da empresa

**Matérias:**

- Sobre o Relatório
- Mercado Imobiliário em Alta
- Construindo Parcerias
- Inovação Gerando Resultados
- Compromissos e Metas para 2011

**CADEIA DE VALOR**

- Priorizar práticas sustentáveis na escolha de parceiros, incorporadores e construtores
- Mostrar práticas na cadeia de valor sustentável
- Relatar o projeto de suprimentos

**Matérias:**

- Construindo Parcerias
- Sobre Bases Sólidas
- Canteiro de Obras e Terceiros
- Muito Além de Preço e Localização
- Emissões Passadas a Limpo

**CLIENTES**

- Antecipar a entrega da cartilha do cliente, evidenciando pontos importantes no processo de compra
- Evoluir indicadores de reclamações de clientes e ações tomadas
- Ampliar ações de conscientização e educação continuada nos condomínios implantados
- Comunicar com clientes por meios digitais que não impactem o meio ambiente

**Matérias:**

- Desenvolvimento com Responsabilidade e Foco no Cliente
- Inovação Gerando Resultados
- Uma Cultura em Evolução
- Muito Além de Preço e Localização
- Sobre Bases Sólidas
- Satisfação dos Clientes

**COMUNIDADE**

- Mostrar qual o impacto do negócio no entorno
- Interagir positivamente na comunidade do entorno
- Evoluir o Programa Escola
- Dar mais visibilidade às práticas de gentilezas urbanas
- Evoluir os indicadores de reclamações de vizinhos e ações tomadas

**Matéria:**

- Compartilhando Espaço e Vida
- Muito Além de Preço e Localização

**COLABORADORES**

- Realizar capacitação continuada de fornecedores e colaboradores
- Formar novos talentos nas áreas correlatas ao negócio da empresa
- Evoluir treinamento de colaboradores e terceiros
- Agir para reeducar colaboradores em relação a práticas sustentáveis
- Dar mais visibilidade às ações de voluntariado empresarial
- Realizar treinamento/conscientização com as famílias dos colaboradores

**Matéria:**

- Engajamento e Qualificação
- Comportamento Ético Dia a Dia
- Emissões Passadas a Limpo
- Compromissos e Metas para 2011

**MEIO AMBIENTE E ECOEFICIÊNCIA**

- Relatar inventário de carbono
- Promover ações de redução de carbono
- Estabelecer procedimentos para mensuração dos impactos ambientais efetivos das nossas obras
- Utilizar materiais/práticas ecologicamente corretas no processo construtivo
- Entregar imóveis que permitam utilização mais sustentável
- Descrever a utilização de metodologia de certificação de construção sustentável (AQUA, LEED)

**Matérias:**

- Sobre Bases Sólidas
- Sistema de Gestão Ambiental
- Gestão de Resíduos
- Emissões Passadas a Limpo
- Tecnologias Aplicadas em Caráter Piloto
- Compromissos e Metas para 2011

# ÍNDICE GRI

O índice remissivo apresenta as informações e a referência das páginas nas quais se localizam as respostas aos indicadores GRI (G3) consolda-

dos neste relatório. O *Relatório 2010* da Even atende ao Nível B+ de Aplicação da GRI, conforme as diretrizes abaixo:

		C	C+	B	B+	A	A+
Conteúdo do Relatório	<b>Perfil da G3</b>	Responder aos itens: 1.1; 2.1 a 2.10; 3.1 a 3.8, 3.10 a 3.12; 4.1 a 4.4, 4.14 a 4.15;	Com Verificação Externa	Responder a todos os critérios elencados para o Nível C, mais: 1.2; 3.9, 3.13; 4.5 a 4.13, 4.16 a 4.17	Com Verificação Externa	O mesmo exigido para o Nível B	Com Verificação Externa
	<b>Forma de Gestão da G3</b>	Não exigido		Informações sobre a Forma de Gestão para cada Categoria de Indicador		Forma de Gestão divulgada para cada Categoria de Indicador	
	<b>Indicadores de Desempenho da G3 &amp; Indicadores de Desempenho do Suplemento Setorial</b>	Responder a um mínimo de 10 Indicadores de Desempenho, incluindo pelo menos um de cada uma das seguintes áreas de desempenho: social, econômico e ambiental.		Responder a um mínimo de 20 Indicadores de Desempenho, incluindo pelo menos um de cada uma das seguintes áreas de desempenho: econômico, ambiental, direitos humanos, práticas trabalhistas, sociedade, responsabilidade pelo produto.		Responder a cada Indicador essencial da G3 e do Suplemento Setorial* com a devida consideração ao Princípio da Materialidade de uma das seguintes formas: (a) respondendo ao indicador ou (b) explicando o motivo da omissão.	

## FORMAS DE GESTÃO

	Aspectos	Aspectos	Pág.
<b>EC</b>	Desempenho Econômico Presença no Mercado	Impactos Econômicos Indiretos	10, 13, 14, 20
<b>EN</b>	Materiais Energia Água Biodiversidade Emissões, Efluentes e Resíduos	Produtos e Serviços Conformidade Transporte Geral	12, 13, 14, 28
<b>LA</b>	Emprego Rel. entre Trab. e a Governança Saúde e Segurança no Trabalho	Treinamento e Educação Diversidade e Igualdade de Oportunidades	13, 14, 51
<b>HR</b>	Processo de compra Não discriminação Liberdade de Associação Trabalho Infantil	Trabalho Forçado/Escravo Práticas de Segurança Direitos Indígenas	13, 14, 67
<b>SO</b>	Comunidade Corrupção Políticas Públicas	Concorrência Desleal Conformidade	13, 14, 61
<b>PR</b>	Saúde e Segurança do Cliente Rotulagem de Produtos e Serviços	Comunicação e Marketing Privacidade do Cliente Compliance	13, 14, 27, 29

Para saber mais sobre o conjunto de protocolos e o conteúdo detalhado de cada indicador, acesse o endereço eletrônico:



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

## INDICADORES DE PERFIL

1. Estratégia e Análise			
Indicador	Descrição	Reportado	Pág.
1.1	Mensagem do Presidente	Parcial	8
1.2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	Parcial	8, 12 e 14
2. Perfil Organizacional			
Indicador	Descrição	Reportado	Pág.
2.1	Nome da organização	Completo	5
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços	Completo	5
2.3	Estrutura operacional da organização	Completo	5
2.4	Localização da sede da organização	Completo	5
2.5	Países em que a organização opera e em que suas principais operações estão localizadas	Completo	5
2.6	Tipo e natureza jurídica da propriedade	Completo	7
2.7	Mercados atendidos	Completo	5
2.8	Porte da organização	Parcial	7
2.9	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório	Completo	74
2.10	Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório	Parcial	7
3. Parâmetros para o Relatório			
Indicador	Descrição	Reportado	Pág.
3.1	Período coberto pelo relatório para as informações apresentadas	Completo	74
3.2	Data do relatório anterior mais recente	Completo	74, anual
3.3	Ciclo de emissão de relatórios	Completo	74, anual
3.4	Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou seu conteúdo	Completo	74
3.5	Processo para definição do conteúdo do relatório	Completo	74
3.6	Limite do relatório	Completo	74
3.7	Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório	Completo	74
3.8	Base para a elaboração do relatório	Parcial	74
3.9	Técnicas de medição de dados e as bases de cálculos	Completo	74
3.10	Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	Completo	74
3.11	Mudanças significativas de escopo, limite ou métodos de medição aplicados no relatório	Completo	74
3.12	Tabela que identifica a localização das informações no relatório	Completo	76
3.13	Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório	Completo	74

<b>4. Governança, Compromissos e Engajamento</b>			
<b>Indicador</b>	<b>Descrição</b>	<b>Reportado</b>	<b>Pág.</b>
4.1	Estrutura de governança da organização, incluindo comitês do alto órgão de governança	Completo	18
4.2	Presidência do mais alto órgão de governança	Completo	16
4.3	Membros independentes ou não executivos do mais alto órgão de governança	Completo	16
4.4	Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações	Parcial	59
4.5	Relação entre remuneração e o desempenho da organização (incluindo social e ambiental)	Completo	12 - Na alta administração não há
4.6	Processos para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados	Completo	17
4.7	Qualificações dos membros do mais alto órgão de governança	Completo	16
4.8	Declarações de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos relevantes	Completo	6, 18
4.9	Responsabilidades pela implementação das políticas econômicas, ambientais e sociais	Parcial	16
4.10	Processos para a autoavaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	Completo	Não há
4.11	Explicação de se e como a organização aplica o princípio da precaução	Parcial	19, 68
4.12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente	Completo	4
4.13	Participação em associações e/ou organismos nacionais/ internacionais	Parcial	17
4.14	Relação de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização	Completo	74
4.15	Base para a identificação e seleção de <i>stakeholders</i> com os quais se engajar	Completo	74
4.16	Abordagens para o engajamento dos <i>stakeholders</i>	Completo	74
4.17	Principais temas e preocupações levantados por meio do engajamento dos <i>stakeholders</i>	Completo	74

## INDICADORES DE DESEMPENHO

### DESEMPENHO ECONÔMICO

<b>Indicador</b>	<b>Descrição</b>	<b>Reportado</b>	<b>Pág.</b>
<b>Desempenho Econômico</b>			
EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído	Completo	70
EC3	Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício	Parcial	58
<b>Presença no Mercado</b>			
EC5	Variação da proporção do salário mais baixo, comparado ao salário-mínimo local	Completo	59
EC6	Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais	Completo	69
<b>Impactos Econômicos Indiretos</b>			
EC8	Impacto de investimentos em infraestrutura oferecidos para benefício público	Parcial	29

## DESEMPENHO AMBIENTAL

Indicador	Descrição	Reportado	Pág.
<b>Materiais</b>			
EN1	Materiais usados por peso ou volume	Completo	28
EN2	Percentual dos materiais usados provenientes de reciclagem	Completo	32
<b>Energia</b>			
EN3	Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária	Completo	29
EN4	Consumo de energia indireta discriminado por fonte primária	Completo	29
EN6	Iniciativas para fornecer produtos e serviços com baixo consumo de energia	Completo	34
<b>Água</b>			
EN8	Total de água retirada por fonte	Completo	29
<b>Emissões, Efluentes e Resíduos</b>			
EN16	Total de emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa	Completo	24
EN17	Outras emissões indiretas relevantes de gases de efeito estufa, por peso	Completo	24
EN21	Descarte total de água, por qualidade e destinação	Completo	29
EN22	Peso total de resíduos, por tipo e métodos de disposição	Parcial	32
<b>Produtos e Serviços</b>			
EN26	Iniciativas para mitigar os impactos ambientais	Completo	31, 33
<b>Conformidade</b>			
EN28	Valor de multas e número total de sanções resultantes da não conformidade com leis	Completo	
<i>Não existem condenações relativas a pagamento de multa e/ou sanções por infração à legislação ambiental.</i>			

## PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE

Indicador	Descrição	Reportado	Pág.
<b>Emprego</b>			
LA1	Total de trabalhadores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região	Completo	52
LA2	Número total e taxa de rotatividade de empregados, por faixa etária, gênero e região	Completo	52
LA3	Comparação entre benefícios a empregados de tempo integral e temporários	Completo	58
<b>Relação entre Trabalhadores e a Governança</b>			
LA4	Percentual de empregados abrangidos por acordo de negociação coletiva	Parcial	58
LA5	Descrição de notificações (prazos e procedimentos)	Completo	58
<b>Saúde e Segurança no Trabalho</b>			
LA6	Percentual dos empregados representados em comitês de segurança e saúde	Completo	59 - 100%
LA7	Taxa de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos	Completo	52
<b>Treinamento e Educação</b>			
LA10	Média de horas de treinamento por ano	Completo	55
LA12	Percentual de empregados que recebem análises de desempenho	Completo	55
<b>Diversidade e Igualdade de Oportunidade</b>			
LA13	Composição da alta direção e dos conselhos, e proporção por grupos e gêneros	Completo	56
LA14	Proporção de salário-base entre homens e mulheres, por categoria funcional	Completo	57

**DIREITOS HUMANOS**

Indicador	Descrição	Reportado	Pág.
<b>Processo de compra</b>			
HR2	Empresas contratadas submetidas a avaliações referentes a direitos humanos	Completo	69
HR3	Políticas para a avaliação e tratamento do desempenho nos direitos humanos	Completo	
<i>Não há treinamento específico sobre políticas e práticas referentes aos direitos humanos, além da apresentação do código de conduta para os funcionários.</i>			

**Não discriminação**

HR4	Numero total de casos de discriminação e as medidas tomadas	Completo	18
-----	---	----------	----

**SOCIEDADE**

Indicador	Descrição	Reportado	Pág.
<b>Políticas Públicas</b>			
SO5	Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e lobbies	Completo	69
SO6	Políticas de contribuições financeiras para partidos políticos, políticos ou instituições	Completo	69
SO7	Número de ações judiciais por concorrência desleal	Completo	
<i>Em 2010, não existiram ações judiciais por concorrência desleal, prática de "truste" e monopólio e seus resultados.</i>			

**Conformidade**

SO8	Descrição de multas significativas e número total de sanções não monetárias	Completo	
<i>Em 2010, realizamos pagamentos de acordos em reclamações trabalhistas no valor de R\$ 118.650,98, referentes a processos oriundos de fornecedores, bem como de valores referentes a acordos com vizinhos de nossos empreendimentos, no valor de R\$ 163.752,19.</i>			

**RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO**

Indicador	Descrição	Reportado	Pág.
<b>Saúde e Segurança do Cliente</b>			
PR2	Não conformidades relacionadas aos impactos causados por produtos e serviços	Completo	
<i>Em 2010, não houve condenações por não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante o ciclo de vida do produto.</i>			

**Comunicação e Marketing**

PR5	Práticas relacionadas à satisfação do cliente	Parcial	44
PR6	Programas de adesão à leis, normas e códigos voluntários	Completo	49
PR7	Casos de não conformidade relacionados à comunicação de produtos e serviços	Completo	49
PR8	Reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade de clientes	Completo	42

**Compliance**

PR9	Valor monetário de multas por não conformidade com o fornecimento e uso de produtos e serviços	Completo	
<i>Em 2010, não ocorreram condenações ou multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos sobre fornecimento de produtos e serviços.</i>			

# DECLARAÇÃO DE GARANTIA

A BSD Consulting realizou, pela primeira vez, a verificação independente do processo de elaboração do *Relatório de Sustentabilidade 2010* da Even, desenvolvido de acordo com as diretrizes da GRI G3 (Global Reporting Initiative). O processo de verificação tem o objetivo de proporcionar às partes interessadas da Even uma opinião independente sobre: a qualidade do relatório; os processos de engajamento com *stakeholders*; a aderência aos princípios da AA1000AS 2008; e a gestão de sustentabilidade da companhia.

## INDEPENDÊNCIA

Trabalhamos de forma independente e asseguramos que nenhum integrante da BSD mantém contratos de consultoria ou outros vínculos comerciais com a Even. A BSD Consulting é licenciada pela AccountAbility como provedor de garantia (AA1000 Licensed Assurance Provider), sob o registro 000-33.

## NOSSA COMPETÊNCIA

A BSD Consulting é uma empresa especializada em sustentabilidade. Os trabalhos foram conduzidos por uma equipe de profissionais experientes e capacitados em processos de verificação externa.

## RESPONSABILIDADES DA EVEN E DA BSD

A elaboração do relatório de sustentabilidade, bem como a definição de seu conteúdo, é de responsabilidade da Even. A avaliação do relatório e a conferência do nível de aplicação GRI foram objeto de trabalho da BSD.

## ESCOPO E LIMITAÇÕES

O escopo de nossos trabalhos inclui as informações da versão impressa do *Relatório de Sustentabilidade 2010* da Even, pelo período coberto pelo relatório. O processo de verificação independente foi conduzido de acordo com o padrão AA1000AS:2008 (AA1000 Assurance Standard 2008), Tipo 1, proporcionando um nível moderado de *assurance*. O processo abrange a avaliação da aderência do processo de prestação de contas da Even aos três princípios: Inclusão, Materialidade e Capacidade de Resposta.

## METODOLOGIA

A abordagem de verificação do processo AA1000 consistiu em:

- avaliação do conteúdo do *Relatório de Sustentabilidade 2010*;
- entendimento do processo de geração de informações para o relatório de sustentabilidade, considerando processo de engajamento e definição da materialidade;
- pesquisa de informações públicas sobre o setor e a companhia (imprensa, sites e bases legais) para identificação de temas relevantes do ponto de vista externo;
- entrevistas com executivos, gestores e funcionários de áreas-chave para avaliar assuntos relevantes, o contexto da gestão de sustentabilidade e informações disponibilizadas no relatório;
- quando relevante, confirmação de informações sobre o desempenho de sustentabilidade com o corpo diretivo da empresa; e
- com base em testes amostrais, confirmação de informações do relatório de sustentabilidade com documentação de suporte, relatórios gerenciais internos e correspondências oficiais.

## PRINCIPAIS CONCLUSÕES – PRINCÍPIOS AA1000AS

Na avaliação da BSD Consulting, a Even definiu os pilares de inovação e sustentabilidade para identificação de sua marca, visando à sustentabilidade de seus negócios. A empresa direciona suas ações estratégicas aos clientes, o público definido como prioritário. O aprimoramento do processo de identificação e engajamento de *stakeholders* é essencial para a consolidação da estratégia de sustentabilidade. Seguem as conclusões em relação aos três princípios da AA1000AS.

### Principais Conclusões sobre a Aderência aos Princípios AA1000AS 2008

**Inclusão – aborda a participação de *stakeholders* no desenvolvimento de um processo de gestão de sustentabilidade transparente e estratégico.**

A alta administração da Even reconhece a importância do tema sustentabilidade para o setor e para os negócios. A empresa demonstra sua preocupação em organizar sua estrutura interna, por meio da criação de novas diretorias e áreas, como as diretorias de Planejamento Estratégico e Jurídico, bem como a área de Sustentabilidade.

Em relação à sua estrutura de governança para a sustentabilidade, a Even expandiu a atuação do Comitê de Sustentabilidade e se comprometeu a criar comitês em suas filiais do Rio de Janeiro e Belo Horizonte. As estruturas de apoio à gestão em sustentabilidade, ou seja, grupos de trabalho internos dedicados a públicos específicos, também mostram como a organização conduz as ações voltadas para seus *stakeholders*.

Existe atualmente um processo para a identificação, priorização e engajamento de *stakeholders*. De acordo com o *ranking* de criticidade estabelecido pela Even, clientes constituem o público mais crítico. No entanto, não foram ouvidos representantes desse público no processo de consulta conduzido em 2010. Para o próximo período de relato, recomenda-se a identificação de formas de engajamento específicas para garantir a inclusão de clientes no processo.

A clara definição de clientes como público crítico para a empresa auxilia a Even a focar seus esforços nas suas ações estratégicas e de sustentabilidade. Com isso, é possível observar o alinhamento das estratégias em sustentabilidade com as estratégias de negócios da Even.

Salienta-se a importância de manter um processo contínuo de engajamento, buscando aprimorar o diálogo com públicos estratégicos do ponto de vista da empresa, por exemplo, clientes e instituições financeiras. O engajamento por meio do envolvimento desses públicos é fundamental, pois as contribuições e visões críticas levantadas a respeito das atividades da empresa podem auxiliar o direcionamento de suas práticas socioambientais, aumentando a transparência e credibilidade de suas comunicações.

**Materialidade (ou Relevância) – assuntos necessários para que os *stakeholders* tomem conclusões sobre o desempenho econômico, social e ambiental da organização.**

O conteúdo do *Relatório de Sustentabilidade da Even* foi definido pela alta administração a partir da análise da lista dos temas materiais, que, por sua vez, foi obtida através de um processo de consulta aos *stakeholders* internos e externos.

Os temas materiais da Even são apresentados ao longo do relatório, e observou-se que foram tratados

internamente, por meio da gestão de sustentabilidade. Algumas ações específicas que necessitam de melhorias foram traduzidas em metas e compromissos da Even. O próprio aprimoramento do processo de definição dos temas materiais foi estabelecido como um desafio para a empresa para os próximos anos. Recomenda-se ampliar e consolidar a análise de materialidade para obter resultados consistentes, que reflitam as demandas de *stakeholders* e contribuam com o direcionamento estratégico.

Temas críticos e impactos adversos de suas atividades são tratados no relatório. A empresa entende seus desafios e mostra as suas limitações. A Even aborda questões críticas e desafios, como, por exemplo: a melhoria do relacionamento com seus clientes, visando à elevação dos níveis de satisfação; a disseminação dos conceitos de sustentabilidade para público interno, corretores e clientes; qualificação da mão de obra de seus fornecedores; e gerenciamento de impactos socioambientais nas comunidades em que atua.

**Capacidade de Resposta – aborda as ações tomadas pela organização em decorrência de demandas específicas de *stakeholders*.**

O andamento dos empreendimentos é monitorado por meio de uma ferramenta de controle interno, contribuindo para um bom acompanhamento das obras, uma vez que fornece informações detalhadas sobre o cronograma de entrega.

Foram apresentadas no relatório as metas voltadas para a sustentabilidade, alinhadas com a estratégia de negócios da empresa, bem como os resultados das metas estabelecidas no ano anterior.

Para o próximo período de relato, recomenda-se manter e aprimorar o processo de monitoramento e avaliação dos indicadores ao longo do ano.

### **Nível de Aplicação GRI-G3**

Seguindo as orientações das diretrizes GRI-G3, a BSD confirma que o relatório de sustentabilidade de 2010 da Even S.A. é classificado como Nível de Aplicação B+. O relatório oferece resposta aos itens relacionados ao perfil da empresa e fornece descrição dos processos de gestão e abordagens da sustentabilidade. São fornecidas informações relacionadas a todas as categorias de indicadores de desempenho: econômico, ambiental, direitos humanos, práticas trabalhistas, sociedade e responsabilidade pelo produto.

São Paulo, 10 de maio de 2011.

**BSD Consulting - Brasil**



# CRÉDITOS

## Coordenação Geral

Diretor Responsável  
**Silvio Luiz Gava**

Gerente de Sustentabilidade  
**Flavia Sinopoli Lafraia**

Coordenadora do Relatório  
**Mariana Ugeda Sanchez de Brito**

Área de Sustentabilidade  
**Aline Pires**  
**Djanio Alves**  
**Flávia de Lima Hauy**  
**Flavia Sinopoli Lafraia**  
**Mariana Ugeda Sanchez de Brito**  
**Stephano Slepicka Lattanzi**

Integrantes da equipe de trabalho  
**Diretores da Even, Amanda Pimenta**  
**Knijnik, Ana Paula Barizon, Ariel Mizrahi,**  
**Ary Miné Filho, Carla Altman, Cezar**  
**Calligaris, Elisa Mara Ballam de Assiz,**  
**Fernanda Calcopietro, Geovana Luiza Berta,**  
**Marcela Scarparo, Maria José Sousa de**  
**Oliveira, Maria Rita Nogueira Augusto das**  
**Graças, Maurício Costa, Priscila Handa Sano,**  
**Rodrigo Ribeiro Leite**

Consultoria GRI, redação e edição  
**Report Comunicação**

Revisão  
**Assertiva Produções Editoriais**

Projeto gráfico, diagramação e produção gráfica  
**Report Comunicação**

Fotos  
**Paulo Brenta**  
**PC Pereira (página 7)**

Assurance  
**BSD Consulting**

Impressão e acabamento  
Gráfica: **Ipsis Gráfica e Editora**  
Tiragem: **800 exemplares**  
Papel: **Couché Fosco Matte**



FSC



Rua Hungria, 1.400 – 3º andar - Jardim América – São Paulo – SP  
01455-000 - Tel.: 55 (11) 3377-3777