GRUPO TIGRE BRASIL

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2018

Sumário

3 Sobre o relatório
Temas prioritários

5 Presidente do Conselho de Administração do Grupo Tigre

7 Mensagem do Presidente do Grupo Tigre

9 Grupo Tigre
Reinvenção constante
Governança Corporativa
Integridade das relações
Visão estratégica
As prioridades em sustentabilidade

21 Inovação em produtos e serviços
Para seguir surpreendendo
O Mundo Tigre
Premiações e reconhecimentos

28 As nossas feras
Conectada com as tendências
Saúde e segurança

44 Responsabilidade socioambiental
Relacionamento com a comunidade
Instituto Carlos Roberto Hansen
Água: um recurso de todos
Gestão ambiental

59 Sumário de conteúdo da GRI

APRESENTAÇÃO

Sobre **o relatório**

O *Relatório de Sustentabilidade do Grupo Tigre* adere às diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), modelo mais utilizado no mundo para este tipo de divulgação, opção "De Acordo: Essencial"

A publicação faz parte do compromisso da empresa com o diálogo e a transparência com seus profissionais, parceiros de negócios, clientes, consumidores e demais públicos com os quais se relaciona. **GRI 102-55**

O relatório apresenta as principais informações relativas aos resultados econômicos, de gestão, governança corporativa e de desempenho socioambiental em alinhamento aos temas materiais (*leia mais a seguir*). A definição desses temas foi feita a partir de um processo amplo de consulta aos públicos interno e externos da Tigre.

O escopo dos indicadores considerou a Tigre do Brasil, que configura grande parte das operações do Grupo Tigre, levando em conta todos os segmentos de negócio. As unidades internacionais estão descritas neste relatório, mas ainda não compõem o escopo dos indicadores relatados – um aprimoramento previsto para os próximos anos. Para conferir todos os indicadores GRI que estão presentes neste relatório, veja o índice remissivo GRI. **GRI 102-45**

ENTRE EM CONTATO **GRI 102-53**
Para dúvidas, críticas e sugestões
e-mail: sustentabilidade@tigre.com

TEMAS **PRIORITÁRIOS**

GRI 102-47

Há um ano, a empresa concluiu o processo de materialidade, em conformidade com as diretrizes da GRI e a norma AA1000 e alinhada às diretrizes de sustentabilidade da Tigre: Ser Ecoeficiente, Promover Relações Valiosas e Oferecer Soluções Inovadoras, que se desdobram em iniciativas, processos e gestão.

Dos nove temas apontados na matriz de materialidade, cinco foram priorizados para direcionar a atuação – de forma que o foco e os esforços potencializem o avanço da empresa nestes temas.

Produtos e serviços voltados à sustentabilidade

Relacionamento com clientes e consumidores

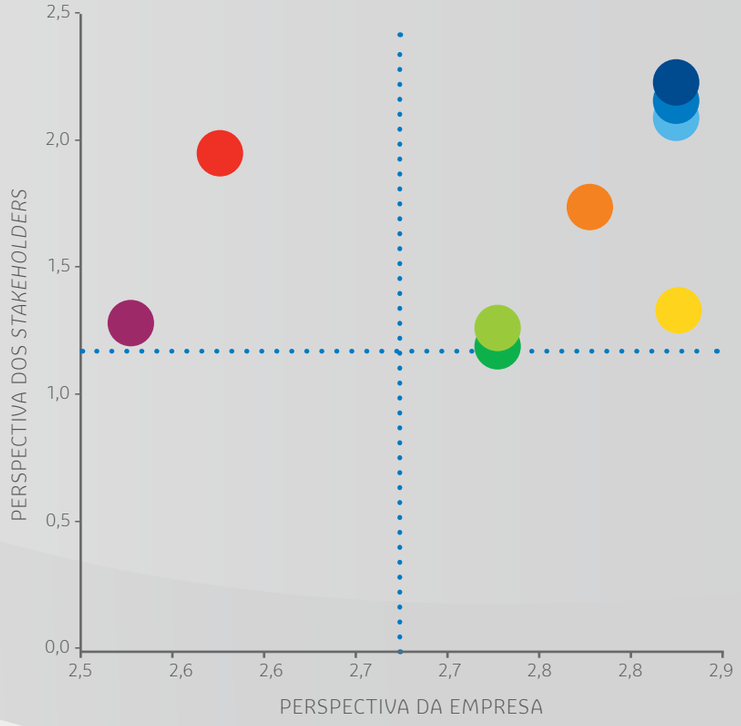
Gestão de água e efluentes

Uso consciente de materiais e logística reversa

Desenvolvimento profissional

MATRIZ DE MATERIALIDADE

- Desenvolvimento profissional
- Logística reversa
- Condições de trabalho, saúde e segurança
- Uso racional de matérias-primas e embalagens
- Relacionamento com clientes e consumidores
- Gestão de água e efluentes
- Práticas anticorrupção
- Produtos e serviços voltados à sustentabilidade
- Concorrência leal



PARA ENTENDER MELHOR

A descrição de cada tema está em Estratégia de Sustentabilidade. Em todo o relatório, ícones ajudam a sinalizar a quais temas cada capítulo está relacionado

AGENDA GLOBAL

Para seguir evoluindo sua gestão, a Tigre aderiu ao Pacto Global em 2018, reforçando publicamente seu compromisso com o desenvolvimento sustentável.

Mensagem do Presidente do **Conselho de Administração do Grupo Tigre** GRI 102-14

Ao longo de sua história de 77 anos, a Tigre se tornou uma referência na construção civil. Mais do que isso, o que nos move é levar água para a casa das pessoas e dar soluções para o tratamento do esgoto, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida e saúde do ser humano. Essa essência guia as nossas atividades e impulsiona as evoluções que promovemos nos negócios.

A partir dessa visão, trabalhamos para expandir nossa atuação em novos negócios e mercados com grande sinergia. Já iniciamos alguns movimentos em relação ao tratamento e reutilização de água e efluentes com a criação da TAE (Tigre Água e Efluentes), avançamos em conforto e estética, com a entrada no segmento de metais sanitários pela Tigre Metais e, para os próximos anos, devemos desenvolver soluções direcionadas para o uso eficiente de energia, bem como, introduzir novos métodos construtivos para facilitar a vida das construtoras nos canteiros de obras.

Continuamos trabalhando para melhorar o lugar onde as pessoas vivem e, consequentemente, para a construção de um mundo melhor

À diversificação de portfólio, soma-se a diversificação geográfica, compondo, assim, um equilibrado mix que nos deixa bem posicionados para atuar em um mundo com mudanças cada vez mais profundas e aceleradas no ambiente de negócios. Temos orgulho

Integrantes do Conselho de Administração, da esquerda para a direita: Leonardo Fausto Zipf, Antonio Cortizas Noguerol, Felipe Hansen, Fábio Hering e Décio da Silva.

2018 também marca a celebração dos 15 anos do Instituto Carlos Roberto Hansen, organização que teve início a partir do sonho dos meus pais e que apoia projetos para a formação cidadã de crianças e adolescentes

de sermos uma empresa brasileira com forte presença na América Latina, além de atuação nos Estados Unidos e na China. Com a atividade no exterior, reduzimos a dependência do mercado brasileiro, que cresce abaixo da média e nos fortalecemos para competir globalmente – quase um terço da nossa receita é originada nas unidades internacionais.

Baseados em nossa trajetória de inovação e empreendedorismo e perseguindo o nosso propósito de melhorar o lugar onde as pessoas vivem, temos experimentado também novas soluções de saneamento em comunidades de baixa renda junto com parceiros como a Water.org e o Banco da Família. Também somos um dos fundadores do Instituto Trata Brasil, que tem como missão promover a universalização do acesso aos serviços de água tratada, coleta e tratamento de esgoto, bem como a redução de perdas de água.

O ano de 2018 também marcou a celebração dos 15 anos de atividades do Instituto Carlos Roberto Hansen (ICRH), organização que teve início a partir do sonho dos meus pais e que apoia projetos com foco na formação cidadã de crianças e adolescentes. Para 2019, nossa prioridade será criar soluções inovadoras para os desafios sociais ao mesmo tempo em que estimulamos o crescimento do negócio.

Por fim, devemos refletir que as crises fazem parte da história, assim como a capacidade de superação, e, apesar do cenário macroeconômico adverso, mantemos nossos investimentos. E acreditando em nossa boa governança e na nossa cultura de alta performance, continuaremos promovendo o desenvolvimento das pessoas – tanto na capacitação do time de liderança quanto na preparação de jovens talentos –, para que juntos possamos executar a estratégia da empresa, assegurar a longevidade dos negócios e ampliar o valor que compartilhamos com a sociedade.

Felipe Hansen
Presidente do Conselho de Administração do Grupo Tigre

Mensagem do Presidente do **Grupo Tigre** GRI 102-14

A nossa trajetória é, sobretudo, fruto da união de valores e do relacionamento transparente com nossos públicos

Somos movidos pelo desejo de criar Uma só Tigre para nossas feras, com foco nas oportunidades de crescimento, na conexão e em trocas entre diferentes unidades na empresa, nas diversas geografias onde estamos presentes, no Brasil e no exterior. Em 2018, revisamos nosso modelo organizacional, promovendo mudanças estruturais que respondem a um novo desafio do mundo empresarial, de busca por empresas mais dinâmicas e flexíveis, com condições de se adaptar às rápidas transformações do mercado. Uma dessas decisões foi a contratação do Centro de Serviços Compartilhados (CSC) para centralizar os serviços administrativos e operacionais, incluindo parte das áreas administrativa, financeira e compras, por exemplo.

Esse movimento nos prepara para seguir enfrentando as condições adversas no contexto macroeconômico, que afetam especialmente a construção civil no Brasil. Entendemos que mudanças sempre geram inseguranças, mas ousamos transformar nosso jeito de trabalhar e confiamos nas decisões como caminho para garantir a perenidade da Tigre e a geração de valor compartilhado com todos os públicos com os quais nos relacionamos.

Em 2018, também demos início à *joint-venture* Juntos Somos Mais, voltada para o setor varejista, e lançamos a Tigre Metais, que amplia nosso portfólio em acessórios para banheiro e cozinha, e continua nossa expansão para fora da parede. Movimentos que reafirmam

Entendemos que, para além das boas práticas, como uso eficiente de água e energia, a sustentabilidade precisa andar ao lado da inovação

nossa vocação de identificar as oportunidades e continuar diversificando o negócio para gerar mais valor.

Ao mesmo tempo, a saúde e o bem-estar das pessoas, assim como a garantia de um ambiente seguro nas operações, estão entre as prioridades da empresa. Um dos reconhecimentos dessas práticas é pertencer pelo 20º ano consecutivo ao *ranking* das "150 Melhores Empresas para Trabalhar", da revista *Você S/A*.

Nossas diretrizes de sustentabilidade estão estruturadas em três eixos: Ser Ecoeficiente, Promover Relações Valiosas e Oferecer Soluções Inovadoras. E entendemos que, para além das boas práticas, como uso eficiente de água e energia, a sustentabilidade precisa andar ao lado da inovação. Por isso, é fundamental a parceria com *startups* e a manutenção de programas internos, em busca de soluções que tenham sinergia com a cadeia de negócios.

Para evoluir a participação na agenda global, aderimos em 2018, ao Pacto Global – iniciativa proposta pela Organização das Nações Unidas (ONU) – reforçando publicamente o compromisso com o desenvolvimento sustentável.

Essa trajetória é consequência dos valores da organização e de uma história que vem sendo construída há mais de 70 anos, a partir de um relacionamento transparente com nossos públicos. A seguir, compartilhamos os principais destaques do trabalho que desenvolvemos em 2018.

Boa leitura!

Otto von Sothen
Presidente do Grupo Tigre

Integrantes do Comitê Executivo, da esquerda para a direita: Luiz Fernando Andreotti Turatti, Vivianne Valente, Vicente Smith Amunategui e Otto von Sothen

Grupo Tigre
Para toda obra

GRI 102-1, 102-2, 102-10

- Reinvenção constante
- Governança Corporativa
- Integridade das relações
- Visão estratégica
- As prioridades em sustentabilidade

TEMAS MATERIAS ABORDADOS NESTE CAPÍTULO

PRODUTOS E SERVIÇOS VOLTADOS À SUSTENTABILIDADE

REINVENÇÃO **CONSTANTE**

Durante seus 77 anos de história, a Tigre construiu uma trajetória de liderança intimamente atrelada à sua missão de criar soluções inovadoras para o mundo da construção e o de contribuir para que as pessoas possam viver em um lugar melhor. Dessa forma, ela atua nos segmentos de hidráulica, elétrica, drenagem, acessórios sanitários, infraestrutura, indústria, irrigação, ferramentas para pintura, portas e janelas, metais sanitários – e, desde 2016, no setor de soluções para água e efluentes, com foco no tratamento e reutilização da água.

A companhia é uma multinacional 100% brasileira, com 11 operações em sete estados do País e uma extensa rede de distribuição, e tem forte presença internacional – seus produtos chegam em quase 30 países. O Grupo ainda mantém 12 unidades operacionais em outros nove países na América Latina e nos Estados Unidos, e possui um escritório na China. A marca Tigre está presente no Paraguai há mais de 40 anos, e, há duas décadas, na Bolívia, sendo a marca líder nesses dois países. A Tigre também está entre os líderes na Argentina, Chile e Uruguai. Completam a geografia de operações Colômbia, Equador e Peru.

Um time formado por 5,8 mil profissionais permite que a empresa esteja alinhada às necessidades de mercado. Nesse contexto, a Tigre construiu um portfólio de 15 mil produtos e investe em inovação para entregar as melhores soluções para seus clientes.

Em 2018, o Grupo atingiu um aumento de 8% de receita líquida. No mercado interno, a expansão também ficou nesse patamar, enquanto o faturamento da área internacional teve incremento de 17%. Para 2019, a Tigre projeta crescimento na receita líquida de 15%.

Uma importante oportunidade de mercado surgiu em 2018 com a criação da Juntos Somos Mais, *joint-venture* que administra e promove um programa de fidelidade no varejo de materiais de construção civil, voltado para lojistas e profissionais de vendas e de obras. Na compra de produtos, esse público acumula pontos para trocar por equipamentos, ferramentas, cursos e serviços diversos em uma plataforma *on-line,* que conta com 20 companhias parceiras.

MISSÃO

Criar soluções inovadoras para o mundo da construção.

VISÃO

Temos certeza que o lugar onde as pessoas vivem pode ser sempre melhor.

VALORES

Confiança
Inovação
Compromisso com o Cliente
Diversidade
Sustentabilidade

GRI 102-16

CONFIANÇA
Uma marca sólida, que atua de forma ética, íntegra e comprometida. Fornece soluções de qualidade insuperável, que agregam real valor a seus clientes, garantindo tranquilidade em todo o tipo de obra.

INOVAÇÃO
Postura ativa, ágil, agressiva, que busca liderança e inovação em todos os segmentos em que atua, com uma atitude criativa e inquieta na busca de novos produtos, serviços e soluções para o universo da construção.

COMPROMISSO COM O CLIENTE
A marca parceira de todos os seus públicos (clientes, revendedores, profissionais da obra e colaboradores), reconhecida pelo compromisso com a entrega de valor, foco no resultado e pela simplicidade com que constrói relações próximas e verdadeiras.

DIVERSIDADE
Multinacional brasileira, com presença relevante na América Latina, Estados Unidos e diversos países através da exportação. Tem espírito empreendedor, que valoriza e vive a diversidade e inclusão. Entende que o talento e incentivo às suas equipes de alto desempenho constroem o sucesso de seu negócio a cada dia.

SUSTENTABILIDADE
Entendimento do seu papel no mundo e na sociedade, através do desenvolvimento e promoção de ações sustentáveis e de responsabilidade social, que geram valor para o negócio e para o meio onde está inserido.

TIGRE TUBOS E CONEXÕES

Produtos & soluções

- Obras e reformas
- Infraestrutura
- Irrigação
- Indústria

TIGRE FERRAMENTAS PARA PINTURA

Produtos & soluções

- Linhas imobiliárias e artística

CLARIS SOLUÇÕES EM ESQUADRIAS

Produtos & soluções

- Portas e janelas de PVC

TIGRE-ADS

Produtos & soluções

- Tubos corrugados em polietileno (PEAD) de grandes diâmetros para drenagem
- Saneamento
- Energia & telecom
- Agricultura
- Mineração

TIGRE METAIS/ FABRIMAR

Produtos & soluções

- Metais sanitários
- Produtos para sistemas de irrigação

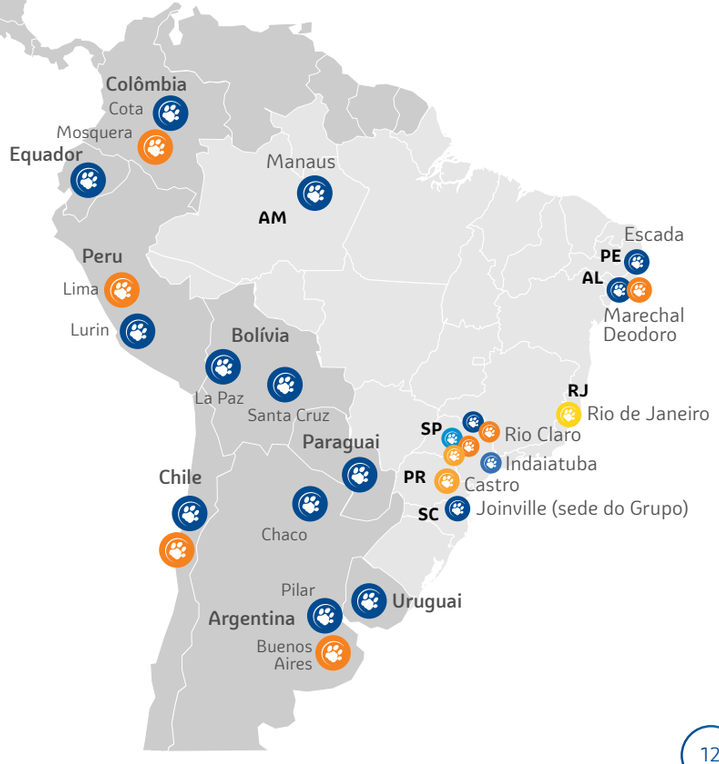
TIGRE ÁGUA E EFLUENTES (TAE)

Produtos & soluções

- Serviços de tratamento da água e eficiência hídrica (reutilização e redução de custos e impactos ambientais)

UNIDADES TIGRE*

- TIGRE TUBOS E CONEXÕES
- TIGRE FERRAMENTAS PARA PINTURA
- CLARIS SOLUÇÕES EM ESQUADRIAS
- TIGRE-ADS
- FABRIMAR
- TAE



*A Tigre possui um escritório na China (Shenzhen).

Tigre: nossas operações GRI 102-3, 102-4, 102-6, 102-7, 102-8

23 Unidades em **10 países** – incluindo o Brasil

Exportação para quase **30 países**

4,3 mil profissionais (incluindo TAE e Fabrimar)

1,5 mil em Unidades Internacionais

+ de 90 mil pontos de venda no Brasil

3 mil fornecedores

GOVERNANÇA **CORPORATIVA**

Com gestão profissionalizada há mais de duas décadas, a Tigre é uma sociedade anônima de capital fechado e de controle acionário familiar GRI 102-5

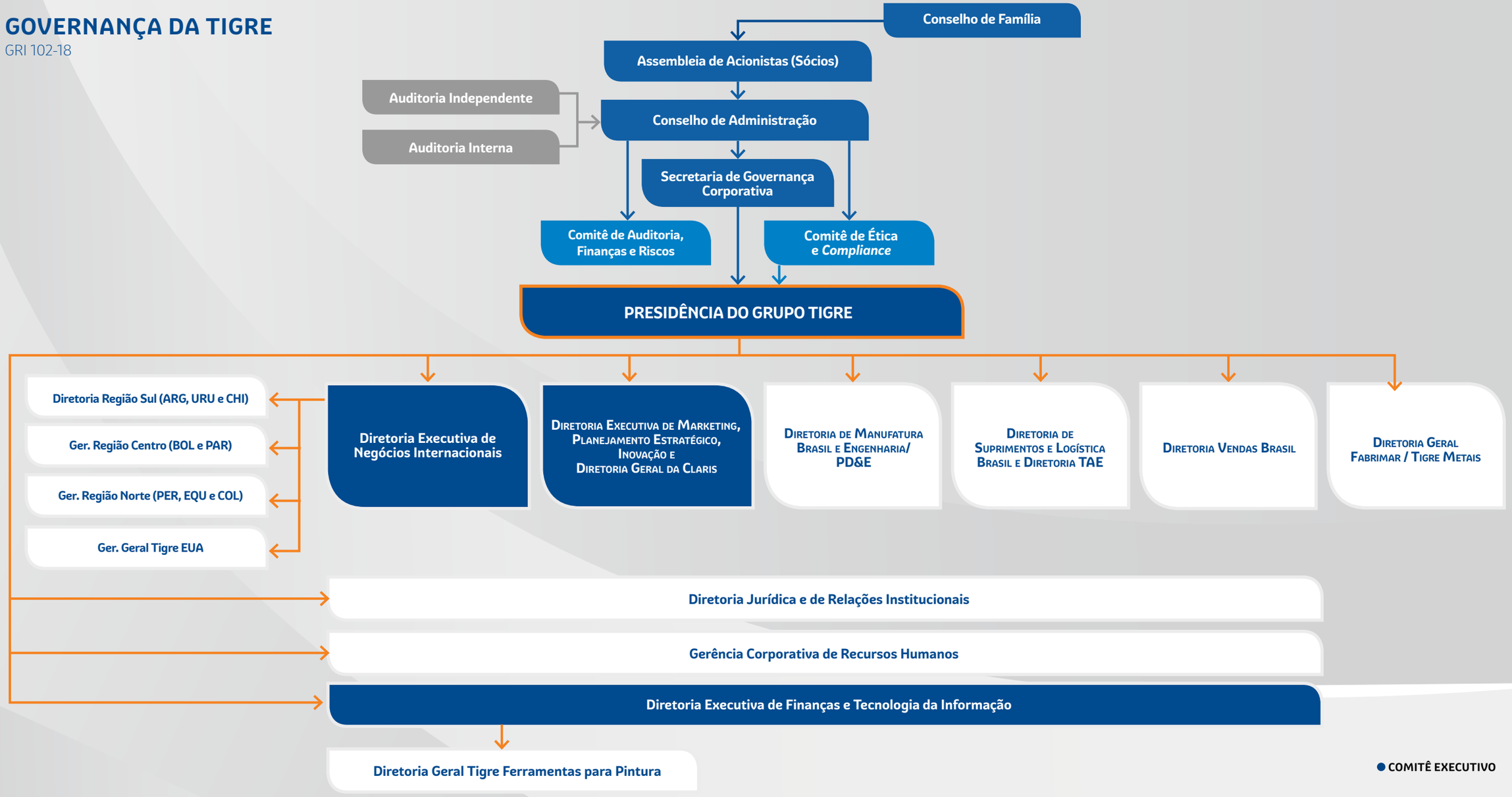
Alinhada às melhores práticas, a estrutura de governança é composta por uma Assembleia de Acionistas apoiada pelo Conselho de Família – responsável pela perpetuação dos princípios e valores familiares, desenvolvimento pessoal e profissional dos membros da família e seus sucessores, e definição de questões a serem deliberadas na Assembleia Geral de Acionistas.

O Conselho de Administração é constituído por cinco membros, sendo quatro deles independentes, com mandatos de dois anos e possibilidade de reeleição. A decisão de incluir esses profissionais confere maior diversidade de formação e experiências ao agregar competências essenciais ao desenvolvimento da estratégia e dos planos de negócios. Conforme as boas práticas de governança, não há acúmulo de funções de Presidente do Conselho de Administração e Diretor-Presidente. Dois órgãos estatutários assessoram o Conselho de Administração: o Comitê de Auditoria, Finanças e Riscos (monitora as avaliações e recomendações da Auditoria Independente e Auditoria Interna sobre o ambiente de controles e riscos) e o Comitê de Ética & Compliance, que zela pelo cumprimento do Código de Conduta da companhia.

A Fabrimar, cujo controle adquirimos em 2016, e a Tigre Água e Efluentes (TAE), criada no mesmo período (com foco em soluções de eficiência hídrica para a indústria, espaços comerciais e condomínios) possuem Conselhos de Administração próprios, que adotam as mesmas regras de governança da Tigre. A presidência dos dois conselhos é ocupada por executivos da Tigre.

GOVERNANÇA DA TIGRE

GRI 102-18



INTEGRIDADE **DAS RELAÇÕES**

GRI 103-2, 103-3

Na Tigre, a importância das pessoas e o reconhecimento da capacidade da sua equipe é parte fundamental de seus valores

O Código de Ética e Conduta, reformulado em 2017, é o documento que direciona o padrão de comportamento adotado pela empresa ao longo da sua trajetória como forma de promover princípios éticos, fundamentados na identidade cultural, propósitos e convicções da empresa. O documento orienta a conduta em relação a assuntos relacionados a corrupção, práticas concorrenciais, direitos humanos, conflitos de interesse etc.

A estrutura de governança da Tigre possui um Comitê de Ética e Compliance, que assessora o Conselho de Administração, e se reúne a cada dois meses para avaliar as informações registradas no canal e os indicadores-chave (KPIs) que foram criados para reforçar a gestão, especialmente na prevenção do temas considerados críticos para a empresa. **GRI 103-2**

Na esfera executiva, a área de Compliance é responsável por realizar a gestão do Programa de Integridade, que desenvolve políticas, promove capacitações, mapeia e endereça os riscos, orienta as áreas de negócio e faz a gestão interna do Canal de Ética. Esse canal é gerenciado por uma empresa independente, que recebe os contatos de profissionais, fornecedores e clientes por telefone (0800 602 1350), pelo site (www.contatoseguro.com) ou por aplicativo.

As manifestações podem ser feitas de forma anônima. Todas elas são apuradas pelo Comitê de Ética e Compliance que envolve o menor número de pessoas para solucionar os casos ou, dependendo da gravidade do relato, pode contratar uma consultoria externa – todos assinam contrato de confidencialidade. As estatísticas relacionadas as manifestações

RELAÇÃO COM OS FORNECEDORES

Os valores e a história da companhia são estendidos às relações com fornecedores, parceiros de negócios e poder público, guiados por diretrizes que conduzem à ética e integridade. Os temas contemplados nas políticas internas da empresa são:

- Anticorrupção e Relacionamento com o Setor Público
- Relacionamento e Boas Práticas Comerciais (envolve concorrência desleal)
- Brindes & Hospitalidade
- Doações e Patrocínios

CANAL DE ÉTICA

Disponível para profissionais, fornecedores, clientes, consumidores e comunidade.

0800 602 1350 | www.contatoseguro.com

servem como direcionador dos treinamentos para os colaboradores em relação às questões éticas.

Em 2018, 93% das 245 manifestações recebidas foram solucionadas e as 7% restantes tiveram resolução no primeiro semestre de 2019. O uso do canal de ética foi 42% superior em relação ao ano anterior (246 manifestações ante 176 no ano anterior). Mais da metade dos casos foram solucionados em 31 dias e eles estavam relacionados, principalmente, a dúvidas ou ocorrências sobre potenciais descumprimentos do Código de Ética e Conduta. A maior parte dos registros (46%) foi realizada por meio do site. Importante considerar que os números apontam um aumento de confiança no canal, que foi tema de várias ações de comunicação na companhia com o intuito de fortalecê-lo.

Esses bons resultados são, em parte, frutos de uma política que orienta as boas práticas no dia a dia da empresa. Para isso, são realizados treinamentos e *workshops* (presenciais e a distância) para que todas as equipes internalizem conceitos e ações relacionados à importância da ética e de valores no ambiente de negócios.

CONTROLE DE RISCOS GRI 102-11

A aproximação com as áreas contribui para a análise e identificação de temas que possam impactar os negócios da Tigre, interna ou externamente. Dessa forma, algumas áreas corporativas são focos de workshops e mapeamento de riscos relacionados a compliance, como Licitações, Jurídico, Vendas, Suprimentos, RH, Importação e Exportação, Logística, Fiscal e Contábil.

O resultado dessas ações foi a classificação de riscos e a elaboração de um mapa para os negócios da Tigre. A metodologia utilizada foi a matriz de impacto *versus* probabilidade, considerando implicações financeiras (percentual do EBITDA) e não financeiras (imagem). A empresa também enviou, em 2018, um questionário de autoavaliação de riscos (risk self assessment pela metodologia) a todas as unidades e negócios do grupo. Os respondentes avaliaram os fatores de risco relacionados à corrupção, entre outros temas de compliance. GRI 205-1

TREINAMENTO PARA MELHORES PRÁTICAS GRI 103-2, 103-3, 205-2

As melhores práticas no ambiente de negócios são difundidas por meio de treinamentos, previstos no Programa de Integridade. Todos os anos são realizadas capacitações específicas de combate à corrupção, principalmente para profissionais que possuem interação com o poder público (áreas de Licitações, Jurídico, Suprimentos e Fiscal, assim como o time de liderança e a alta administração), que recebem esses treinamentos com maior frequência. O objetivo da companhia é estender essas atividades para todas as unidades (presenciais ou a distância), intensificar as informações sobre o tema entre colaboradores e fornecedores, e praticar a *due dilligence*.

Ao longo de 2018, a comunicação sobre políticas e procedimentos anticorrupção alcançou todos os profissionais da companhia, bem como os membros do Conselho de Administração.

RELAÇÕES COM GOVERNOS GRI 102-12

A companhia mantém contratos com entidades municipais, estaduais e federais, em razão da natureza do negócio, de fabricante de materiais de construção civil. Há dois anos, a empresa renovou a sua política de Relacionamento com o Setor Público, que norteia as diretrizes para a participação em processos licitatórios e aborda, entre outros assuntos, o tema anticorrupção. O objetivo é reforçar os valores e a conduta da companhia em sua relação com órgãos governamentais e reguladores.

O desempenho do canal de ética aponta um aumento de confiança na ferramenta, tema de várias ações de comunicação para seu fortalecimento

CADEIA DE FORNECEDORES GRI 102-9, 102-10

A cadeia de fornecedores da Tigre é composta por cerca de 3 mil empresas. Parte dela é formada por pequenos negócios, localizados próximo às fábricas, proporcionando entregas com maior eficiência. O Grupo mantém normas, políticas e processos para gerenciar e acompanhar o desenvolvimento desses importantes parceiros de negócio, a fim de garantir a ética, a conformidade e a transparência nas relações.

Além de divulgar de maneira formal o Código de Ética e Conduta para os principais fornecedores, a companhia passou a requisitar que a cadeia seja afiliada a um programa do Serasa (que acompanha a situação financeira e auxilia essas empresas a melhorar a sua gestão) e manteve a utilização das Condições Gerais de Fornecimento para estabelecer as relações comerciais.

A seleção dos fornecedores cumpre as exigências da legislação vigente, incluindo aspectos ambientais, trabalhistas e de direitos humanos, no que se refere ao combate do trabalho infantil, escravo ou degradante. O Grupo também acompanha a lista de transparência da Secretaria de Inspeção do Trabalho, vinculada ao Ministério da Economia, com a relação de empresas responsabilizadas por submeter trabalhadores a condições análogas à escravidão. Em 2018, a Tigre encerrou o relacionamento com uma empresa prestadora de serviços de Rio Claro (SP) por não cumprir os direitos trabalhistas de seus empregados.

Como forma de manter um alinhamento com os fornecedores sobre o nível de serviço esperado, a Tigre realizou seu primeiro *Supplier Day* em 2018. O encontro, que deve se tornar anual, reuniu 65 dos principais parceiros de negócio e teve como tema principal a prestação de serviços desejada pela companhia e pelos clientes finais. O cenário atual da construção civil e as perspectivas desse mercado para 2019 também foram destacados.

Os fornecedores têm papel fundamental na busca pela excelência e para deixar clara essa relação, a Tigre atualizou seu Manual do Fornecedor e incluiu o Acordo Geral de Qualidade (AGQ). O principal benefício é o consenso entre os fornecedores sobre a importância da qualidade em toda a cadeia.

A Tigre também acompanha a lista de transparência, com a relação de empresas responsabilizadas por submeter trabalhadores a condições análogas à escravidão

VISÃO **ESTRATÉGICA**

Elaborado para o período de 2017 a 2022, o Planejamento Estratégico da Tigre está focado em cinco objetivos chamados de "batalhas", proporcionando maior presença do Grupo no Brasil e nos demais países em que atua.

Esses objetivos estão divididos em iniciativas (sub-batalhas), que são conduzidos pelas lideranças da Tigre. Anualmente, o planejamento é revisitado com o objetivo de adequá-lo ao momento dos negócios e dos resultados esperados. O encontro anual de líderes, por sua vez, deu início a um movimento de transformação cultural da empresa, buscando promover um novo jeito de pensar e agir, alinhado aos objetivos estratégicos e às principais tendências de mercado. As ações buscam mobilizar os profissionais com base em três pilares: foco no resultado, foco no cliente e inovação (*leia mais em Transformação cultural*).

Ao mesmo tempo, o conceito de Uma só Tigre integra todos os negócios do grupo expressando o mesmo propósito: um mundo melhor está em obras.

Em 2018, essa premissa foi fortalecida com o lançamento da marca corporativa do Grupo Tigre. A nova marca expressa um valor que é muito importante para a empresa, de contribuir para o crescimento das comunidades onde está inserida e melhorar o lugar onde as pessoas vivem.

As equipes de negócios também estão sendo integradas para melhor atender o cliente. Essa nova estrutura deve trazer um olhar mais consistente sobre as necessidades dos clientes e mapeamento de novas oportunidades.

Outra iniciativa que reforça o foco no cliente foi o lançamento do Juntos Somos Mais, programa de fidelidade em parceria com outras empresas do segmento. Atenta às oportunidades no mercado, a Tigre segue ocupando novos espaços ancorada nas fortalezas da sua marca, como a preferência do consumidor e a sua capilaridade. Em 2018, foi lançada a Tigre Metais, que amplia o portfólio da Tigre em acessórios para banheiros e cozinha, para atuar em mercados onde a Fabrimar não esteja presente.

PILARES ESTRATÉGICOS

Cinco objetivos estratégicos, ou batalhas, que irão assegurar o crescimento e a excelência da Tigre até 2022. Sub-batalhas ajudam a cascatear os objetivos para toda a empresa, com prioridades de curto e médio prazos.

HABILITADORES DA ESTRATÉGIA:

a) O Melhor Ambiente para Nossas Feras: desenvolvimento de líderes e times de alta *performance*, orientados pela cultura desejada que suporte as estratégias e o foco em resultados

b) Instinto Inovador e Sustentável: promover um ambiente que estimule cada vez mais a inovação, incorporar práticas sustentáveis ao portfólio e propor melhorias que otimizem os processos internos

c) Salto para a Excelência: aumentar a produtividade e a competitividade

DIRECIONADORES DE CRESCIMENTO:

a) A Fera em Tubos e Conexões: foco no cliente e no fortalecimento da presença de mercado

b) Colocar as Garras para Fora: expandir a força da marca Tigre em novos segmentos e mercados

AS PRIORIDADES **EM SUSTENTABILIDADE**

Para evoluir a participação da empresa na agenda global, a Tigre aderiu ao Pacto Global – iniciativa proposta pela Organização das Nações Unidas (ONU) – reforçando publicamente seu compromisso com o desenvolvimento sustentável. A empresa mantém relações com outras entidades importantes do setor, como o Instituto Trata Brasil, o Instituto do PVC e a organização internacional Water.org. **GRI 102-13**

Há um ano, a empresa concluiu o processo de materialidade, alinhada às suas diretrizes de sustentabilidade, que se estrutura em três eixos: Ser Ecoeficiente, Promover Relações Valiosas e Oferecer Soluções Inovadoras, que se desdobram em iniciativas de progressos, processos e gestão. **GRI 103-1**

PARCEIROS ESTRATÉGICOS

A Tigre selecionou dez grupos (entre arquitetos, *designers*, vendedores, engenheiros etc.) como público estratégico por serem *stakeholders* impactados diretamente pela atividade. Esses profissionais compartilharam as principais demandas de seus respectivos clientes, contribuindo para manter a Tigre conectada às necessidades e tendências dos consumidores, podendo atender as expectativas tanto de melhoria de produtos quanto no desenvolvimento de novos modelos. Essas informações auxiliam a empresa na criação e na alteração de projetos. **GRI 102-40, 102-43, 102-44**

A “batalha” estratégica Instinto Inovador e Sustentável conecta a empresa a soluções mais eficientes, buscando oportunidades e crescimento

TEMAS MATERIAIS DA TIGRE GRI 102-40, 103-1

	CONTEXTO E OPORTUNIDADES	LIMITE DOS IMPACTOS
Produtos e serviços voltados à sustentabilidade	A busca por inovação em processos e no desenvolvimento de produtos apresenta oportunidades ligadas à sustentabilidade, especialmente soluções que favoreçam a autonomia energética e hídrica. A Tigre vislumbra oportunidades em ampliar os produtos e serviços dessa natureza em seu portfólio, além de comunicar suas práticas. As parcerias com profissionais da obra, clientes e fornecedores, bem como com especialistas do setor, são cruciais para tais inovações.	Impactos internos (como ajustes na produção e P&D) e externos (aplicação nas obras, segurança e economia de água e energia para os clientes).
Relacionamento com clientes e consumidores	No decorrer dos anos, a Tigre construiu uma reputação ligada à qualidade dos produtos. Este é um ativo importante de relacionamento com clientes, profissionais técnicos e de obras, além dos consumidores finais. Por isso, a empresa tem a responsabilidade de corresponder continuamente às expectativas técnicas e comerciais no campo da construção, bem como de aproveitar os temas de sustentabilidade como ponto de diálogo entre os públicos.	Impactos afetam mais os públicos externos (especialmente clientes e consumidores).
Gestão de água e efluentes	Posicionar a empresa como parte da solução dos problemas de escassez hídrica faz parte da estratégia da Tigre. Por isso, fomentar uso de tecnologias no tema e garantir uma gestão hídrica interna são pontos relevantes. A Tigre atua nessa agenda por meio do consumo responsável, do reaproveitamento e da otimização de recursos hídricos, incluindo tecnologias de tratamento e destinação de efluentes próprios e de clientes.	Impactos internos (gestão do consumo e reúso de água e do descarte de efluentes) e externos (impactos sobre o meio ambiente relativos à captação de recursos hídricos e descarte de efluentes).

	CONTEXTO E OPORTUNIDADES	LIMITE DOS IMPACTOS
Uso consciente de materiais e logística reversa	O consumo de materiais durante o processo fabril, seja em matérias-primas ou embalagens, é um tema relevante. A Tigre possui o compromisso de gerenciar seus resíduos de maneira eficaz e de promover a reciclabilidade dos produtos. As perspectivas nesse campo incluem o desenvolvimento de novas tecnologias, aplicações e componentes e a possibilidade de projetos conjuntos com fornecedores e instituições de pesquisa. O avanço da logística reversa também depende de inovações tecnológicas e da articulação de *players* do setor (poder público, distribuidores, clientes e consumidores) em prol de modelos viáveis. Os impactos neste tema dizem respeito à redução da quantidade de resíduos destinados a aterros e diminuição na extração de matérias-primas.	Impactos tanto internos quanto externos, que afetam toda a cadeia de valor (desde o desenvolvimento de novos componentes até a distribuição e descarte dos produtos).
Desenvolvimento profissional	A Tigre entende a importância do capital humano para garantir o seu sucesso e, por isso, torna-se relevante investir no desenvolvimento dos seus próprios profissionais e na formação de profissionais do mercado de construção. Neste universo, há desafios para escalar as soluções de desenvolvimento profissional internas e externas na Tigre. Além disso, este tema sugere também um trabalho consistente em termos de diversidade e igualdade de oportunidades, que pode ampliar a capacidade de atrair e reter talentos na empresa.	Impactos principalmente internos, relacionados aos profissionais da Tigre, mas com reflexos externos sobre públicos como profissionais do mercado de construção, clientes e potenciais talentos.

Inovação em **produtos e serviços**

- Para seguir surpreendendo
- O Mundo Tigre
- Premiações e reconhecimentos

TEMAS MATERIAIS ABORDADOS NESTE CAPÍTULO

PRODUTOS E SERVIÇOS VOLTADOS À SUSTENTABILIDADE

RELACIONAMENTO COM CLIENTES E CONSUMIDORES

DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

PARA SEGUIR **SURPREENDENDO**

A inovação está entre os pilares de desenvolvimento da Tigre. Há quase oito décadas, a empresa foi responsável por introduzir o PVC na construção brasileira, em substituição aos tubos de ferro galvanizado. A companhia procura se antecipar às necessidades do consumidor ao desenvolver soluções que contribuam para aprimorar os processos construtivos e melhorar o lugar onde as pessoas vivem. Dessa forma, uma das cinco batalhas – Instinto Inovador e Sustentável – está ligada às soluções que possam gerar valor para a empresa e para a sociedade.

De olho nas tendências, nas oportunidades derivadas das novas tecnologias, a Tigre promove parcerias com importantes universidades e centros de pesquisas.

A Tigre foi reconhecida como a empresa mais inovadora no setor de Materiais de Construção e Decoração pelo Valor Econômico

Recentemente, em parceria com o Instituto Tecnológico de Aeronáutica (ITA) e com a Escola Superior de Propaganda e Marketing (ESPM), a empresa lançou o programa *moonshot thinking*. O termo é usado para qualificar projetos de tecnologia inovadoras que buscam resolver problemas grandiosos por meio de soluções disruptivas.

Os alunos das duas instituições trabalharam no desenvolvimento de soluções para projeto BlueBox, estação de tratamento de água e esgoto para pequenos condomínios e comércios. Uma BlueBox, da TAE, foi instalada no *campus* do ITA, em São José dos Campos (SP), para testes e propostas de melhorias. Ao final do trabalho, o grupo com melhor desempenho foi convidado para uma viagem à China, onde puderam entrar em contato com o ambiente de inovação na cidade de Shenzhen (símbolo das reformas transformadoras lançadas pelos chineses há 40 anos, quando uma vila de pescadores foi transformada em centro global de manufatura), além de conhecer o escritório da Tigre na Ásia.

A companhia vem desenvolvendo nos últimos anos canais de comunicação permanentes com *startups* e programas internos de inovação, acelerando o desenvolvimento de produtos e serviços que tenham sinergia com a sua cadeia de negócios, ampliando a oferta ao público.

Em 2018, a Tigre foi reconhecida como a empresa mais inovadora no setor de Materiais de Construção e de Decoração no *ranking* desenvolvido pelo jornal *Valor Econômico*. A marca também conquistou o 36º lugar no *ranking* geral das empresas mais inovadoras do Brasil.

CONQUISTA DE NOVOS MERCADOS

JUNTOS SOMOS+

Por meio de uma *joint-venture*, criada em 2018, em parceria com as empresas Votorantim Cimentos e Gerdau, a Tigre criou a Juntos Somos Mais, uma grande plataforma com foco na verdadeira transformação no segmento da construção. Trata-se do maior programa de fidelidade do varejo de material de construção, que funciona como um plano de benefícios para lojistas, vendedores e profissionais da obra.

A venda de produtos das empresas participantes (atualmente são 20) – como aço, cimento, argamassa, rejuntes, tubos e conexões – gera pontos que podem ser trocados por bens ou serviços, como: cursos profissionalizantes, *softwares* de venda, treinamentos de gestão e equipamentos.

As companhias que formaram a *joint-venture* permanecem independentes nos aspectos operacional e comercial de suas atividades principais, tendo como único ponto em comum a operação do programa de fidelização.

LAB HABITAÇÃO
INOVAÇÃO E MORADIA

LUGAR PARA MORAR

Os desafios para a habitação no Brasil são muitos considerando o déficit de quase 8 milhões de moradias e os 40% dos domicílios brasileiros classificados como inadequados – sem coleta de lixo, rede de esgoto e água, ventilação e iluminação. Encontrar soluções de negócios sociais inovadoras e lucrativas é a meta do Lab Habitação: Inovação e Moradia, conduzido pela Artemísia e a Gerdau, em parceria com o Grupo Tigre – por meio do Instituto Carlos Roberto Hansen (ICRH), braço social da empresa –, Grupo Eternit e Instituto Vedacit. Em 2018, três empresas (Digna Engenharia, Diosa e Ecolar) se destacaram nesse programa ao mapear temas alinhados ao acesso à moradia de qualidade, microcrédito habitacional, reformas, energia, água e saneamento, entre outros itens. As *startups* selecionadas participam de um programa de aceleração de cinco semanas, com *workshops* presenciais e *webinares* (webconferências), com ênfase no refinamento do modelo de negócios e no impacto social das soluções. A seleção das *startups* está alinhada aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável: Erradicação da Pobreza (ODS 1); Água Potável e Saneamento (ODS 6); Energia Acessível e Limpa (ODS 7); Indústria, Inovação e Infraestrutura (ODS 9); e Cidades e Comunidades Sustentáveis (ODS 11). **INDICADOR TIGRE 06**

TRATAMENTO DE ÁGUA

Há dois anos, a companhia começou a atuar no setor de cuidados com a água por meio da Tigre Água e Efluentes (TAE), especializada em soluções de eficiência hídrica para a indústria e espaços comerciais. A TAE desenvolve estações de tratamento customizadas e modulares para negócios de diferentes portes.

Sua tecnologia garante alta eficiência no tratamento de água e efluentes, proporcionando ganhos de até 40% no custo da água para seus clientes.

Para além da instalação de projetos de estações de tratamento de efluentes e reúso de água, a TAE tem diversificado seu modelo de negócios. A nova proposta está centrada na venda da água tratada para o cliente a partir de um sistema de pagamento pelo uso (*pay per use*). Nesse modelo, o serviço é integralmente operado pela TAE, com equipe técnica especializada e monitoramento *on-line* de todos os parâmetros. O cliente, por sua vez, acompanha de forma contínua a redução de seus custos operacionais.

A qualidade da água e do efluente tratado é garantida em contrato e mensalmente é realizado um monitoramento com testes de laboratório. Em 2018, os serviços da TAE foram responsáveis por tratar 400 milhões de litros de água e produzir outros 50 milhões de litros de água de reúso a partir do esgoto.

A TAE oferece soluções para o reaproveitamento de água, reduzindo gastos e impactos no meio ambiente

OUTRAS PARCERIAS PARA INOVAÇÃO

INDICADOR TIGRE 05:

- Aproximação com instituições governamentais dos países: Argentina, Canadá, Chile e Israel, visando à prospecção de novos negócios ou à identificação de empresas que pudessem ser parceiras estratégicas na otimização de processos internos e/ou aceleração de projetos;
- Manutenção da parceria com a StartSe para prospecção de novos negócios com *startups* nacionais e internacionais;
- Convênio com o Inovaparq, incubadora estabelecida em Joinville (SC) para prospecção de novos negócios para a Tigre;
- Organização da 1ª Edição do Arena IEL Desafio de Negócio Tigre, um *hackaton* em que equipes poderiam escolher um dos temas propostos pela empresa para criar soluções a partir do desenvolvimento de protótipos, *softwares* ou outras formas que demonstrassem o cumprimento dos objetivos propostos neste Desafio.

A empresa também trabalha na ampliação dos serviços, como a oferta de tratamento de esgoto e água de reúso para condomínios e pequenos comércios. O desafio é desenvolver unidades de tratamento cada vez menores com potencial para substituir fossas sépticas e biodigestores, contribuindo para a ampliação do saneamento básico – um importante desafio brasileiro. Segundo dados do Instituto Trata Brasil, mais de 100 milhões de brasileiros não têm acesso à rede coletora de esgoto (*leia mais em Água: um recurso de todos*).

QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO CLIENTE

Está em desenvolvimento um programa de CRM (*Customer Relationship Management*), estratégia para gerenciar os relacionamentos e interações da empresa com seus clientes. Esse sistema de gestão utiliza a tecnologia para unificar uma grande base de informações dos clientes. A plataforma foi batizada de Tigre Garra, nome mais votado em concurso interno (*leia mais em Transformação cultural*). Estudos apontam que empresas que utilizam essa ferramenta conseguem alavancar as vendas em cerca de 30%. Nesse contexto, a Tigre tem como meta acompanhar a tendência mundial ao investir em tecnologia para evoluir seus processos em busca de maior eficiência e produtividade – 30% do investimento da companhia está ligado a esse setor.

A excelência dos serviços é outro ponto central da estratégia e tem refletido na melhoria do OTIF – indicador que mede a qualidade do serviço, da produção à entrega ao cliente. Ainda há espaço para evoluções, que estão como prioridade em todas as operações. O objetivo é colocar o cliente no centro das decisões mesmo em áreas em que a relação direta não é tão óbvia. Esse aspecto está presente no trabalho de reforço da cultura Tigre (*leia mais em Nossas Feras*).

Exemplo disso, em 2018, foi criado o grupo "Tigre em Campo", em que profissionais de diferentes áreas visitam os clientes, buscando uma aproximação maior e o entendimento das suas necessidades. Uma visita a uma loja de departamentos, por exemplo, pode trazer *insights* para melhoria de embalagens ou a necessidade de fornecer mais orientações aos vendedores. Ao todo, foram realizadas 63 visitas em 2018 a clientes de Joinville (SC), Rio Claro (SP), Escada (PE) e Manaus (AM), que geraram 73 ações: desde treinamentos para manipulação dos produtos a melhorias na gestão do estoque do cliente.

30% do investimento está voltado a tecnologia para evoluir processos e buscar mais eficiência e produtividade

NOVA MARCA DA FAMÍLIA TIGRE

A qualidade que o consumidor já conhece está presente em uma nova marca, Tigre Metais, que amplia o portfólio da empresa em acessórios para banheiros e cozinha. Com a garantia da marca especialista em água no Brasil, a Tigre Metais possui portfólio que une design e funcionalidade para entregar uma experiência de uso prazerosa, segura e tranquila.

A marca foi criada para atuar em mercados em que a Fabrimar, cujo controle foi adquirido pela Tigre em 2016, não esteja presente. Dessa maneira, ambas se completam para atender o mercado nacional como um todo.

COMUNICAÇÃO NO RÓTULO GRI 103/417, 417-1

A correta instalação e manutenção dos equipamentos depende de orientações claras para consumidores e profissionais de obras, podendo influenciar diretamente na qualidade dos produtos. Os rótulos da Tigre consideram todas as informações necessárias para o uso correto do produto, além da identificação e procedência do material.

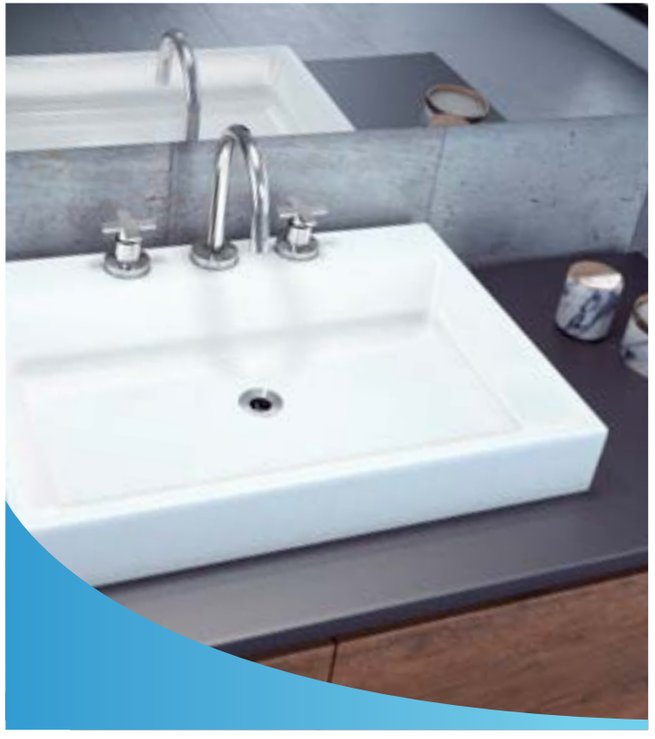
As regras de rotulagem são determinadas pelo setor jurídico e todos os requisitos são aprovados pela área de embalagem e de marketing. As informações técnicas também são validadas pelo líder técnico do produto.

Em Tubos e Conexões, por exemplo, as principais informações estão relacionadas à terceirização de componentes ou do próprio produto, presença de substâncias com potencial de impacto ambiental ou social e indicações para o uso seguro. O rótulo também descreve as substâncias que necessitam de cuidados específicos durante o seu uso.

PRINCIPAIS LANÇAMENTOS

Durante 2018, a companhia colocou no mercado alguns produtos, tais como:

- **Acabamento universal:** registro de chuveiro acoplado a tubos e conexões, único do mercado adaptável a diferentes modelos de duchas, facilitando trocas e reparos e reduzindo o desperdício.
- **Trincha *premium* e rolos de tinta sem respingo:** composta de mix de filamentos sintéticos lisos e ondulados, que retêm melhor a tinta. Os novos rolos com sistema antirrespingo evitam desperdício e proporcionam cobertura rápida e uniforme desde a primeira demão.
- **ClickPex:** soluções e conexões com encaixes, uso de poucas ferramentas, para a construção industrializada elaboradas em 2018 para ser colocada no mercado em 2019.
- **Ralo de parede:** permite a instalação desse componente, se conectando mais facilmente ao encanamento e propiciando maior conforto acústico e segurança para vazamentos e infiltrações nos imóveis vizinhos.
- **Duas novas linhas de metais para banheiros:** design inteligente, que combina com diversos tipos de ambientes, e todos eles com técnica que evita respingos e garante economia de água.



A Tigre Metais amplia o portfólio da empresa em acessórios para banheiros e cozinha

O MUNDO **TIGRE**

GRI 203-2, 103-2, 103/203

O Mundo Tigre expressa o cuidado que a companhia tem com seus parceiros da construção e seu compromisso em oferecer os melhores produtos, que tragam conforto e eficiência

A plataforma de relacionamento oferece cursos de qualificação para profissionais da obra, que garantem a correta orientação sobre funcionalidades de cada produto, sua aplicação e assistência técnica, influenciando diretamente a confiança que esse público tem na marca Tigre.

Em 2018, cerca de 8.200 pessoas foram capacitadas de forma *on-line,* um aumento de 7% em relação ao ano anterior. Além dos instaladores, o Mundo Tigre também disponibiliza conteúdo para os parceiros revendedores. São cursos especialmente direcionados às gestoras e administradoras de revendas, com o intuito de ajudá-los a melhorar a gestão dos seus negócios e aumentar a sua rentabilidade.

Os colaboradores dos revendedores, balconistas e vendedores, também possuem conteúdos na plataforma do Mundo Tigre, além do apoio dos Engenheiros de Aplicação e da força de vendas Tigre.

Toda a plataforma Mundo Tigre, em 2019, estará disponível através do programa de relacionamento Juntos Somos Mais. A experiência acumulada com a atuação do Mundo Tigre contribuirá com o planejamento das ações de relacionamento na nova plataforma. E ampliará ainda mais o alcance dessas atividades (*leia mais em Conquista de novos mercados*).

Essas iniciativas ganham mais relevância em virtude dos desafios enfrentados pelo segmento de construção civil nos últimos anos, exigindo resiliência e equilíbrio financeiro nos negócios. O objetivo final é oferecer uma experiência de compra completa ao consumidor, com o melhor atendimento de revendedores profissionais da construção, para que façam as melhores escolhas para as suas necessidades e sigam confiando na Tigre.

PREMIAÇÕES E RECONHECIMENTO

Os prêmios e reconhecimentos concedidos à Tigre, ao longo do ano, são o resultado da confiança, qualidade e pioneirismo em seus negócios. A empresa também é uma das poucas no país com o título de Marca de Alto Renome pelo Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI), certificação que considera a apreciação da marca pelo público em geral, qualidade, reputação e prestígio.

LISTA DE PREMIAÇÕES EM 2018

Revista *Você S/A* – Melhores Empresas para Trabalhar

Pela 20ª vez presente na lista das "150 Melhores Empresas para Trabalhar", a Tigre alcançou a segunda posição na categoria construção civil, conquistando nota 76,2 no Índice de Felicidade no Trabalho (IFT).

Revista *Amanhã*

A Tigre compôs a lista das empresas *Top Of Mind* do Rio Grande do Sul.

Jornal *Valor Econômico* – Valor Inovação Brasil

A Tigre foi considerada a mais inovadora no setor Materiais de Construção e de Decoração no *ranking* da publicação, a partir de pesquisa da PwCStrategy& e parceria com a Associação Nacional de Pesquisa e Desenvolvimento das Empresas Inovadoras (Anpei). A companhia também conquistou o 36º lugar no *ranking* geral das empresas mais inovadoras do Brasil.

Revista *Consumidor Moderno*

Pela sétima vez, a Tigre foi eleita a empresa que mais respeita consumidor (Matcon), na categoria Materiais de Construção.

Revista *HSM*

Prêmio HSM Management Liderança para a companhia no primeiro semestre do ano. A publicação aborda temas ligados à gestão e liderança na prática dentro das empresas.

Revista *Revenda*

No prêmio Top Of Mind da publicação, a companhia conquistou a primeira colocação como a indústria mais parceira do lojista.

Ranking MERCO de Reputação Corporativa

A companhia se destacou como uma das quatro empresas que mais evoluíram em Reputação e Responsabilidade e Governança Corporativa, subindo 30 posições. A empresa também é a primeira colocada no segmento da Indústria da Construção no setorial de empresas.

Neoway Advisor

A Tigre conquistou a categoria Platinum no Neoway Big Data, premiação da empresa (Neoway Advisor) que atua com análises de dados do mercado.

Editora Revenda

Um *pool* de produtos conferiu a premiação na categoria Revenda Construção para a companhia. Entre eles estão: quadros de distribuições, conectores, tubos e conexões de PVC para água quente e fria, adesivo para PVC, conjunto corpo/tampa para caixa d'água, entre outros.

Revista *Época* - ReclameAqui

Pela quarta vez consecutiva, a Tigre foi eleita a melhor empresa para o consumidor no segmento da construção civil. A avaliação reflete o trabalho de suporte à venda e pós-venda, e é concedido por meio da votação aberta dos consumidores.

As nossas feras

As pessoas, a gestão e o futuro

- Conectada com as tendências
- Saúde e segurança

TEMAS MATERIAS ABORDADOS NESTE CAPÍTULO

DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

CONECTADA **COM AS TENDÊNCIAS**

A companhia se move pelo propósito de criar Uma só Tigre para seus profissionais, com foco na conexão e trocas entre as diferentes unidades na empresa, nas diversas geografias onde está presente

GRI 103-2, 103-3

Diante de um contexto de trabalho em constante mudança, o desafio do mercado – e da Tigre – é operar como uma empresa mais dinâmica, leve e flexível, com condições de se adaptar às rápidas transformações, ao mesmo tempo em que também cuida dos seus profissionais e oferece oportunidades de desenvolvimento de carreira, qualidade de vida e benefícios.

Assim, em 2018, a Tigre revisou seu modelo organizacional, promovendo mudanças estruturais, como a contratação de um Centro de Serviços Compartilhados (CSC) para centralizar os serviços administrativos e operacionais, incluindo parte das áreas de recursos humanos, financeiro, controladoria, suprimentos, contabilidade, fiscal e administração de vendas. A implementação dessa nova estrutura voltada a serviços envolveu a contratação de alguns profissionais da Tigre pela empresa que opera o CSC e desligamentos nas áreas administrativas do corporativo e das operações.

O CSC oferece processos automatizados e ferramentas digitais que agilizam os serviços transacionais da companhia, relacionados ao atendimento

NOVOS CAMINHOS

O Núcleo de Apoio ao Profissional (NAP) foi voltado para a transição de carreira dos profissionais desligados da empresa.

As ações realizadas pelo NAP alcançaram 76% de participação dos profissionais desligados, processo que auxiliou a recolocação no mercado, mas também contribuiu, principalmente, na identificação de talentos, no planejamento dos próximos passos da carreira ou na avaliação das possibilidades de empreendedorismo, por exemplo.

O programa realizou 72 eventos (participação de 461 pessoas), houve 1.600 visitas à plataforma *on-line* e 82 profissionais foram recolocados no mercado.

As mudanças organizacionais foram apoiadas por investimentos em digitalização do negócio e recursos para tornar a comunicação mais rápida

das demandas dos clientes e procedimentos, entre outros. O principal objetivo das mudanças foi focar os esforços dos profissionais em atividades que só a Tigre pode oferecer. O CSC passou a operar em setembro de 2018, atendendo todas as operações da Tigre no Brasil. Em 2019, as unidades internacionais também serão incorporadas a esse novo modelo de trabalho.

A mudança foi comunicada previamente pela liderança às equipes, com três meses de antecedência. Todo o processo também foi acompanhado pelos sindicatos dos trabalhadores. Os profissionais puderam contar com o suporte do Núcleo de Apoio (NAP) para recolocação no mercado de trabalho. Com conteúdo presencial e *on-line*, o NAP ofereceu capacitação e qualificação aos profissionais com foco em temas sobre finanças pessoais, estruturação de currículos, *scrum* (método ágil de gestão de projetos) entre outros. GRI 103-2; 103-3/404

INVESTIMENTO EM TECNOLOGIA

Internamente, a mudança tem apresentado reflexos positivos, como a maior dedicação e recursos focados no negócio para assegurar a perenidade da Tigre e manter competitividade, gerando valor para a companhia e para os públicos com os quais se relaciona. Entre os ganhos já observados está a evolução da tecnologia nos processos, algo ainda mais relevante se considerada a distribuição geográfica das unidades – em seis estados do Brasil e outros nove países. Também já são percebidos avanços em agilidade de processos, eficiência e maior segurança das informações por conta da padronização de diversos serviços.

Esse trabalho é apoiado por investimentos em digitalização do negócio e recursos para tornar a comunicação mais rápida.

Em 2018, foi iniciada a implementação do projeto Garra Digital, que prevê a troca de ramais por telefones celulares e a atualização do pacote Office para a versão 365. Esse projeto tem como objetivo facilitar a comunicação e o compartilhamento de informação para impulsionar a construção de equipes de alta *performance*. Para garantir o uso eficiente e promover o adequado equilíbrio entre o ambiente profissional e a vida pessoal, a Tigre divulgou aos profissionais um conjunto de práticas para evitar o uso excessivo da tecnologia. Celular e *e-mail*, por exemplo, só devem ser utilizados dentro do horário de trabalho.

TRANSFORMAÇÃO CULTURAL

Manter os profissionais engajados e alinhados sob uma única cultura, centrada no cliente, com foco nos resultados e na busca de novas soluções são os desafios estratégicos que permeiam a gestão de pessoas por toda a empresa.

O processo de mudança cultural está sendo desenvolvido com o auxílio de uma consultoria especializada há cerca de dois anos embasado em três pilares, também chamados de arquétipos: foco no cliente, foco em resultados e inovação. Comportamentos necessários para o atingimento do planejamento estratégico.

Gerar transformação nesse nível cultural é uma jornada de médio e longo prazos e, por isso, esse processo de mudança de cultura se tornou um programa, com plano de ações e avaliações sobre as evoluções a cada etapa desenvolvida. Isso inclui também a revisão de todos os processos e procedimentos de gestão de pessoas: o mapa de competências foi ajustado para se alinhar à cultura, assim como o programa de desenvolvimento de líderes (Feras 2020), treinamentos e o programa de avaliação de desempenho e *feedback*.

Os efeitos desse trabalho começam a ser observados em toda a companhia. Segundo pesquisa realizada em abril de 2018, 10% dos entrevistados lembravam espontaneamente dos arquétipos da empresa, índice que dobrou em nova pesquisa, em outubro do mesmo ano.

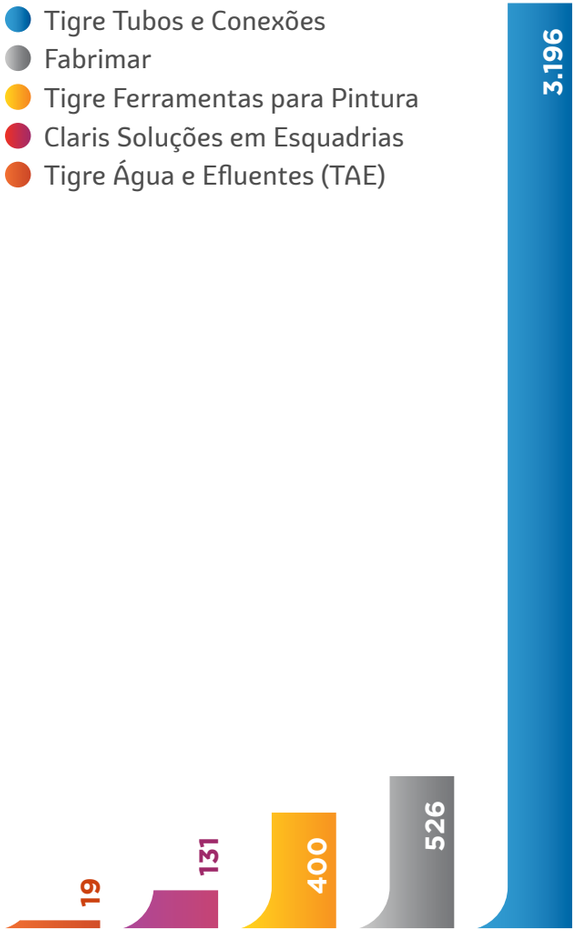
A pesquisa também apontou que 55% dos entrevistados, em abril, não recordavam dos comportamentos necessários para atender aos arquétipos. Em outubro, apenas 23% deles não tinham essa lembrança.

Em uma análise mais qualitativa, vale destacar iniciativas como o "Tigre em Campo", na qual líderes e equipes vão a campo para ouvir o cliente final, com objetivo de identificar problemas e criar soluções consistentes para mitigar ou eliminar experiências negativas. Essas ações são frutos da cultura focada no cliente (*leia mais em Qualidade no atendimento ao cliente*).

Os pilares, também chamados de arquétipos, de cultura são: foco no cliente, foco em resultado e inovação

PROFISSIONAIS POR NEGÓCIO

GRI 102-8



PROFISSIONAIS POR CATEGORIA FUNCIONAL GRI 102-8

	2017	2018
Conselho de Administração[1]	8	8
Diretoria	16	13
Gerência	77	52
Coordenação	148	63
Administrativo	673	382
Assistência Técnica	32	35
Técnico	169	127
Telesserviço	18	3
Vendas	263	238
Operacional	3.261	3112
Aprendizes	67	56
Estagiários	23	12
Temporários	147	171
TOTAL	**4.902**	**4.272**

1. Os dados fazem referência aos Conselhos de Administração da Tigre e da Fabrimar.

NOVAS COMPETÊNCIAS

As mudanças cada vez mais rápidas no mundo também alteram as formas de trabalho e impactam diretamente as carreiras. Nos dias de hoje, espera-se muito mais que a eficiência dos profissionais. Eles precisam ser engajados, ter protagonismo, trabalhar de forma colaborativa, saber lidar com ideias diferentes, para atender a esse novo perfil desejado pelas companhias. Por essa razão, a Tigre lançou o Guia de Competências – Afie suas Garras, para orientar seus funcionários em direção ao futuro. Ele também está alinhado à cultura esperada na companhia e indica sete comportamentos principais: protagonismo, alianças e parcerias, foco no cliente, foco em resultados, inovação, direcionamento estratégico e líder de times de alta *performance*.

PROFISSIONAIS NOS ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA GRI 102-8

	2017	2018
Conselho de Administração[1]	8	8
Comitê Executivo	4	4
TOTAL	**12**	**12**

1. Os dados fazem referência aos Conselhos de Administração da Tigre e da Fabrimar.

EMPREGADOS POR NEGÓCIO GRI 102-8 [1]

	2017						2018					
	Homens ♂		Mulheres ♀		Total	% por negócio	Homens ♂		Mulheres ♀		Total	% por negócio
Tigre Tubos e Conexões	2.883	79,8%	731	20,2%	3.614	73,7%	2.581	80,8%	615	19,2%	3.196	74,8%
Tigre Ferramentas para Pintura	226	53,8%	194	46,2%	420	8,6%	218	54,5%	182	45,5%	400	9,4%
Claris Soluções em Esquadrias	107	79,3%	28	20,7%	135	2,8%	111	84,7%	20	15,3%	131	3,1%
Tigre Água e Efluentes (TAE)	19	90,5%	2	9,5%	21	0,4%	17	89,5%	2	10,5%	19	0,4%
Fabrimar	488	68,4%	224	31,6%	712	14,5%	356	67,6%	170	32,4%	526	12,3%
TOTAL GRUPO TIGRE BRASIL	**3.723**		**1.179**		**4.902**	**100%**	**3.283**		**989**		**4.272**	**100%**
	75,9%		**24,1%**		**100%**		**76,8%**		**23,2%**		**–**	

1. Os dados fazem referência apenas às unidades nacionais do Grupo Tigre. Não contempla a Tigre-ADS.

EMPREGADOS POR TIPO DE EMPREGO [1] GRI 102-8

	2017			2018		
	Homens ♂	Mulheres ♀	Total	Homens ♂	Mulheres ♀	Total
Jornada integral	3.639	1.117	4.756	3.252	953	4.205
Jornada parcial (meio período)	84	62	146	31	36	67
TOTAL	**3.723**	**1.179**	**4.902**	**3.283**	**989**	**4.272**
Tempo determinado	137	64	201	157	82	239
Tempo indeterminado	3.586	1.115	4.701	3.126	907	4.033
TOTAL	**3.723**	**1.179**	**4.902**	**3.283**	**989**	**4.272**

1. Não contempla dados da Tigre-ADS.

CONSTRUÇÃO DA CARREIRA

GRI 103-2, 103-3/ 404

A valorização da equipe interna é outro eixo de destaque que reconhece e promove a cultura da Tigre. Cerca de 75% das vagas de trabalho foram preenchidas por meio de recrutamento interno, reforçando a valorização dos profissionais da empresa. Nas áreas de coordenação e gerência, esse índice chegou a 81%. Para 2019, a meta é atingir percentual de aproveitamento interno das vagas abertas de 85%.

A aprendizagem de seus profissionais também é valorizada em diferentes contextos: no formal, no social e no ambiente de trabalho. Dessa maneira, a empresa utiliza o conceito 70 x 20 x 10 – 70% do aprendizado ocorre a partir da experiência adquirida nos desafios do dia a dia e das atividades de suas funções; 20% nas trocas constantes com gestores e colegas de trabalho; e 10% do conhecimento adquirido em cursos e ações especiais de capacitação.

A empresa também disponibiliza outros meios, como a Academia Tigre com módulos específicos para cada necessidade da empresa (academias Administrativo, de Manufatura, Líderes, Vendas e Logística), e a Academia da Descoberta, direcionada à busca por tendências e inovações. Na Academia de Líderes, a companhia fez uma parceria com a HSM, especialista em educação corporativa, que prevê ações de edu-

cação a distância e *workshops* presenciais para toda a liderança da empresa. Anualmente, o processo de educação corporativa é submetido a auditorias (internas e externas) relacionadas à certificação ISO 9001.

Todos os profissionais da área administrativa passam pelo processo de avaliação de desempenho – Gestão de Feras – que contempla as etapas de avaliação, autoavaliação, alinhamento e *feedback*. Esse processo ocorre com foco nos resultados, conforme acordo de metas e competências.

O Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) apoia o desenvolvimento dos pontos identificados na avaliação. Os acordos de metas da liderança e do administrativo são renovados a cada ano. No caso dos líderes, o desempenho em suas metas individuais é critério para a definição da remuneração variável.

DESENVOLVIMENTO DE LÍDERES

GRI 103-2, 103-3/404

Focado na preparação de potenciais sucessores para a liderança do futuro, o Programa Feras 2020 encerrou sua primeira turma após cinco módulos, ao longo de 18 meses, com a participação de 18 profissionais, de gerentes a diretores. Com conteúdos desenvolvidos em parceria com a Fundação Dom Cabral e escolas de negócio associadas, o programa foi desenhado e executado para atender os desafios prioritários dos negócios do Grupo Tigre: multidisciplinaridade, transdisciplinaridade e aposta no modelo *maker*, a fim de proporcionar um espaço de "incômodo e experimentação". Na pauta, alguns desafios contemporâneos foram abordados, como: novos mercados, *marketing*, finanças, indústria 4.0, sustentabilidade, governança, entre outros. Os cinco módulos foram realizados em ambientes de aprendizagem diferenciados (Escola de negócios, organização social, parques, concertos musicais, outros países etc.). Assim, os participantes tiveram oportunidade de experimentar a teoria na prática, a fim de construir novas perguntas e respostas para o ambiente de negócios da Tigre. A expectativa para 2019 é formar uma nova turma, com foco nas necessidades decorrentes dos novos desafios estratégicos do Grupo.

CONHECIMENTO COMPARTILHADO

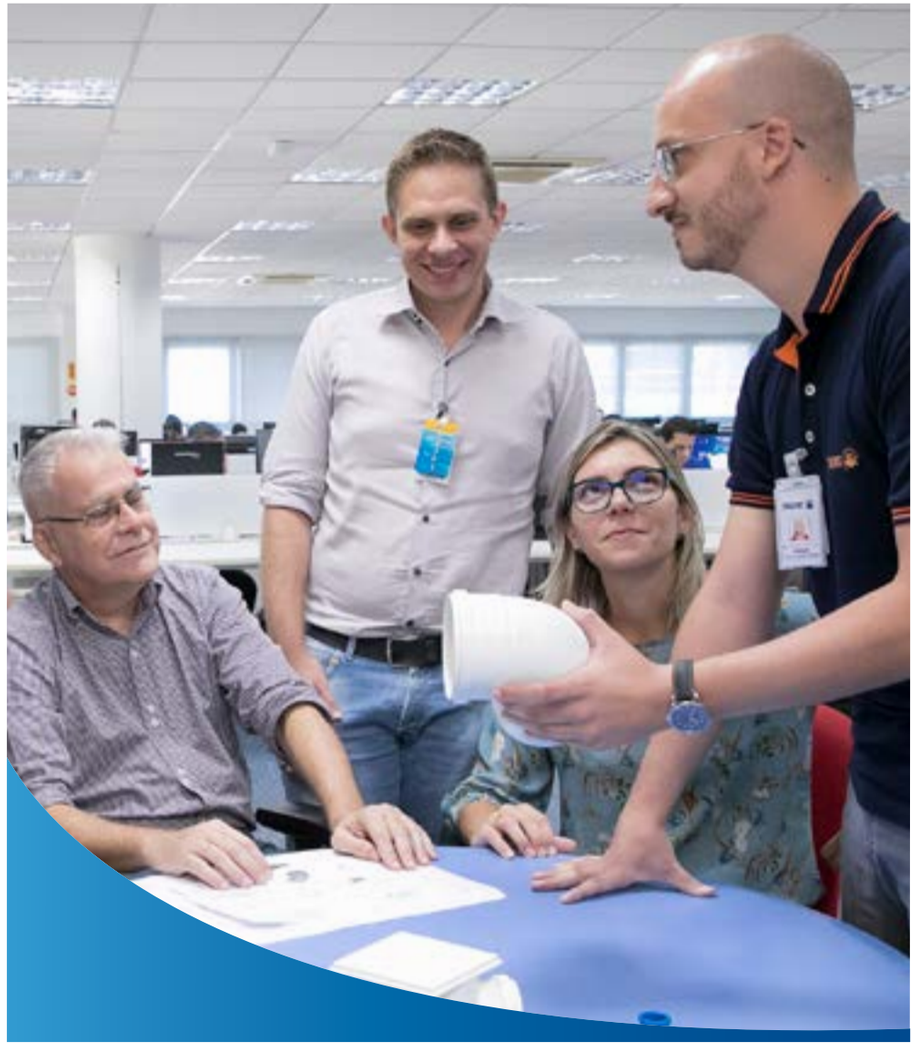
A Academia de Manufatura se destacou, em 2018, com a realização de mais de 80 cursos *on-line* dentro do Aprenda Mais. Por meio dessa plataforma, os "gurus" de manufatura compartilham seus conhecimentos com os profissionais da área. Eles, por sua vez, testam o que aprenderam por meio de provas como uma maneira de medir a absorção do conteúdo.

AMBIENTE DE TRABALHO

O Grupo Tigre foi reconhecido, em 2018, pelo 20º ano consecutivo como uma das melhores companhias em gestão de pessoas pelo "150 Melhores Empresas para Trabalhar", da revista *Você S/A*. O guia desenvolvido em parceria com a Fundação Instituto de Administração (FIA) foi dividido em 21 setores da economia. A Tigre alcançou a segunda posição na categoria construção civil, conquistando nota 76,2 no Índice de Felicidade no Trabalho (IFT).

Esses resultados registrados depois de um processo de reestruturação e de um momento desafiador para o setor da construção civil reforçam a importância das práticas de diálogo e transparência com seus profissionais. A empresa mantém canal aberto com eles para a discussão das dificuldades e a conscientização sobre esforços necessários.

Na Tigre, todos os profissionais registrados em regime CLT são abrangidos por acordos de negociação coletiva, representando 99,80% do total. Os diretores estatutários não integram os acordos. Profissionais terceirizados representam 4% da força de trabalho. A gestão direta desses profissionais está a cargo das empresas contratadas, mas a Tigre acompanha as práticas legais, incluindo aspectos ambientais, trabalhistas e de direitos humanos (*leia mais sobre critérios para contratação de fornecedores em Integridade das relações*). **GRI 102-41**



Na Tigre, todos os profissionais registrados em regime CLT são abrangidos por acordos de negociação coletiva, representando 99,80% do total

MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO POR GÊNERO [1] GRI 404-1

	2017			2018		
	Homens ♂	Mulheres ♀	Total	Homens ♂	Mulheres ♀	Total
Número total de profissionais	3.723	953	4.169	3.283	989	4.272
Horas de treinamento	98.527	23.551	122.079	22.182	76.875	99.057
Média de horas de treinamento	30,6	24,7	29,3	6,7	77,7	23,19

1. Os dados contemplam as unidades dos negócios Tubos e Conexões, Ferramentas para Pintura e Claris.

MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO POR CATEGORIA FUNCIONAL [1] GRI 404-1

	2017			2018		
	Número de profissionais	Horas de treinamento	Média de horas de treinamento	Número de profissionais	Horas de treinamento	Média de horas de treinamento
Conselho de Administração	5	0,0	0,0	5	101,0	20,2
Diretoria	11	605,5	55	10	864,5	86,45
Gerência	64	3.692	57,7	49	5.307,2	108,31
Coordenação	126	8.035	63,7	63	3.647,7	57,9
Administrativo	594	16.822	28,3	376	13.742,6	36,54
Assistência Técnica	29	3.152	108,7	35	837,0	23,9
Técnico	139	6.220	44,7	127	4.495,6	35,4
Telesserviço	18	193	10,7	3	852,5	284,2
Vendas	198	5.346	27	238	5.857,7	24,6
Operacional	2.782	73.235	26,3	2.599	57.410,2	22,1
Aprendizes	36	668	18,5	40	1.255,7	31,4
Estagiários	19	1.779	93,6	11	4.685,5	426
TOTAL	**4.022**	**119.751**	**29,8**	**3.556**	**99.057,3**	**27,9**

1. Os dados consideram as unidades dos negócios Tubos e Conexões, Ferramentas para Pintura e Claris. Não foram considerados os temporários.

70% do aprendizado ocorre a partir da experiência dos desafios do dia a dia e das atividades de suas funções; 20% nas trocas com gestores e colegas; e 10% em cursos e ações especiais de capacitação

COLABORADORES QUE RECEBERAM AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO E DE DESENVOLVIMENTO DE CARREIRA (%) [1] GRI 404-3

	2017			2018		
	Homens ♂	Mulheres ♀	Total	Homens ♂	Mulheres ♀	Total
Diretoria	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Gerência	96%	100%	97%	76%	100%	88%
Coordenação	89%	92%	90%	89%	100%	95%
Administrativo	84%	86%	85%	100%	100%	100%
Assistência Técnica	95%	100%	96%	100%	100%	100%
Técnico	93%	95%	93%	100%	100%	100%
Telesserviço	25%	71%	61%	100%	100%	100%
Vendas	89%	88%	89%	97%	98%	97%
Operacional	85%	77%	84%	96%	98%	97%
Estagiários	73%	75%	74%	100%	100%	100%
TOTAL	82%	76%	81%	95%	99%	97%

1. Conselho, aprendizes e temporários não são avaliados conforme política da empresa.
2. Os dados contemplam as unidades dos negócios Tubo e Conexões, Ferramentas para Pintura e Claris.

Inclusão e diversidade

GRI 103-2, 103-3/405

A diversidade cultural é um importante valor para a companhia, que busca construir um ambiente de trabalho mais plural por meio de diferentes perfis profissionais e de pensamentos. Além de ser enriquecedor para os próprios profissionais, uma equipe diversa tem condições de mapear diferentes tendências de mercado. Temas importantes e cada vez mais atuais, como assédio e liberdade de expressão, são abordados em encontros promovidos pela empresa. O Código de Ética e Conduta reforça as práticas de diversidade e igualdade de oportunidades, além de não permitir qualquer tipo de preconceito ou discriminação nos processos de seleção, avaliação, promoção ou demissão.

A política salarial da Tigre não faz distinção entre gênero, diferenças nas remunerações estão ligadas às funções executadas. Pode-se observar que a diferença salarial entre homens e mulheres vem sendo reduzida na maioria das categorias.

RAZÃO MATEMÁTICA ENTRE O SALÁRIO BASE DE MULHERES E HOMENS (%) [1] [2] GRI 405-2

	2017	2018
Gerência	-1%	1%
Coordenação	4%	-17%
Administrativo	7%	6%
Assistência Técnica	-55%	-46%
Técnico	-28%	-23%
Telesserviço	8%	25%
Vendas	-7%	-13%
Operacional	-22%	-21%
Aprendizes	11%	7%
Estagiários	0%	-3%

1. Os valores consideram apenas unidades do Brasil da Tigre Tubos e Conexões. Metodologia de cálculo: distância salarial = (razão Salarial Mulher/Homem) – 1.
2. Os valores monetários de salário não são divulgados por ser considerados dados confidenciais.

SAÚDE **E SEGURANÇA** GRI 103-2, 103-3/403

A Tigre se move por proporcionar um ambiente de trabalho seguro e saudável aos seus profissionais e, por isso, se tornou referência em segurança e gestão da saúde, apresentando cases de melhores práticas em grupos de empresas. A companhia conta com programas (além dos previstos em lei, como os de Controle Médico e Saúde Ocupacional) que promovem prevenção e identificação de riscos relacionados a segurança e saúde dos trabalhadores.

Mais do que atender os requisitos legais, as iniciativas promovem a prevenção, a identificação de riscos e a análise de acidentes e desvios para garantir a melhoria contínua do ambiente de trabalho.

Para estimular a qualidade de vida dentro e fora do trabalho, a empresa incentiva práticas de saúde e bem-estar, como as abordadas pelo programa Gestão da Saúde. Também faz parte da rotina de trabalho mapear as áreas da empresa que possam oferecer riscos à saúde dos trabalhadores ao considerar algumas ocorrências, como avaliação de atestados médicos, visitas ao local de trabalho e queixas diretas no ambulatório. Alguns indicadores são utilizados para avaliar mensalmente a gestão da saúde ocupacional: número de ocorrências, de cirurgias, absenteísmo, doenças ocupacionais, exames ocupacionais, entre outros. A Tigre possui como meta a realização de 100% dos exames periódicos, dentro do mês vigente de admissão, seguindo a determinação do E-social. GRI 403-3

Com relação a segurança do trabalho, a Tigre possui programas como Conexão Segura, que incentiva a prática de comportamentos seguros nas operações. Os investimentos para um ambiente de trabalho mais seguro são constantes, em projetos como adequação de máquinas e equipamentos, ergonomia nos postos de trabalho, segurança no trabalho em altura, serviços de eletricidade, entre outros.

As auditorias internas anuais do Sistema de Gestão Integrado monitoram e avaliam a gestão da saúde e segurança ocupacional. As ocorrências são divulgadas entre as unidades e as lições aprendidas e ações sistêmicas são compartilhadas. Todos os anos a companhia realiza a Semana de Eventos Tigre, em que as unidades promovem atividades de capacitação dos profissionais e reforço nos conceitos e práticas de segurança do trabalho e de saúde.

No setor de manufatura, por exemplo, o reforço contínuo das iniciativas reduziu em mais de 80% os acidentes com ou sem afastamento desde 2015. De 2017 para 2018, houve nova queda de 41% no indicador de acidente de trabalho. Os acordos sindicais não contemplam indicações específicas sobre segurança ocupacional. GRI 403-4

DIVERSIDADE NOS ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA E ENTRE OS PROFISSIONAIS GRI 405-1

	2018	
INDIVÍDUOS DOS ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA[1]	**Número de empregados**	**Percentual**
Por gênero		
Homens	11	91,67%
Mulheres	1	1%
Por faixa etária		
Abaixo de 30 anos	0	0%
Entre 30 e 50 anos	4	33,33%
Acima de 50 anos	8	66,67%
REPRESENTANTES DE MINORIAS[2]	0	0%

1. São considerados membros de órgãos de governança o Conselho de Administração e o Comitê Executivo.
2. Os grupos de minoria considerados são: pessoas com deficiência e negros.

GESTÃO DA SAÚDE

Uma série de programas estão sob o "guarda-chuva" do Sistema de Gestão Integrada de Saúde Corporativa, que compreende um conjunto de informações e coordenações de ações com foco no acompanhamento da saúde do profissional, na redução de custos com essa área, no gerenciamento do desempenho dos contratos (planos), entre outros fatores.

- **Programa Assistencial:** equipe composta por médico clínico geral, ortopedista e técnico de enfermagem. O intuito é facilitar o acesso dos colaboradores a esses tipos de consultas.
- **Programa para Afastados:** constituído por meio de telemonitoramento dos colaboradores afastados pelo INSS, para auxiliar no tratamento e na recuperação deles, e possibilitar o retorno ao trabalho.
- **Programa para a Gestante:** as funcionárias grávidas têm apoio técnico por meio de 0800, 24 horas por dia, com equipe especializada. O programa é voltado desde o período de gestação até o bebê completar dois anos de idade.
- **Programa de Imunização:** vacinação contra gripe realizado anualmente.
- **Programa para Casos Crônicos:** disponível aos colaboradores por meio de telemonitoramento que apresentam riscos (ou potencial) à saúde. Eles recebem acompanhamento e orientações de equipe especializada.
- **Programa Check Up:** elaborado para acompanhar a saúde dos executivos.
- **Programa Mover Mais:** tem o intuito de incentivar a prática de atividades esportivas para combater o sedentarismo.

ATENDIMENTO MÉDICO NA FÁBRICA

Em Joinville (SC), os profissionais recebem a avaliação de médicos clínicos ortopedistas. Iniciado há um ano, o programa de ambulatórios assistenciais instalados dentro das unidades tem o intuito de facilitar e agilizar o atendimento aos profissionais, permitindo uma gestão mais próxima da saúde do corpo funcional, especialmente nos casos de doenças crônicas. Muitas ações e campanhas sobre qualidade de vida – hábitos alimentares, combate à obesidade etc. – são orientadas por meio dos dados coletados nos espaços médicos.

TAXAS DE SAÚDE E SEGURANÇA DE PROFISSIONAIS POR NEGÓCIO GRI 403-2

		2017	2018
Tigre Tubos e Conexões	Taxa de lesões[1]	2,82	4,91
	Taxa de doenças ocupacionais[1]	0,31	6,05
	Taxa de dias perdidos[2]	89,97	86,58
	Taxa de absenteísmo	2,0%	1,8%
	Número de óbitos	0	0
Tigre Ferramentas para Pintura	Taxa de lesões[1]	2,65	2,99
	Taxa de doenças ocupacionais[1]	0	0
	Taxa de dias perdidos[2]	229,53	134,51
	Taxa de absenteísmo	1,5%	1,2%
	Número de óbitos	0	0
Claris Soluções em Esquadrias	Taxa de lesões[1]	4,62	15,89
	Taxa de doenças ocupacionais[1]	0	0
	Taxa de dias perdidos[2]	27,74	105,94
	Taxa de absenteísmo	1,6%	2,1%
	Número de óbitos	0	0

1. Foram consideradas situações com afastamento.
2. Indicador considera "dias corridos" a partir do dia posterior ao acidente.

TREINAMENTO DE PREVENÇÃO DE RISCOS À SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL E COMBATE A EMERGÊNCIAS

	TREINAMENTO	2017		2018	
		HORAS	MÉDIA DE HORAS	HORAS	MÉDIA DE HORAS
Tigre Tubos e Conexões[1]	Conexão Segura	1.084	0,29	316[4]	0,11
	Cipa	1.620	0,34	1.500	0,42
Tigre Ferramentas para Pintura[2]	Cipa	240	0,05	240	0,05
Claris Soluções em Esquadrias[3]	Cipa	240	0,05	240	0,05

1. Considerando 2.845 profissionais.
2. Considerando 430 profissionais.
3. Considerando 250 profissionais.
4. Os treinamentos do Conexão Segura em 2018 foram realizados apenas para os profissionais que não realizaram no ano anterior.

A empresa tem o objetivo de orientar comportamentos que reduzam riscos e acidentes

COMITÊ DE SAÚDE E SEGURANÇA

A função dos comitês, que se estendem por toda a organização, é implementar melhorias e orientar comportamentos que reduzam riscos e acidentes, como forma de controlar os indicadores de saúde e segurança ocupacional.

- **Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa):** contribui para a prevenção de acidentes e para a melhoria contínua da segurança nos ambientes e setores de trabalho.

- **Conexão Segura:** programa voltado para a promover a cultura de segurança, reforçando a percepção de risco e conscientizando os profissionais sobre a necessidade de atenção e comunicação de qualquer risco.

- **Comitês de projetos:** responsável pelo escopo, organização e análise de adequações nos critérios de segurança sobre os projetos de novos produtos e/ou realocação de recursos entre as unidades.

Em 2018, a empresa estipulou a meta de fortalecer os comitês e de se preparar para, em 2019, estender o "Conexão Segura" para outras unidades. Por ora, o programa está implantado apenas na Tigre Tubos e Conexões. O critério de abrangência é estipulado pela atuação dos comitês nas frentes de trabalho de cada centro operacional. GRI 403-1

TAXAS DE SAÚDE E SEGURANÇA DE PROFISSIONAIS[1] GRI 403-2

	2017	2018
Taxa de lesões[2]	2,85	5,04
Taxa de doenças ocupacionais[2]	0,27	5,20
Taxa de dias perdidos[3]	102,43	92,39
Taxa de absenteísmo	1,8%	1,7%
Número de óbitos	0	0

1. Os valores se referem às unidades de Tubos e Conexões, Claris e Ferramentas para Pintura.
2. Foram consideradas situações com afastamento.
3. Indicador considera "dias corridos" a partir do dia posterior ao acidente.

NÚMERO TOTAL E TAXA DE NOVAS CONTRATAÇÕES [1] GRI 401-1

	2017		2018	
	Total	Taxa	Total	Taxa
FAIXA ETÁRIA				
Abaixo de 30 anos	358	0,30	360	0,38
Entre 30 e 50 anos	362	0,12	300	0,12
Acima de 50 anos	13	0,02	11	0,02
GÊNERO				
♂ Homens	559	0,15	473	0,14
♀ Mulheres	174	0,15	198	0,19
NEGÓCIO				
Tigre Tubos e Conexões	571	0,16	466	0,15
Tigre Ferramentas para Pintura	31	0,07	79	0,20
Claris Soluções em Esquadrias	6	0,04	46	0,35
Tigre Água e Efluentes (TAE)	21	1,00	8	0,42
Fabrimar	104	0,15	72	0,14
TOTAL	**733**	**0,15**	**671**	**0,16**

1. Contempla todos os negócios da Tigre Brasil, com exceção da Tigre-ADS. E não inclui estagiários e temporários.

NÚMERO TOTAL E TAXA DE EMPREGADOS QUE DEIXARAM A EMPRESA[1] GRI 401-1

	2017		2018	
	Total	Taxa	Total	Taxa
FAIXA ETÁRIA				
Abaixo de 30 anos	423	0,36	548	0,58
Entre 30 e 50 anos	791	0,25	765	0,28
Acima de 50 anos	168	0,29	137	0,23
GÊNERO				
♂ Homens	1.098	0,29	1.021	0,31
♀ Mulheres	284	0,24	429	0,42
NEGÓCIO				
Tigre Tubos e Conexões	1.058	0,29	1.115	0,35
Tigre Ferramentas para Pintura	100	0,24	104	0,26
Claris Soluções em Esquadrias	24	0,18	49	0,36
Tigre Água e Efluentes (TAE)	1	0,05	10	0,53
Fabrimar	199	0,28	172	0,32
TOTAL	**1.382**	**0,28**	**1.450**	**0,33**

1. Contempla todos os negócios da Tigre Brasil, com exceção da Tigre-ADS. E não inclui estagiários e temporários.

TRANSIÇÃO DE CARREIRA

Profissionais da liderança desligados (coordenação, gerência e diretoria) recebem a consultoria de um programa de transição de carreira. A finalidade é apoiar o executivo na identificação de novas oportunidades no mercado de trabalho, de forma mais ágil possível. Além das decisões sobre os próximos passos profissionais, esse processo também é um momento de autoconhecimento. Em 2018, 24 líderes fizeram uso desse programa. GRI 404-2

Responsabilidade **Socioambiental**

- Relacionamento com a comunidade
- Instituto Carlos Roberto Hansen
- Água e saneamento para todos
- Gestão ambiental

TEMAS MATERIAS ABORDADOS NESTE CAPÍTULO

DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

GESTÃO DE ÁGUA E EFLUENTES

USO CONSCIENTE DE MATERIAIS E LOGÍSTICA REVERSA

RELACIONAMENTO **COM A COMUNIDADE**

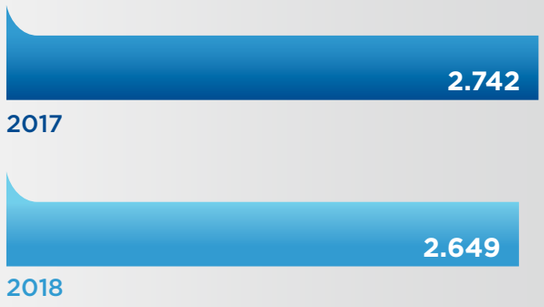
GRI 103-2, 103-3

A capacitação das pessoas é um dos caminhos escolhidos para aumentar a renda e a empregabilidade

A capacitação de pessoas para a construção civil é um dos caminhos escolhidos pela Tigre para se relacionar com as comunidades locais – mais de 170 mil profissionais passaram por alguma formação da Tigre nos últimos três anos. Desde o princípio, o fundador João Hansen Junior acreditou que essa era a melhor forma de contribuir com a sociedade ao aumentar a renda e a empregabilidade dos cidadãos. Esses valores são preservados ao longo das quase oito décadas da empresa.

O Mundo Tigre foi criado a partir desse aprendizado e centraliza grande parte das formações de profissionais de obras como encanadores, instaladores hidráulicos, pedreiros, entre outros. Também orienta sobre como aprimorar técnicas e a escolha dos melhores materiais para suas obras (*leia mais em Mundo Tigre*). Há, também, dois centros de treinamentos – um em Rio Claro (SP), outro em Joinville (SC) – para cursos de qualificação profissional gratuitos. Em 2018, 2.649 profissionais passaram por esses centros. Há ainda outros espaços utilizados para essa finalidade, como as revendas, escolas técnicas e instituições de ensino. Os cursos são variados e a carga horária pode chegar a 100 horas/aula, incluindo atividades teóricas e práticas. Nos centros também são realizados treinamentos específicos para síndicos, zeladores, estudantes e para turmas exclusivas de mulheres.

CENTROS DE TREINAMENTO TIGRE
PESSOAS CAPACITADAS



OPERAÇÕES COM ENGAJAMENTO NA COMUNIDADE LOCAL, AVALIAÇÕES DE IMPACTO E/OU PROGRAMAS DE DESENVOLVIMENTO[1] GRI 413-1

	2017	2018
Avaliações de impactos ambientais e monitoramento contínuo	83%	83%
Programas de desenvolvimento local baseados nas necessidades de comunidades locais	83%	83%
Planos de engajamento de *stakeholders* baseados em mapeamentos dessas partes	83%	83%

1. Número de operações: seis - Joinville (SC), Rio Claro (SP), Castro (PR), Indaiatuba (SP), Manaus (AM) e Escada (PE).

INSTITUTO **CARLOS ROBERTO HANSEN**

GRI 103-2, 103-3/413

Em 2018, o Instituto Carlos Roberto Hansen (ICRH) - braço social do Grupo – completou 15 anos de atuação sempre norteado pelos pilares de Educação, Cultura, Esporte e Saúde, com foco nas crianças e adolescentes das comunidades no entorno das unidades. Ao longo desse tempo, 4,3 milhões de jovens foram beneficiados pelas ações do instituto, que investiu R$ 50,3 milhões no período. O trabalho do ICRH vai ao encontro do pilar de sustentabilidade da Tigre, que, desde a sua fundação, mantém ações que valorizam o ser humano e respeitam o meio ambiente. Essas ações preconizadas pelo fundador João Hansen Junior são mantidas por seus sucessores, acompanhando as mudanças e necessidades dos tempos.

Por meio do ICRH, hospitais, escolas e centros de educação infantil recebem apoio frequente sob a forma de programas, como a Cesta da Solidariedade, Proerd, além de reformas e ampliações, implantação de brinquedotecas e outros equipamentos. O Instituto também incentiva a implantação de programas focados na prevenção contra o uso de álcool, tabaco e outras drogas. Outra atuação importante está relacionada às atividades ligadas ao uso consciente da água e tratamento de esgoto. Nesse sentido, foram investidos em 2018, R$ 3,085 milhões – valor substancialmente superior ao de 2017, de R$ 1,705 milhão – em ações que beneficiaram mais de 600 mil pessoas, número 17% superior ao ciclo anterior.

O ICRH trabalha em parceria com entidades que tenham o mesmo foco de atuação, por meio de doação de produtos, recursos financeiros e/ou horas trabalhadas. Os recursos aplicados provêm de investimentos da própria Tigre, mantenedora do Instituto, ou por meio de leis de incentivo no âmbito federal, estadual e municipal.

Esse trabalho também conta com o apoio direto dos profissionais da Tigre como facilitadores, nos Centros Operacionais, sobretudo onde estão instaladas as unidades das empresas. Cada processo começa com a identificação das demandas e avaliação das entidades parceiras pelas unidades. Caso o projeto seja aprovado pelo instituto, os Centros Operacionais acompanham sua execução por meio de visitas periódicas ao local. Por sua vez, todos os projetos apoiados prestam contas do investimento.

EM 15 ANOS

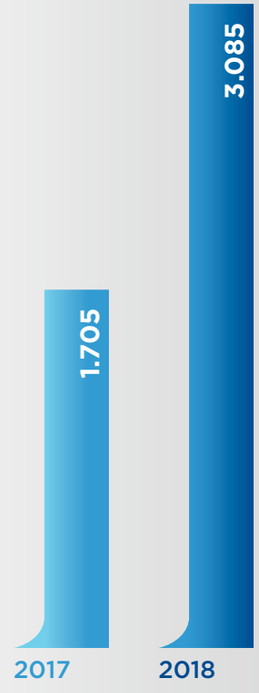
R$ 4,3 milhões
de crianças e adolescentes beneficiados

6.484
projetos apoiados

R$ 50,4 milhões
investidos

A inscrição dos projetos beneficiados pelo ICRH deve ser feita diretamente no *site www.icrh.com.br*

INVESTIMENTOS
EM R$ MILHÕES



ÁGUA: **UM RECURSO DE TODOS**

A parceria firmada entre a Tigre, o Water.org e o Banco da Família visa ampliar o acesso à água potável e ser um catalisador em prol do saneamento básico nas regiões menos favorecidas

O acesso à água potável e ao saneamento são questões urgentes no Brasil. Há cinco anos, o País se comprometeu a universalizar o acesso à água potável até 2023, conforme metas do Plano Nacional de Saneamento Básico (Plansab). No entanto, 83,3% da população pode contar com água potável e apenas 51,9% com coleta de esgoto. Se as metas estivessem perto de ser cumpridas, hoje esses índices seriam de 93% e 76%, respectivamente, conforme dados do Ministério das Cidades.

Por buscar uma atuação efetiva no setor, a empresa está entre as fundadoras do Instituto Trata Brasil, que completou 11 anos em 2018, voltado para comunicar e conscientizar o cidadão sobre o direito de reivindicar a universalização do saneamento básico. A entidade desenvolve projetos em comunidades vulneráveis e trabalha com personalidades que emprestam sua imagem à causa do saneamento, assim como mantém parceria com entidades ligadas à engenharia e arquitetura, de defesa à saúde infantil e proteção à criança, meio ambiente, turismo e direito sanitário, entre outras.

Outra parceria relevante para a empresa é com a Water.org – organização internacional que já beneficiou 10 milhões de pessoas – ao promover ações no sentido de ampliar o acesso à água e condições adequadas de saneamento para as populações socialmente vulneráveis. Um projeto-piloto teve início em 2018, em Lages (SC), para construção de banheiros em comunidades de baixa renda. A experiência tem como base o fornecimento de crédito a juros mais baixos e descontos na compra de materiais de construção de banheiros e capacitação em educação ambiental.

O modelo segue em desenvolvimento e, até meados de 2019, deve beneficiar 120 famílias da região. Também servirá para análise do modelo de financiamento, possíveis ajustes necessários, aprofundar o conhecimento sobre o público beneficiário e suas fragilidades para o alcance de uma transformação eficiente.

O projeto conta, ainda, com a parceria do Banco da Família, responsável pelo fornecimento do microcrédito com juros diferenciados. As famílias que têm acesso ao programa compram os materiais Tigre com desconto diferenciado e acesso ao crédito direto nas revendas. Para divulgar o programa, um educador parceiro do Instituto Trata Brasil realizou ações de capacitação para 185 pessoas da região. As atividades, por meio de ações lúdicas e vivenciais, demonstravam para adultos e crianças noções sobre saneamento básico, hábitos de higiene e a importância do banheiro.

GESTÃO **AMBIENTAL**

A busca pelas melhores práticas ambientais é fruto de um trabalho contínuo na empresa, que faz da preocupação com o meio ambiente uma oportunidade de evolução da atuação da companhia.

Há dois anos, um comitê interno acompanha todas as operações para que elas adotem ações de redução e melhoria de eficiência do consumo de água e de energia. O Comitê Interno de Conservação de Energia e Água é formado por diversos profissionais das unidades. Os resultados são acompanhados todos os meses pelas áreas corporativas da Tigre. Para 2019, a companhia pretende iniciar esse processo de diagnóstico nas unidades internacionais.

As unidades de Joinville (SC), Rio Claro (SP) e Escada (PE) possuem certificação ISO 14001

Água GRI 103/303

O consumo nas unidades Tubos e Conexões (T&C), Claris e Ferramentas para Pintura são monitorados e avaliados pelo Comitê, que estabelece metas anuais de consumo e se reúne mensalmente para estabelecer parâmetros e ações sistêmicas entre os centros operacionais. A gestão dos indicadores é avaliada por auditoria anual da ISO 14001.

Além da formação de comitês, das campanhas de conscientização e do monitoramento do consumo, sempre buscando a redução e o atingimento das metas, a Tigre conta também com melhorias operacionais, como a instalação de economizadores de água em aparelhos sanitários e os sistemas de captação de água de chuva em Joinville (SC), Rio Claro (SP) e Escada (PE). Em 2018, o consumo de água foi 33,5% menor em relação ao ano anterior.

O aumento da quantidade de águas pluviais coletadas e armazenadas na T&C, no ciclo 2016/2017, se deu devido à expansão da rede de coleta de águas da chuva em Escada (PE). Em 2018, o indicador voltou a cair porque a unidade de Rio Claro (SP) não coletou águas pluviais. De forma geral, o consumo de água em T&C foi menor em razão da queda na produção.

Na Claris, houve queda expressiva do consumo de água em função da identificação e reparo de vazamentos e diversas medidas operacionais de eficiência adotadas, como: troca de torneiras, válvulas de descarga por caixa acoplada e da retirada dos mictórios comuns e adoção dos mictórios ecológicos (sem uso de água). **GRI 303-1**

VOLUME DE ÁGUA RETIRADA POR FONTE (M³) GRI 303-1

	2017	2018
TIGRE TUBOS E CONEXÕES		
Águas superficiais, incluindo áreas úmidas, rios, lagos e oceanos	35.646	30.100
Águas subterrâneas	162.246	92.253
Águas pluviais diretamente coletadas e armazenadas pela organização	4.288	411
Empresa particular de abastecimento de água (caminhão pipa)	5.079	-
Abastecimento municipal de água	6.006	16.394
TOTAL	**213.265**	**139.158**
TIGRE FERRAMENTAS PARA PINTURA		
Águas subterrâneas	7.699	6.641
Abastecimento municipal de água ou outras empresas de abastecimento de água	1.904	2.574
TOTAL	**9.603**	**9.215**
CLARIS SOLUÇÕES EM ESQUADRIAS		
Águas subterrâneas	2.493	1.522
TOTAL	**2.493**	**1.522**
GRUPO TIGRE BRASIL	1	10
TOTAL DE ÁGUA RETIRADA NOS TRÊS NEGÓCIOS	**225.361**	**149.895**

ÁGUA TRATADA PELA TAE EM CLIENTES

O indicador Tigre que trata do volume de água e efluentes tratados em clientes da Tigre Água e Efluentes (TAE) tem mostrado resultados positivos. Os volumes retirado/gerado e tratado cresceram de 2017 para 2018 devido ao maior atendimento na base de clientes, bem como aumento do volume nos clientes já atendidos. Para cada projeto, a meta de redução do consumo de água é de 60%. Também é projetada uma economia mínima de 20% na água utilizada em obras e uma melhoria dos parâmetros de qualidade da água e dos efluentes de, no mínimo, 95%, com a adoção do sistema de tratamento oferecido pela TAE a seus clientes.

VOLUME E PERCENTUAL DE ÁGUA E EFLUENTES TRATADOS EM CLIENTES TAE

	2017	2018
Água retirada em clientes	7.000	11.800
Água tratada de clientes	4.900	10.700
% de água tratada em relação à água retirada em clientes TAE	70	91
Efluentes gerados de clientes TAE (m³/mês)	6.500	10.500
Efluentes tratados de clientes TAE (m³/mês)	3.800	6.200
% de efluentes tratados em relação aos efluentes gerados em clientes TAE	58	59

EFLUENTES E REAPROVEITAMENTO DE ÁGUA

GRI 103/306

A integração da Tigre Água e Efluentes (TAE) às demais operações tem o potencial de ampliar a eficiência hídrica da companhia, a partir da adoção das tecnologias desenvolvidas. O aumento do volume de água reaproveitada nas unidades operacionais faz parte de um dos desafios. Em 2018, houve pequena variação no consumo de água reciclada e reutilizada, que passou de 486 m³ para 410 m³, representando 0,30% do volume de água consumida. Em 2017 e 2016, o percentual foi de 0,23 e 0,06, respectivamente. O volume considera apenas as unidades de Tubos e Conexões. Para as demais unidades ainda não há um indicador que considere os mesmos padrões e, por essa razão, não permitem a comparabilidade. GRI 303-3

No final de 2018, foi implantado um projeto de reúso na ETE Joinville, com água destinada para as torres de resfriamento e sanitários. Portanto, os resultados serão contabilizados em 2019.

Os controles de efluentes e resíduos são acompanhados por auditorias internas e externas, e, nas de requisitos legais, aplicadas todos os anos.

DESCARTE DE ÁGUA – EFLUENTES PLANEJADOS E NÃO PANEJADOS GRI 306-1

NEGÓCIOS	UNIDADES	DESTINAÇÃO	2017	2018
Tigre Tubos e Conexões	Centro Operacional de Escada (PE)	Corpo Hídrico	10.656	9.950
	Centro Operacional de Joinville (SC)	Estação de Tratamento de Esgotos	15.610	14.485
	Centro Operacional de Manaus (AM)	Estação de Tratamento de Efluentes	8.000	10.000
	Centro Operacional de Rio Claro (SP)	Coprocessamento	31.680	39.650
Tigre Ferramentas para Pintura	Centro Operacional de Castro (PR)	Companhia de Saneamento do Paraná	8.377	7.280
		Estação de Tratamento de Despejos Industriais	3.012	2.496
Claris Soluções em Esquadrias	Centro Operacional de Indaiatuba (SP)	Rede coletora de esgoto municipal	1.886	54[1]
Total Grupo Tigre Brasil			**79.221**	**83.915**

1. O volume menor em relação aos anos anteriores se deve a problemas técnicos com o tanque de coleta, que precisou ser drenado.

Gestão de materiais e resíduos GRI 103/301

As batalhas Instinto Inovador e Sustentável e Salto para a Excelência direcionam a empresa no desenvolvimento de novas soluções para minimizar os impactos ambientais. Por isso, a área de Engenharia de Materiais está sempre focada na reutilização de materiais provenientes do pós-consumo/pós-industrial. O setor também trabalha com indicador de eficiência de materiais, para gestão do uso correto nos centros operacionais e metas relacionadas ao longo do ano.

O PVC, material de maior volume na produção da Tigre – que introduziu o plástico na construção civil brasileira –, é 100% reciclável, de alta durabilidade e consome apenas 0,3% do petróleo extraído do mundo. Trata-se do plástico com menor presença, em peso, no lixo urbano, 0,7%, e, entre o total de plásticos descartados, representa 4,7%. A Tigre também eliminou das suas unidades fabris brasileiras o uso de chumbo, um metal pesado, nos produtos PVC.

Há sete anos, a empresa usa em uma de suas linhas o chamado "plástico verde", produzido com material proveniente da cana-de-açúcar. Nesse período, a Tigre evitou a emissão de 3.575 toneladas de CO_2 na atmosfera ao utilizar 726 toneladas desse material – o equivalente à emissão anual de CO_2 de 1.380 pessoas no Brasil.

Na área de Engenharia de Materiais são realizadas auditorias periódicas, internas e externas, que visam assessorar as equipes para promover o melhor desempenho.

Em 2018, foram lançados cinco projetos que têm vínculos com melhorias ambientais e segurança nos produtos e processos. Eles envolvem redução na quantidade de cobre (quadro de distribuição) e diminuição de plástico (ralos lineares, caixa sifonada com sifão incluso e bobinas). A caixa de gordura, por exemplo, ganhou um novo design, com redução no uso de plástico, e que ainda envolveu redução no consumo de energia elétrica na fabricação.

USO DO PLÁSTICO NA CONSTRUÇÃO CIVIL

Pioneira ao utilizar o PVC em produtos para a construção civil, a Tigre anteviu a oportunidade de oferecer ao mercado uma alternativa segura, resistente, de menor impacto ambiental e custo reduzido.

O material é reconhecido em todo o mundo por estar adequado aos padrões da construção sustentável. Um dos aspectos ambientais mais importantes do PVC está na origem dos seus insumos, de baixa dependência do petróleo. Sua principal matéria-prima é o sal marinho, recurso natural e renovável. A partir dele se obtém o cloro, que representa 57% do PVC em peso. Os 43% restantes são obtidos do petróleo, utilizado na forma de eteno. O PVC consome apenas 0,3% do petróleo extraído no mundo.

Benefícios do PVC

- Atóxico, inerte e seguro
- Leve, facilita o manuseio
- Resistente à ação de fungos, bactérias, insetos e roedores
- Resistente à maioria dos reagentes químicos
- Bom isolante térmico, elétrico e acústico
- Sólido e resistente a choques
- Impermeável a gases e líquidos
- Durável: sua vida útil em construções é superior a 50 anos
- Material 100% reciclável

Fonte: Instituto do PVC

LOGÍSTICA REVERSA

A recuperação dos produtos pós-consumo exige inovações tecnológicas para o reaproveitamento de materiais e articulação de clientes, consumidores, distribuidores e poder público em busca de modelos viáveis de logística reversa. Evoluir nesse aspecto é um desafio compartilhado por toda a cadeia da indústria da construção e faz parte dos cinco temas definidos pela Tigre como prioritários para a gestão da sustentabilidade (*leia mais em As prioridades em sustentabilidade*).

Nos últimos três anos, o percentual de produtos recuperados representou 0,028%, 0,027% e 0,011% do total de produtos manufaturados em 2016, 2017 e 2018, respectivamente. Esse volume considera produtos recuperados por conta de danos (na produção ou por danos no transporte), itens obsoletos ou com validade vencida. A diminuição da quantidade de recuperação desses materiais representa melhorias no produto, no processo e nas embalagens. **GRI 301-3**

As embalagens contribuem consideravelmente para reduzir a geração de resíduos. Cerca de 80% dos papéis utilizados pela Tigre têm certificação FSC (Forest Stewardship Council), garantindo a origem do material a partir do manejo florestal adequado. A empresa tem a expectativa de aumentar esse percentual nos próximos anos.

POR DENTRO DA LEI

A Política Nacional dos Resíduos Sólidos existe desde 2010 e, entre outras diretrizes, determina que as indústrias reciclem 22% do volume de embalagens produzidas por meio de processos de logística reversa – uma forma de evitar que o resíduo seja destinado para aterros ou lixões. A meta de reciclagem é crescente, sendo 28% em 2019, e chegando a 45%, em 2031.

MATERIAIS USADOS PARA EMBALAGEM (T)[1] GRI- 301-1

	2017	2018
TIGRE TUBOS E CONEXÕES		
Papel (papel, papelão, papel cartão)[2]	2.062	1.600
Embalagens plásticas (PP + PE)	864	820
Embalagens plásticas (PE Verde)[2]	2	2
Calços (Poliestireno)	38	11
TIGRE FERRAMENTAS PARA PINTURA		
Filme para impressão	53	58
Filme stretch	14	13
Fita gomada	13	14

1. Dados de materiais consideram o peso do composto moído.
2. Produto de fonte renovável, sendo os demais produtos de fonte não renovável.

MATERIAIS USADOS NAS EMBALAGENS, POR FONTE (T)

	FONTE RENOVÁVEL		FONTE NÃO RENOVÁVEL	
	2017	2018	2017	2018
Tubos e Conexões	2.064	1.602	902	831
Ferramentas para pintura	3,94	3,08	93,31	140,93

RESÍDUOS PERIGOSOS (T) GRI 306-2

TIGRE TUBOS E CONEXÕES

DISPOSIÇÃO	TIPO	2017	2018
Reutilização	Tambores vazios	4	8
Reciclagem	Sacos plásticos	2	49
	Óleo usado	19	21
Compostagem	Mistura de resíduos sólidos e líquidos, óleos usados (cozinha)	-	2
Incineração	Resíduos ambulatoriais	0,04	0,1
	Resíduos perigosos (Rio Claro)	189	-
Aterro Industrial	Cinza de caldeiras, produtos fabricados com defeitos, estopa com graxa, materiais contaminados, cola seca, embalagens contaminadas	-	31
Aterro sanitário	Varrições, materiais contaminados com tinta e óleo, etiquetas adesivas, resíduos orgânicos de banheiro e restaurante	84	146
Neutralização	Lavação de uniformes industriais	-	-
	Lâmpadas	0,19	0,19
Reprocessamento	Toalhas com óleo, pilhas, baterias, sucatas eletrônicas	0,12	-
Tratamento Biológico	Resíduos de caixa de gordura do restaurante/lodo da ETE	41	1
Tratamento Externo	Emulsões oleosas, lodos das ETE e óleos usados	49	97
TOTAL		**388**	**357**

TIGRE FERRAMENTAS PARA PINTURA

DISPOSIÇÃO	TIPO	2017	2018
Incineração	Resíduos ambulatoriais	0,01	0,01
Aterro Industrial	Cinza de caldeiras, produtos fabricados com defeitos, estopa com graxa	150	7
Reprocessamento	Toalhas com óleo, pilhas, baterias, sucatas eletrônicas	0,15	0,05
TOTAL		**150**	**7**

CLARIS SOLUÇÕES EM ESQUADRIAS

DISPOSIÇÃO	TIPO	2017	2018
Compostagem	Mistura de resíduos sólidos e líquidos, óleos usados (cozinha)	2	1,4
Neutralização	Lâmpadas	-	0,12
Tratamento externo	Emulsões oleosas, lodos das ETE e óleos usados	2	0,05
TOTAL		**5**	**1,59**

GRUPO TIGRE BRASIL

	2017	2018
TOTAL DE RESÍDUOS PERIGOSOS NOS TRÊS NEGÓCIOS	**542**	**365,6**

RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS (EM TONELADAS) GRI 306-2

TIGRE TUBOS E CONEXÕES

DISPOSIÇÃO	TIPO	2017	2018
Reutilização	Isopor[1]	1,26	0,66
Reciclagem	Resíduos de PVC, de madeira, papel/papelão, resíduos plásticos, sucatas metálicas, vidro e borrachas	1.254	561
Aterro	Lixo comum, orgânico, varrições, etiqueta	269	281
Terraplanagem	Resíduos de construção	7	5,41
TOTAL		**1.530**	**847**

1. A disposição do isopor está enquadrada no método de logística reversa.

TIGRE FERRAMENTAS PARA PINTURA

DISPOSIÇÃO	TIPO	2017	2018
Reutilização	Espuma, retalho de pele de lã	50	16
Reciclagem	Resíduos de PVC, de madeira, papel/papelão, resíduos plásticos, sucatas metálicas, vidro e borrachas	141	184
Aterro	Lixo comum, orgânico, varrições, etiqueta	156	22
TOTAL		**347**	**223**

CLARIS SOLUÇÕES EM ESQUADRIAS

DISPOSIÇÃO	TIPO	2017	2018
Aterro	Lixo comum/orgânico/varrições/etiqueta	75	75
Reutilização	Espuma, retalhos de pele e de lã	50	50
Reciclagem	Resíduos de PVC, de madeira, papel/papelão, resíduos plásticos, sucatas metálicas, vidros e borrachas	141	158
Vendido para reciclagem	Sucata metálica, aço cavaco, sucata plástica e sucata de alumínio	60	184
TOTAL		**271**	**418**

GRUPO TIGRE BRASIL

	2017	2018
TOTAL DE RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS PARA OS TRÊS NEGÓCIOS	**2.148**	**1.488**

DESCARTE DE RESÍDUOS

O descarte de resíduos é realizado diretamente pela organização ou por terceiros. A redução total de resíduos perigosos gerados em 2018 se deu em função da baixa produção, que automaticamente implica a menor geração desse material.

Eficiência energética GRI 103/302

A gestão do consumo de energia faz parte das ações do Comitê Interno de Conservação de Energia e Água, que estabelece metas anuais de consumo e se reúne mensalmente para estabelecer parâmetros e ações sistêmicas entre os centros operacionais. A função do comitê é promover melhorias com foco na redução de consumo, como, por exemplo, a substituição de lâmpadas tradicionais por modelos mais econômicos, instalação de temporizadores nas injetoras, limitando o tempo de consumo de energia das máquinas, entre outros.

Além desse monitoramento, a empresa conta com plataformas de auditorias internas e externas, para auxiliar no atendimento de requisitos legais e manutenção da certificação ISO 9001.

Em 2018, o consumo de energia nas unidades fabris caiu em razão do volume de produção em Tubos e Conexões e Claris, e houve um pequeno aumento em relação à Ferramentas para Pinturas. Em Tubos e Conexões, também é acompanhado o indicador que mede a eficiência do processo, ou seja, que acompanha o consumo de energia por tonelada produzida, índice que foi de 12,61GJ, volume menor que os 13,84GJ de 2017 e 12,99GJ de 2016.

INTENSIDADE ENERGÉTICA (GJ POR T PRODUZIDA) GRI 302-3

TIGRE TUBOS E CONEXÕES	2017	2018
Dentro da organização	38,62	31,41
Fora da organização	2,79	2,49
Intensidade energética total[1]	41,42	33,90
Proporção da intensidade energética de dentro/fora da organização	13,84	12,61

1. Consumo de energia dentro e fora da organização, incluindo combustíveis e eletricidade dentro da organização e combustíveis para transporte de produtos acabados, este último considerado apenas para Tubos e Conexões.

CONSUMO DE ENERGIA FORA DA ORGANIZAÇÃO (GJ)[1] GRI 302-2

TIGRE TUBOS E CONEXÕES	2017[1]	2018[2]
Óleo diesel	436.409	87.245
Biodiesel	8.628	7.745
Total	**445.037**	**94.990**

1. Dados obtidos por meio de fatores de conversão do Programa Brasileiro GHG Protocol (versão 2018.1.4) e das informações de consumo de combustíveis fornecidas pela maior parte das transportadoras do negócio Tigre Tubos e Conexões em Joinville (SC), Rio Claro (SP), Escada (PE) e Manaus (AM) e de algumas transportadoras da Ferramentas para Pintura.
2. Dados obtidos por meio de fatores de conversão do Programa Brasileiro GHG Protocol (versão 2019.2) e das informações de consumo de combustíveis fornecidas pelas transportadoras do negócio Tigre Tubos e Conexões (Joinville, Rio Claro, Escada e Manaus).

CONSUMO DE ENERGIA DENTRO DA ORGANIZAÇÃO (GJ) GRI 302-1

		TIGRE TUBOS E CONEXÕES		FERRAMENTAS PARA PINTURA		CLARIS SOLUÇÕES EM ESQUADRIAS	
		2017	2018	2017	2018	2017	2018
Combustíveis de fontes não renováveis[2]	GLP	5.681.003	4.253.834	-	-	-	2.380
	Gás natural seco	75.758		-	-	-	-
Combustíveis de fontes renováveis (lenha comercial)[1]		-	-	251	232	-	-
Energia consumida (Hidráulica)		395.465	387.277	10.006	12.220	2.619	259
Energia vendida (Eletricidade)		-	-	-	-	-	
TOTAL DE ENERGIA CONSUMIDA		**6.152.227**	**4.691.372**	**10.257**	**12.452**	**2.619**	**2.639**

1. No indicador de consumo de GLP e Gás Natural, os resultados foram obtidos por meio da seguinte conversão: GN = Consumo (PCI/1000) *Densidade; GLP = Consumo*(PCI/1000). Fonte usada para densidades e fatores de conversão dos combustíveis: ferramenta GHG Protocol (versão 2018.1.4) e Balanço Energético Nacional de 2017.

Gerenciamento das emissões GRI 103/305

O transporte de produtos utilizado na distribuição para revendas e clientes (feito a partir de empresas transportadoras terceirizadas) é o impacto mais significativo da Tigre no que se refere às emissões de gases de efeito estufa.

Cada transportadora mantém o controle próprio sobre consumo de combustível, monitoram as emissões de seus caminhões e fazem manutenção preventiva de toda a frota, o que assegura que os veículos trafeguem com os motores regulados. A área de suprimentos da companhia realiza ações para conscientização dos fornecedores da adoção de práticas de menor impacto socioambiental.

A Tigre controla suas emissões internamente por meio da metodologia do GHG Protocol. Em Joinville (SC), uma empresa contratada realiza a análise anual das emissões geradas nas cabines de pintura e chaminés. Ambas as avaliações apresentaram níveis não detectáveis, indicando concentrações abaixo dos limites e níveis de ação.

A Tigre controla suas emissões por meio da metodologia do GHG Protocol

EMISSÕES INDIRETAS PROVENIENTES DA AQUISIÇÃO DE ENERGIA – ESCOPO 2 (tCO_2e)[1] GRI 305-2

TIGRE TUBOS E CONEXÕES	2017	2018[2]
Tigre Tubos e Conexões	8.972,78	7.960,7
Tigre Ferramentas para Pintura	226,54	251,18
Claris Soluções em Esquadrias	72,43	1.479,7
TOTAL GRUPO TIGRE BRASIL	**9.271,75**	**9.691,57**

1. A abordagem de consolidação escolhida para as emissões foi o controle operacional e a metodologia de cálculo baseia-se no Programa Brasileiro GHG Protocol. Foi incluído nos cálculos apenas o gás CO_2 (dióxido de carbono).
2. Para obter o fator do cálculo em tCO_2e, foi utilizado o documento do Sistema Interligado Nacional do Brasil 2018.

OUTRAS EMISSÕES INDIRETAS DE GEE – ESCOPO 3 (tCO_2e)[1] GRI 305-3

	COMBUSTÍVEL	2017[2]	2018[3]
Emissões totais (tCO_2e)	Óleo diesel	32.533,86	38.133,3
Emissões biogênicas de CO_2 (tCO_2e)	Biodiesel	632,58	8.938,25

1. Transporte de produto acabado por caminhões.
2. Dados de 2017 obtidos por meio de fatores de conversão do Programa Brasileiro GHG Protocol (versão 2018.1.4) e das informações de consumo de combustíveis fornecidas pela maior parte das transportadoras do negócio de Tubos e Conexões, das unidades de Joinville (SC), Rio Claro (SP), Escada (PE) e Manaus (AM), além de transportadoras de Ferramentas para Pintura. Foram incluídos os seguintes gases: CO_2 (dióxido de carbono), CH_4 (metano) e N_2O (óxido nitroso).
3. Dados de 2018 foram obtidos por meio de fatores de conversão do Programa Brasileiro GHG Protocol (versão 2019.2) e das informações de consumo de combustíveis fornecidas pelas transportadoras do negócio Tigre Tubos e Conexões (Joinville, Rio Claro, Escada e Manaus).

Sumário de **Conteúdo GRI**

SUMÁRIO DE **CONTEÚDO GRI**

Conheça a relação completa e saiba onde localizar os indicadores respondidos pela Tigre, segundo as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), na opção "De Acordo: Essencial".

GRI 102-54

GRI	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
DIVULGAÇÕES GERAIS				
Perfil organizacional				
GRI 102: Divulgações gerais	102-1 Nome da organização	9		
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	9		
	102-3 Localização da sede	12		
	102-4 Localização das operações	12		
	102-5 Natureza da propriedade e forma jurídica	13		
	102-6 Mercados atendidos	12		
	102-7 Porte da organização	12		
	102-8 Informações sobre empregados e trabalhadores	12, 32, 33		8
	102-9 Cadeia de fornecedores	17		
	102-10 Mudanças significativas na organização e na sua cadeia de fornecedores	9, 17		
	102-11 Abordagem ou princípio da precaução	16		
	102-12 Iniciativas desenvolvidas externamente	16		
	102-13 Participação em associações	19		
Estratégia				
GRI 102: Divulgações gerais	102-14 Declaração do tomador de decisão sênior	5, 7		
Ética e integridade				
GRI 102: Divulgações gerais	102-16 Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	11		16

GRI	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
Governança				
GRI 102: Divulgações gerais	102-18 Estrutura da governança	14		
Engajamento de *stakeholders*				
GRI 102: Divulgações gerais	102-40 Lista de grupos de *stakeholders*	19		
	102-41 Acordos de negociação coletiva	45		8
	102-42 Identificação e seleção de *stakeholders*	19		
	102-43 Abordagem para engajamento de *stakeholders*	19		
	102-44 Principais tópicos e preocupações levantadas	19, 20		
Práticas de reporte				
GRI 102: Divulgações gerais	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	3		
	102-46 Definindo o conteúdo do relatório e limites do tópico	4		
	102-47 Lista dos tópicos materiais	4, 20		
	102-48 Reformulações de informações	Quando há mudanças ou reformulações, elas são informadas como notas.		
	102-49 Mudanças no relatório			
	102-50 Período do relatório	De 1.01.2018 a 31.12.2018		
	102-51 Data do relatório mais recente	2017		
	102-52 Ciclo do relatório	Anual		
	102-53 Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	3		
	102-54 Opção de acordo com o GRI Standards	59		
	102-55 Sumário de Conteúdo GRI	59-63		
	102-56 Asseguração externa	Não houve		

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
TÓPICOS MATERIAIS				
Impactos econômicos indiretos				
GRI 103: Abordagem de gestão	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	26		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	26		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	26		
GRI 203: Impactos econômicos indiretos	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	26		1, 2, 3, 8, 10, 17
Combate à corrupção				
GRI 103: Abordagem de gestão	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	15, 20		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	15		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	15		
GRI 205: Combate à corrupção	205-1 Operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção	16		16
	205-2 Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	16		16
Materiais				
GRI 103: Abordagem de gestão	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	20, 51		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	51		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	51		

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 301: Materiais	301-1 Materiais usados por peso ou volume	53	Resposta parcial. A Tigre considera estratégicas as informações sobre consumo de materiais e, portanto, estas serão confidenciais.	8, 12
	301-2 Materiais usados provenientes de reciclagem		Resposta parcial. A Tigre considera estratégicas as informações sobre consumo de materiais e, portanto, estas serão confidenciais.	8, 12
	301-3 Produtos e suas embalagens recuperados	53		8, 12
Energia				
GRI 103: Abordagem de gestão	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	56		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	56		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	56		
GRI 302: Energia	302-1 Consumo de energia dentro da organização	56		7, 8, 12, 13
	302-2 Consumo de energia fora da organização	56		7, 8, 12, 13
	302-3 Intensidade energética	56		7, 8, 12, 13
Água				
GRI 103: Abordagem de gestão	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	20		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	48		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	48		
GRI 303: Água	303-1 Total de retirada de água por fonte	48, 49		6, 7
	303-3 Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada	50		6, 8, 12
Emissões				
GRI 103: Abordagem de gestão	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	57		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	57		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	57		
GRI 305: Emissões	305-2 Emissões indiretas de gases de efeito estufa (Escopo 2)	57		3, 12, 13, 14, 15
	305-3 Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (Escopo 3)	57		3, 12, 13, 14, 15
Efluentes e resíduos				
GRI 103: Abordagem de gestão	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	20		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	50		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	50		
GRI 306: Efluentes e resíduos	306-1 Descarte de água, discriminado por qualidade e destinação	51		3, 12, 13, 14, 15
	306-2 Resíduos, discriminado por tipo e método de disposição	54, 55		3, 12, 13, 14, 15

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
Emprego				
GRI 103: Abordagem de gestão	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	20, 29		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	29		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	29, 30		
GRI 401: Emprego	401-1 Taxas de novas contratações e de rotatividade de empregados	42, 43		5, 8
Saúde e segurança ocupacional				
GRI 103: Abordagem de gestão	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	20, 38, 39		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	38, 39		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	38		
GRI 403: Saúde e segurança ocupacional	403-1 Empregados representados em comitês formais de saúde e segurança	41		8
	403-2 Tipos de lesões, taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de mortes relacionadas ao trabalho	40		3, 8
	403-3 Trabalhadores com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas à sua ocupação	38		3, 8
	403-4 Tópicos relativos à saúde e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos	38		8

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
Treinamento e educação				
GRI 103: Abordagem de gestão	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	20, 30, 33, 34		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	30, 33, 34		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	30, 33, 34		
GRI 404: Treinamento e educação	404-1 Média de horas de treinamento por ano por empregado	36		4, 5, 8
	404-2 Programas de aprendizagem contínua para empregados e preparação para a aposentadoria	43		8
	404-3 Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira	37		5, 8
Diversidade e igualdade de oportunidades				
GRI 103: Abordagem de gestão	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	20, 37		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	37		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	37		
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades	405-1 Diversidade nos órgãos de governança e empregados	38		5, 8
	405-2 Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens	37		5, 8, 10

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
Comunidades locais				
GRI 103: Abordagem de gestão	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	45		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	45		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	46		
GRI 413: Comunidades locais	413-1 Operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local	45		
***Marketing* e rotulagem**				
GRI 103: Abordagem de gestão	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	20, 25		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	25		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	25		
GRI 417: *Marketing* e rotulagem	417-1 Exigências para informações e rotulagem de produtos e serviços	25		12, 16

OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL - ODS

PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL		Onde encontrar mais informações	
1. As empresas devem apoiar e respeitar a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente.	DIRETOS HUMANOS	Págs. 15-16, 37, 45-46	
2. Assegurar-se de sua não participação em violações destes direitos.			
3. As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva.	TRABALHO	Págs. 15-16, 29-31, 33-35, 37	
4. A eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório.			
5. A abolição efetiva do trabalho infantil.			
6. Eliminar a discriminação no emprego.			
7. As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais.	MEIO AMBIENTE	Págs. 48-57	
8. Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental.			
9. Incentivar o desenvolvimento e difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis.			
10. As empresas devem combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina.	ANTICORRUPÇÃO	Págs. 15-16	

Créditos

DIRETORIA DE MARKETING E PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO
Luiz Fernando Andreotti Turatti

GERÊNCIA DE INOVAÇÃO E SUSTENTABILIDADE
Rafael Salomão Moraes da Silva

COORDENAÇÃO DO RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE
Fernanda Vanolli Schulte

COMISSÃO EDITORIAL
Comunicação Interna
Marca e Mídia
Imprensa

REVISÃO
Alícia Toffani

FOTOGRAFIA
Acervo Tigre
André Kopsch

CONTEÚDO, INDICADORES GRI E DESIGN
Report Sustentabilidade
www.reportsustentabilidade.com.br

Agradecimento especial a todas as áreas envolvidas na construção do Relatório de Sustentabilidade do Grupo Tigre Brasil – 2018