



Termomecnica



# *BALANÇO SOCIAL 2013*



# ÍNDICE



Termomecanica

- 01 MENSAGEM DA PRESIDENTE 03
- 02 BALANÇO SOCIAL 05
- 03 PERFIL CORPORATIVO 07
- 04 TERMOMECANICA E FUNDAÇÃO SALVADOR ARENA 10
- 05 POLÍTICA DO SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO 12
- 06 VALORES, TRANSPARÊNCIA E GOVERNANÇA 14
- 07 PÚBLICO INTERNO 17
- 08 SEGURANÇA NO TRABALHO 31
- 09 SAÚDE 35
- 10 MEIO AMBIENTE 40
- 11 GESTÃO DE FORNECEDORES 45
- 12 CLIENTES 48
- 13 COMUNICAÇÃO 52
- 14 AÇÕES COM A COMUNIDADE 54
- 15 ANEXOS 56



Termomecanica



**MENSAGEM DA PRESIDENTE**



## Termomecanica

O ano de 2013 foi marcado pela crise econômica, ainda sem recuperação notável dos países europeus e dos Estados Unidos. Esse cenário afetou muitos setores da indústria, e o negócio de transformação do cobre e outros metais não ferrosos não foi exceção.

Empreendemos muitos esforços para superar esses problemas conjunturais e, apesar de ter sido um ano difícil, em 2013 fomos destaque na edição **Exame Melhores e Maiores**, sendo uma das poucas empresas que estão nesse ranking desde sua primeira publicação, em 1974. A companhia é reconhecida como um bom exemplo de empresa que compartilha lucros e mantém a saúde financeira.

Ainda assim, com um cenário econômico pouco promissor para 2014, é preciso nos prepararmos para novos desafios. Entre eles, reduzir ao máximo nossos custos e aumentar a nossa produtividade sem, contudo, nos esquecermos da importância da qualidade dos produtos a serem fornecidos, do atendimento às metas e do desenvolvimento de nossa equipe a fim de alcançar resultados cada vez mais positivos.

Igualmente, faz-se necessário otimizar nossos recursos e melhorar cada vez mais nossos processos. Não podemos nos esquecer de manter a nossa atenção sempre voltada às necessidades do mercado, a fim de atender às exigências de nossos clientes.

Para isso, contamos com uma política de Governança Corporativa sempre voltada para a sustentabilidade da companhia e um crescimento sólido, em que as utilizações racionais e responsáveis dos recursos, bem como a preocupação com a segurança, constituem o alicerce para enfrentar qualquer adversidade e manter o padrão de excelência da nossa empresa.

Embora não sejam metas fáceis, é importante poder contar com uma equipe comprometida, que se inspira nos ideais deixados por nosso fundador, o engenheiro Salvador Arena, que, pautado pela ética, transparência e visão de futuro, construiu um legado que vai além do material.

São esses os valores que orientam a Termomecanica e tornam possível a construção de uma empresa forte e bem-sucedida, capaz de transformar o lucro em riqueza social.

**Regina Celi Venâncio**

*Diretora-Presidente da Termomecanica*



Termomecanica

**BALANÇO SOCIAL**



## A TRANSFORMAÇÃO COMO FILOSOFIA EMPRESARIAL

Este Balanço Social tem por finalidade apresentar as realizações da Termomecanica de forma clara e transparente, transmitindo os valores que fazem dela uma empresa que transforma não só metais não ferrosos, mas também a vida das pessoas.

As informações contidas neste documento são referentes ao exercício de 2013, com foco na área de Responsabilidade Social Corporativa, na rentabilidade e na estratégia de crescimento orgânico da empresa.

## PARÂMETROS DE ELABORAÇÃO

Sob a coordenação da Gerência de Responsabilidade Social Corporativa, a Termomecanica implantou indicadores internos e grupos técnicos, que foram usados para compor o Balanço Social 2013.

Seguindo como base os indicadores Ethos 2013 e a Tabela IBASE – Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas –, esta publicação visa a tornar públicas as realizações da empresa na área de Responsabilidade Social Corporativa.

## METODOLOGIA

Para auxiliar na avaliação do desempenho da empresa e identificar oportunidades de melhorias, o processo de elaboração deste Balanço Social envolveu diferentes públicos e formas de abordagem:

- Entrevistas com o Conselho de Administração;
- Entrevistas com diretores da empresa;
- Confirmação de informações sobre o desempenho da empresa com o corpo diretivo, quando relevante;
- Entrevistas com gestores e empregados de áreas-chave;
- Formação de grupos técnicos de áreas distintas da empresa para responder aos indicadores, sob a coordenação da Gerência de Responsabilidade Social Corporativa;
- Confirmação de informações com documentação suporte;
- Levantamento do público interno com foco nos indicadores internos, através de questões, por meio eletrônico e grupos focais;
- Levantamento de informações com públicos externos: fornecedores e clientes.

Além de representar uma forma completa de análise, essa metodologia tem como mérito fortalecer o relacionamento da Termomecanica com seus empregados e parceiros, uma vez que destaca e divulga as ações de sustentabilidade da empresa e sua gestão empresarial.



Termomecnica



*PERFIL CORPORATIVO*

## TERMOMECANICA SÃO PAULO S.A. COMPROMISSO COM A TRANSFORMAÇÃO SOCIAL

Uma das maiores indústrias privadas brasileiras, a Termomecanica foi fundada em 1942 pelo engenheiro Salvador Arena. Se hoje ela ocupa esse patamar, é porque o fundador e seus sucessores se preocuparam em manter uma estratégia de constante modernização e expansão, reinvestindo os lucros em programas de aprimoramento.

### ESTRUTURA OPERACIONAL

A Termomecanica tem seu corpo diretivo e gerencial concentrado principalmente na matriz, em São Bernardo do Campo, São Paulo. É nessa cidade que se encontram as duas fábricas no Brasil e também um Centro de Distribuição.

Além disso, a empresa conta com um Centro de Distribuição em Joinville, Santa Catarina, uma fábrica em Santiago do Chile e uma em Tortuguitas, região de Buenos Aires, Argentina, que são resultado dos esforços da Termomecanica para aumentar sua competitividade no âmbito internacional.

Cada um desses novos parques industriais trouxe desafios que demandaram investimentos e ações de melhorias para fazer frente a um mercado competitivo. Assim, é preciso detalhar aqui o recente histórico de cada um.

### Cembrass Argentina

Depois de um 2012 muito difícil para o desenvolvimento econômico da Argentina, a Cembrass conseguiu uma rápida recuperação. Isso permitiu alcançar as metas de desempenho propostas e a maioria das diretrizes estratégicas levantadas para o ano de 2013.

O crescimento da empresa também foi acompanhado por melhorias significativas nos índices de saúde e segurança, contingências trabalhistas, ambientais e fiscais e de produtividade e eficiência.

Os investimentos foram direcionados para melhorias em equipamentos já existentes, que permitiram o aumento da produtividade e eficiência. Foram desenvolvidas também melhorias significativas na área da Qualidade, com a compra de novos equipamentos e mudanças de processos, conforme o alinhamento prévio com a matriz da Termomecanica.

O ano de 2013 consolidou a Cembrass como uma empresa multinacional com forte presença na região e com a capacidade de fornecer aos clientes uma resposta rápida e precisa às suas necessidades.

A partir da diversidade de produtos produzidos pela Termomecanica, desenvolveram-se novos negócios com bom potencial de mercado na Argentina. Nesse ponto, as restrições à importação colocaram um limite na capacidade de venda, mas, ainda assim, por meio de decisões estratégicas, foi possível crescer e mostrar nosso posicionamento no mercado, o que deixa a Cembrass em vantagem para o momento em que essas restrições desaparecerem.

## Cembrass Chile

A variação dos preços constantes do metal na LME, principalmente do cobre, fez de 2012 um ano difícil também para a Cembrass Chile. Essa flutuação constante influenciou a fixação do preço de aquisição de matéria-prima e posterior venda do produto acabado (barras de latão).

Uma contração dos mercados de exportação culminou com uma queda nas vendas e nos resultados finais. As vendas abaixo do orçamento também influenciaram o primeiro semestre de 2013.

Um dos destaques do ano de 2012 foi a instalação e montagem da planta fio-cobre, com investimento de aproximadamente MUS\$ 2,1. Em janeiro de 2013, iniciou-se a produção de fio-máquina de cobre, que significou para a Cembrass o desafio de produzir e comercializar um produto diferente de barras de latão, inserindo a empresa em novos mercados. Esse novo investimento produtivo gerou a contratação de 12 novos trabalhadores diretamente.

De fevereiro a março de 2013, a Cembrass Chile teve como meta encontrar novos mercados para comercializar fio-máquina de cobre. Para isso, consolidou acordos de vendas no mercado nacional com duas importantes empresas locais e também com importantes empresas do Brasil, Argentina, Uruguai e Venezuela, incluindo vendas de vergalhão de latão e fio de cobre para a matriz Termomecanica São Paulo.

Os investimentos do ano de 2013 foram direcionados para equipamentos já existentes e áreas de apoio da área produtiva, como um novo laboratório de controle de qualidade e diversos equipamentos para a área de Manutenção.

O segundo semestre de 2013 apresentou um crescimento significativo nas vendas, de 137% entre julho e outubro. Esse resultado deve-se principalmente à posição comercial do fio de cobre em vários mercados e um maior crescimento e maiores demandas do mercado latino-americano na comercialização de barras de latão.

Em relação aos fornecedores, foi realizado um trabalho conjunto de logística e abastecimento, que resultou em parceiros confiáveis e comprometidos, tanto de matéria-prima quanto de insumos variados.

Foi observado o crescimento da empresa por meio da capacitação e do treinamento da equipe, principalmente com cursos de aperfeiçoamento e desenvolvimento de habilidades técnicas, o que ajudou a consolidar um time de pessoas qualificadas dentro da Cembrass Chile, alcançando assim um melhor alinhamento com as políticas da Termomecanica São Paulo.

Como conclusão do ano de 2013, é possível dizer que a Cembrass Chile está consolidada como uma empresa multinacional, pertencente ao grupo TM SP, líder na comercialização e fabricação de produtos de latão e cobre dentro da América Latina, com destaque para a ampla experiência humana e técnica em mercados de exportação.

A estratégia agora é seguir crescendo em vendas e novos negócios, tanto nos mercados locais quanto nos mercados externos, oferecendo novos produtos que satisfaçam amplamente as perspectivas dos clientes.



Termomecânica

*TERMOMECHANICA E  
FUNDAÇÃO SALVADOR ARENA*

## FORJANDO O FUTURO A PARTIR DE GRANDES IDEIAS

Tão importante quanto reportar resultados financeiros, um relatório como este precisa evidenciar as experiências da organização, especialmente aquelas que transcendem os números e dão sentido ao que esta empresa faz, por que faz e de que forma faz os seus negócios.

A Termomecanica é uma empresa privada, de capital fechado, controlada pela Fundação Salvador Arena (FSA). O engenheiro Salvador Arena, fundador da Termomecanica, instituiu a fundação tornando-a herdeira única e universal de todos os seus bens, nomeando um Conselho Curador formado por empregados que assumiriam a governança da instituição e que, futuramente, serão sucedidos pelas novas gerações que ocuparão também posições de liderança na organização.

Portanto, a Fundação Salvador Arena é a única acionista da empresa, o que lhe atribui uma condição ímpar no cenário empresarial. Nela, a atividade econômica passa a ser o meio e seus projetos sociais e educacionais se tornam sua razão de existir.

É nesse sentido que a transformação de metais não ferrosos na Termomecanica adquire um significado especial, na medida em que o resultado financeiro ajuda a transformar também a sociedade.

## RESULTADOS DA FUNDAÇÃO SALVADOR ARENA EM 2013

- 95 projetos sociais apoiados;
- 25.625 pessoas atendidas diretamente e 64.959 indiretamente;
- Mais de R\$ 250 milhões investidos em gratuidades sociais nos últimos sete anos;

- Mais de 395 mil pessoas beneficiadas diretamente pelos projetos sociais financiados pela FSA e quase um milhão de pessoas beneficiadas indiretamente nesse mesmo período;
- Mais de 485 entidades e projetos sociais apoiados em todo o Brasil entre 2003 e 2013;
- Mais de 313 dirigentes e técnicos sociais capacitados em cursos de gestão para organizações do terceiro setor;
- Mais de 2.400 alunos com 100% de bolsa integral, anualmente, em educação básica, técnica profissionalizante e ensino superior;
- Reconhecimento do MEC: Colégio Termomecanica, 1º lugar do ABC no Enem por três anos consecutivos (2009 a 2011);
- Faculdade de Tecnologia Termomecanica entre as três melhores do país;
- Faculdade de Tecnologia em Alimentos, a melhor do Brasil.

Em parceria com a Termomecanica, a Fundação Salvador Arena promoveu os seguintes projetos voltados aos empregados da companhia:

- Programa de Auxílio Emergencial para Família (PAEF);
- Programa de Apoio a Pessoas com Deficiência (PAPD);
- Programa de Bolsa Medicamentos e Exames de Alto Custo;
- Programa Solidariedade e Luto;
- Campanha “Voluntário Nota 10” – doação de Nota Fiscal Paulista;
- Campanha Educativa “Uma ajuda que transforma” de Prevenção, Esclarecimento e Alerta sobre Dependência Química;
- Espaço Cultural TM;
- Universidade Corporativa Termomecanica.



Termomecânica



***POLÍTICA DO SISTEMA  
INTEGRADO DE GESTÃO***

## PRODUÇÃO E DESENVOLVIMENTO COM BASES SÓLIDAS

Atuando no mercado nacional e internacional, na transformação de cobre e outros metais não ferrosos em produtos, serviços e soluções, a Termomecanica tem como compromissos:

- Identificar, gerenciar e prevenir seus riscos tendo como base a responsabilidade social;
- O atendimento às necessidades e requisitos do cliente e das partes interessadas;
- A melhoria contínua do desempenho dos produtos e processos;
- A promoção da segurança e saúde das pessoas envolvidas, prevenindo lesões e doenças, melhorando as condições ergonômicas e controlando os riscos de acidentes;
- A preservação do meio ambiente e a prevenção da poluição, controlando a geração de resíduos no processo e as emissões atmosféricas;
- O atendimento da legislação e dos requisitos aplicáveis ao negócio.





Termomecanica

*VALORES, TRANSPARÊNCIA  
E GOVERNANÇA*



# Porque só uma estrutura com pilares fortes pode sustentar o amanhã

## MISSÃO

Atuar no negócio de transformação de cobre e outros metais não ferrosos em produtos, serviços e soluções para atender às necessidades de nossos clientes.

## VISÃO

Ser líder no mercado nacional e ter participação crescente no mercado global.

## VALORES CORPORATIVOS

- Altruísmo;
- Responsabilidade socioambiental;
- Ética e transparência;
- Competência e disciplina;
- Valorização e respeito às pessoas;
- Melhoria contínua;
- Zelo pelo patrimônio;
- Orgulho de pertencer à organização.

No ano de 2013, a Termomecanica e a Fundação Salvador Arena realizaram a revisão de seus valores, até então tratados separadamente como Valores Organizacionais e os transformaram nos Valores Corporativos listados acima.

## CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

A implantação do sistema integrado de gestão, bem como a elaboração e a divulgação do Código de Ética e Conduta, formalizaram os valores da empresa. Esse código teve sua primeira revisão em 2013, sob a coordenação do RH, que definiu a participação de outras áreas para a nova redação do documento: Auditoria, Comunicação e Jurídico.

Além de reforçar os princípios da Termomecanica, o Código de Ética aborda também práticas que são expressamente proibidas dentro da empresa, como suborno e propina na relação com os públicos externos, sejam eles comunidade, governo, fornecedores ou parceiros.

Segundo o Código, todas as atividades da empresa devem ser exercidas de forma isenta, fazendo com que as assessorias jurídica e contábil espelhem esses valores.

Como forma de divulgação para o público interno, logo na contratação, o empregado recebe uma cópia do Código de Ética e Conduta e do Termo de Compromisso para assinar a adesão. Além disso, são realizadas divulgações sobre o tema ao longo do ano, no Jornal Somos TM e também nos quadros 8 Páginas e Jornal Mural.

Já o público externo recebe, duas vezes por ano, um e-mail da Termomecanica com o link do Código de Ética e Conduta, destacando a importância de seguir os princípios e valores nele contidos. Além disso, a empresa expõe publicamente o Código de Ética e Conduta e Valores Corporativos em seu site.

Para 2014, a Termomecanica pretende estruturar a difusão dos valores e do Código de Ética e Conduta com foco no público interno, projeto que será coordenado pela área de RH.

## GOVERNANÇA CORPORATIVA

Os princípios básicos que norteiam o sistema de Governança Corporativa – a saber: transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa – vão ao encontro da filosofia da Termomecanica, ou seja, daquilo que a empresa acredita e compartilha com seus stakeholders.

Apesar de ser uma empresa de capital fechado, isenta à obrigatoriedade de adesão ao sistema de Governança Corporativa, a Termomecanica optou por implantá-lo, pois entende que a adoção das boas práticas de governança traz uma grande contribuição para a evolução da empresa, na medida em que possibilita aprimorar os processos decisórios e oferece meios para garantir que os resultados estejam comprometidos não só com o presente, mas também com o longo prazo.

Em 2013, a Termomecanica continuou empreendendo todos os esforços com o objetivo de consolidar ainda mais o sistema de Governança Corporativa, tendo em vista o grande desafio de assegurar a sua longevidade e transmitir todo o legado, aprendizado e ensinamentos do fundador, o engenheiro Salvador Arena.



Termomecanica



**PÚBLICO INTERNO**

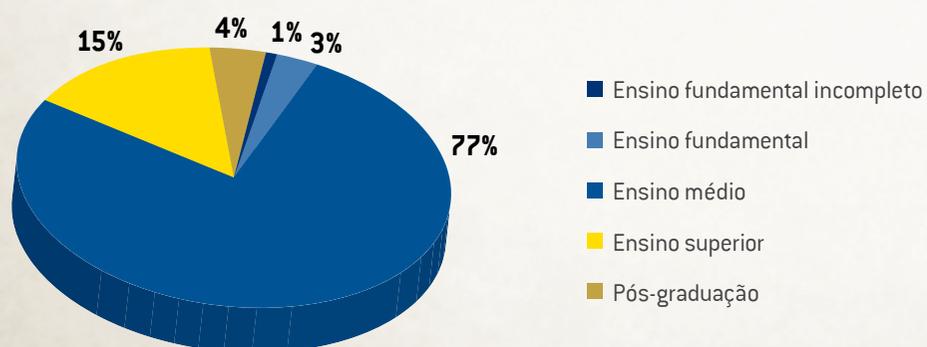
## A MATÉRIA-PRIMA DO SUCESSO É A CONSTRUÇÃO DE UMA VERDADEIRA EQUIPE

Após a integração dos subsistemas de Recursos Humanos, a área passou a desempenhar suas atividades com maior eficiência, desenvolvendo novos programas em variadas frentes, a fim de melhor atender o público interno da organização.

O quadro a seguir demonstra o histórico da equipe da Termomecânica:

QUADRO DE EMPREGADOS	2011	2012	2013
Estagiários	25	16	13
Aprendizes	22	58	71
Homens	1.745	1.734	1.754
Mulheres	131	122	127
Deficientes	94	88	89

### Distribuição dos empregados por formação em 2013



## BENEFÍCIOS

É parte da cultura e dos valores da Termomecânica oferecer muito mais para seus empregados do que apenas os benefícios previstos na legislação. Por esse motivo, a empresa oferece um Pacote de Benefícios diferenciado: aproximadamente 90% dos itens são concedidos por liberalidade e não requerem contrapartida financeira do empregado.

### Assistência Médica

O plano de saúde é disponibilizado para todos os empregados e respectivos dependentes, possui coberturas que seguem o rol de procedimentos da *Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS*, mensalidades 100% subsidiadas pela empresa, rede credenciada nacional e sistema de reembolso para utilização fora da rede credenciada. Em 2013, 5.034 vidas estavam cadastradas na assistência médica.

Visando à qualidade de vida de seus empregados e dos respectivos dependentes, foram implantados em 2013 diversos programas em parceria com a operadora de saúde:

- **PAQV – Programa Amil Qualidade de Vida:** Programa que estimula a prevenção de doenças e promove a saúde e o bem-estar entre os empregados da empresa. Foram realizadas entrevistas in company com o objetivo de identificar precocemente os riscos relacionados à saúde.
- **UCP – Unidade de Correção Postural:** Programa que atua no tratamento e na prevenção de patologias posturais. Em 2013, foi atendida a segunda turma do programa, que contou com a participação de 60 empregados.

- **Pro Mamãe & Bebê – Programa de Relacionamento e Orientação para Gestantes:** O programa oferece orientação e acompanhamento para as gestantes (empregadas e dependentes) e após o nascimento do bebê, até um ano de idade. Além do programa, foi desenvolvido, pela área de Benefícios, um informativo em que constam todos os direitos e deveres da empregada gestante.
- **RADAR:** O programa é aplicado nos eventos de baixa e média complexidade: consultas, exames e procedimentos, com o objetivo de identificar os maiores usuários desses eventos e promover orientação e direcionamento aos recursos adequados.
- **GPAP – Gestão de Pacientes de Alto Risco:** O programa identifica os beneficiários que possuem alto risco de desenvolvimento de doenças crônicas. Classifica, aloca e monitora, acompanhando-os em toda a sua evolução médica, com o objetivo de interferir de forma proativa para buscar melhoria em saúde e qualidade de vida.

## Assistência Odontológica

O plano odontológico também é disponibilizado para todos os empregados e dependentes legais, tem abrangência nacional e cobertura 24 horas.

Além das coberturas exigidas pela ANS, o plano disponibiliza 93 procedimentos adicionais, entre eles próteses parciais e totais, coroas e restaurações em resina, tudo isso gratuitamente, visando ao bem-estar dos empregados e de seus dependentes.

## Posto de Atendimento das Assistências Médica e Odontológica

A empresa disponibiliza, em parceria com a corretora do plano médico e odontológico, posto de atendimento para suporte no agendamento de consultas e exames, solicitações de reembolso e liberação de exames e cirurgias.

## Programa de Benefício de Medicamentos

O Programa de Benefícios em Medicamentos – PBM – oferece aos empregados e dependentes duas opções de listas de medicamentos, uma com medicamentos 100% subsidiados pela Termomecanica e outra com medicamentos com até 60% de desconto. Em 2013, foram doados 1.009 medicamentos.

## Auxílio/Reembolso Creche

Conforme previsto na Convenção Coletiva da categoria, a Termomecanica disponibiliza a seus empregados auxílio ou reembolso creche até que o filho complete 24 meses. Em 2013, foram concedidos 99 auxílios/reembolsos creche.

## Previdência Privada

A Termomecanica oferece a todos os empregados Planos de Previdência Privada Complementar e contribui com 80% dos valores relativos ao benefício de renda e com 100% dos valores relativos ao benefício de risco. Além disso, o plano oferece condições técnicas e financeiras diferenciadas.

## Transporte

A Termomecanica disponibiliza gratuitamente diversos itinerários de ônibus fretados para seus empregados. Para aqueles que residem a mais de 1,5 km das rotas dos fretados, é fornecido vale-transporte com desconto máximo de 2% do valor do salário bruto mensal do empregado, enquanto que a legislação prevê um desconto de até 6%. Para os empregados que dispõem de carro, a empresa oferece estacionamento gratuito nas proximidades das fábricas.

## Alimentação

A saúde começa pela alimentação de qualidade, por isso essa é uma preocupação constante da Termomecanica. A empresa mantém restaurantes do tipo self-service nas fábricas, com gestão própria e funcionamento 24 horas.

Os restaurantes fornecem diversas refeições durante o dia, com controle de qualidade e adequação de cardápio para aqueles com necessidade de dietas especiais – diabetes, hipertensão e obesidade –, tudo acompanhado por nutricionistas que elaboram um cardápio balanceado.

No ano de 2013, foram servidas 1.388.762 refeições. Devido à gestão própria, a Termomecanica tem melhor controle de custos, comprometimento da equipe do setor de restaurante e evita o desperdício, realizando mensalmente o controle de restos e resíduos. Além disso, periodicamente são realizados testes para controle microbiológico dos alimentos servidos em laboratório independente.

## Vale-Alimentação

A Termomecanica concede a todos os seus empregados vale-alimentação em valor bastante diferenciado em relação às práticas de mercado, 100% subsidiado pela empresa, e no mês de dezembro, por liberalidade, concede o benefício dobrado, a fim de contribuir com as festas de fim de ano. Em 2013, foram concedidos 24.105 vales-alimentação.

## Convênio com a Previdência Social – INSS

A Termomecanica mantém convênio com a agência do INSS de São Bernardo do Campo com o objetivo de agilizar os procedimentos referentes a auxílio-doença, acidente de trabalho e aposentadoria.

## Participação nos Lucros e Resultados

A Termomecanica possui um dos maiores índices de repasse de PLR das empresas brasileiras, podendo atingir até 32% do resultado operacional.

## SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO

### Programa de Recrutamento Interno

É importante para a Termomecanica aproveitar todo o potencial interno e oferecer opções de ascensão na carreira, mantendo sua equipe sempre motivada. Pensando nisso, a empresa dá preferência para os próprios empregados ou suas indicações para preencher novas vagas.

Essas vagas são divulgadas por meio dos Quadros de Avisos e do Portal Corporativo na intranet e possuem um sistema de seleção completo, com avaliação de currículo, provas escritas e práticas, entrevista e exames médicos. Em 2013, das 237 vagas abertas, 124 foram preenchidas pelo público interno.

### Gestão de Salários

Para a mensuração das faixas salariais dos cargos utiliza-se a comparação com o mercado de forma a manter o equilíbrio interno e externo de remuneração. A Termomecanica promove e/ou participa de pesquisas salariais frequentemente, de forma a manter um patamar de remuneração atrativo e compatível com a perspectiva de carreira e em linha com os programas de treinamento oferecidos pela empresa, mantendo um conjunto atraente para o desenvolvimento profissional de seus empregados.

## Capacitação e Desenvolvimento

Desde 2009, diversas apresentações e seminários que auxiliam no desenvolvimento profissional e ético do empregado são promovidos. Entre eles, alguns tratam de capacitação, produtividade, motivação, consciência ambiental e social e formação de líderes. O desenvolvimento completo do profissional é o foco dessas atividades.

### Gestão de Treinamentos

A Termomecanica, além de investir em treinamentos externos, utiliza os próprios locais de trabalho ou salas de aula equipadas com recursos multimídia para os treinamentos internos.

O levantamento de necessidades de treinamento e desenvolvimento dos empregados é realizado com base nas avaliações de competências e nos planos de desenvolvimento individual. Esse sistema define os métodos para o planejamento, controle e verificação da eficácia dos treinamentos realizados.

#### QUANTIDADE DE HORAS DE DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL POR EMPREGADO/ANO

2011	2012	2013
25	27	43

## TIPOS DE TREINAMENTO

### Em Serviço

Ministrados por profissionais seniores das áreas (multiplicadores) para a capacitação do empregado nas atividades diárias. Em 2013, foi desenvolvido o sistema informatizado “Trilha do Conhecimento” para a realização dos treinamentos operacionais dos empregados das áreas fabris, que permitirá o e-learning dos Procedimentos e Instruções de Trabalho, registrará a aprovação do gestor na parte prática, emitirá o certificado e atualizará automaticamente a matriz de polivalência. Esse programa será implantado em área-piloto para avaliação e ajustes necessários em 2014, com o objetivo de ser estendido futuramente para todas as áreas operacionais.

### Idiomas

Para empregados que, devido à sua ocupação atual ou para desenvolvimento futuro, necessitam dominar idiomas estrangeiros, a Termomecanica pode arcar com 85% a 100% do custo do curso de idioma estrangeiro – limitado a R\$ 400,00/mês. Em 2013, 15 bolsas de idiomas foram concedidas para empregados.

### Cursos Complementares

Empregados que escolham treinamentos que complementam sua formação e o desenvolvimento profissional têm 100% de patrocínio pela empresa, desde que alinhados com o Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) e o Programa de Treinamento.

### Ensino Superior

A Termomecanica incentiva seus empregados a buscar novos patamares de educação. Assim, se cumpridos os critérios abaixo, a empresa reembolsa 50% do custo da faculdade:

- Correlação com os interesses da empresa;
- Pelo menos um ano de trabalho efetivo na empresa;
- Aprovação em processo de avaliação interna;
- Liberação da Diretoria/Presidência.

INVESTIMENTO EM EDUCAÇÃO (R\$)	INGLÊS
2011	36.000,00
2012	4.251,23
2013	18.079,77

INVESTIMENTO EM TREINAMENTO	TÉCNICO (HORAS)	CONSCIENTIZAÇÃO/ SEGURANÇA/ INTEGRAÇÃO (HORAS)	QUALIDADE/ INSTRUÇÃO DE TRABALHO (HORAS)	INVESTIMENTO (R\$)	QUANTIDADE DE EMPREGADOS
2011	25.020,43	16.850,50	9.191,18	267.544,64	1.876
2012	21.667,48	13.296,31	573,48	244.070,79	1.856
2013	36.122,98	44.229,38	1.023,04	274.702,65	1.868

#### EFICÁCIA DOS TREINAMENTOS

ANO	EFICÁCIA
2011	89%
2012	91%
2013	97%

## UNIVERSIDADE CORPORATIVA TERMOMECHANICA

Uma instituição vinculada à Fundação Salvador Arena, a Universidade Corporativa Termomechanica (UCTM) tem o objetivo de oferecer ações de desenvolvimento para seus empregados, parceiros, clientes e fornecedores, construindo uma ponte entre as competências humanas e as organizacionais.

O programa é aberto a todos os empregados, mas a classificação depende de indicações de gestores e RH, baseadas nas Avaliações por Competência (análise geral), nos Planos de Desenvolvimento Individuais (PDIs) e nas necessidades dos eixos de carreira e estratégias de negócio.

A UCTM montou suas grades de desenvolvimento subdivididas em Escolas com base nas Diretrizes Organizacionais. São cursos técnicos, comportamentais, de formação, etc., bem como palestras e outras ferramentas de aprendizado.

Divididas em *Gerais* (todos os empregados), *Gerenciais* (cargos de liderança) e *Funcionais* (cargos operacionais e administrativos), as competências trabalhadas permitem investir nos empregados de acordo com seu eixo de carreira e complexidade do cargo.

A Academia TM e as Escolas de Cultura, Gestão e Operações compõem a UCTM. Elas consideram as estratégias organizacionais para oferecer ações de desenvolvimento.

### Academia TM

A Academia TM foi criada com o objetivo de disponibilizar informações e desenvolver competências para parceiros, fornecedores e clientes de forma a atingir os objetivos de perenidade da Fundação Salvador Arena e suas controladas.

Suas atividades iniciaram-se em março de 2012 com a realização do Curso de Metalurgia de não Ferrosos. Atualmente, a Academia TM desenvolve outros temas, tais como: Bronze TM 23 e TM 620, Instalações de Tubos e Conexões de Cobre Termomechanica, Metalurgia Aplicada ao Cobre e suas Ligas e Engajamento à Cultura Corporativa Termomechanica.

Totalizaram-se, até 2013, 813 participações, 53 turmas e 189 horas de cursos ministradas, atendendo 15 parceiros da Termomechanica.

### Escola de Cultura

A Escola de Cultura valoriza a cultura organizacional e sua influência nas práticas do dia a dia. Ela foi pensada para fortalecer a postura pautada pela filosofia, princípio e valores da Fundação Salvador Arena e de suas controladas.

Em abril de 2013, a Escola realizou o “Programa Conhecer TM”, com o objetivo de integrar os empregados da Termomechanica, Fundação Salvador Arena e alunos de diversas instituições, estreitando o relacionamento com as pessoas pela divulgação da Termomechanica.

Foram realizados 21 grupos, totalizando 502 visitantes. Esse programa é composto por palestra ministrada pela área Comercial sobre Nosso Negócio, Produtos e Mercado e visitas ao parque industrial da Termomechanica.

## Escola de Gestão

Criada para desenvolver as competências necessárias aos profissionais da Fundação Salvador Arena e de suas controladas, de forma a consolidar o modelo de gestão (processos, práticas e ferramentas) de acordo com as atividades-fim de cada instituição.

Até 2013, foram disponibilizados os Programas Fábrica de Líderes e Gestão por Processos, nos quais foram ministradas 121 turmas com 868 participações, totalizando 371 horas de treinamentos nos seguintes temas: Assessment, PDI, Estilo de Liderança, Gestão por Valores, Avaliação por Competência, Recrutamento e Seleção por Competência, Técnicas de Feedback e Avaliação por Desempenho.

## Escola de Operações

A Escola de Operações está ampliando o número de turmas para o Curso Básico de Metalurgia de não Ferrosos, totalizando 12 turmas com 266 empregados treinados. Esse curso possui uma carga horária total de 25 horas e tem como principal objetivo ampliar o conhecimento dos empregados da Termomecânica, principalmente os do eixo operacional atividade-fim, com relação à matéria-prima, à transformação de metais não ferrosos e aos processos produtivos.

De 2012 a 2013, a Universidade Corporativa Termomecânica atendeu em todas as Escolas 207 turmas, com 2.449 participações em 958 horas de treinamento ministradas.

ANO	NÚMERO DE TURMAS	NÚMERO DE PARTICIPANTES	PRODUTIVIDADE QUANTIDADE TOTAL DE HORAS DE TREINAMENTO MINISTRADAS
2012	54	944	207
2013	153	1.505	751
Total	207	2.449	958
Evolução	183% ↑	59% ↑	263% ↑

## Programa de Aprendizizes

O programa é desenvolvido nas áreas administrativas, produtivas e de manutenção industrial da empresa, estimulando assim a inserção de jovens no mercado de trabalho. Ele é feito em conformidade com a legislação e conta com a parceria do CIEE (áreas administrativas), NURAP (áreas administrativas), FSA (produção) e SENAI (manutenção).

Em 2013, a empresa contava com 71 aprendizes, sendo que 8% foram efetivados.

### Distribuição

CIEE	
Quantidade total	3
Admitidos em 2013	2
Efetivados	1

*Prática = 16 horas. Teoria = 4 horas semanais.*

NURAP	
Quantidade total	12
Admitidos em 2013	11
Efetivados	5

*Prática = 24 horas. Teoria = 8 horas semanais.*

SENAI	
Quantidade total	11
Admitidos em 2013	11
Efetivados	0

*Prática e Teoria = 20 horas semanais.*

FSA	
Quantidade total	45
Admitidos em 2013	15
Efetivados	0

*Prática = 26 horas. Teoria = 8 horas semanais.*

## Gestão de Estagiários

Todas as normas previstas na legislação em relação a estagiários, de acordo com a Lei nº 11.788/2008, são atendidas pela Termomecanica.

Para a contratação e o acompanhamento dos estagiários, utiliza-se como critério sua formação profissional, envolvendo atividades de aprendizagem social, profissional e comportamental de acordo com o contexto da profissão. Eles têm preferência quando surge uma vaga efetiva na empresa.

Há estagiários alocados em diversas áreas:

ESTAGIÁRIOS	
Ativos em 2013	25
Admitidos em 2013	9
Efetivados %	24

## Deficientes

É uma das preocupações da Termomecanica proporcionar à pessoa com deficiência o desenvolvimento de suas capacidades profissionais, com possibilidade de inserção no mercado de trabalho. O foco da empresa é o talento individual, não as limitações.

Há uma tradutora de libras (Linguagem Brasileira de Sinais) permanente nas fábricas para facilitar a comunicação com os deficientes auditivos. O treinamento em linguagem de sinais é dado para alguns gestores e empregados para facilitar ainda mais essa convivência e integração.

A predominância é de deficientes auditivos, embora também existam deficientes físicos e visuais no quadro de empregados. Eles são alocados sempre em setores indicados por um laudo de mapeamento de risco. Hoje, a Termomecanica atende à cota prevista pela legislação em 100%.

NÚMERO DE DEFICIENTES		
2011	2012	2013
94	88	89

## Diversidade

A política de estímulo à diversidade na empresa reflete-se em seu quadro de empregados. Em 2013, a Termomecanica contava com 6,26% de mulheres em seu total, sendo 11,96% em posições de chefia, inclusive na Presidência.

## RESPONSABILIDADE SOCIAL EM PARCERIA COM A FSA

### Programa Solidariedade e Luto

Realizado por meio da Fundação Salvador Arena, esse programa presta atendimento profissional humanizado, evidenciando uma postura de respeito, solidariedade e consideração da organização ao empregado, por meio de atitudes corporativas pertinentes às circunstâncias de morte. Em 2013, foram feitos 21 atendimentos: um falecimento de empregado e 20 de familiares.

**Valores corporativos associados:** Valorização e respeito às pessoas; responsabilidade socioambiental.

### Medicamentos e Exames de Alto Custo

Mantido por meio da Fundação Salvador Arena, o programa viabiliza aos empregados e dependentes o acesso a medicamentos e/ou exames de alto custo não cobertos por programas governamentais ou pelo plano médico/odontológico corporativo. Em 2013, 20 empregados foram assistidos, sendo que três receberam doações financeiras e 17 foram orientados e encaminhados para programas governamentais e/ou para o plano médico.

**Valores corporativos associados:** Valorização e respeito às pessoas; responsabilidade socioambiental.

### Apoio aos Empregados com Deficiência

Desenvolvido pela Fundação Salvador Arena, o programa concede aos empregados apoio financeiro e técnico para a aquisição de próteses, órteses e aparelhos especiais de alto custo, possibilitando condições favoráveis para melhorar a qualidade de vida social e profissional. Em 2013, dois empregados da Termomecânica e um empregado da Fundação Salvador Arena foram atendidos nesse programa.

**Valores corporativos associados:** Valorização e respeito às pessoas; responsabilidade socioambiental.

### Programa de Auxílio Emergencial para Família (PAEF)

Mantido pela Fundação Salvador Arena desde 2010, esse programa tem o objetivo de apoiar e estimular o empregado em ações solidárias, altruístas e humanitárias, por meio de orientação técnica social e complementação financeira para o suprimento de necessidades básicas de famílias de baixa renda ou ausência de renda, em situação de vulnerabilidade e risco social. Em 2013, 353 empregados participaram do programa, assistindo 353 famílias (cerca de 1.100 pessoas).

**Valores corporativos associados:** Altruísmo; responsabilidade socioambiental; valorização e respeito às pessoas.

## Campanha “Voluntário Nota 10”

Criada pela Fundação Salvador Arena em parceria com a Termomecanica, essa campanha envolveu todos os empregados, esclarecendo sobre a destinação da Nota Fiscal Paulista para entidades sociais, recomendando a doação para Organizações Não Governamentais (ONGs) acompanhadas pela Fundação por meio de visitas técnicas sociais e prestação de contas periódicas, para constatação da aplicação dos recursos. A ação teve início em meados de 2013, e até dezembro do mesmo ano foram arrecadadas mais de 9 mil notas e cupons fiscais, doadas para duas entidades. No próximo ano, mais quatro entidades deverão receber doações dos empregados.

**Valores corporativos associados:** Altruísmo; responsabilidade socioambiental; ética e transparência.

## Campanha “Dependemos um do outro: solidariedade que salva vidas”

Sempre preocupadas com temas contemporâneos, a Termomecanica e a Fundação Salvador Arena assumiram uma ação educativa de prevenção contra a dependência química. Lançada oficialmente em março de 2013, a campanha “Dependemos um do outro” tem como objetivo principal esclarecer, alertar e prevenir sobre os malefícios do abuso de bebidas alcoólicas e o uso de drogas ilícitas. Ao longo do ano, foram distribuídas mais de 2.500 cartilhas com dicas, orientações e formas de prevenção e tratamento, atingindo inclusive os familiares dos empregados, e foram publicados 31 comunicados no Jornal Mural e Portal Corporativo e um artigo especial no Jornal Somos TM. A campanha contou também com a colaboração de 170 multiplicadores e gestores de área para a sua disseminação. A partir dessas ações, quatro empregados foram encaminhados para tratamento e dois familiares de empregados também receberam atenção em centros especializados cobertos pelo plano de saúde corporativo.

**Valores corporativos associados:** Responsabilidade socioambiental; valorização e respeito às pessoas; orgulho de pertencer.

## ESPAÇO CULTURAL TM (ECTM)

A Fundação entende que a formação dos empregados também passa pela ampliação de horizontes culturais. Por isso criou um espaço nas fábricas I e II onde os empregados podem ter acesso à internet, TV, som, jogos e a um grande acervo (livros, revistas, jornais, CD-ROM, DVDs, etc.), mantendo-se conectados aos principais meios de informação e modernos métodos de aprendizado.

Ocupando uma área de cerca de 1.400 m<sup>2</sup>, o Espaço Cultural TM é totalmente dedicado ao desenvolvimento humano. Infoeducadores auxiliam e orientam os usuários proporcionando amplo acesso à cultura, ao conhecimento e ao lazer.

O projeto arquitetônico, o mobiliário, os equipamentos, o acervo, a comunicação visual e outros recursos foram desenvolvidos para promover autonomia e interatividade.

O Espaço Cultural conta com internet, biblioteca, discoteca e filмотeca, salas de estudo e de projeção e áreas de convivência. Por meio de mais uma parceria estratégica para viabilizar os objetivos educacionais da TM, os empregados têm acesso virtual a centenas de livros de diferentes áreas do conhecimento. O sistema online está disponível em tempo integral com ferramentas avançadas para pesquisa e com recursos de acessibilidade a deficientes visuais.

O acervo da biblioteca física conta com mais de 3 mil volumes, e a discografia, com cerca de 500 peças. Diversas revistas e periódicos atualizados estão diariamente disponíveis. Para acesso à internet, os empregados dispõem de 30 computadores.

Em 2013, o Espaço Cultural movimentou cerca de 1.600 empréstimos de obras e mais de 600 peças da discografia. Diversos jogos e as TVs instaladas contribuem para o entretenimento e a descontração, importantes nas pausas do trabalho.

## Biblioteca Virtual 3.0 – Universitária

Centenas de livros das editoras parceiras da biblioteca virtual (Pearson), em diferentes áreas do conhecimento, estão disponíveis gratuitamente para os empregados da Fundação e da Termomecânica. O sistema online permite acesso em tempo integral e conta com assessoria dos infoeducadores do Espaço Cultural TM (ECTM).

**Valores corporativos associados:** Valorização e respeito às pessoas; melhoria contínua; responsabilidade socioambiental.

## Educação a Distância – DTCom

A educação a distância é um esforço corporativo de confiança na capacidade de crescimento dos empregados. Para tanto, a Universidade Corporativa Termomecânica vale-se da parceria com empresa especializada, unindo TV e internet em soluções para desenvolver competências nas diversas áreas do conhecimento e aperfeiçoar habilidades.

São mais de 400 cursos disponibilizados em ambiente virtual de aprendizagem, desenhado dentro da visão contemporânea de capacitação, representando mais de mil horas/aula oferecidas.

97% dos empregados estão cadastrados no sistema de educação a distância, e, em 2013, foram emitidos 943 certificados para aproximadamente 1.050 cursos concluídos com a participação de 330 empregados.



Termomecanica

*SEGURANÇA NO TRABALHO*



## A VIGILÂNCIA QUE GARANTE UM AMBIENTE SEGURO PARA TODOS

A Termomecanica é certificada pela OHSAS 18001 em suas fábricas, reflexo do seu compromisso em sempre garantir o cumprimento das normas, legislações e procedimentos de saúde e segurança do trabalho.

Por meio das práticas listadas abaixo, a empresa busca a melhoria contínua das condições de trabalho de seus empregados:

- Controle de legislação aplicável às atividades desenvolvidas na empresa;
- Processo de análise de riscos para gestão de mudanças;
- Identificação contínua de perigos e controle dos riscos;
- Análise das atividades esporádicas e aquelas realizadas por terceiros, por meio de formulário específico;
- Manutenção de sistema de emergência, com testes periódicos dos cenários mapeados, capacitação dos empregados brigadistas, rotas de fuga, kits de emergência disponibilizados estrategicamente pelas fábricas e realização periódica de simulados de emergência e abandono das áreas;
- Realização de treinamentos periódicos, tanto de atendimento legal quanto para melhoria contínua do sistema;
- Verificações periódicas do atendimento aos requisitos estabelecidos por meio de auditorias internas e externas;
- Treinamento para recém-admitidos e prestadores de serviço;
- Comitê ergonômico, responsável por implementar as melhorias levantadas nos estudos ergonômicos das atividades;
- Comunicação constante a todos os empregados, por meio de matérias no Jornal Somos TM, periódico 8 Páginas, comunicados de segurança no Jornal Mural e Portal Corporativo e Diálogos de Segurança.

Como resultado, obteve-se a redução de 13,04% na taxa de frequência de acidentes do trabalho e redução de 59% na taxa de gravidade de acidentes do trabalho em 2013, números que demonstram que os investimentos em proteções em máquinas, treinamento e conscientização estão surtindo os efeitos desejados.

Além das práticas já citadas, outros aprimoramentos foram realizados dentro da Termomecanica para garantir segurança e qualidade de vida a todos os empregados da empresa:

- Continuidade na implementação de proteções em máquinas, visando ao atendimento integral da NR-12 do Ministério do Trabalho;
- Substituição da iluminação do pavilhão das linhas de produção de tubos, fundição, recebimento de materiais e laminação, totalizando 78 mil m<sup>2</sup>;
- Aprimoramento do sistema de controle de emergência, adquirindo equipamentos para o atendimento das ocorrências;
- Implementação do processo de avaliação de fornecedores e controle eletrônico de análise e registro de documentação de prestadores de serviços;
- Implementação do procedimento de Segurança com Ferramentas;
- Treinamento e capacitação do corpo técnico na NR-35 – Trabalho em Altura – e NR-12 – Máquinas e Equipamentos;
- Padronização das estatísticas de Segurança do Trabalho;
- Campanhas de segurança como a SIPAT, segurança com as mãos e treinamento de segurança no retorno de férias de fim de ano.

INVESTIMENTOS EM SEGURANÇA	(R\$)
2011	2.354.391,00
2012	3.819.709,00
2013	2.900.403,00

INCIDENTES DE SEGURANÇA DO TRABALHO	2011	2012	2013
Acidentes de trabalho/ano	89	48	49
Percentual dos acidentes que resultaram em afastamento temporário de empregados e/ou prestadores de serviço	66%	54%	73%
Percentual dos acidentes que resultaram em morte de empregados e/ou incapacitação permanente	1%	0%	0%

Para 2014, a Termomecanica tem como metas de segurança:

- Realizar melhorias em 70% dos perigos identificados e classificados com NPR acima de 243;
- Implantar no mínimo 75% das ações identificadas no Programa Corrente pela Segurança;
- Conscientização sobre comportamento seguro, com meta de 95%;
- Realizar o mínimo de duas horas/mês de treinamento por empregado em temas referentes à SST – Saúde e Segurança do Trabalho (somatório de horas de treinamentos de SST em toda a organização/nº de empregados);
- Reduzir em 20% o número de incidentes em relação a 2013;
- Reduzir em 20% a taxa de gravidade de acidentes;
- Reduzir em 20% a taxa de frequência de acidentes.

A força de trabalho da Termomecanica é sempre orientada quanto ao uso de equipamentos de proteção individual (EPI), de acordo com as especificações técnicas da área de segurança, em função dos riscos inerentes à produção.

Para a Termomecanica, o caminho para garantir a prevenção de acidentes de trabalho é a modernização de processos produtivos, mecanização dos equipamentos e melhorias na infraestrutura, somadas à conscientização da equipe sobre questões de segurança.

Pensando nisso, a empresa realiza treinamentos específicos realizados em conjunto com a área de Recursos Humanos, conforme cronograma, e outros treinamentos exigidos pela legislação, além das SIPATs específicas por setor e que incluem temas de medicina ocupacional.

A Termomecanica dispõe de uma brigada de emergência, constituída por empregados de diversas áreas operacionais devidamente treinados e coordenados por técnicos de segurança para garantir o melhor procedimento em caso de emergência

## Segurança de Terceirizados

Tão importante quanto a segurança de sua própria equipe é a segurança dos terceirizados da Termomecanica. Para garantir um ambiente seguro e sem prejuízos, a empresa conta com sistemas para orientar e verificar as condições de trabalho:

- Por meio do Portal Corporativo, os gestores cadastram as atividades a serem realizadas por terceiros, inserindo tipo, duração, local dos serviços, nome da empresa e empregados e seus cargos;
- Depois dessa etapa, as áreas de Segurança do Trabalho e Medicina analisam os riscos, e a área de RH analisa a documentação de vínculo empregatício. Após aprovação, são realizadas as integrações de segurança e análise de risco e APT – Alvará de Permissão de Trabalho – para a liberação dos serviços;

- Diariamente, as análises de risco são revalidadas pelos gestores e, os empregados são imediatamente reorientados quando detectado algum desvio;
- A empresa contratada tem acesso às informações por meio do gestor contratante. O contratante é responsável por manter a documentação e monitorar as atividades realizadas conforme planejado e aprovado;
- Anualmente, todos os terceiros passam por reciclagem de integração de segurança.

## Segurança dos Visitantes

Todas as pessoas que visitam as unidades da Termomecanica recebem, no momento de seu ingresso na empresa, o Manual do Visitante. Trata-se de um documento com orientações sobre os principais procedimentos de segurança e cuidados com o meio ambiente.



Termomecanica



SAÚDE

## O CUIDADO COM OS EMPREGADOS VAI ALÉM DA FÁBRICA

Os empregados recebem informações sobre saúde por meio de palestras e comunicados de orientação, divulgados no Portal Corporativo, Jornal Somos TM e Jornal Mural, o que reforça o caráter educativo e preventivo do PCMSO (Programa de Controle Médico em Saúde Ocupacional).

Em 2013, foram publicados os seguintes comunicados de saúde:

- Prevenção de AIDS e outras doenças sexualmente transmissíveis na SIPAT;
- Dependência química do álcool e de drogas ilícitas, bem como encaminhamento e monitoramento dos casos identificados na empresa;
- Tabagismo/orientação alimentar/diabetes/hipertensão/obesidade/dislipidemia;
- Prevenção dos cânceres femininos mais frequentes e do câncer de próstata;
- Higiene/orientação odontológica (implantes, por exemplo);
- Estresse/leitura;
- Sedentarismo/atividades físicas/colesterol alto;
- Orientação de doenças sazonais;
- Orientações sobre o Programa Nacional de Imunização;
- Hepatites.

## A IMPORTÂNCIA DA EDUCAÇÃO EM SAÚDE

Outra excelente oportunidade de orientação e esclarecimento é a SIPAT – Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho.

Em 2013, durante a SIPAT, foram realizadas palestras sobre:

- Doenças sexualmente transmissíveis, inclusive HIV/AIDS;
- Hepatites B e C, sua prevenção e consequências;
- A importância e o risco das doenças crônicas;
- O autocuidado e o controle da diabetes, hipertensão arterial, dislipidemia (colesterol alterado) e obesidade;
- Atualização das vacinas para a prevenção de doenças como tétano, gripe e HPV;
- Prevenção e detecção precoce dos cânceres de mama, colo do útero e próstata.

Com ênfase na abordagem preventiva dos exames periódicos, as ações de educação em saúde ajudam a demonstrar a importância do cuidado com a saúde do trabalhador, que traz benefícios para si, para sua família, para a empresa e para a comunidade na qual está inserido.

A empresa também reforçou a abordagem familiar entre pais e filhos sobre o uso de drogas e o consumo abusivo do álcool, com seus efeitos devastadores. Essa ação é de suma importância no aspecto preventivo, colaborando com a formação dos jovens, a transferência de valores e o fortalecimento das relações familiares por meio de atividades conjuntas no lazer, na prática de esportes e nos momentos de união em família.

Em 2013, a Termomecânica iniciou o monitoramento dos empregados com dependência química, oferecendo programa com atendimento ambulatorial, psicoterápico e internação, quando indicada.

## AVALIAÇÃO DE PERFIL DE SAÚDE

Além de oferecer condições adequadas de trabalho, integração dos novos empregados com as pessoas, setores e normas administrativas, a Termomecânica solicita, no primeiro mês de admissão, exames de caráter preventivo para possível definição do perfil de saúde do trabalhador. Após análise, e com sua anuência, o empregado poderá ser encaminhado ao Programa de Alimentação Diferenciada (PAD), Programa Antitabagismo, atualização do esquema vacinal, médicos especialistas e outros.

Em 2013, foram feitas 331 avaliações.

### Levantamento dos doentes crônicos (diabéticos, hipertensos, obesos e dislipidêmicos)

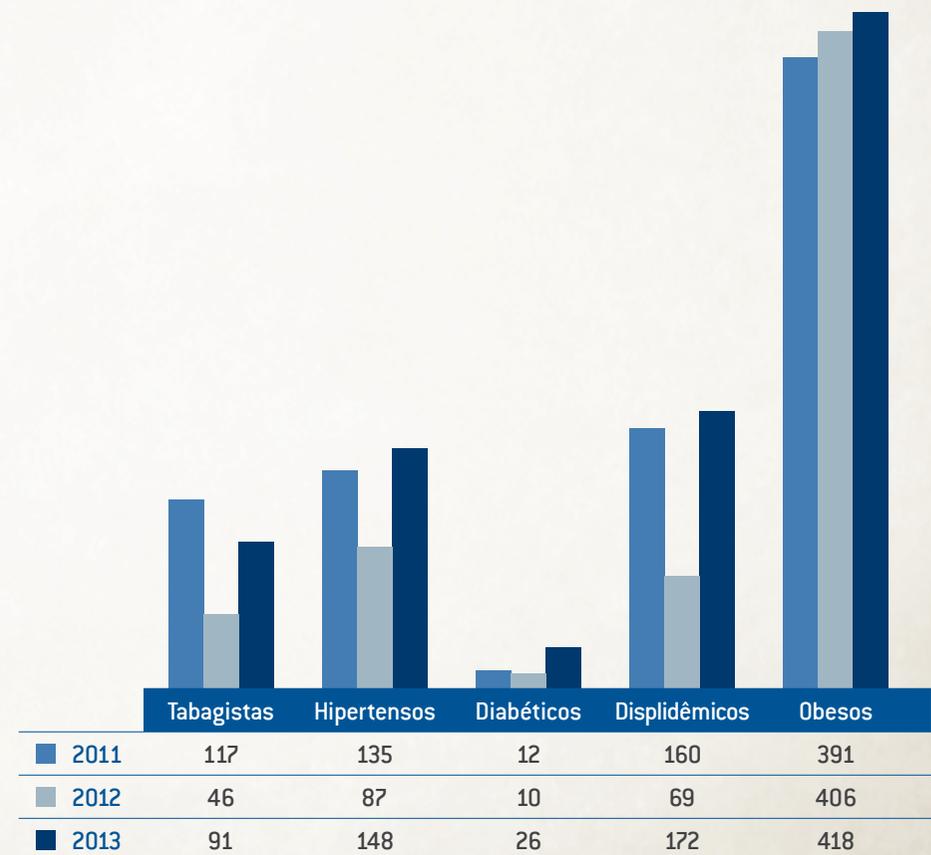
Por meio de referências durante os exames periódicos anuais, são identificados os empregados portadores de diabetes, hipertensão, obesidade, dislipidemia e os tabagistas. Esses trabalhadores são orientados ou encaminhados para o cuidado de sua saúde e monitorados em sua adesão.

Acompanhamentos de casos complexos são monitorados por meio da antecipação de consultas, exames, contatos com os profissionais médicos, promovendo um atendimento melhor, mais rápido e efetivo.

Foi observado que, com o Programa Amil Qualidade de Vida, houve um aumento no número de hipertensos, diabéticos e dislipidêmicos identificados. Essa alteração ocorreu porque o programa propiciou aos trabalhadores a oportunidade de medição pontual do colesterol e da glicemia, encaminhando os casos alterados a especialistas para o controle e complementação do diagnóstico.

Em 2013, houve um aumento no número de empregados que informaram ser tabagistas, decorrente da nova população admitida e de algumas reincidências no fumar.

### Distribuição de empregados tabagistas, hipertensos, diabéticos, dislipidêmicos e obesos por ano TMSP/FSA



## PROGRAMAS OFERECIDOS PELA TERMOMECANICA AOS SEUS EMPREGADOS

### PAD – Programa de Alimentação Diferenciada

Tem por objetivo melhorar a qualidade de vida dos empregados da Termomecanica e da Fundação Salvador Arena que são portadores de hipertensão arterial, diabetes *mellitus* e obesidade, oferecendo orientação e dieta alimentar específica e balanceada.

Os empregados são avaliados pelo médico do trabalho, clínica e/ou laboratorialmente, com retornos regulares ao ambulatório para controles específicos. Também são encaminhados ao serviço de nutrição do restaurante, que oferece dieta indicada no programa.

#### RESULTADOS DE 2013

Número de inclusões	55
Número de inscritos	272

Média de dietas oferecidas no PAD – Termomecanica – FI / FII e FIII

#### MÉDIA DIÁRIA

FI: 120 por dia  
FII e FIII: 29 por dia

### Programa Antitabagismo

Este programa mantém-se aberto o ano todo, podendo ser iniciado a qualquer momento pelo empregado que se interessar.

São realizadas palestras informativas ou orientações individuais sobre o vício no cigarro, seus malefícios, mecanismo de dependência, opções de tratamento e efeitos adversos da medicação e abstinência. O programa enfatiza a vantagem do abandono dessa dependência química, a melhoria na qualidade de vida do indivíduo e de seus familiares, diminuindo riscos à saúde, principalmente doenças cardiovasculares e tumores.

Em 2013, manteve-se a opção de tratamento pelo uso do adesivo de nicotina como medicação antitabagista, conforme resultado apresentado na avaliação dos serviços e trabalhos científicos. A medicação é oferecida gratuitamente a todos os participantes no programa com controles semanais em consulta médica.

A organização reconhece a grande dificuldade dos tabagistas em abster-se do fumo e permite que o empregado retorne ao programa quantas vezes desejar, de acordo com sua motivação.

## PROGRAMA ANTITABAGISMO 2013

Indicadores	FI	FII
Total de participantes	6	2
Apresentou efeitos adversos, porém continuou o tratamento	0	0
Interrompeu o tratamento devido aos efeitos adversos	0	0
Cessou o tabagismo ao término do tratamento medicamentoso	1	1
Cessou o tabagismo após orientação, sem tratamento medicamentoso	0	0

### Controle de Vacinação

Durante o exame periódico, o Departamento de Medicina do Trabalho da Termomecânica efetua o controle sistemático das carteiras de vacinação dos empregados desde a sua admissão, recomendando a atualização de acordo com o Programa Nacional de Imunização – PNI.

A vacinação antitetânica é obrigatória a todos os trabalhadores, atendendo ao PCMSO (Programa de Controle Médico em Saúde Ocupacional), e a vacinação contra hepatite B para todos os brigadistas e profissionais de saúde.

### Programa de Ergonomia

A empresa mantém o Programa de Ergonomia sob consultoria especializada, com o objetivo de promover a adequação dos postos de trabalho ao trabalhador.

O programa já entrou em sua terceira fase, e melhorias são evidentes na área fabril. Modificações de layout e em processos contam com a participação efetiva dos trabalhadores, equipe técnica e alta direção.

O programa é baseado no mapeamento das atividades/postos de trabalho denominado Panorama Ergonômico, em que as situações são classificadas em alto risco e risco ergonômico, atividades de dificuldade, dor e fadiga e situações improváveis. O Panorama é gerenciado pelos coordenadores executivos nomeados pela diretoria. Existem indicadores de acompanhamento e de resultados controlados pela equipe técnica (Segurança do Trabalho e Medicina do Trabalho).

### Profilaxia com Vermífugos

Em 2013, todos os trabalhadores receberam a prescrição de medicação antivermífuga de amplo espectro com retirada gratuita através do programa de benefícios “Doação de Medicamentos”.

### Desafios 2014

Manter o controle e monitoramento de todos os indicadores da saúde do trabalhador;  
Melhorar o índice de sucesso dos inscritos no programa antitabagismo, PAD e doentes crônicos;  
Atingir a conscientização plena do trabalhador na prevenção dos acidentes de trabalho;  
Focar no estímulo à reeducação alimentar e atividade física.



# ΜΕΙΟ AMBIENTE



Termomecanica



## PARA TER SEMPRE É PRECISO CUIDAR DO QUE TEMOS HOJE

O pacto com a qualidade ambiental da Termomecanica está descrito na Política do Sistema Integrado de Gestão, e tamanha é a valorização da gestão de desempenho ambiental que a empresa possui a certificação ISO14001.

A eficácia do sistema é verificada em auditorias internas e externas. O plano de gestão ambiental possui os procedimentos para cumprimento dos requisitos legais aplicáveis à organização, gerenciamento de todos os resíduos gerados, controle de todos os seus aspectos e impactos ambientais e comunicação com as partes interessadas.

A Termomecanica está em constante processo de melhoria de suas atividades, visando à redução e/ou eliminação dos impactos ambientais. Os seus processos possuem controles e ações para acompanhamento dos riscos que cada um apresenta ao meio ambiente.

Os programas são definidos pelo setor de Meio Ambiente em parceria com a área onde será implementada a melhoria. Esses planos são monitorados para verificação do andamento e cumprimento das metas e objetivos apresentados.

## ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTAIS

Para avaliar seus aspectos e impactos ambientais, a empresa possui um sistema próprio, além de medidas de controle, redução e monitoramento.

A identificação dessas atividades possibilita a análise correta para a tomada de ações, bem como a orientação para novos investimentos e formas de controle. Os aspectos são divididos em significativos e não significativos, sendo que os primeiros são prioridade, já que são os de maior impacto ambiental.

As ações de controle e monitoramento são definidas na própria planilha de identificação, com definição de responsáveis e prazo de implantação.

As melhorias são verificadas nos indicadores e metas da área de Meio Ambiente, que são monitoradas mensalmente com justificativas de desvios em casos necessários. Esse processo está implementado desde a certificação em 2011.

## PLANO DE EMERGÊNCIA AMBIENTAL

Os brigadistas são treinados para ação por meio de simulações periódicas de emergência ambiental, que permitem também uma avaliação da sistemática. As situações de emergência identificadas nesses processos possuem procedimentos internos de ação já definidos.

## EDUCAÇÃO AMBIENTAL

A conscientização do público interno é o primeiro passo no cuidado com o meio ambiente. Ela se dá por meio de treinamentos aplicados nas áreas por seus supervisores, que focam no papel de cada empregado e como eles podem ajudar a partir de suas atividades cotidianas.

Englobando sempre assuntos relacionados ao meio ambiente, alguns dos temas recorrentes nessas atividades são: descarte de resíduos, consumo consciente de energia e água, poluição atmosférica e a importância da participação de cada um.

Os meios de comunicação internos também abordam a preservação do meio ambiente em seus artigos. Alguns dos veículos utilizados são o periódico 8 Páginas, Diálogos de Meio Ambiente, Portal Corporativo, Jornal Mural e Jornal Somos TM.

Informações mais relevantes e diretamente aplicáveis a determinadas áreas são comunicadas por meio da SIPAT e treinamentos diretos. Neste ano, os treinamentos serão alinhados diretamente com a área de RH, considerando a competência do empregado a ser treinado alinhada à sua atividade.

A empresa estuda agora formas para o envolvimento do público externo – os familiares dos empregados.

## RESÍDUOS

Uma das prioridades da Termomecanica é a correta destinação dos resíduos gerados por suas operações. Para isso, a empresa estabelece um rigoroso processo para o seu gerenciamento, garantindo a destinação para empresas que cumprem todas as exigências ambientais.

As companhias responsáveis pelo tratamento dos resíduos são previamente auditadas e qualificadas conforme procedimento interno. A otimização dos processos e a busca da redução na geração dos resíduos demonstram uma melhora comparada ao ano anterior.

	2012 - Kg	2013 - Kg
FI	1.925.245,20	1.635.473,15
FII	1.053.333,20	1.122.633,00
TOTAL	2.978.578,40	2.758.106,15

É importante destacar que a Termomecanica faz um acompanhamento da geração interna de resíduos, com metas de redução e formas de controle de descarte.

Os aspectos e impactos ambientais são monitorados mensalmente conforme desdobramento em cada item no plano de negócio da empresa.

As metas estabelecidas para 2014 em relação à geração de resíduos cumprem com os requisitos ambientais aplicáveis e buscam agregar novas tecnologias ao processo, de forma a reduzir os impactos que possam ser causados ao meio ambiente.

## COLETA SELETIVA DE LIXO

Essa coleta busca garantir a correta separação e destinação dos resíduos. Ela é realizada em todos os setores da empresa, tanto na produção quanto na administração.

## GESTÃO AMBIENTAL DOS FORNECEDORES

São rigorosos os procedimentos da Termomecanica para qualificação de fornecedores, os quais são avaliados por suas atividades e precisam apresentar documentos ambientais que comprovem os monitoramentos pertinentes aos seus processos. A homologação do fornecedor é invalidada na ausência desses documentos.

## ÁGUA

A Termomecanica preocupa-se com o uso racional da água. A empresa investe sempre em novos equipamentos que possibilitem a otimização do consumo desse recurso em suas operações diárias.

### INDICADORES AMBIENTAIS CONSUMO DE ENERGIA E INSUMOS

Consumo de água	2011	2012	2013
Fábrica I	194.080 m <sup>3</sup>	210.838 m <sup>3</sup>	110.964 m <sup>3</sup>
Fábrica II	61.428 m <sup>3</sup>	57.577 m <sup>3</sup>	88.976 m <sup>3</sup>
Total	255.508 m <sup>3</sup>	268.415 m <sup>3</sup>	199.940 m <sup>3</sup>

## ENERGIA

A Termomecanica vai muito além da simples mensuração do consumo de energia: seu objetivo é aperfeiçoar, cada vez mais, a gestão desse consumo. Para isso, a empresa realiza um mapeamento, verificando oportunidades de incrementar a eficiência energética em suas operações.

Com essa meta em vista, a Termomecanica investe continuamente no processo de modernização das plantas, atingindo maior produtividade em todos os equipamentos e instalações. A instalação e os testes das novas plantas para produção de tubos e laminados resultaram em aumento no consumo de combustíveis fósseis no ano de 2013.

### CONSUMO DE ENERGIA NAS FÁBRICAS

		2011	2012	2013
Consumo de gás natural	Fábrica I	2.114.245 m <sup>3</sup>	2.004.525 m <sup>3</sup>	3.336.413 m <sup>3</sup>
	Fábrica II	509.021 m <sup>3</sup>	595.441 m <sup>3</sup>	1.543.361 m <sup>3</sup>
	Total	2.623.266 m <sup>3</sup>	2.596.966 m <sup>3</sup>	4.879.774 m <sup>3</sup>
Consumo de energia elétrica	Fábrica I	129.573.686 Kw	134.586.619 Kw	114.256.253 Kw
	Fábrica II	23.107 Kw	73.148 Kw	34.807.558 Kw
	Total	129.596.793 Kw	134.659.767 Kw	149.063.811 Kw
Consumo anual de combustíveis fósseis (litros)	Fábrica I	12.719 L	15.260 L	144.028 L
	Fábrica II	7.850 L	10.520 L	72.468 L
	Total	20.569 L	25.780 L	216.496 L
Taxa de emissão	Fábrica I	0,160 Kg/h	0,033 Kg/h	0,0 Kg/h
	Fábrica II	0,0 Kg/h	0,0 Kg/h	0,0 Kg/h
	Total	0,160 Kg/h	0,033 Kg/h	0 Kg/h

## INVESTIMENTOS AMBIENTAIS

A Termomecanica investiu na adequação de equipamentos e processos, buscando o bem-estar dos empregados e da comunidade do entorno em relação aos impactos ambientais.

As reformas nas estruturas dos prédios e instalações de equipamentos de controle e monitoramento em algumas máquinas foram suas prioridades.

### INVESTIMENTOS EM MEIO AMBIENTE (R\$)

2011	R\$ 698.020,39
2012	R\$ 1.937.976,00
2013	R\$ 2.878.255,70

Do total de investimentos realizados em 2013, R\$ 177.512,46 foram utilizados na investigação de passivo ambiental e análises diversas. Na parte estrutural, R\$ 56.142,24 foram gastos com atenuadores de ruído e a maior parte da verba, R\$ 2.644.601, foi utilizada na troca de telhados.

Novos projetos para instalação de equipamentos e ampliações de áreas serão previamente analisados para verificação de possíveis impactos ambientais. Antes mesmo da aprovação final, é possível identificar os controles necessários e garantir que esses projetos já estejam adequados às ações de controles ambientais na hora de serem liberados para execução.

## CONFORMIDADE AMBIENTAL

Todo mês, são feitas reuniões de análise crítica do sistema para discutir os assuntos ambientais da empresa e o alinhamento dos projetos propostos para controle e minimização dos impactos ambientais, monitorando também indicadores de desempenho ambiental.

A Termomecanica também possui procedimentos para controle da poluição causada por veículos internos e externos. Diariamente, é realizada uma amostragem de medições da qualidade da fumaça emitida pelo escapamento dos veículos que adentram a empresa, sendo os desvios informados ao responsável. A frota própria é rigorosamente controlada, e os veículos passam por manutenções periódicas para garantir seu bom funcionamento.



Termomecânica



*GESTÃO DE FORNECEDORES*

## O COMPROMISSO COM A QUALIDADE ENVOLVE A ESCOLHA DOS PARCEIROS CERTOS

A Gestão de Fornecedores é um fator crítico para o sucesso. A empresa exige de seus fornecedores a qualificação técnica e comercial necessária para permitir a melhor tomada de decisão, visando ao menor custo total de aquisição, considerando as questões financeiras, assim como os diversos aspectos que compõem a qualidade e a garantia do fornecimento e também o atendimento à legislação.

Além disso, a empresa objetiva a valorização e a manutenção de parcerias duradouras com seus fornecedores, baseadas em compromisso mútuo, para agregar valor e dar sustentabilidade aos negócios.

Alinhada com esse compromisso corporativo, a Termomecanica efetua um processo de avaliação, qualificação e monitoração de fornecedores, para garantir que as matérias-primas e os materiais intermediários recebidos, assim como os serviços prestados, sejam fornecidos com qualidade, de modo que não causem nenhum tipo de impacto ao meio ambiente nem tragam riscos à saúde e à segurança dos empregados, além de terceiros que eventualmente estejam prestando serviços na empresa.

Todos os fornecedores são previamente cadastrados e devem apresentar documentação societária completa e atualizada pelos órgãos públicos, entre outros documentos necessários para sua homologação.

Para simplificar a avaliação e a qualificação, a Termomecanica possui um sistema interno de gestão de fornecedores administrado, via Portal Corporativo, baseado em critérios técnicos e legais por tipo de segmento do material ou serviço a ser fornecido.

A Termomecanica exige dos fornecedores de matérias-primas e de alguns insumos previamente selecionados:

- O estrito atendimento às especificações químicas e técnicas aplicáveis ao produto (quando for o caso);
- O cumprimento dos requisitos relativos às normas de Qualidade do produto ou serviço fornecido;
- O atendimento das normas e diretivas internacionais relativas à utilização de substâncias e/ou componentes controlados na fabricação de certos materiais adquiridos (Rohs/Reach);
- O atendimento das normas básicas de Saúde e Segurança e também de Meio Ambiente (quando aplicável).

A empresa também faz o monitoramento do desempenho de seus fornecedores de matérias-primas e de alguns materiais intermediários selecionados a cada fornecimento, avaliando critérios de qualidade e atendimento das especificações, o prazo de entrega, a pontualidade, a assertividade dos documentos fiscais, além do cumprimento dos requisitos legais aplicáveis.

Indicadores gerais de desempenho de fornecedores:

ANO	MATÉRIAS-PRIMAS	MATERIAIS INTERMEDIÁRIOS MONITORADOS
2011	99,55%	99,08%
2012	99,78%	99,67%
2013	99,82%	99,83%

Os contratos de fornecimento, os pedidos de compra e os contratos de prestação de serviços possuem cláusulas específicas de repúdio ao trabalho forçado, impedimento do uso de mão de obra escrava, infantil ou em condições degradantes.

Com relação aos fornecedores de sucatas, a Termomecanica possui um procedimento formal que estabelece os critérios e as diretrizes relativos aos processos de compra, em cumprimento à legislação aplicável. Além disso, a empresa realiza visitas periódicas, por meio de profissionais especializados, visando à orientação quanto à forma mais adequada de acondicionamento, separação e classificação das sucatas, verificando também as operações de reciclagem realizadas e as instalações desses fornecedores.

É importante destacar que, em 2013, a Termomecanica:

- Revisou o procedimento de gestão de fornecedores;
- Avaliou e monitorou um maior número de fornecedores;
- Estabeleceu o sistema de gestão de projetos de investimento para controlar e monitorar a evolução desses projetos;
- Revisou a política de recebimento de sucatas;
- Visitou quase 80% dos fornecedores de sucatas.

Assim, as metas para 2014 da Termomecanica na gestão de fornecedores são:

- Ampliação dos critérios de avaliação e monitoramento dos fornecedores de sucatas;
- Conscientização dos fornecedores para a atuação de forma ética, segura e responsável, com estrito cumprimento da legislação e não permitindo a utilização de mão de obra escrava e infantil, nem a discriminação racial, social e cultural, respeitando a diversidade humana, conforme preceituam os valores da empresa e determina o seu Código de Ética e Conduta Corporativo;
- Inclusão de critérios de responsabilidade social na seleção, avaliação e no monitoramento de seus fornecedores;
- Verificação periódica de evidências da não utilização de mão de obra escrava e infantil, nem de discriminação racial, social e cultural;
- Declaração pública de repúdio ao trabalho infantil, escravo ou às práticas de discriminação;
- Solicitação, aos seus fornecedores, de declaração de conformidade de compromisso de responsabilidade social, a fim de alinhar aos propósitos da Termomecanica.



Termomecanica

*CLIENTES*

## O PARÂMETRO PARA A EXCELÊNCIA DOS PRODUTOS E SERVIÇOS TERMOMECHANICA

As necessidades de mercado definem os nichos de atuação da empresa. Elas são constatadas por meio de visitas de prospecção, comerciais e técnicas, ou mesmo visitas relacionadas aos serviços associados ao produto, além de publicações especializadas e observações dos clientes.

A partir desses processos, é possível obter informações que são consolidadas pela área comercial e fabril, e sua análise permite um maior conhecimento sobre o cliente e o mercado, apontando novas tendências. Isso ajuda a Termomechanica a antecipar-se diante de novas oportunidades, criando novos produtos, aperfeiçoando seus processos de fabricação e investindo na modernização de seu parque fabril.

## PESQUISAS

A Pesquisa de Satisfação do Cliente é o principal instrumento para avaliar e melhorar continuamente o relacionamento com o consumidor. Aplicada anualmente, essa pesquisa avalia aspectos como o nível de satisfação geral, atendimento comercial e técnico, qualidade dos produtos, condições comerciais, entre outros.

Para dúvidas ou reclamações, o cliente conta com diversos canais de atendimento, com registro de sistema interno (SAC/SAP) e direcionamento para as áreas responsáveis. As reclamações são analisadas para determinar as causas e identificar as melhores ações a serem tomadas, sejam elas imediatas, sejam corretivas de longo prazo.

Em 2013, foram registradas 777 reclamações, das quais 485 foram procedentes. Para todas elas foram definidas ações para a eliminação ou minimização da probabilidade de ocorrências. Dessas reclamações procedentes, 362 resultaram em devolução do produto.

Já as Pesquisas de Mercado da Termomechanica são feitas tanto por meio de institutos terceirizados – que avaliam desde market share até tendências de mercado por segmento atendido, buscando a melhoria contínua do atendimento às necessidades dos clientes –, quanto internamente, utilizando fontes primárias e secundárias, como relatórios de visitas, publicações e pesquisas na internet.

## ATENDIMENTO E CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Para a resolução de questões diversas, a Termomechanica conta com diversos canais de atendimento que agilizam o processo. Na área de vendas, o atendimento é efetuado por telefone, e-mail, Portal de Negócios B2B TM e visitas presenciais ao cliente e/ou na Termomechanica.

O Portal de Negócios B2B TM merece destaque, uma vez que dinamizou o atendimento, facilitando o contato com o cliente. Desenvolvido para ser um canal eletrônico de compras e relacionamento, ele trouxe diversas soluções online para o consumidor, entre elas:

- Realização de compras online;
- Consulta de pedidos pendentes e faturados;
- Visualização do extrato de matéria-prima (sucata) de forma resumida ou detalhada;
- Realização de cotações de materiais;
- Cotação de preços em tempo real;
- Realização de alteração de cadastro.

Com o portal, uma cotação ou colocação de pedido agora pode ser realizada em minutos, o que garante retorno rápido às solicitações do cliente com total transparência. Facilidade que vale tanto para itens de prateleira como para materiais especiais, desde que se trate de compra recorrente.

A implementação dessa plataforma de relacionamento e negócios resultou em aumento de 10% na conversão de cotações em vendas. Calcula-se que, em 2014, pelo menos 60% dos clientes usarão a solução.

No que se refere às formas clássicas de contato com o cliente, elas também são de fácil acesso. No site da Termomecanica, a seção Fale Conosco permite o envio direto de sugestões ou reclamações. Outra opção é o uso de e-mail ou telefone para as áreas de logística, comercial ou engenharia.

As manifestações são registradas pelo Portal Corporativo, Salesforce e SAP e são comunicadas de forma integrada aos responsáveis para tratamento das solicitações. Em todos os registros de reclamações de clientes são analisadas as causas e ações corretivas para solucionar/mitigar os problemas.

## PROCESSOS DE APRIMORAMENTO

Buscando a melhoria contínua, a Termomecanica promove treinamentos e reuniões de alinhamento entre todas as equipes envolvidas e também com os clientes, podendo assim rever processos e ferramentas tecnológicas. Os resultados são percebidos através da pesquisa de satisfação e indicadores de cada área.

Os registros das tratativas são feitos via e-mail e as reclamações registradas no SAP através do SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente). Todas as tratativas são resolvidas agilmente (dentro do prazo acordado) e com clareza. As comunicações de procedimentos são informadas aos envolvidos bem como registradas no SAC.

Todas as informações no SAC acabam se tornando instrumentos para futuros processos de melhoria e, conseqüentemente, aprimoramento da qualidade dos serviços prestados.

Além das comunicações diárias com as equipes e treinamentos organizacionais na área de Logística, a Termomecanica realiza treinamentos periódicos com a equipe de parceiros logísticos, como é o caso de sua transportadora contratada, que tem como objetivo integrar os terceiros à cultura da Termomecanica e garantir o nível de serviço requerido pelo mercado de uma maneira geral.

Uma equipe técnica de Logística atua visitando os clientes e analisando aspectos referentes a melhorias de embalagens, processos de expedição e transporte. As visitas são todas registradas, e as ações tomadas após análise de todas as tratativas.

## METAS E DESAFIOS

As metas referentes ao cliente estão diretamente ligadas à eficiência dos processos logísticos, ou seja, atendimento ao prazo de entrega e separação de mercadorias, produtividade global, redução dos níveis de acidente de trabalho e redução de custos logísticos.

Outra importante meta é a eficiência no processo de atendimento ao cliente, que inclui: reduzir no mínimo em 30% o índice de reclamações, responder às cotações em no máximo 10 horas, obter no mínimo 85% de satisfação do cliente (aspecto comercial) e manutenção do orçamento.

Os desafios do atendimento da empresa estão ligados ao processo de melhoria contínua. Com clientes cada vez mais exigentes, a Termomecanica tem como objetivo garantir que a percepção de seus serviços seja sempre maior do que as expectativas.

Abaixo, algumas melhorias de processo implantadas até o fim de 2013:

- Entrega de mercadorias com rastreamento e seguro em até 24 horas após o seu faturamento (procedimento válido para as regiões atendidas na modalidade CIF);
- Centro de distribuição localizado em Joinville (SC) para atendimento aos clientes da região Sul;
- Entregas para linha de tubos para água e gás com auxílio de dois ajudantes, para realização do descarregamento da mercadoria e estocagem no local de recebimento;
- Departamento Logístico com técnicos para a realização de visitas e análise de processos referentes a embalagens, processos de expedição e transporte.

## DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA DE PRODUTO E SUPORTE TÉCNICO

Criado para dar suporte pré e pós-venda aos clientes, além de prestar serviços de assessoria, o Departamento de Engenharia de Produto e Suporte Técnico vai além e atua muito próximo ao cliente.

Graças à expertise singular em metais não ferrosos, a Termomecanica projeta, desenvolve e aprimora produtos e aplicações sempre que surgem novas demandas e exigências dos clientes e do mercado.



Termomecanica



*COMUNICAÇÃO*

A Termomecanica conta com uma área de Comunicação Corporativa, que tem como missão “criar, implementar e dar sustentação a processos e ações de comunicação social que permitem à Termomecanica manter imagem positiva e favorável junto aos seus principais públicos”.

Na empresa, a comunicação formal ocorre a partir das diretorias, gerências e chefias, descendo pela linha hierárquica até os empregados.

Sendo um prestador de serviços, esse setor auxilia seus clientes internos com todo o suporte necessário para as comunicações estratégicas a serem realizadas.

A Termomecanica utiliza diferentes veículos para a difusão de informações internas, tais como:

- **Jornal Mural:** informações atualizadas semanalmente, com temas abrangentes, tais como: cidadania, saúde, recursos humanos, qualidade, cultura e lazer, entre outros. Usado também para comunicados urgentes;
- **Jornal Somos TM:** lançado em 2006, a partir de 2012 passou a ter periodicidade bimestral. Tem como foco, além do trabalhador, sua família;
- **Portal Corporativo:** contém as mesmas informações do Jornal Mural, além de versões digitais do Jornal Somos TM;
- **Quadro de 8 Páginas:** atualizado duas vezes por semana, esse quadro permite a veiculação de mensagens de forma clara, direta e visualmente atrativa, em formato mosaico;
- **Agentes de comunicação:** grupo de empregados comprometidos com a empresa e considerados formadores de opinião, que ajudam a repassar informações, tirando dúvidas e servindo de apoio nos pontos críticos da comunicação.

Responsável também pelas ações de comunicação com o mercado, a área utiliza como recursos a assessoria de imprensa, anúncios de publicidade em veículos especializados, participação em feiras e eventos.

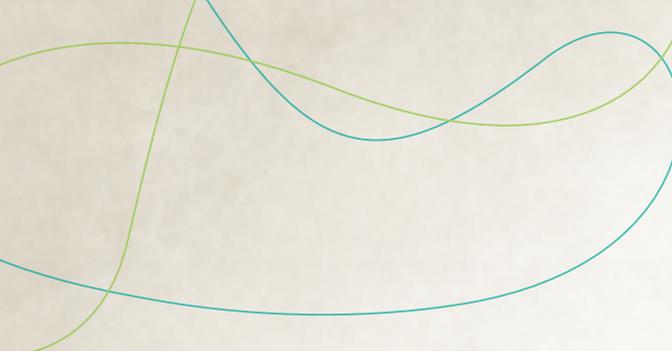
Resultados da Assessoria de Imprensa no ano de 2013

PRESS RELEASES DIVULGADOS	11
ENTREVISTAS CONCEDIDAS	21
EVENTOS COM A IMPRENSA	01
ARTIGOS DE OPINIÃO	03
TOTAL DE MATÉRIAS PUBLICADAS SOBRE A EMPRESA	100



Termomecanica

*AÇÕES COM A COMUNIDADE*



A Termomecanica tem como parte de seus valores a contribuição com a sociedade, trazendo melhorias e benefícios para a comunidade onde está inserida.

A empresa desenvolve atividades, promove mudanças e investimentos que impactam positivamente na vida daqueles que moram próximos a qualquer uma das fábricas. Assim, como parte desse compromisso, em 2013 a Termomecanica realizou as seguintes ações:

- Instalação de semáforo para pedestre na Avenida Caminho do Mar, beneficiando o fluxo para o trânsito de pedestre no entorno da fábrica, escolas e comércio;
- Troca do telhado por telhas tipo sanduíche, que proporcionam a diminuição do ruído e um melhor aspecto estético;
- Instalação de atenuadores de ruídos, que também trazem mais conforto à comunidade do entorno.

Outra preocupação da empresa é reduzir impactos e tomar medidas preventivas, e para isso realiza um mapeamento dos impactos ambientais gerados no processo produtivo que podem causar incômodos à comunidade interna e externa.

A partir desse trabalho, a Termomecanica estabeleceu metas para 2014 com o objetivo de minimizar os aspectos e impactos ambientais de cada área, com seus controles e monitoramentos aplicados. Entre os principais itens de controle, destacam-se ruído e emissões atmosféricas.



Termomecanica



*ANEXOS*

## BALANÇO SOCIAL ANUAL 2013

1 - BASE DE CÁLCULO		2013		2012			
Receita Líquida (RL)		937.088		819.394			
Resultado operacional (RO)		86.517		85.422			
Folha de pagamento bruta (FPB)		147.660		142.069			
2 - INDICADORES SOCIAIS INTERNOS		Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL
Alimentação		15.598	10,56%	1,66%	14.724	10,36%	1,80%
Encargos sociais compulsórios		41.086	27,82%	4,38%	39.282	27,65%	4,79%
Previdência privada		5.720	3,87%	0,61%	5.400	3,80%	0,66%
Saúde		9.123	6,18%	0,97%	9.150	6,44%	1,12%
Segurança e saúde no trabalho		2.757	1,87%	0,29%	3.382	2,38%	0,41%
Educação		32	0,02%	0,00%	37	0,03%	0,00%
Cultura		30	0,02%	0,00%	382	0,27%	0,05%
Capacitação e desenvolvimento profissional		638	0,43%	0,07%	376	0,26%	0,05%
Creches ou auxílio-creche		24	0,02%	0,00%	33	0,02%	0,00%
Participação nos lucros ou resultados		28.041	18,99%	2,99%	25.435	17,90%	3,10%
Outros		3.305	2,24%	0,35%	3.483	2,45%	0,43%
Total - Indicadores sociais internos		106.355	72,03%	11,35%	101.684	71,57%	12,41%
3 - INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS		Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Educação		0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Cultura		0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Saúde e saneamento		0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Esporte		0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Combate à fome e segurança alimentar		0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros		42	0,05%	0,00%	56	0,07%	0,01%
Total das contribuições para a sociedade		42	0,05%	0,00%	56	0,07%	0,01%
Tributos (excluídos encargos sociais)		326.964	377,92%	34,89%	298.771	349,76%	36,46%
Total - Indicadores sociais externos		327.005	377,97%	34,90%	298.827	349,82%	36,47%

4 - INDICADORES AMBIENTAIS						
	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Investimentos relacionados com a produção/operação da empresa	2.878.255	3326,82%	307,15%	1.937.976	2268,71%	236,51%
Investimentos em programas e/ou projetos externos	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Total dos investimentos em meio ambiente	2.878.255	3326,82%	307,15%	1.937.976	2268,71%	236,51%
Quanto ao estabelecimento de "metas anuais" para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa	<input type="checkbox"/> não possui metas <input type="checkbox"/> cumpre de 0 a 50% <input checked="" type="checkbox"/> cumpre de 51 a 75% <input type="checkbox"/> cumpre de 76 a 100%		<input type="checkbox"/> não possui metas <input type="checkbox"/> cumpre de 0 a 50% <input checked="" type="checkbox"/> cumpre de 51 a 75% <input type="checkbox"/> cumpre de 76 a 100%			

5 - INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL		
	2013	2012
Nº de empregados(as) ao final do período	1.842	1.834
Nº de admissões durante o período	249	169
Nº de empregados(as) terceirizados(as)	0	0
Nº de estagiários(as)	15	16
Nº de empregados(as) acima de 45 anos	279	285
Nº de mulheres que trabalham na empresa	115	120
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	0,43%	0,54%
Nº de negros(as) que trabalham na empresa	549	495
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	3,33%	3,13%
Nº de pessoas com deficiência ou necessidades especiais	88	89

6 - INFORMAÇÕES RELEVANTES QUANTO AO EXERCÍCIO DA CIDADANIA EMPRESARIAL				2013		Metas 2014			
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa				59,02		54,52			
Número total de acidentes de trabalho				49		39			
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:				<input checked="" type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)	<input checked="" type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:				<input checked="" type="checkbox"/> direção e gerências	<input type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)	<input type="checkbox"/> todos(as) + Cipa	<input checked="" type="checkbox"/> direção e gerências	<input type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)	<input type="checkbox"/> todos(as) + Cipa
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa:				<input checked="" type="checkbox"/> não se envolve	<input type="checkbox"/> segue as normas da OIT	<input type="checkbox"/> incentiva e segue a OIT	<input checked="" type="checkbox"/> não se envolverá	<input type="checkbox"/> seguirá as normas da OIT	<input type="checkbox"/> incentivará e seguirá a OIT
A previdência privada contempla:				<input type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input checked="" type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)	<input type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input checked="" type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)
A participação dos lucros ou resultados contempla:				<input type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input checked="" type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)	<input type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input checked="" type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:				<input type="checkbox"/> não são considerados	<input checked="" type="checkbox"/> são sugeridos	<input type="checkbox"/> são exigidos	<input type="checkbox"/> não serão considerados	<input type="checkbox"/> serão sugeridos	<input checked="" type="checkbox"/> serão exigidos
Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:				<input checked="" type="checkbox"/> não se envolve	<input type="checkbox"/> apoia	<input type="checkbox"/> organiza e incentiva	<input checked="" type="checkbox"/> não se envolverá	<input type="checkbox"/> apoiará	<input type="checkbox"/> organizará e incentivará
Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):				na empresa 0	no Procon 0	na Justiça 0	na empresa 0	no Procon 0	na Justiça 0
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:				na empresa 0__%	no Procon 0__%	na Justiça 0__%	na empresa 0__%	no Procon 0__%	na Justiça 0__%
Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$):				Em 2013: 445.571			Em 2014: 658.112		
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):				36,12% governo 0,66% acionistas	40,24% colaboradores(as) 6,15 % terceiros	16,83% retido	55,25% governo 0,45% acionistas	25,8% colaboradores(as) 3,39% terceiros	15,11% retido

## 7 - OUTRAS INFORMAÇÕES

Conforme relatório deste documento.



# CRÉDITOS



Termomecanica

**Realização – Termomecanica São Paulo S.A.**

Área de Responsabilidade Social Corporativa  
Maria Luzia de Almeida, Barbara Laura Barbieri Pires e  
Roselaine A. A. Dantas

Produção e Assessoria em Responsabilidade Social Empresarial  
Target Social – Assessoria Ltda.

Direção  
Marcia Hirata Ortega

Projeto gráfico e diagramação  
Cabrillano Comunicação

Redação  
Daniela Beneti

Revisão de texto  
Renata Fontes

Tradução  
Just Traduções S/S Ltda.



Termomecanica

Av. Caminho do Mar, 2652, Complemento 2700  
09612-000 - São Bernardo do Campo - SP - Brasil  
Tel.: 11 4366-9777  
[www.termomecanica.com.br](http://www.termomecanica.com.br)

