

Relatório de sustentabilidade 2022



Índice

Sobre este relatório





01.	PÁG 08	06.	PÁG 34
Mensagem do Conselheiro Delegado		Qualidade, inovação e sustentabilidade dos nossos produtos e processos	
02.	PÁG 12	07.	PÁG 46
Grupo Puma em 2022		Proximidade e confiança com os clientes	
03.	PÁG 14	08.	PÁG 51
Quem somos		Bem-estar e desenvolvimento do staff	
04.	PÁG 18	09.	PÁG 58
Governança corporativa e gestão responsável		Fundação Grupo Puma	
05.	PÁG 28	10.	PÁG 62
Estratégia de sustentabilidade		Índice de Conteúdos GRI	

Sobre este relatório







Critérios que regem a elaboração do Relatório

As informações reportam-se de acordo com os princípios de qualidade e definição de conteúdos estabelecido pela GRI.

Princípios para a definição dos conteúdos do relatório

-  Inclusão dos grupos de interesse
-  Contexto de sustentabilidade
-  Materialidade
-  Exaustividade

Princípios para a qualidade do relatório

-  Precisão
-  Equilíbrio
-  Clareza
-  Comparabilidade
-  Fiabilidade
-  Pontualidade

O relatório foi elaborado com o envolvimento e participação de diferentes áreas responsáveis do Grupo Puma através de um processo interno de recolha e contraste de informações, com indicadores e dados de medição quantitativa e qualitativa que se desenvolvem ao longo do presente documento.

O presente Relatório de Sustentabilidade integra os principais resultados do Grupo Puma em 2022 no âmbito do desenvolvimento sustentável e da gestão responsável do impacto da nossa atividade nas pessoas e no planeta.

A empresa realiza este exercício de reporte de forma voluntária como parte do seu compromisso com a transparência no sentido dos seus grupos de interesse. O relatório foi elaborado em conformidade com a opção Essencial dos Padrões da Global Reporting Initiative (GRI).

Conteúdos do Relatório

Os conteúdos incluídos neste relatório foram definidos a partir de um estudo de materialidade que nos permitiram determinar os temas relevantes para o desenvolvimento do negócio e para os grupos de interesse.

Na elaboração do estudo de materialidade foram seguidos os critérios estabelecidos pela GRI e foi integrada tanto a visão interna da empresa, como a participação externa dos grupos de interesse.

Pode consultar-se o Estudo de materialidade completo no ponto “Estudo de materialidade”.

Alcance da informação

A informação reportada faz referência à atividade e principais resultados da empresa em Espanha no exercício fiscal de 2022, integrando o seu desempenho no âmbito económico, social e ambiental.

O alcance das informações reportadas correspondem ao Grupo Puma e todas as entidades que dele fazem parte.



Estudo de materialidade

Com o objetivo de definir a nossa estratégia de sustentabilidade realizámos o primeiro estudo de materialidade do Grupo Puma em 2021.

Esta análise tem como objetivo identificar e priorizar os principais temas ambientais, sociais e de governação (ASG) nos quais impactamos como empresa e que impactam no nosso desempenho.

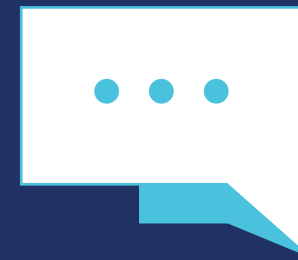
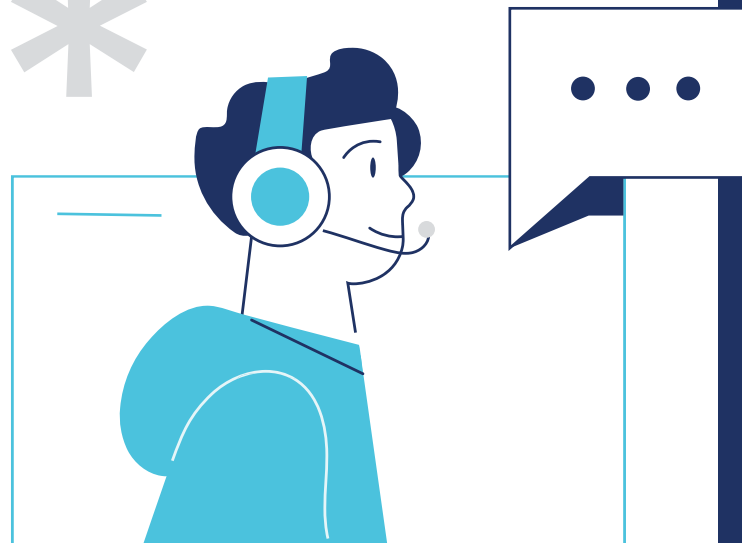
Além disso, integra a visão e as expectativas dos nossos principais grupos de interesse relativamente ao nosso triplo impacto ASG.

Desta forma, a análise de materialidade permite-nos ter uma visão global do nosso negócio e do ambiente no qual operamos para alinhar e orientar o nosso foco estratégico de sustentabilidade com as necessidades dos nossos colaboradores, clientes, fornecedores e sociedade em geral.

O estudo de materialidade consta de três fases:

1. IDENTIFICAÇÃO DE TEMAS RELEVANTES

Para a identificação dos temas relevantes levou-se a cabo uma análise de mais de 70 fontes de informação tanto corporativas como externas (tendências em sustentabilidade e reputação, tendências do setor e regulação, entre outras).



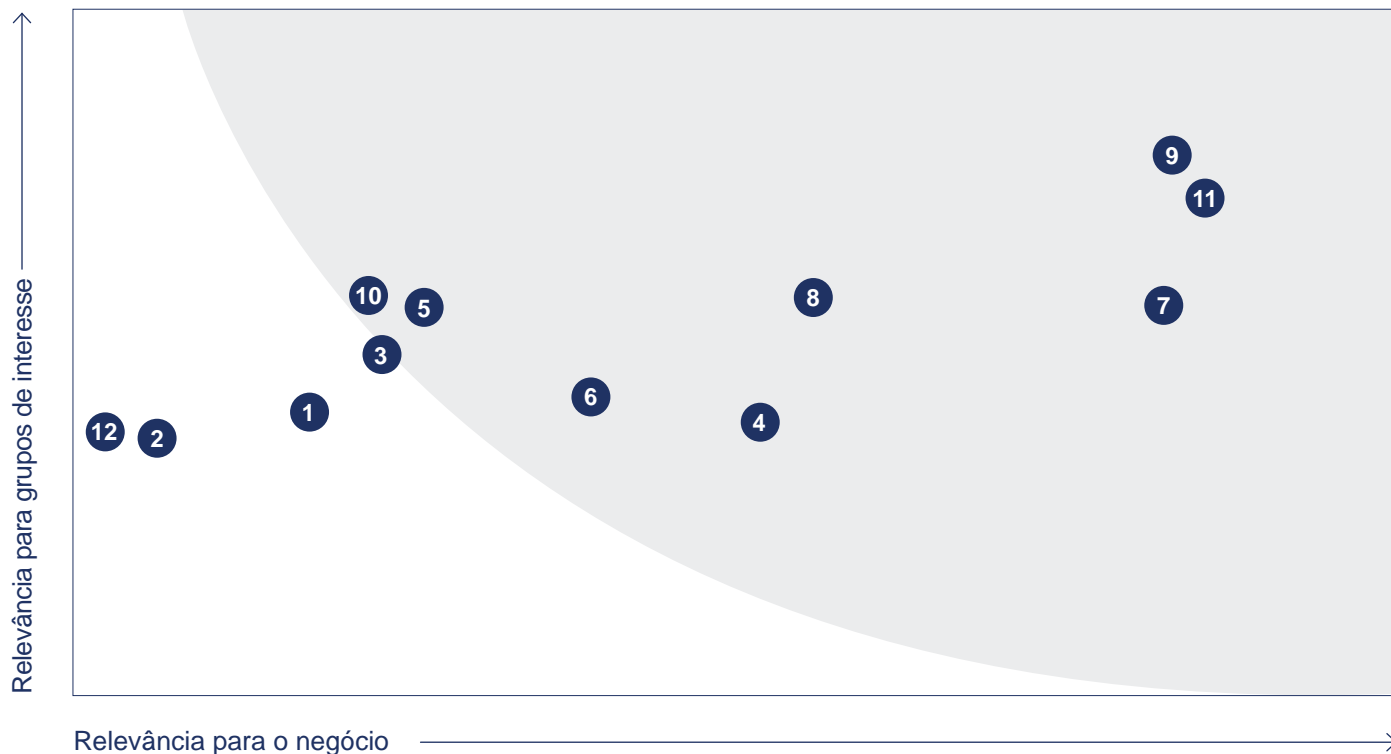
2. PRIORIZACIÓN DE LOS TEMAS RELEVANTES

Os temas identificados foram consultados através de inquéritos e entrevistas em profundidade aos principais grupos de interesse do Grupo, com o objetivo de determinar o impacto e a relevância de cada assunto material.

Neste sentido, realizaram-se mais de 170 consultas a clientes, colaboradores e fornecedores, além de entrevistas ao CEO e aos responsáveis das áreas de I+D, Produção, Recursos Humanos, Qualidade e Ambiente, Jurídico e Comercial. Também se realizaram como análises complementares um estudo de tendências sociais e em sustentabilidade, bem como um benchmarking setorial..

3. MATRIZ DE MATERIALIDADE

Os resultados das consultas consolidam-se numa matriz de materialidade na qual se incluem os temas com uma relevância superior a 60%, a gerir de forma estratégica pelo Grupo Puma. No presente relatório reportam-se informações detalhadas sobre a gestão e desempenho destes assuntos.



○ Relevância alta ● Relevância muito alta



TEMAS MATERIAIS

- 1 Éticas e modelos de conduta
- 2 Governança Corporativa
- 3 Prevenção de riscos e cumprimento normativo
- 4 Produção e processos sustentáveis
- 5 Alta tecnologia aplicada
- 6 Qualidade e gestão do impacto ambiental
- 7 Agilidade, distribuição e rede de vendas qualificada
- 8 Relação com fornecedores e contratantes
- 9 Satisfação dos clientes e fidelidade
- 10 Formação interna e desenvolvimento de competências
- 11 Segurança, saúde e bem-estar no trabalho
- 12 Compromisso com a comunidade

01.

Mensagem do Conselheiro Delegado



Em nome de todas as pessoas que fazem parte do Grupo Puma, enche-me de orgulho apresentar o **Relatório de Sustentabilidade 2022**. Esta publicação reúne os principais desafios do ano e aprofunda a nossa Estratégia de Sustentabilidade que expõe os nossos compromissos em matéria ambiental, social e de governação para contribuir desde a nossa atividade, ao bem-estar das pessoas no sentido de um futuro sustentável.

Se algo se destaca em especial no ano de 2022 foi o **ponto de inflexão que marca o processo de fusão das diferentes sociedades para a criação do Grupo Puma España S.L.** Trata-se, sem dúvida, de uma das principais conquistas realizadas a nível corporativo. Graças a esta fusão, poderemos continuar a oferecer soluções construtivas através da tecnologia e a inovação de uma forma muito mais eficiente, fazendo disto alavanca no sentido de economias de escala em pessoal e centralizando muitas das atividades que até agora implicavam a dedicação de muitos mais recursos, com o impacto que isto acarreta. Agilizámos e otimizámos inúmeros processos, que até agora se vinham prestando em diferentes sociedades do grupo e que após a operação de fusão se prestam a uma única sociedade, com os seus vinte centros. A fusão reduz incrivelmente o volume de operações intergrupo e a carga de trabalho em muitas áreas, passando

de organizações e organigramas locais para uma organização global estruturada, operando de forma muito mais coordenada e fluida sob os mesmos procedimentos.

A este importante passo soma-se o nosso constante desejo de **continuar a avançar na inovação de produtos**. Como empresa comprometida com inovar e oferecer ao mercado novas soluções que permitam ao setor da edificação transformar-se no sentido de um modelo mais sustentável, este ano levámos a cabo o lançamento de 75 novos produtos e reformulações.

Fortalecemos o nosso compromisso em investigação de conglomerantes e matérias-primas mais respeitadoras do meio ambiente, mantendo uma estreita relação do departamento de I+D do Grupo Puma com o Centro de Inovação Andaluz para a Construção Sustentável (CIAC) em diferentes âmbitos. Entre eles, cabe destacar os avanços com agregados reciclados, cinzas e cimentos de baixas emissões. Neste sentido, **o nosso principal objetivo para o ano de 2023 é avançar no estudo de novos produtos mais sustentáveis e com menos emissões de CO2.**

Em linha com o nosso compromisso para minimizar a nossa pegada de carbono, o Grupo Puma mantém mais um ano o seu vínculo com o carimbo **Miteco**, que facilita às organi-

zações participantes demonstrar a participação no registo de emissões de carbono, bem como refletir o grau de esforço afetado na luta contra as alterações climáticas. O Grupo Puma o ano passado obteve o selo de medição, redução e compensação do ano de 2021 que reflete o grande esforço realizado nos últimos quatro anos. **O relatório de medição da nossa pegada de carbono regista uma importante redução que se situa em cerca de 70%**, verificado por Applus+. Este dado é corroborado por medidas como o consumo de 100% da energia de origem renovável, reduzir o consumo de eletricidade por tonelada produzida e caminhar no sentido do autoconsumo energético nos nossos centros.

A nossa aposta na inovação tecnológica, juntamente com a nossa ampla rede de fábricas localizadas em raios muito próximos entre as matérias-primas e o cliente final, fazem com que **a pegada de carbono dos nossos produtos se situe abaixo da média do setor**. A nível industrial, o ano de 2022 viu investimentos muito importantes em diferentes fábricas baseados na implementação de processos altamente eficientes, otimizando a utilização de recursos, a redução de resíduos e emissões, impulsionando a integração digital baseada na Indústria 4.0 e procurando a autossuficiência energética.

Todos estes investimentos permitem-nos continuar na vanguarda da investigação e processos.

A digitalização foi outro dos pontos chave da empresa ao longo de 2022, continuando com o trabalho para digitalizar todos os nossos canais de relação com os principais grupos de interesse, ganhando em eficiência, confiança e oferecendo o melhor serviço e qualidade. Estreitar a nossa relação com todas as pessoas, empresas e organizações fornecedoras e colaboradoras é crucial para assegurar a qualidade do nosso serviço e o fornecimento num contexto socioeconómico complexo, marcado pela guerra na Ucrânia e pela inflação.

Neste contexto, é primordial para o Grupo Puma **proteger a saúde e o bem-estar de todas as pessoas que fazem parte do staff, para que encontrem na nossa empresa o melhor lugar para trabalhar e se desenvolver profissionalmente**. Mantemos à risca a nossa Política de Prevenção de Riscos e Saúde Laboral e preocupamo-nos em melhorar as condições sociais e familiares dos colaboradores, com medidas para favorecer a conciliação da vida laboral e familiar e o desenvolvimento de programas específicos para melhorar a sua saúde.

A partir da **Fundação Grupo Puma** continuámos em 2022 a impulsionar a formação especializada de qualidade e a investigação para a inovação no setor. Além disso, foram colocadas em andamento iniciativas solidárias para ajudar quem mais necessita como, por exemplo, as pessoas afetadas

pela erupção do vulcão de La Palma, que receberam donativos de produtos da gama Pumacril para pintar as zonas danificadas.

Por fim, e em linha com o ODS 17, **acreditamos firmemente na necessidade de realizar alianças para continuar a transformar a nossa sociedade a partir do setor da construção**. Por isso, colaboramos com diferentes entidades sociais, associações profissionais, organizações setoriais, instituições académicas e de investigação para somar forças a partir de todos os nossos âmbitos de atuação perante os desafios comuns que nos surgem, não apenas desde o setor, mas também como sociedade em geral.

Através deste relatório queremos transmitir mais detalhes e informações sobre como enfrentamos este desafio até à sustentabilidade desde o Grupo Puma. Obrigado por nos acompanhar nesta apaixonante viagem.

Atentamente,

Francisco Jiménez San Martín,

Conselheiro Delegado

02.

Grupo Puma em 2022

Impacto Económico



+ **5%** de aumento de vendas



Contribuição fiscal
5% mais do que em 2021



Primeiro fabricante de argamassas a nível nacional com uma quota superior a **20%** (Alimarket)



18 fábricas a nível nacional
+ 2 centros de produção



Fábricas em Portugal, Argélia, Marrocos, Índia, Colômbia e Costa Rica



Exportação com mais de **50 países** dos 5 continentes

Impacto Social



422 empleados



+ **5,5%** vs **2021**



97,87% contratação indefinida. 6,4% mais do que em 2021 un 6,4% más que en 2021



2% dos resultados investidos em formação para colaboradores



Mais de **2.000** fornecedores, **98%** nacionais e locais



Aumento no investimento de fornecedores de **10%**



Colaboração com **33** entidades através da Fundação Grupo Puma

Impacto Ambiental



Redução de cerca de 66,3% das emissões de CO₂ em 4 anos. Sello Miteco compensação 100%



100% da energia consumida advém de energias renováveis



100% gama de produtos com Declaração Ambiental



Implementação de fontes de energia próprias **em todas** as nossas unidades



-4% de redução do consumo de papel por tonelada produzida



-7,8% redução do consumo de plástico por tonelada produzida

03.

Quem
somos

O Grupo Puma é uma empresa especializada no fabrico e comercialização de argamassas e materiais para construção.

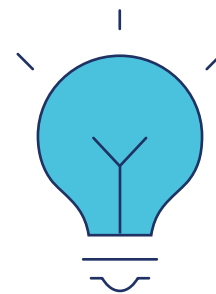
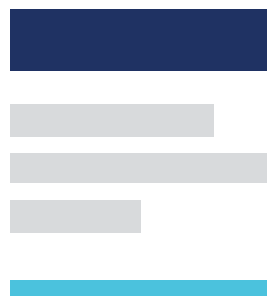
Com mais de quarenta anos de experiência no setor, oferecemos uma ampla gama de produtos de excepcional e reconhecida qualidade, fruto de um cuidadoso estudo dos seus componentes e qualidades.



3.1. Visão, missão e valores

A NOSSA MISSÃO

A nossa missão é oferecer soluções de construção através da tecnologia e da inovação que ajudem a melhorar o bem-estar das pessoas no sentido de um futuro sustentável.



A NOSSA VISÃO

O Grupo Puma tem uma visão muito clara e esforça-se por ser líder no mercado da construção, apostando na qualidade, no serviço e na proximidade do cliente.

OS NOSSOS VALORES

Compromisso com clientes, fornecedores, staff, com a qualidade, a sociedade e o meio ambiente.

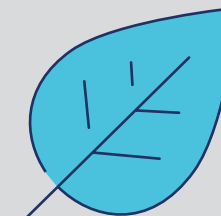
Boa relação qualidade-preço que nos permite manter a fidelidade dos nossos clientes e a excelência nos nossos serviços e produtos.

Proximidade com o cliente através da nossa ampla rede de produção e distribuição que nos permite oferecer um serviço único no setor.

Inovação contínua em produtos e processos através do investimento em I+D, tecnologia e o desenvolvimento de novo talento especializado.

Sustentabilidade e Responsabilidade Social. Trabalhamos no sentido de uma construção responsável para as pessoas e para o planeta, procurando materiais e soluções que melhorem a sustentabilidade dos espaços nos quais vivemos.

Assumir a nossa responsabilidade como líderes do mercado e ser protagonistas das mudanças e transformações necessárias.



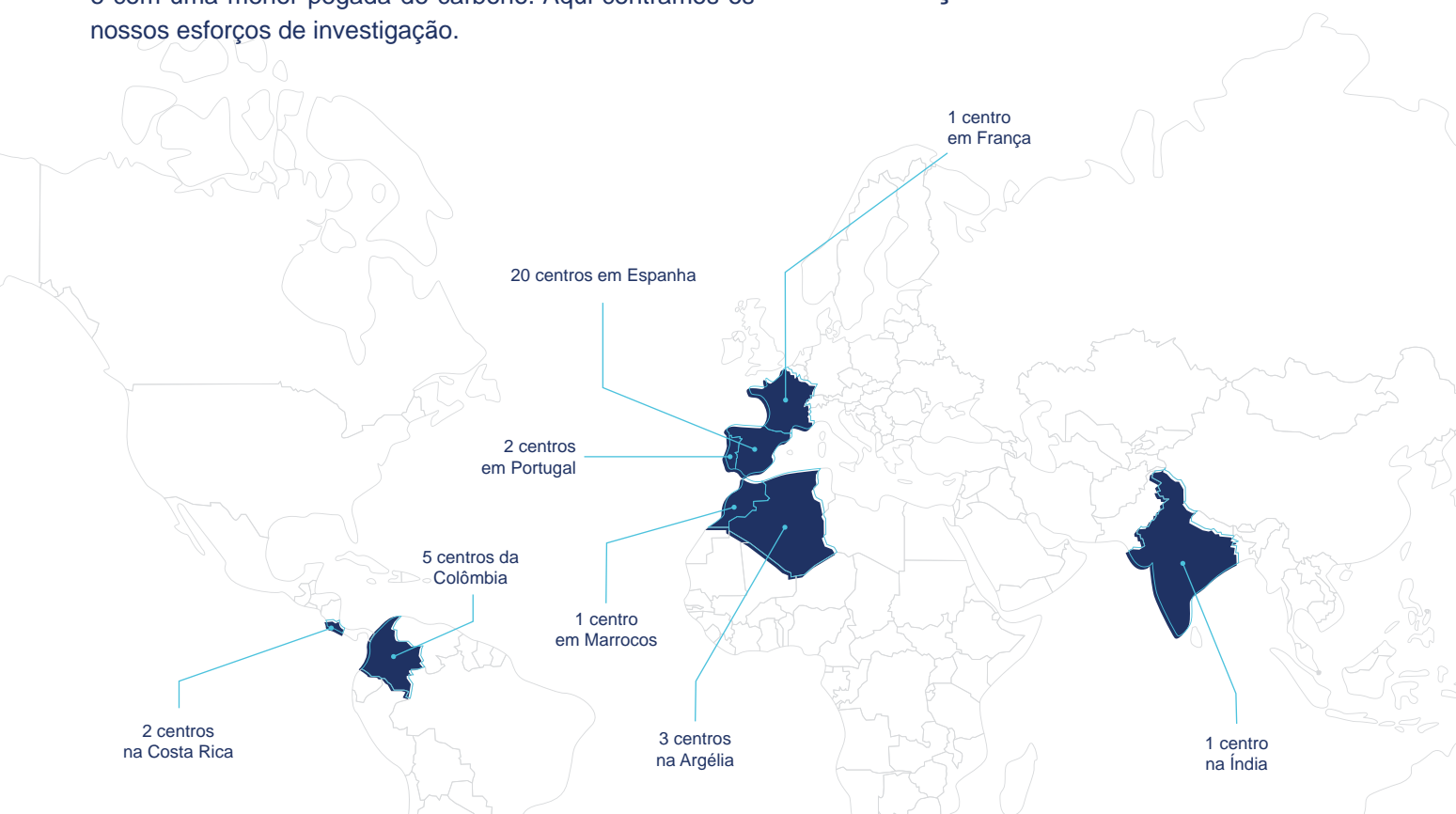
3.2. Modelo de negócio

O nosso modelo de negócio está centrado em trabalhar com matérias-primas selecionadas para fabricar colas e argamassas da mais alta qualidade utilizando soluções tecnológicas e inovadoras que sejam cada vez mais sustentáveis e com uma menor pegada de carbono. Aqui centramos os nossos esforços de investigação.

Contamos com uma ampla rede de distribuição e uma produção flexível que nos permite garantir uma comercialização ágil e rápida a partir de qualquer ponto da geografia espanhola.

Além disso, proporcionamos assessoria técnica de qualidade aos profissionais através da nossa rede de vendas, projetistas e técnicos altamente qualificados e instruídos mediante programas de formação contínua.

PRESENÇA DO GRUPO PUMA



A NOSSA GAMA DE PRODUTOS

A equipa de investigação do Grupo Puma trabalha no desenvolvimento contínuo de novas fórmulas que melhorem as propriedades, minimizem os custos, reduzam o impacto ambiental e permitem uma aplicação simples.

Todos os nossos produtos são testados em laboratório e submetem-se a um rigoroso controlo de qualidade para assegurar a sua eficácia e fiabilidade.

Atualmente, o Grupo Puma exporta para mais de 50 países uma ampla gama de produtos que abarcam diferentes setores dentro da construção.

- | | | | |
|--|-------------------------|--|----------------------------------|
| | Adesivos | | Pavimentos ligeiros |
| | Argamassas para juntas | | Soluções de reabilitação |
| | Monomassas | | Soluções de reabilitação ligeira |
| | Rebocos | | Aditivos e primários |
| | Argamassas de decoração | | Membrana acrílica |
| | Argamassas especiais | | Tintas |
| | Linha Cal | | Linha paisagismo |
| | Isolamento | | Asfálticos |
| | Pavimentos | | Gama gesso |

3.3. Alianças setoriais

O Grupo Puma é uma empresa ativa dentro do setor da construção cujo objetivo é promover e estar na vanguarda nos processos e soluções que impulsionem o setor e melhorem o bem-estar das pessoas.

Por isso, impulsionamos um ecossistema colaborativo com diferentes empresas e entidades especializadas do setor.

ACE: Asociación de Consultores de Estructura

AECOC: Asociación Española de Codificación Comercial **AEPC:** Asociación Española de Pavimentos Continuos

AISLA: Asociación de Instaladores de Aislamiento

ANDIMAC: Asociación Nacional de Distribuidores de Cerámica y Materiales de Construcción

ANERR: Asociación Nacional de Empresas de Rehabilitación y Reforma

ANFAPA: Asociación de Fabricantes de Morteros y SATE

ARPHO: Asociación de Reparación, Refuerzo y Protección del Hormigón

CONSORCIO PASSIVHAUS: Asociación de construcción pasiva en España.

FICAL: Fórum Ibérico de la Cal

GBCe: Green Building Council España para impulsar la construcción sostenible en España

PACTO MUNDIAL Red Española



04.

Governança corporativa e gestão responsável

4.1. Estructura de governanza

A 1 de outubro de 2022 materializou-se a fusão numa única entidade das oito sociedades que anteriormente faziam parte do grupo.

ADMINISTRAÇÃO

A nossa estrutura de governação responde à figura de um Presidente não executivo, o CEO da empresa como responsável pelas funções de gestão, governação e representação do Grupo e um Comité de Direção que reúne todas as áreas executivas da empresa.

Principais funções da administração



Definir e aprovar estratégias gerais das sociedades, bem como estabelecer a estrutura organizativa da empresa.



Supervisionar a execução e a consecução dos objetivos do plano estratégico.



É responsável pela tomada de decisões em matéria financeira e operativa.



Gerir as relações a longo prazo com os órgãos de gestão do Grupo Puma e supervisionar a linha executiva e alta direção.



Defender e difundir os valores do Código de Ética, assegurando que o Programa de Prevenção de Riscos e Gestão do Cumprimento e a direção estratégica da empresa sejam compatíveis.



Em matéria de prevenção de riscos e gestão do cumprimento, o órgão de administração, com a assistência do Comité de Cumprimento, assume as funções de supervisão, controlo e revisão indicadas no Código Penal espanhol.

Composição do Comité

O Comité é composto com caráter permanente por:

- CEO
- Departamento de Marketing
- Departamento Técnico / I+D+I
- Departamento de Produção
- Departamento de Administração Central
- Direção Comercial

A Direção Jurídica exerce a função de secretaria do Comité. As direções de outros departamentos (RH, Financeiro, Sistemas) estão presentes nas reuniões a pedido do Comité de acordo com os pontos da ordem do dia.

Principais funções do Comité

Atribuir os recursos necessários para estabelecer, avaliar, manter e melhorar o programa em cada uma das áreas de risco.

Determinar os papéis e responsabilidades adequadas para a consecução do plano estratégico.

Manter sistemas e canais de comunicação efetiva com as áreas.

Reportar o desempenho e o cumprimento da estratégia ao órgão de administração.

Em matéria de cumprimento, o Comité de Direção supervisiona o desenvolvimento e a implementação do programa de Prevenção de Riscos e Gestão do Cumprimento.

4.2. Gestão de riscos e cumprimento

A identificação, prevenção e gestão de riscos é um elemento fundamental no desenvolvimento da atividade do Grupo Puma.

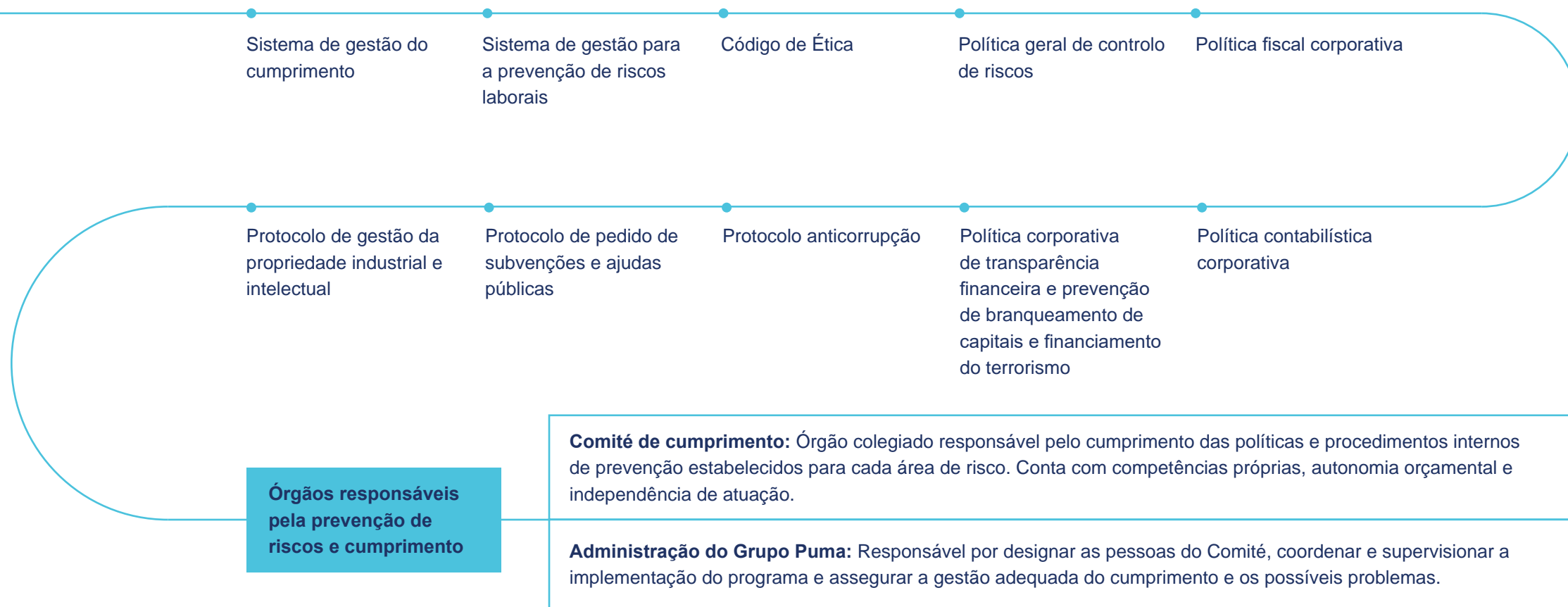
No nosso Programa de Prevenção de Riscos e Gestão do Cumprimento reunimos as políticas corporativas e procedimentos gerais de gestão de riscos nas diferentes áreas de atuação do Grupo Puma.

Algumas destas políticas desenvolvem-se através de protocolos específicos de atuação que determinam os procedimentos preventivos e controlos aplicáveis, bem como condutas específicas que garantam o cumprimento da normativa vigente.



PROGRAMA DE PREVENÇÃO DE RISCOS E GESTÃO DO CUMPRIMENTO

Políticas e procedimentos para definir modelos essenciais de comportamento para todo o staff com o objetivo de prevenir condutas ilícitas ou censuráveis:



POLÍTICA GERAL DE CONTROLO DE RISCOS

Constitui o quadro geral de atuação da nossa empresa e pressupõe um instrumento de controlo e gestão de riscos no desenvolvimento das atividades do Grupo. Os seus principais objetivos são:



1.

Fomentar uma atuação dentro da organização conforme a ética e a normativa vigente.

2.

Identificar, medir, gerir e controlar os possíveis riscos penais e outras ameaças relevantes nas diferentes áreas do Grupo Puma.

3.

Projetar, tanto nas pessoas que fazem parte do Grupo Puma, como nas externas que com este se relacionam, uma mensagem de recusa absoluta perante condutas ilícitas no seio da nossa organização.



SISTEMA DE GESTÃO DO CUMPRIMENTO

Sistema de gestão do cumprimento vela pelo desenvolvimento eficaz da Política geral de controlo de riscos. Para tal, estabelece o funcionamento do canal de denúncias e o seu seguimento.

Além disso, com este sistema é gerida a difusão e formação correspondentes sobre o Programa de Prevenção de Riscos e Gestão do Cumprimento.

Assim, estabelece o procedimento de revisão interna para a atualização do Programa e os processos de informação do Comité de Cumprimento ao órgão de administração.

4.3. Ética e transparência

No Grupo Puma acreditamos na integridade, na ética e no respeito pelos direitos humanos como pilares da nossa atividade empresarial. Estes princípios, valores e modelos de conduta são indicados no nosso Código de Ética.

O Código de Ética tem como objetivo desenvolver os valores corporativos da empresa e orientar as atuações do staff e o estabelecimento de relações profissionais e de negócio com outras empresas.



PILARES DO CÓDIGO DE ÉTICA DO GRUPO PUMA

Integridade e ética

Todas as pessoas que fazem parte do Grupo Puma deverão exercer a sua atividade com objetividade, profissionalismo e honestidade.

Respeito pelos direitos humanos

Toda a atuação do grupo e das pessoas que dele fazem parte deverá respeitar o quadro dos direitos e liberdades fundamentais da Declaração Universal dos Direitos Humanos das Nações Unidas.

Cumprimento normativo

Durante o desenvolvimento das suas atividades profissionais, deve manter-se um estrito respeito pela normativa legal vigente nos territórios onde o grupo esteja presente.



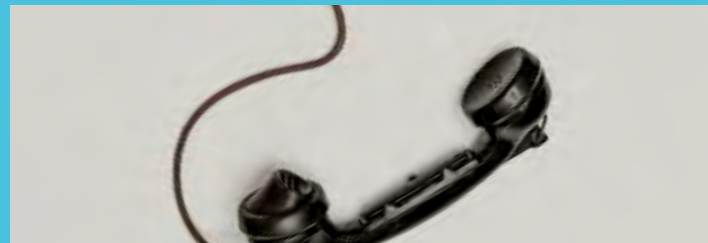


CUMPRIMENTO, SEGUIMENTO E CONTROLO

Todas as pessoas que fazem parte do grupo devem conhecer os pilares do Código de Ética, respeitá-los e velar pelo seu eficaz cumprimento.

Além disso, qualquer membro do staff pode enviar as suas sugestões ou consultas sobre o código para o Comité de Cumprimento. Este órgão é responsável por assegurar o cumprimento ético e promover a difusão e formação específica necessária para a sua correta aplicação.

O Comité poderá agir por iniciativa própria ou ainda a pedido de qualquer pessoa empregada ou de terceiros. As suas decisões são de carácter vinculativo para toda a empresa e seus colaboradores.



CANAL DE DENÚNCIAS

A Direção e colaboradores do grupo têm o dever de denunciar ao Comité de Cumprimento comportamentos ilícitos, irregularidades e incumprimentos dos quais tenham conhecimento através do correio eletrónico canaldedenuncias@grupopuma.com, garantindo a máxima confidencialidade. O canal de denúncias é uma ferramenta útil não apenas para descobrir possíveis irregularidades, mas também para a melhoria contínua do nosso sistema de prevenção de riscos penais.



COMPROMISSO COM OS DIREITOS HUMANOS

O respeito pelos direitos humanos é um princípio básico do nosso Código de Ética. Isto significa que toda a atuação do grupo ou de qualquer uma das pessoas que o integram guardará sempre um respeito escrupuloso com os direitos humanos e liberdades públicas fundamentais.

Desde novembro de 2021 o Grupo Puma faz parte da Rede Espanhola do Pacto Mundial das Nações Unidas como empresa comprometida com a sustentabilidade e a gestão responsável.

Além disso, estabelecemos os nossos compromissos com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030 das Nações Unidas, para os quais podemos contribuir e nos quais temos impacto através da nossa atividade.

4.4. Cibersegurança e proteção de dados

No Grupo Puma promovemos a cibersegurança e a proteção dos dados pessoais que gere a empresa através de um protocolo específico que assegura o cumprimento da legislação aplicável e a adequada utilização interna das informações. Todo o staff recebeu formação específica nesta matéria.



MEDIDAS PARA A UTILIZAÇÃO CORRETA DAS INFORMAÇÕES E DOS SISTEMAS INFORMÁTICOS

- ✓ Todo o staff tem a obrigação de fazer uma boa utilização dos sistemas, equipamentos informáticos e outros dispositivos tecnológicos facilitados para o desenvolvimento do seu trabalho, ficando proibida a sua utilização para a comissão de qualquer ato que possa ser causa de responsabilidade civil, penal ou de qualquer tipo de sanção.
- ✓ Medidas de segurança e controlo indicadas em cada um dos documentos de segurança para controlar o acesso e a edição de dados de carácter pessoal. O Departamento de Sistemas é responsável por gerir as autorizações de acesso.
- ✓ Prevenção de possíveis intrusões externas em ficheiros com dados pessoais através da instalação e atualização dos programas antivírus correspondentes.
- ✓ Informações sobre a utilização correta de equipamentos informáticos e prevenção de possíveis vulnerabilidades de segurança.



4.5. Relação com fornecedores

No Grupo Puma colaboramos com os nossos fornecedores com o objetivo de favorecer o desenvolvimento mútuo e gerar relações baseadas na confiança e no comportamento ético.

Mais de 2000 fornecedores tiveram relação contratual com o Grupo Puma ao longo do ano do 2022

Durante os últimos dois anos a relação com os nossos fornecedores demonstrou ser mais importante do que nunca. Graças ao trabalho e ao compromisso conjunto, superámos anos complexos em termos de fornecimento e custos de matérias-primas.

No ano que vem continuaremos a trabalhar para assegurar o compromisso dos colaboradores do grupo com a sustentabilidade e especificamente com a redução da pegada de carbono. Além disso, em 2022 foi implementada a gestão documental no processo de faturas de fornecedores, onde se destacou a sua colaboração.

98%

são fornecedores locais e nacionais

O nosso compromisso é

potenciar o fornecedor local e a proximidade

às nossas fábricas para favorecer a economia local e reduzir a pegada de carbono relacionada com o transporte

5% de incremento na nossa faturação

relativamente ao ano anterior com os fornecedores

POLÍTICA CORPORATIVA DE CONTRATAÇÃO E RELAÇÃO COM FORNECEDORES

A Política corporativa de contratação e relação com fornecedores, contratantes e colaboradores estabelece os princípios gerais que regem a atuação do Grupo Puma na gestão de riscos relacionados com as atividades de compra e contratação de serviços.

Estes princípios são:

- ✓ Cumprir estritamente com a legalidade vigente em todos os âmbitos e níveis de atuação. Se qualquer uma das pessoas no staff do grupo às quais seja aplicável a presente política corporativa tivesse alguma dúvida sobre a legalidade de alguma operação, procederá à consulta do Departamento Jurídico e de Cumprimento Normativo do grupo antes de realizar qualquer atuação a respeito.
- ✓ As relações do grupo com os seus fornecedores, contratantes e colaboradores públicos e privados devem ser presididas pela integridade, honestidade, transparência, ética empresarial e respeito pelas regras da concorrência empresarial ou profissional na contratação de bens e serviços como meio para conseguir um desenvolvimento económico sólido.



O Grupo Puma estabelece uma série de critérios de seleção para fornecedores alinhados com princípios de comportamento e de gestão ética, de responsabilidade social e ambiental e de vigilância ou controlo similares aos do nosso Código de Ética.

Para tal, é necessário preencher um Questionário de Autoavaliação e assinar uma declaração responsável que deixe constância do compromisso com o cumprimento. Além disso, deve cumprir-se uma série de normas laborais estabelecidas pelo grupo com o objetivo de proteger as condições das pessoas trabalhadoras.

100% dos fornecedores do Grupo Puma assinaram dito compromisso em 2022.

05.

Estratégia de
sustentabilidade:
construção
sustentável e
saudável

A partir do Grupo Puma entendemos a sustentabilidade como a procura do equilíbrio entre o benefício social, ambiental e económico. Neste sentido, a sustentabilidade é um compromisso transversal da empresa no qual estão envolvidas todas as áreas e as pessoas que fazem parte do Grupo Puma.

A nossa estratégia parte do propósito de impulsionar a construção saudável para as pessoas e para o planeta.

A inovação sustentável é o vetor principal de ação para ativar este propósito através de soluções inovadoras que nos permitam gerir e melhorar o nosso impacto ambiental, social e de governação nos processos do dia a dia e nas comunidades nas quais estamos presentes.



ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE 2022-2025 CONSTRUÇÃO SUSTENTÁVEL E SAUDÁVEL

Propósito

IMPULSIONAR A CONSTRUÇÃO SAUDÁVEL PARA AS PESSOAS E PARA O PLANETA

Vanguarda nos materiais

Potenciar as tecnologias digitais e a sensibilidade humana para o desenvolvimento de investigação focada na sustentabilidade dos processos e produtos

Linhas de ação

Tecnologia e idealização para a inovação e sustentabilidade de processos e produtos

Redução do impacto ambiental dos produtos

Conhecimento das novas gerações sobre construção saudável

Linhas de ação

Redução do impacto ambiental dos centros de produção

Fomento da tradição e da inovação no setor através da formação e do desenvolvimento profissional

Relação e escuta ativa das necessidades locais dos grupos de interesse

Conexão com o território

Calibrar o triplo impacto da nossa atividade e estabelecer relações de valor nas comunidades nas quais estamos presentes



Linhas de ação





A Estratégia de Sustentabilidade foi ativada em 2022 começando pelos projetos chave para a nossa atividade, entre os quais se destaca a medição e a redução da nossa pegada de carbono que reduzimos até 70%, bem como a coordenação com as diferentes áreas do Grupo Puma para partilhar metas e avanços no sentido do desenvolvimento sustentável da empresa.

Como membros da Associação Green Building Council Espanha (GBCe), a organização de referência para a construção sustentável em Espanha, impulsionamos o nosso objetivo de ser referência na transformação no sentido de um modelo sustentável do setor. Por isso, desde 2022 que participamos na feira Rebuild, a mais importante a nível nacional em sustentabilidade, digitalização e industrialização do setor da edificação.

Por fim, em 2022 o Grupo Puma aderiu ao Consórcio Passivhaus, associação sem fins lucrativos que tem como objetivo acelerar o aumento de edifícios de consumo quase nulo-passivos.



SELO MITECO

O Grupo Puma mantém o seu vínculo com o selo Miteco que reconhece o esforço e o compromisso das entidades aderentes para reduzir a sua pegada de carbono.

O Grupo Puma obteve em 2022 o selo de medição, redução e compensação, correspondente a 2021, e como reconhecimento no esforço realizado nos últimos quatro anos.



VERIFICAÇÃO APPLUS+

O relatório de medição da nossa pegada de carbono é verificado pela Applus+ e reúne uma redução das nossas emissões em cerca de 70%.

5.1. Diálogo com os nossos grupos de interesse


A relação com os nossos grupos de interesse é fundamental para o nosso desempenho e capacidade de criar valor partilhado a longo prazo

Através do diálogo com clientes, trabalhadores, fornecedores e a sociedade em geral, somos capazes de ouvir e responder às suas necessidades, garantindo um serviço de qualidade, personalizado e comprometido com as pessoas e com o planeta.

	COMPROMISSOS	CANAIS DE COMUNICAÇÃO
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> Facilitar as ferramentas, documentação e assessoria necessários no seu dia a dia. Compromisso ativo com a qualidade de produtos e serviços. Proximidade e serviço. 	<ul style="list-style-type: none"> Rede de mais de 60 comerciais e técnico especializados. Endereço de correio eletrónico. Telefone de atendimento ao cliente. Formações contínuas e com diferentes formatos. Web Grupo Puma.
Trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> Comunicação de benefícios sociais e outras informações corporativas relevantes. Assegurar o cumprimento das medidas de segurança nos centros de trabalho. 	<ul style="list-style-type: none"> Portal do colaborador. Formações periódicas especializadas em cada posto de trabalho.
Provedores	<ul style="list-style-type: none"> Assegurar o cumprimento das medidas de segurança laboral. Velar pelo cumprimento dos contratos 	<ul style="list-style-type: none"> Centros de trabalho. Endereço de correio eletrónico Telefone de atendimento ao cliente Web Grupo Puma.
Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> Colaborar com a sociedade para impulsionar o progresso e a melhoria das condições sociais. Ação e compromisso através da Fundação Grupo Puma 	<ul style="list-style-type: none"> Web Fundação Grupo Puma. Diálogo na relação com associações. Participação em outras plataformas e eventos.

 **+7,45%**
seguidores
2021: 1.919
2022: 2.062

 **+30%**
seguidores
2021: 2.477
2022: 3.225

 **+7,40%**
seguidores
2021: 4.888
2022: 5.250

 **+29%**
seguidores
2021: 6.546
2022: 8.450

 **+8,26%**
seguidores
2021: 2.300
2022: 2.490

06.

Qualidade, inovação
e sustentabilidade
dos nossos produtos
e processos

O surgimento de novos materiais, sistemas de construção e normativas fazem da construção um setor em constante evolução. Para nos adiantarmos e podermos oferecer os produtos de maior qualidade, no Grupo Puma apostamos num constante trabalho de investigação.

Através do nosso centro de investigação especializado, desenvolvemos novos produtos, aplicações e sistemas.

A nossa equipa de investigação trabalha continuamente para inovar e conseguir fórmulas que melhorem as características dos produtos, facilitem a aplicação, ajustem custos e minimizem o impacto ambiental, cumprindo sempre as normativas do setor. Neste sentido, destaca-se a estreita relação que mantemos desde o departamento de I+D do Grupo Puma com o Centro de Inovação Andaluz para a Construção Sustentável (CIAC).

Para assegurar produtos da máxima qualidade, contar com as melhores matérias-primas é determinante. Por isso, todos os nossos centros de produção contam com laboratórios que garantam padrões de qualidade que superam tanto os mínimos exigidos pela normativa europeia, como todos os controlos de qualidade realizados por organismos externos.



PRODUTOS DE QUALIDADE, INOVADORES E SUSTENTÁVEIS

Investimento em I+D durante
o ano de 2022:

**5% DE CRESCIMENTO
EM INVESTIMENTO I+D**

**O INVESTIMENTO
PRESSUPÕE 11,5% DO
RESULTADO DA EMPRESA**

**75 NOVOS
PTODUTOS**
e reformulações

Principais linhas de investigação

Melhoria da eficiência
energética dos edifícios

Simplificação dos
projetos e colocação
em obra

Melhorias na aplicação,
manutenção e duração

Reutilização e
revalorização de
materiais

Produtos para sistemas
de climatização e
produção de água quente
sanitária mediante
geotermia

Produtos e soluções
para restauração
e reabilitação do
património

Produtos para
reparação e proteção
do betão

Soluções para
melhorar a qualidade
do ar e produtos
de autolimpeza e
descontaminantes

Produtos e soluções
para pavimentos

6.1. Certificação dos nossos produtos

Para o Grupo Puma um importante fator que determina a qualidade dos produtos é a sua pegada ambiental e a sua contribuição para o conforto das pessoas e para o cuidado do meio ambiente.

As Declarações Ambientais de Produto (DAP), baseadas num estudo de Análise de Ciclo de Vida (ACV), permitem-nos avaliar o impacto das nossas soluções e avançar no sentido do desenvolvimento de diferentes produtos que tenham uma mínima pegada de carbono e contribuam para reduzir o consumo de energia e água nos lares e edifícios.

Os dados que se extraem das Declarações Ambientais dos Produtos do Grupo Puma melhoram a média do setor, com um diferencial importante em valores como o do potencial de aquecimento global que está 69% abaixo do valor setorial.

Por outro lado, o Grupo Puma, ao situar-se próximo dos seus clientes e fornecedores principais, diminui de forma considerável a pegada de carbono do transporte essencial para o nosso setor.

Por fim, no Grupo Puma também realizamos auditorias internas de qualidade e ambiente para afiançar o cumprimento dos critérios acordados pelas certificações e sistemas internacionais.



Como empresa especializada na construção e comprometida com a construção sustentável, contribuimos com os nossos produtos e soluções para a certificação ambiental de edifícios e construções.

Participamos continuamente em inúmeros projetos que obtêm os diferentes selos que certificam a sustentabilidade de edifícios

Além disso, contribuimos para a obtenção de diferentes selos de construção sustentável: BREEAM, LEED, VERDE e PASSIVHAUS.

CERTIFICAÇÕES DE QUALIDADE E AMBIENTAIS



Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com a Norma Internacional UNE-EN-ISO 9001:2015



Sistema de Gestão Ambiental conforme a norma ISO 14001:2015

GlobalEPD
A VERIDIC ENVIRONMENTAL DECLARATION

100% dos nossos produtos são certificados pelas DAP

O Grupo Puma Espanha teve as seguintes auditorias: GPE (Sevilha): Auditoria de Qualidade por parte da Leroy Merlin.

Fábricas de argamassa (GPE + Pegacol + Puma Baleares): Auditorias de Qualidade ISO 9001 e de Meio Ambiente ISO 14001.

6.2. Sistema de gestão de qualidade e ambiente

No Grupo Puma trabalhamos para reduzir o impacto da nossa atividade no planeta através de uma gestão responsável de todo o nosso processo produtivo.

Para cumprir com estes compromissos adquiridos, contamos com um Sistema Integrado de Gestão da Qualidade e Ambiente.

Este sistema foi desenvolvido sob um foco de processos para conseguir uma ferramenta de gestão que nos permita satisfazer as necessidades e expectativas do mercado ao mesmo tempo que reduzimos o nosso impacto ambiental e limitamos a geração de resíduos. Desta forma, através dos diferentes processos podemos implementar melhorias através de:

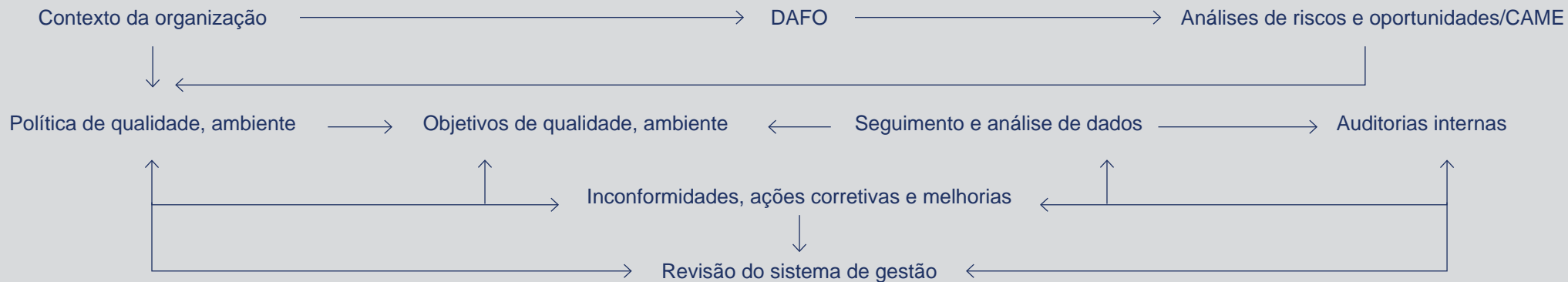
- M edição, análise e melhoria dos resultados dos processos
- Revisão dos aspetos de responsabilidade por parte da Direção (políticas, planeamento, recursos, etc.)
- Gestão e atribuição dos recursos necessários para implantar as ações de melhoria na empresa.

OS NOSSOS COMPROMISSOS COM O PLANETA

- ✓ **Identificação e avaliação anual dos riscos ambientais** associados às instalações produtivas, bem como a melhoria e atualização constante dos mecanismos criados para os mitigar ou erradicar, em linha com o nosso Procedimento de Identificação e Avaliação de Aspetos Ambientais.
- ✓ A partir da área de Prevenção de Riscos Laborais, Qualidade e Meio Ambiente do grupo comprometemo-nos a que todos os riscos ambientais considerados como significativos fiquem submetidos a controlo operacional e/ou **seguimento e medição**.
- ✓ **Cumprimento da legislação ambiental vigente**, mediante a identificação e avaliação dos requisitos legais ambientais e outros requisitos e compromissos ambientais que a organização subscreva, aplicáveis às suas atividades.
- ✓ **Planeamento periódico de controlos** adequados e eficazes em operações associadas aos impactos ambientais identificados.
- ✓ **Deteção preventiva** de potenciais anomalias dos produtos fabricados e implementar medidas preventivas e corretivas a nível tecnológico, ambiental e de infraestruturas que permitam minimizar a possibilidade de origem de ditas anomalias.
- ✓ **Fomento de uma cultura ambiental** através da sensibilização a todas as pessoas trabalhadoras e colaboradoras, assegurando a comunicação interna e externa de temas ambientais.
- ✓ Realização de uma correta e **eficaz gestão dos resíduos** no seu armazenamento e posterior entrega à entidade gestora autorizada.
- ✓ **Realização de auditorias energéticas** a cada quatro anos através de uma entidade terceira.
- ✓ **Definição de um procedimento de situações de emergência**, que fixe os modelos e responda perante situações de riscos ambientais.

SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DA QUALIDADE E AMBIENTE

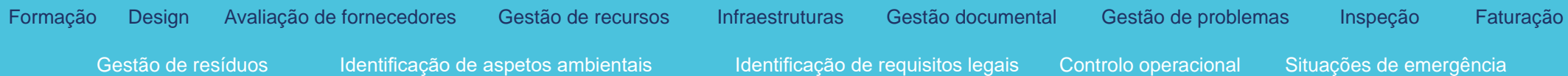
Processos estratégicos



Processos de negócio



Processos de suporte



6.3. Eficiência energética

As Declarações Ambientais de Produto (DAP) permitem-nos determinar o valor de emissões de gases de efeito de estufa para a atmosfera durante os diferentes processos de fabrico.

As atividades de produção e elaboração das argamassas do Grupo Puma não produzem emissões para a atmosfera nem aterros, enquanto que o transporte de matérias-primas para a fábrica e o transporte do produto para o cliente são as atividades com maior nível de emissões.

Ao dispor de uma ampla rede de fábricas localizadas em raios muito próximos à nossa matéria-prima e aos nossos clientes,

reduzimos as distâncias de transporte, conseguindo com que a pegada de carbono dos nossos produtos fique abaixo da média do setor

de acordo com as declarações ambientais de produto setoriais da Associação de Fabricantes e Argamassa e SATE (ANFAPA).

CONSUMO DE ENERGIA

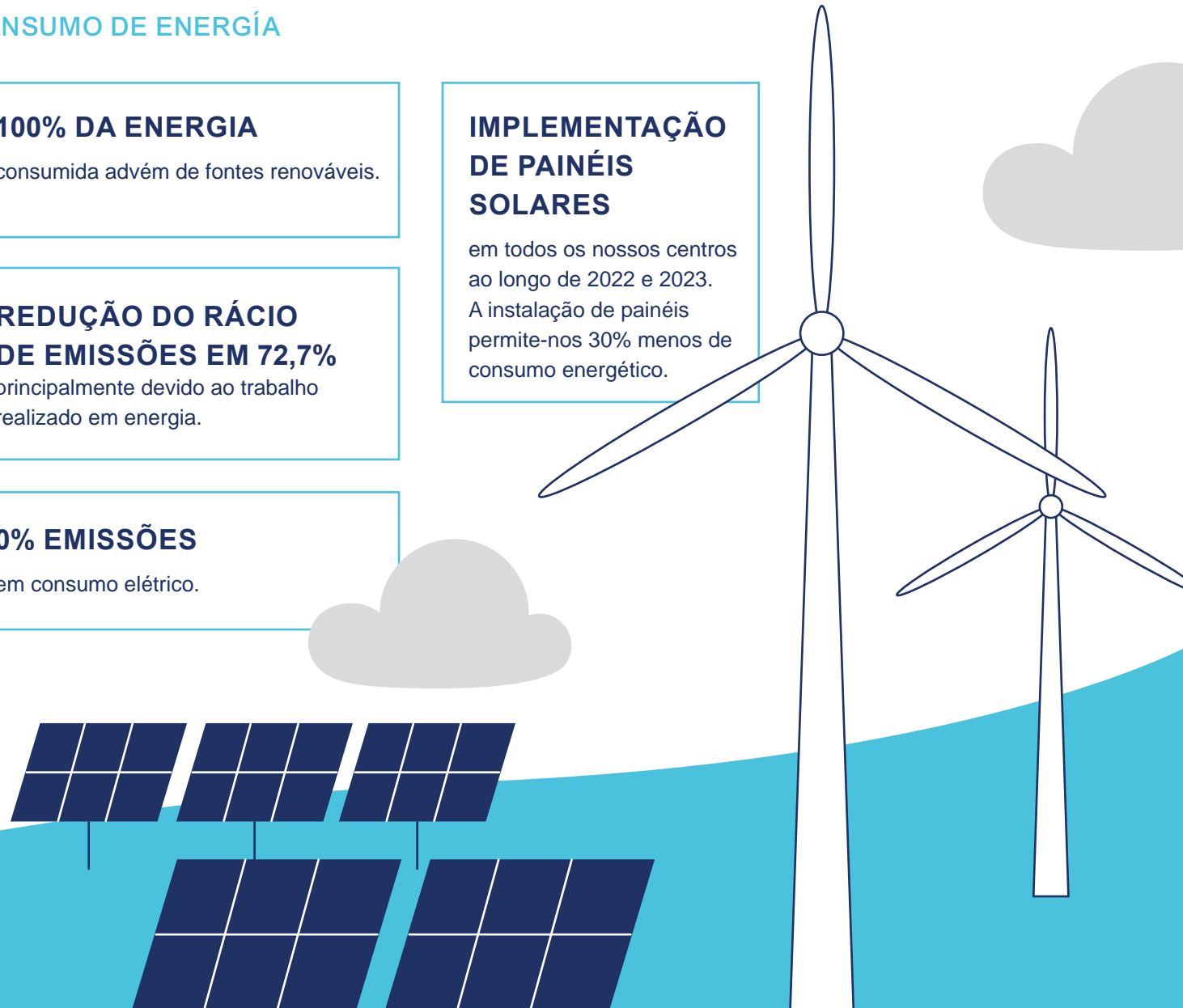
100% DA ENERGIA
consumida advém de fontes renováveis.

REDUÇÃO DO RÁCIO DE EMISSÕES EM 72,7%
principalmente devido ao trabalho realizado em energia.

0% EMISSÕES
em consumo elétrico.

IMPLEMENTAÇÃO DE PAINÉIS SOLARES

em todos os nossos centros ao longo de 2022 e 2023. A instalação de painéis permite-nos 30% menos de consumo energético.



MEDIDAS DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

- ✓ Fábricas próximas a canteiras para reduzir distâncias
- ✓ Substituição de empilhadores por elevadoras elétricas
- ✓ Renovação da frota de veículos para modelos híbridos
- ✓ Mudança da iluminação para lâmpadas LED
- ✓ 100% energia renovável em maquinaria, empilhadores e escritórios
- ✓ Instalação de painéis solares em 100% das nossas fábricas
- ✓ Guias de Boas Práticas Ambientais no Grupo Puma



ÁREAS DE TRABALHO PARA REDUZIR O NOSSO IMPACTO AMBIENTAL



Planear a produção para evitar picos de consumo elétrico desnecessários.



Estudar as faturas elétricas para determinar os planos mais eficientes.



Implementar medidas corretivas propostas nos relatórios das auditorias energéticas.



Instalar painéis solares em todas as fábricas para autogeração de energia.



Continuar a inovar e a melhorar maquinarias.



Medir os consumos e especificar as ações corretivas.



Identificar e aplicar boas práticas ambientais.



Estudar planos de compensação de pegada.

6.4. Utilização eficiente de materiais e gestão de resíduos

No Grupo Puma o nosso compromisso é mantermo-nos na vanguarda da investigação e isto conduz-nos na procura contínua da eficiência na utilização de matérias-primas e outros materiais com o objetivo de reduzir os resíduos e maximizar a sua reutilização.

Os agregados são a matéria-prima de maior volume no fabrico das argamassas.

Trabalhamos para reduzir o impacto ambiental da sua utilização e transporte

Por isso, utilizamos camiões cisterna que evitam a emissão de partículas de pó para a atmosfera e silos fechados nas fábricas para o seu armazenamento. Parte destes agregados advêm de materiais reciclados e estamos em estudo contínuo para ir incorporando materiais reciclados no nosso processo produtivo.

Durante o processo de produção e embalagem, nos pontos geradores de pó colocam-se aspiradores que filtram o ar, reincorporando o pó recolhido no ciclo produtivo como matéria-prima. Neste mesmo caminho, os produtos não conformes, quer se trate de produto com defeito ou por ter caducado, são reciclados sempre que é possível.

Nos últimos anos implementámos melhorias na gestão de materiais que permitiram a redução de plástico e papel.

Outro dos pontos importantes no qual estamos a trabalhar é a logística. Tratamos de servir encomendas de maior volume para otimizar o transporte. Devido ao tipo de produto que movimentamos, o nosso impacto ambiental no transporte deve ter por objetivo diminuir de forma contínua.

Todas as paletes de madeira que comercializamos e fornecemos com os nossos produtos recolhemos, reciclamos e reparamos para a sua reutilização. E todos os nossos fornecedores possuem o certificado de registo controlado, com o selo PEFC.

Quanto a resíduos, para uma gestão correta e eficaz contamos com gestores autorizados pela administração pública. De forma trimestral, realizamos um seguimento da geração de resíduos, quantificando a evolução e o desempenho.

Também estamos a avançar na redução de compras de matérias-primas em sacos, substituindo-as por compras em big bag ou a granel, as quais utilizam menos embalagem.

Quanto a embalagens, durante o ano de 2022 o Grupo Puma fez parte de um estudo realizado por fabricantes de sacos e construtoras para a recolha de sacos das obras e a sua posterior reciclagem. É um avanço do que chegará nos próximos anos.



PRINCÍPIOS PARA A CORRETA GESTÃO DE RESÍDUOS

- ✓ Todos os resíduos finais deverão ser armazenados nos locais ou depósitos determinados e sinalizados para tal.
- ✓ Devem manter-se os resíduos em condições adequadas de higiene e segurança.
- ✓ A utilização das embalagens para o armazenamento temporário dos resíduos será de utilização exclusiva para dito armazenamento.
- ✓ Todas as embalagens ou zonas onde se vão localizar os resíduos deverão ser identificadas com o nome de resíduo que se vá armazenar.
- ✓ Os resíduos perigosos:
 - Não permanecerão durante um período superior a 1 ano
 - Serão separados adequadamente.
 - Não se misturarão entre si.
 - Devem etiquetar-se corretamente e conforme for determinado pela legislação vigente.

- ✓ As embalagens e seus fechos serão sólidos e resistentes para responder com segurança às manipulações necessárias.
- ✓ O embalamento e armazenamento dos resíduos perigosos devem realizar-se de forma que se evite a geração de calor, explosões, ignições, formação de substâncias tóxicas ou qualquer efeito que aumente a sua perigosidade ou dificulte a sua gestão.
- ✓ As áreas de armazenamento de resíduos perigosos estarão cobertas, o solo será impermeável e serão de fácil acesso.



CONSUMO DE MATERIAIS 2022

O Grupo Puma pertence à Ecoembles, com o objetivo de promover a colaboração público-privada juntamente com cerca de 12900 empresas e mais de 8100 municípios.

Esta aliança permite-nos impulsionar novas ideias e propostas para dar uma segunda vida aos resíduos através da reciclagem e da economia circular.

Alem disso, colaboramos na criação e implementação de ferramentas para avançar no sentido de modelos mais circulares através do ecodesign. O Grupo Puma é uma das empresas pertencentes ao Plano Empresarial de Prevenção de Resíduos de Embalagens (PEP) 2021-2023.

Durante o primeiro ano do plano, estas empresas implementaram 4632 medidas de prevenção de resíduos de embalagem, o que pressupôs uma poupança de 60744 toneladas de matéria-prima e evitar a emissão de 163 145 toneladas de CO₂.

6.5. Digitalização

Ao longo de 2022 levou-se a cabo um intenso trabalho de digitalização em diferentes áreas:

- **Fornecedores e clientes**
 - A faturação eletrónica.
 - Digitalizaram-se todas as tarifas e condições comerciais e contratuais.
 - As felicitações de Natal.
 - Envio de comunicações prioritariamente por e-mail.
 - Objetivo 2023: digitalização de todas as notas de entrega e folhas de carga.

- **Colaboradores(as)**
 - Mais facilidade para o trabalho colaborativo, através de novos espaços para partilhar informações a nível departamental e por projetos.



A DIGITALIZAÇÃO POR BANDEIRA

O avanço na digitalização dos nossos processos permitiu agilizar as relações com os nossos grupos de interesse e reduzir o volume de impressão.

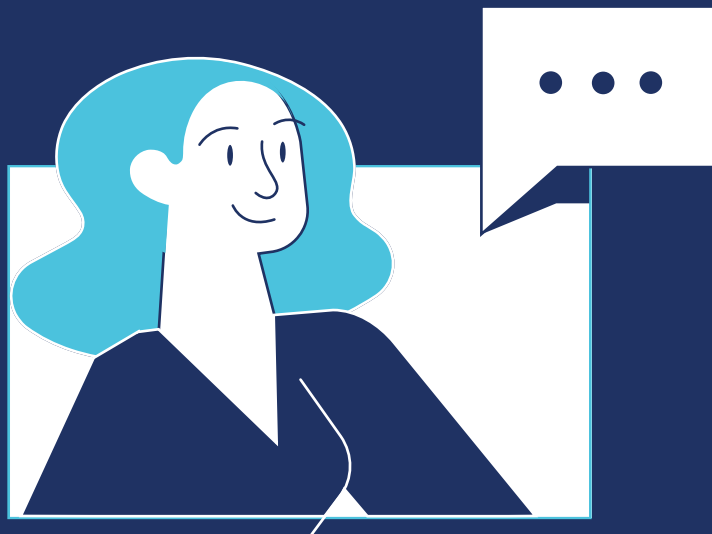
Desde a digitalização da fatura de compras, até às tarifas e condições comerciais com clientes, que evita ter de assinar novamente as condições comerciais por completo com cada mudança de tarifas envolvidas para que possam atualizar as informações.

Com a digitalização deste processo evitámos a impressão de vários documentos, bem como o posterior tratamento administrativo. Além disso, transmitimos ferramentas para o controlo exaustivo do processo.

A digitalização da documentação de envio permitir-nos-á emitir, em formato digital, todas as informações relativas às expedições. Além da poupança em custos de impressão e papel, digitalizamos um processo muito relevante no Grupo Puma e facilitamos a conservação e o acesso à documentação de forma ágil.

07.

Proximidade e
confiança com os
clientes



Com este objetivo, aumentámos a nossa aposta no desenvolvimento de ferramentas digitais que agilizem os processos e permitam-nos continuar a oferecer o melhor serviço. Em especial durante os últimos três anos, devido ao contexto da pandemia, esforçámo-nos em fornecer formações e visitas online para manter a nossa assessoria e serviço aos clientes.

As visitas comerciais, o atendimento nas fábricas ou a entrega de encomendas são alguns dos procedimentos chave nos quais implementámos todas as medidas necessárias para salvaguardar a segurança dos nossos clientes e trabalhadores.

A nossa distribuição geográfica, com uma vintena de centros espalhados pelo território nacional, permite-nos estar próximos do ponto de venda e facilitar o serviço e a logística.

O Escritório Técnico permite-nos uma assessoria rápida e próxima. Elabora documentação técnica sobre produtos e sistemas de construção, cálculos, memórias e relatórios de projetistas, catálogos, apresentações e formações técnicas.

Por fim, cabe destacar o portal B2B que é um portal onde os clientes podem comprar diretamente e ver todas as suas condições.

O compromisso do Grupo Puma com os nossos clientes é acompanhá-los no seu dia a dia, aprofundando a sua confiança através de relações próximas nas quais prevalece a fidelidade, o bom serviço, a qualidade, a inovação e a procura de produtos e sistemas avançados para dar soluções às suas necessidades.



7.1. Saúde e segurança dos clientes

Para assegurar a saúde e a segurança dos nossos clientes contamos com um Protocolo de Saúde e Segurança em todas as nossas fábricas, que foi complementado com uma série de medidas especiais devido à pandemia.

SEGURANÇA DOS PRODUTOS, UTILIZAÇÃO E ETIQUETAGEM

A segurança dos nossos produtos fundamenta a nossa relação de confiança com os clientes. Neste sentido, as medidas relacionadas com a segurança dos produtos, a sua utilização e etiquetagem baseiam-se no Regulamento nº1272/2008 (CLP).

O procedimento realiza-se através de um suporte informático onde, através da fórmula do produto, se indica a ficha de segurança que deve ter. Esta ficha também inclui o conteúdo da etiquetagem que deve apresentar cada embalagem.

MEDIDAS PARA SAÚDE E SEGURANÇA






Segurança nas fábricas

- Entrar nas nossas instalações pelas zonas habilitadas e passagens pedonais permitidas.
- Assim que o cliente tiver a nota de carga, deve dirigir-se ao veículo através das zonas autorizadas para tal, para entregar a nota de carga e receber as instruções dos operadores de empilhador.
- Deve circular-se sempre pelas zonas habilitadas e passagens pedonais permitidas.
- Deve prestar-se especial atenção nas operações de marcha-atrás.
- Ter cuidado com a cabeça tratora e com as laterais, dado que a elevação da cabina impede ver o trânsito de peões.
- Respeitar uma velocidade máxima de circulação de 10 km/h no interior e 20 km/h no exterior.
- Manter-se junto ao veículo durante a operação de carga e descarga.
- Quando se abrirem ou fecharem as portas e toldos, deve fazer-se com o empilhador afastado do veículo.
- Enquanto o veículo estiver parado, tenha sempre acionado o travão de mão.
- Para clientes e visitas, é de utilização obrigatória a indumentária básica de segurança como, por exemplo, colete ou peças de alta visibilidade.
- Para transportadoras e agências, é obrigatória a utilização de indumentária básica de segurança: botas de segurança, luvas e vestuário de alta visibilidade.
- Como peão, não se deve situar nunca à frente ou atrás dos veículos.
- Durante a paragem, é proibido circular entre os camiões.
- O condutor do veículo é a única pessoa autorizada para entrar e permanecer na zona de carga.



7.2. Atendimento e satisfação do cliente

Como parte do nosso compromisso com a proximidade ao cliente, o Grupo Puma conta com diferentes ferramentas e canais de comunicação para estar em contacto com eles:

-  Página web Grupo Puma com acesso a todas as informações atualizadas da empresa
-  Telefone de atendimento ao cliente: 957 10 22 10
-  Escritório Técnico Profissional: encarregado de fornecer assistência técnica sobre produtos e sistemas construtivos do Grupo Puma.
-  Redes sociais do Grupo Puma onde expomos informações de interesse como, por exemplo, novidades, lançamentos, soluções técnicas e obras nas quais colaboramos.
-  Newsletter do Grupo Puma que lançamos de forma trimestral com as novidades mais importantes.

Realizamos formações teóricas e práticas contínuas nas nossas instalações, nas do cliente e inclusivamente em obra. E através de plataformas como o Zoom ou WEBEX, também se realizam de forma digital.

Na nossa aposta em digitalização também lançámos o portal para o cliente que recolhe todas as informações relativas à relação comercial com a empresa.

GESTÃO DE PROBLEMAS E RECLAMAÇÕES

O Grupo Puma conta com um procedimento de gestão de problemas e reclamações com o objetivo de responder de forma rápida e potenciar a melhoria contínua do nosso serviço.

A partir da área Gestão da Qualidade determina-se o departamento responsável de cada reclamação que elaborará um Relatório de Reclamação de Cliente.

Em seguida, o departamento Comercial ou de Administração comunicarão o resultado da resolução.

A área de Gestão da Qualidade deve dar a sua conformidade ao processo de resolução, verificando a execução da solução transmitida.

GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

Índice de reclamações de clientes



0,012% do total de toneladas fabricadas

SATISFAÇÃO DE CLIENTES

(Sobre 5) De acordo com o último inquérito realizado

Satisfação com a recepção de encomendas
4,47

Satisfação com o prazo de entrega
4,47

Satisfação com o tratamento perante reclamações
4,21

Satisfação com a qualidade dos produtos
4,45

Satisfação com o atendimento a consultas técnicas
4,66

7.3. Formação e demonstrações para clientes

No nosso compromisso de proximidade e atendimento ao cliente, adquire máxima importância o nosso projeto de formação contínua em todas as zonas para todos os perfis que intervêm no processo de compra dos nossos produtos:



Mais de 900
ações realizadas para
o nosso canal de distribuição
em 2022

23.000
participantes

Mais de 150
formações e palestras
técnicas realizadas

Mais de 2.700
formações
com cliente final

Mais de 3.800
assistentes

08.

Bem-estar e desenvolvimento do staff

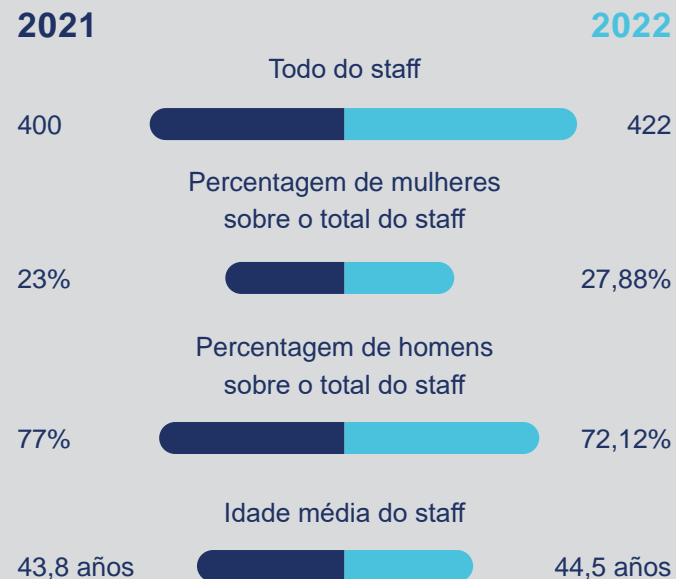
O Grupo Puma é formado por uma equipa de profissionais comprometidos com os valores da empresa. Este compromisso é mútuo e motiva-nos a oferecer as melhores condições de saúde, segurança e bem-estar, enquanto potenciamos o desenvolvimento profissional do staff.

No Grupo Puma cerca de 28% do staff é formado por mulheres, quase o triplo da média do setor

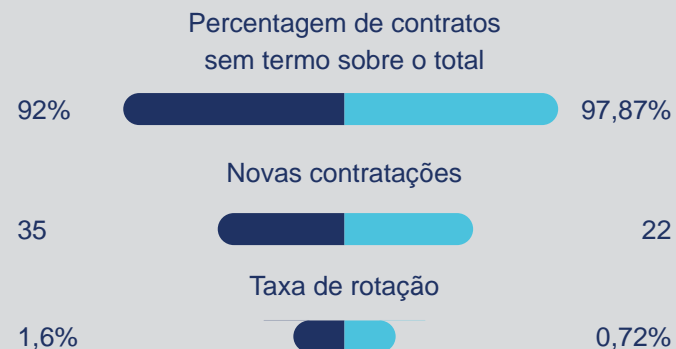
que se situa em 11% de acordo com o último relatório da Fundação Laboral da Construção.

No Grupo Puma apostamos na Diversidade, Equidade e Inclusão (DE&I) como fator que contribui para criar equipas mais competitivas e a avançar nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e a criação de sociedades mais inclusivas. Neste sentido, estamos trabalhar com a Fundação Adecco apoiando o “Projeto #EmpregoPara-Todos” para contribuir a inclusão laboral de pessoas com incapacidade. Graças ao nosso compromisso, através deste projeto geraram-se no ano de 2022 um total de 4145 empregos e foram orientadas a nível laboral 15569 pessoas com incapacidade. Fazemos parte deste projeto referência em Espanha em matéria de inclusão laboral.

COMPOSIÇÃO DO STAFF



TIPOLOGIA DE CONTRATOS



PLANO FAMÍLIA

Além de apoiar o projeto global de formação, orientação e inclusão laboral da Fundação Adecco, no Grupo Puma estamos a apoiar o Plano Família. É um projeto de atendimento individualizado dirigido à infância, juventude e pessoas adultas com incapacidade no qual se trabalha de maneira individualizada a melhoria da autonomia e independência, o desenvolvimento de competências e aptidões profissionais e, no final, a sua inclusão laboral.

O ano passado, no Plano Família, graças ao apoio da nossa empresa, acompanhou

2374 pessoas. Assim, destacamos que várias pessoas da nossa equipa com familiares com incapacidade estão a participar neste projeto.

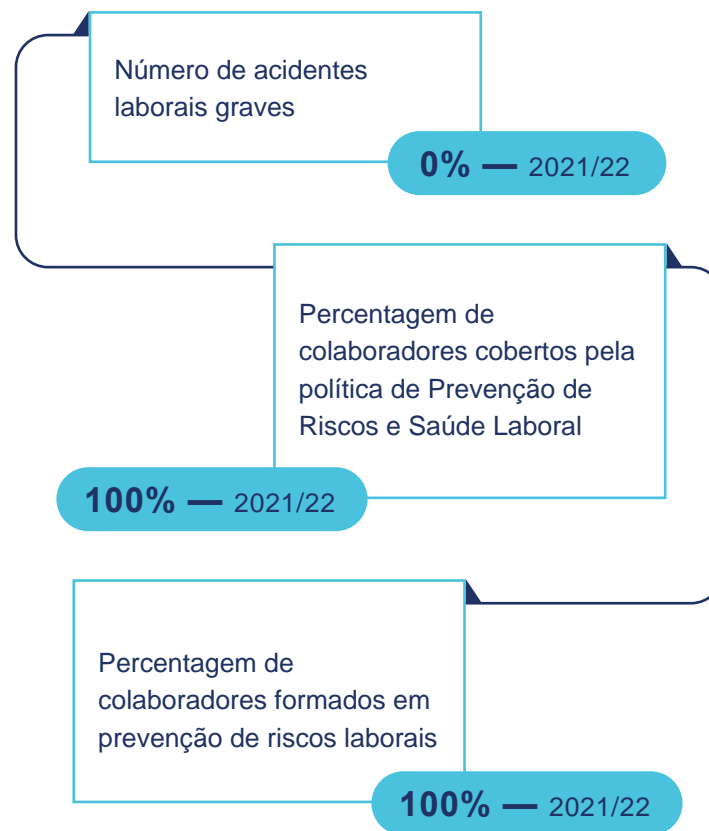
8.1. Saúde, segurança e bem-estar do staff

No Grupo Puma trabalhamos de forma ativa para garantir a saúde e a segurança do staff no desempenho das suas funções profissionais. Para tal contamos com uma política de Prevenção de Riscos e Saúde Laboral baseada na Lei 31/1995 de Prevenção de Riscos Laborais.

Esta política inclui a revisão e a fixação periódica de objetivos mensuráveis para prevenir riscos laborais e garantir a saúde dos colaboradores, além do compromisso da Direção na melhoria contínua neste âmbito que assegura a integração da política em todos os níveis da organização.

A Direção da empresa é responsável por colocar à disposição do pessoal os recursos e meios necessários para cumprir os objetivos, bem como estabelecer programas de formação e informações para integrar a prevenção de riscos e saúde laboral como um elemento-chave no desenvolvimento da nossa atividade.

Os resultados obtidos são comunicados à Direção através de um processo circular de revisão que age como base para a avaliação e atualização das políticas de prevenção de riscos e saúde laboral dentro da empresa.



Como resultado desta gestão, em 2022 obtivemos a nota mais alta em diferentes auditorias externas realizadas pela nossa clientela.

Está a ser desenvolvido um projeto em colaboração com a Quirón Salud com um Programa específico de Saúde e Higiene Postural no qual, com a participação de profissionais de Medicina e a ergonomia laboral e funcional podemos transmitir modelos e práticas saudáveis para que o esforço físico, próprio do desempenho do posto de trabalho, tenha o menor impacto possível nos colaboradores.

Estudamos e desenvolvemos 3 áreas específicas:

- Preparação física antes da jornada laboral.
- Protocolos posteriores para recuperar zonas com excesso de esforço.
- Protocolos de recuperação específicos para lesões ligadas ao posto de trabalho.



BEM-ESTAR E CONCILIAÇÃO

Além de proteger a segurança e a saúde laboral

no Grupo Puma queremos agir de uma forma proativa na melhoria das condições sociais e familiares do staff.

Para o conseguir, contamos com um Plano de Melhoria Social com o objetivo de ir além da relação laboral para transmitir elementos de melhoria social às nossas equipas. Todas as pessoas que trabalham no Grupo Puma têm acesso ao Plano e às suas prestações, de acordo com o regulamento e disposições contidas no próprio documento. Também têm acesso a diferentes benefícios para potenciar o seu bem-estar e a conciliação entre a vida profissional e pessoal.

Após estes últimos anos de pandemia, foi ajustado e atualizado o teletrabalho dando flexibilidade a grande parte do nosso staff. Foram desenvolvidos modelos híbridos que combinam a presença e a interação das equipas com o teletrabalho nos momentos de máxima exigência e necessidade de conciliação.

Além disso, temos implementado o Programa “Empresa Saudável”. Trata-se de um portal de empresa para promover práticas saudáveis e consciencializar a equipa humana da perspetiva da empresa da importância de uma saúde física e mental, ótima e equilibrada.

Dito projeto desenvolve-se em colaboração com a Quirón Salud.

BENEFÍCIOS SOCIAIS PARA O STAFF, SUAS FAMÍLIAS E MEDIDAS DE CONCILIAÇÃO

- ✓ Seguro médico de saúde com cobertura total, através dos quadros médicos e centros concertados com base num acordo com a Asisa.
- ✓ Seguro dentário.
- ✓ Seguros de vida e acidente, melhorando a cobertura dos postos de trabalho mais expostos.
- ✓ Cheque creche: ajuda económica em forma de deduções e isenções fiscais.

MEDIDAS PARA A CONCILIAÇÃO DA VIDA LABORAL E FAMILIAR

- ✓ Flexibilidade na distribuição das baixas de maternidade e paternidade, adaptando-as às necessidades de cada unidade familiar.
- ✓ No caso de doença grave de familiares, poder-se-ão distribuir as autorizações e licenças retribuídas de forma diferente à indicada no convénio.
- ✓ Poder-se-ão solicitar interrupções sem limitação de antiguidade ou tempo de duração.
- ✓ Facilitar-se-á a redução de jornada para o cuidado de menores para adequar os interesses de quem o solicitar e da empresa.

8.2. Formação e desenvolvimento profissional

O desenvolvimento da nossa equipa humana e a promoção interna foram sempre um dos sinais de identidade do Grupo Puma na gestão de pessoas.

A formação é uma peça chave no processo de desenvolvimento e crescimento de qualquer pessoa. Por isso, apostamos na formação integral focada em três blocos:

- ✓ Formação necessária própria do posto de trabalho.
- ✓ Formação complementar, necessária para o desenvolvimento das pessoas dentro da empresa ou do seu Plano de Carreira.
- ✓ Formação acessória com o objetivo de crescer e adquirir conhecimentos em outra série de aspetos mais genéricos.



FORMAÇÃO E ATRAÇÃO DO TALENTO



+13.859

horas de formação



Escola interna de línguas



Investimento em formação **+1,5%** dos benefícios da empresa



+50 Convénios com Universidades, Escolas de Negócios e Centros de Formação



1.730 cursos
Total de ações formativas internas

TIPOS DE FORMAÇÃO

- Contra o branqueamento de capitais e de ética profissional
- Cibersegurança e proteção de dados
- Programa de Cumprimento
- Marketing e sustentabilidade
- Ferramentas de Ofimática
- Igualdade e diversidade no ambiente laboral
- Formação profissional para as incorporações nos diferentes pontos de trabalho
- Formação sobre lançamento de novos produtos
- Formações técnicas e comerciais de produtos e aplicações

Além das necessidades de formação que se identificam pelas pessoas a cargo das diferentes equipas, contamos com outras iniciativas que promovem a troca de conhecimentos e a promoção interna do talento.

Projeto fábrica de ideias: fórum que inclui todo o staff do Grupo Puma no qual se podem partilhar experiências, ideias, sucessos e inclusivamente os seus fracassos para gerir conhecimento e as nossas iniciativas de forma global.

Desenvolvimento interno de oportunidades: todos os processos de seleção e procura de oportunidades profissionais são oferecidos e comunicados de forma interna e prévia ao pessoal do Grupo Puma.



8.3. Compromisso com a igualdade e a diversidade

A diversidade e a igualdade de oportunidades são fatores determinantes na hora de impulsionar o talento e a inovação no Grupo Puma.

Queremos que a igualdade de tratamento e oportunidade entre mulheres e homens seja um valor transversal da própria empresa. Por isso, integra-se na Política corporativa de Recursos Humanos e contamos com o compromisso e a colaboração da Direção.

Neste sentido, trabalhamos para promover o princípio da igualdade de oportunidades em todos os âmbitos de atividade, desde a seleção e a promoção, passando pela política salarial, a formação, as condições de trabalho e emprego, a saúde laboral, a ordenação do tempo de trabalho e a conciliação.

Além disso, informamos tanto grupos de interesse internos, como externos das decisões que se adotam a este respeito com o objetivo de desconstruir os estereótipos de género relacionados com o setor, fazendo uma utilização inclusiva e não sexista da linguagem.

Em abril de 2022 foi concluída a implementação do Plano de Igualdade entre Mulheres e Homens com a assinatura da ata final por parte do Comité de Igualdade. Dito plano, que tem uma vigência mínima até 2026, aplica-se ao conjunto da empresa.



09.

Fundação Grupo Puma

No Grupo Puma trabalhamos para impulsionar a construção saudável para as pessoas e o planeta. Um compromisso que promovemos também no sentido da sociedade em geral através da nossa Fundação Grupo Puma.

A Fundação tem como objetivo a divulgação de conhecimento no âmbito da construção, através da ciência, a tecnologia, a investigação e a inovação de materiais e sistemas. Para tal, desenvolvemos atividades formativas e educativas dirigidas aos profissionais deste campo.

Em 2022, desde a Fundação do Grupo Puma colocámos em marcha diversas iniciativas e colaborámos com uma variedade de entidades para impulsionar a formação especializada no setor da construção e fomentar a geração de conhecimento através da inovação e da tecnologia.



PRINCIPAIS ATIVIDADES DA FUNDAÇÃO GRUPO PUMA



Impulsionar iniciativas que melhorem a qualificação profissional das pessoas e ajudar na sua especialização.



Organizar, colaborar e patrocinar eventos destinados ao desenvolvimento formativo dos profissionais da construção, bem como difundir avanços em investigação e desenvolvimento e inovação de materiais e sistemas.



Elaborar, editar e publicar documentação técnica através dos diferentes suportes que oferece o mercado.



Colaborar com outros profissionais, empresas, fundações, universidades, centros tecnológicos, associações, colégios profissionais e organismos de todo o tipo dedicados a fomentar a formação e os avanços científicos no setor da construção.



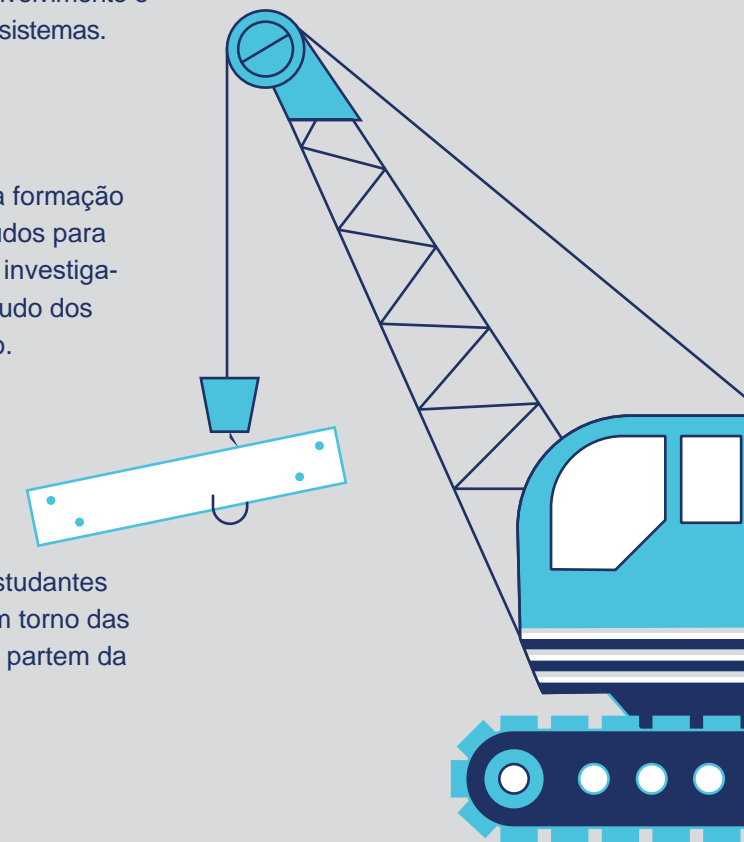
Conceder bolsas para a formação ou alargamento de estudos para profissionais do setor e investigadores dedicados ao estudo dos materiais de construção.



Elaborar itinerários formativos de recapitação profissional para departamentos comerciais e de prescrição dentro do setor.



Concurso anual para estudantes de arquitetura criado em torno das ideias imaginativas que partem da arquitetura tradicional.



Iniciativas da Fundação Grupo Puma em 2022

APOIO A ENTIDADES SOCIAIS

 | **9** entidades apoiadas

Colectivos desfavorecidos

- Conselho Insular de La Palma
- Banco de Alimentar
- Remar
- Novo Amanhecer
- Irmandade de Nossa Senhora de Valem

Formación

- Fundação Laboral da Construção
- Museu da Cal
- Ciutat de l'Aprenent

Universidades

- Universitat Politècnica de València
- Universidade de Valladolid

COLABORAÇÃO “AYUDA A LA PALMA”

3% das vendas realizadas durante o ano de 2022 de todos os produtos que compõem a gama Pumacril, nos diferentes centros que formam o Grupo Puma a nível nacional, destinaram-se a pintar as zonas afetadas pelo impacto da erupção na ilha de La Palma. O donativo foi realizado em espécie mediante a entrega de produtos por parte da Fundação Grupo Puma.

FORMAÇÃO PROFISSIONAL PARA O SETOR

Colaboração com a Fundação Laboral da Construção na elaboração de conteúdos para Certificados profissionais relativos ao setor.

CONVÉNIO DE COLABORAÇÃO COM A ASSOCIAÇÃO CLUB UNESCO CÓRDOBA E CUCO

Na sua linha de trabalho com outras entidades para difundir os avanços e as informações de interesse para o setor, a Fundação Grupo Puma assinou em março de 2022 um convénio de colaboração com a Associação Club Unesco Córdoba e com a Associação CUCO. Durante esse mês celebraram-se umas jornadas formativas sobre a Agenda 2030 das Nações Unidas e para sensibilizar sobre a necessidade de realizar uma gestão sustentável do património que contou com a participação de um grupo de especialistas na reitoria da Universidade de Córdoba.

No mesmo quadro, a associação CUCO está a trabalhar no desenvolvimento da “Guia para a ação dos recursos patrimoniais nos ODS” que oferecerá as ferramentas e conhecimentos necessários para pôr a sustentabilidade no centro da estratégia e que verá a luz do dia em fevereiro de 2024.

IMPULSO NA INOVAÇÃO ENTRE OS ESTUDANTES

“Reabilitação energética” é um concurso anual aberto a todos os estudantes de arquitetura de escolas técnicas superiores e faculdades de arquitetura de Espanha.

O objetivo é criar ideias imaginativas e originais aplicadas à arquitetura tradicional.



150 estudantes participantes.



3.500€ aportación de Grupo Puma a las candidaturas ganadoras.

Para impulsionar os diferentes projetos, a Fundação Grupo Puma colabora habitualmente com a Fundação Laboral da Construção, a Associação PAX, o Município de Córdoba, a Universidade de Valladolid, a Universidade de Alicante, o Centro de Inovação Andaluz para a Construção Sustentável, a Fundação Avintia e o Grupo de Ornitologia Balear e Defesa da Natureza, entre outras entidades.

Além disso, os colaboradores do Grupo Puma que assim o desejem podem realizar o seu voluntariado nos diferentes projetos da Fundação.



010.

Índice de Conteúdos GRI

PADRÃO GRI	
Versão 2016 exceto quando indicado em contrário	
PÁGINA/RESPOSTA DIRETA	
GRI 101: Fundamentos	
GRI 102: Informação geral	
102-1 Nome da organização	pág. 5
102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	pág. 15-16
102-3 Localização da sede	Avda. Agrupación Córdoba, 17, 14014, Córdoba
102-4 Localização das operações	pág. 16
102-5 Propriedade e forma jurídica	pág. 19
102-6 Mercados servidos	pág. 16
102-7 Tamanho da organização	pág. 13
102-8 Informações sobre colaboradores e outros trabalhadores	pág. 52
102-9 Cadeia de fornecimento	pág. 26-27
102-10 Alterações significativas na organização e a sua cadeia de fornecimento	Não houve alterações significativas em 2022.
102-11 Princípio ou foco de precaução	pág. 20
102-12 Iniciativas externas	pág. 24
102-13 Afiliação a associações	pág.17
102-14 Declaração de altos executivos responsáveis da tomada de decisões	pág. 7-8
102-16 Valores, princípios, padrões e normas de conduta	pág. 23-24
102-17 Mecanismos de assessoria e preocupações éticas	pág. 24
102-18 Estrutura de governação	pág. 19
102-22 Composição do órgão máximo de governo e os seus comités	pág. 19
102-23 Presidente do órgão máximo de governo	pág. 19
102-40 Lista de grupos de interesse	pág. 32
102-41 Acordos de negociação coletiva	Todo o pessoal do Grupo Puma encontra-se ao abrigo de convénios coletivos de índole nacional e/ou provincial. Neste caso, o convénio aplicável é o convénio coletivo de derivados do cimento.
102-42 Identificação e seleção de grupos de interesse	pág. 32
102-43 Foco para a participação dos grupos de interesse	pág. 6-7; 32
102-44 Temas e preocupações chave mencionados	pág. 7
102-45 Entidades incluídas nos estados financeiros consolidados	pág. 5
102-46 Definição dos conteúdos dos relatórios e as Coberturas do tema	pág. 5-7
102-47 Lista de temas materiais	pág. 7
102-48 Reexpressão da informação	É o segundo ano no qual se publica o relatório.

PADRÃO GRI		PÁGINA/RESPOSTA DIRETA
Versão 2016 exceto quando indicado em contrário		
102-49 Mudanças na elaboração de relatórios		É o primeiro ano no qual se publica o relatório.
102-50 Período objeto do relatório		De 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2022.
102-52 Ciclo de elaboração de relatórios		Anual.
102-53 Ponto de contacto para perguntas sobre o relatório		https://www.grupopuma.com/es-ES/empresa/contacto
102-54 Declaração do Relatório de Conformidade com os padrões		pág. 5
102-55 índice de conteúdos		pág. 63-66
102-56 Verificação externa		O relatório é elaborado por um terceiro independente e especializado. Não foi realizado um processo de verificação.
Temas materiais		
Éticas e modelos de conduta		
GRI 103: Foco de gestão		
103-1 Explicação do tema material e suas coberturas		pág. 23
103-2 O foco de gestão e seus componentes		pág. 23-24
103-3 Avaliação do foco de gestão		pág. 24
GRI 205: Anticorrupção		
205-2 Comunicação e formação sobre políticas e procedimentos anticorrupção		pág. 24; 27
Governança corporativa		
GRI 103: Foco de gestão		
103-1 Explicação do tema material e suas coberturas		pág. 19
103-2 O foco de gestão e seus componentes		pág. 19
103-3 Avaliação do foco de gestão		pág. 19
Prevenção de riscos e cumprimento normativo		
GRI 103: Foco de gestão		
103-1 Explicação do tema material e suas coberturas		pág. 20
103-2 O foco de gestão e seus componentes		pág. 20-22
103-3 Avaliação do foco de gestão		pág. 21-22
GRI 307: Cumprimento ambiental		
307-1 Incumprimento da legislação e normativa ambiental		Não se incorreu no incumprimento de leis ambientais.
GRI 419: Cumprimento socioeconómico		
419-1 Incumprimento das leis e normativas nos âmbitos social e económico		Não incorreu no incumprimento de leis sociais nem económicas.
Produção e processos sustentáveis		
GRI 103: Foco de gestão		
103-1 Explicação do tema material e suas coberturas		pág. 35

PADRÃO GRI		PÁGINA/RESPOSTA DIRETA
Versão 2016 exceto quando indicado em contrário		
103-2 O foco de gestão e seus componentes		pág. 36-39
103-3 Avaliação do foco de gestão		pág. 37-39
GRI 301: Materiais		
301-3 Produtos reutilizados e materiais de embalagem		O produto não conforme gerado em produção ou procedente de material devolvido é reciclado incorporando-o no processo como matéria-prima quase na sua totalidade.
Alta tecnologia aplicada		
GRI 103: Foco de gestão		
103-1 Explicação do tema material e suas coberturas		pág. 35; 44
103-2 O foco de gestão e seus componentes		pág. 36; 44
103-3 Avaliação do foco de gestão		pág. 36; 44
Qualidade e gestão do impacto ambiental		
GRI 103: Foco de gestão		
103-1 Explicação do tema material e suas coberturas		pág. 38
103-2 O foco de gestão e seus componentes		pág. 38; 43
103-3 Avaliação do foco de gestão		pág. 38; 43
GRI 303: Água e afluentes 2018		
303-1 Interação com a água como recurso partilhado		O processo produtivo do fabrico de argamassas não utiliza água. Desde o seu início ao fim é um processo em seco.
303-2 Gestão dos impactos relacionados com os derrames de água		O processo produtivo não produz derrames. A água procedente dos lavabos de escritórios e duches é derramada para a rede sanitária
Agilidade, distribuição e rede de vendas qualificada		
GRI 103: Foco de gestão		
103-1 Explicação do tema material e suas coberturas		pág. 16; 47
103-2 O foco de gestão e seus componentes		pág. 16; 47
103-3 Avaliação do foco de gestão		pág. 16; 50
Relación con proveedores y contratistas		
GRI 103: Foco de gestão		
103-1 Explicação do tema material e suas coberturas		pág. 26
103-2 O foco de gestão e seus componentes		pág. 26-27
103-3 Avaliação do foco de gestão		pág. 26-27
GRI 204: Práticas de aquisição		
204-1 Proporção de gastos em fornecedores locais		pág. 26

PADRÃO GRI		PÁGINA/RESPOSTA DIRETA
Versão 2016 exceto quando indicado em contrário		
Satisfação dos clientes e fidelidade		
GRI 103: Foco de gestão		
103-1 Explicação do tema material e suas coberturas		pág. 47
103-2 O foco de gestão e seus componentes		pág. 47-50
103-3 Avaliação do foco de gestão		pág. 48-50
GRI 417: Marketing e etiquetagem		
417-1 Requisitos para a informação e a etiquetagem de produtos e serviços		pág. 48
Formação interna e desenvolvimento de competências		
GRI 103: Foco de gestão		
103-1 Explicação do tema material e suas coberturas		pág. 56
103-2 O foco de gestão e seus componentes		pág. 56
103-3 Avaliação do foco de gestão		pág. 56
GRI 404: Formação e ensino		
404-2: Programas para melhorar as aptidões dos colaboradores e programas de ajuda à transição		pág. 56
Segurança, saúde e bem-estar no trabalho		
GRI 103: Foco de gestão		
103-1 Explicação do tema material e suas coberturas		pág. 54-55
103-2 O foco de gestão e seus componentes		pág. 54-55
103-3 Avaliação do foco de gestão		pág. 54
GRI 403: Saúde e segurança no trabalho 2018		
403-1 Sistema de gestão da saúde e segurança no trabalho		pág. 54-55
403-3 Serviços de saúde no trabalho		pág. 55
403-6 Fomento da saúde no trabalho		pág. 54-55
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades		
405-1 Diversidade em órgãos de governo e colaboradores		pág. 53; 57
Compromisso com a comunidade		
GRI 103: Foco de gestão		
103-1 Explicação do tema material e suas coberturas		pág. 59
103-2 O foco de gestão e seus componentes		pág. 59-60
103-3 Avaliação do foco de gestão		pág. 60
GRI 413: Comunidades locais		
413-1 Operações com participação da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento		pág. 60

Relatório de Sustentabilidade 2022

