

# Relatório Social e Ambiental 2005 | 2006



# Sumário

- 03 Mensagem do Presidente
- 04 História
- 07 Valores, Transparência e Governança
- 10 Gestão Humana
- 14 Gestão Ambiental
- 19 Relacionamento com Fornecedores e Clientes
- 22 Respeito aos Consumidores
- 24 Parceria com a Comunidade
- 27 Governo e Sociedade

# Mensagem do Presidente

A trajetória da Lafarge, empresa que se instalou no Brasil há quase 50 anos, tem quatro características marcantes: empreendedorismo, visão voltada para o futuro, compromisso com o desenvolvimento sustentável e estreito envolvimento com as comunidades próximas a suas áreas de atuação.

Integrante do grupo francês líder mundial na produção de materiais de construção, mantemos hoje no país um parque fabril com seis unidades produtoras de cimento, nos estados de Minas Gerais, Rio de Janeiro e São Paulo. A empresa detém 7,2% do mercado brasileiro de cimento, o que lhe garante um lugar entre as seis maiores do ranking nacional, e comercializa três marcas líderes em seus mercados: Mauá, Campeão e Montes Claros. No biênio 2005/2006, contabilizou faturamento líquido de R\$ 740 milhões e realizou investimentos superiores a R\$ 65 milhões, mantendo um quadro funcional de 600 empregados diretos no Brasil.

Mais que números grandiosos e estratégias empresariais bem-sucedidas, o que a Lafarge apresenta neste relatório é a confirmação de sua determinação de continuar atuando para o desenvolvimento sustentável do país e de relacionar-se de maneira harmoniosa e responsável com o meio ambiente e as comunidades que circundam suas fábricas.

Satisfazer nossas demandas de crescimento sem comprometer o futuro do negócio, garantindo ao mesmo tempo a proteção ao meio ambiente e a qualidade de vida das gerações atuais e futuras. Esta premissa, que norteia nossa atuação, está cristalizada no compromisso público que assumimos com a WWF (*World Wildlife Fund*) de reduzir em 20% as emissões de CO<sub>2</sub> por tonelada de cimento produzida até o ano de 2010, reabilitar as jazidas minerais e implementar indicadores ambientais. No Brasil, já reduzimos 28% das emissões de CO<sub>2</sub>, muito mais que o compromisso firmado, e apenas em 2006 reutilizamos através do co-processamento 55 mil toneladas de resíduos em substituição aos combustíveis fósseis e matérias-primas usadas na fabricação de cimento. Em 2009, nossa meta é alcançar a marca de 150 mil toneladas co-processadas.

Como membro ativo do Conselho Mundial Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável (WBSCD, sigla em inglês), a Lafarge tem como ambição ser empresa líder também na área de preservação do meio ambiente. Para isso, implementou um plano de ação 2008-2012, comprometeu-se a divulgar publicamente seus objetivos globais relacionados ao desenvolvimento sustentável e a auditar sua performance com base nos 40 indicadores definidos como prioritários pelo WBSCD.

Entre as metas do Grupo, está a redução das emissões de poeiras nas chaminés dos fornos em 30% em todo o mundo. No Brasil nosso objetivo é igualmente ambicioso: atingir um índice de 30mg/Nm<sup>3</sup>, enquanto que a legislação estipula como teto um limite maior, de 50mg/Nm<sup>3</sup>. Os investimentos em meio ambiente programados para 2008 somam R\$ 12 milhões, mais que o dobro da média anual histórica da Lafarge Brasil.

**Christophe Nicoli**  
*Presidente*





## História

O Grupo Lafarge tem suas origens na vila de Le Teil, no Sul da França, onde em 1833 a família Lafarge começou a cultivar em sua pequena fábrica de cal as sementes dos conceitos empresariais que se tornariam padrão nos séculos seguintes: priorizar a qualidade no processo produtivo, valorizar os profissionais de sua equipe e zelar pela qualidade de vida da vizinhança.

Os frutos dessa bem-sucedida estratégia estão hoje na presença do Grupo Lafarge em 75 países, em um quadro funcional que totaliza 71 mil empregados e um faturamento na casa dos 17 bilhões de euros. Estes números garantem ao Grupo a liderança mundial no segmento de materiais de construção e, portanto, o reconhecimento e a preferência dos consumidores de todo o mundo.

Um dos grandes indicadores desse reconhecimento é a presença da Lafarge na lista Global 100, tanto em 2005 quanto em 2006, como única empresa representante do setor de materiais de construção. O ranking, publicado anualmente pela revista canadense Corporate Knights e elaborado através de pesquisa conjunta com a empresa Innovest Strategic Value, relaciona as empresas mais sustentáveis do mundo.



*Ecofábrica: Matozinhos/MG*

## Matozinhos, a primeira fábrica

A história da Lafarge no Brasil começa no dia 17 de dezembro de 1959, com a inauguração da fábrica de Matozinhos, em Minas Gerais, a 50 Km de Belo Horizonte. A partir de 2004, Matozinhos passou a ser conhecida por Ecofábrica, por ter atingido o índice de substituição de 85% da matéria-prima utilizada na fabricação de cimento, como calcário e argila, por subprodutos ou resíduos industriais.

Localizada em uma área de preservação ambiental – APA Carste Lagoa Santa, possui a licença nº 001 do IBAMA, demonstrando o pioneirismo e o compromisso com o desenvolvimento sustentável da região. A unidade mantém uma equipe de 200 empregados, entre próprios e terceirizados e produz o cimento Campeão – líder em vendas em Minas Gerais.

## Cantagalo

Inaugurada em fevereiro de 1982, a fábrica de Cantagalo produz o Cimento Mauá, líder de vendas no Rio de Janeiro, e emprega em seus quadros 234 profissionais, entre próprios e terceirizados. Foi a primeira fábrica da Lafarge no Brasil a adotar a tecnologia do co-processamento de resíduos industriais, que reduz a utilização de recursos naturais (combustíveis fósseis e matérias-primas), evitando a transformação de resíduos de outras indústrias em passivos ambientais.

## Montes Claros

Adquirida em dezembro de 1996, a fábrica de Montes Claros está entre as três maiores unidades da Lafarge no Brasil – as duas outras são Cantagalo e Matozinhos. A unidade possui 271 empregados diretos e indiretos e produz o cimento da marca Montes Claros, líder de vendas na região Norte de Minas e no Vale do Jequitinhonha.

## Itapeva

Em junho de 1998, a Lafarge adquiriu a unidade de Itapeva, em São Paulo, onde é fabricado o cimento Campeão comercializado na região e trabalham 68 empregados diretos e indiretos. Ao final de 2006, a unidade contabilizava mais de 5 anos sem qualquer acidente de trabalho com perda de tempo, envolvendo empregados próprios ou terceirizados. Este desempenho a colocou como a melhor em segurança entre todas as fábricas do Grupo na América Latina em 2006.

## Arcos

A Lafarge começou suas atividades em Arcos, no centro-oeste de Minas, em 1962, com a operação da fábrica Arcos Cidade. Em 1999 foi inaugurada a fábrica Arcos Jazida, considerada uma das mais modernas do país. Em Arcos é produzida a marca Campeão e a equipe da fábrica conta com 122 empregados diretos e indiretos.

## Santa Luzia

Incorporada ao parque fabril brasileiro da Lafarge em setembro de 2006, a unidade de Santa Luzia, localizada a 25 Km de Belo Horizonte é considerada uma fábrica modelo por seu alto grau de automação e baixos custos de processamento. A unidade produzia o cimento da marca Davi e, após sua aquisição pela Lafarge passou a produzir o cimento CP III 40, utilizado tanto por construtoras, concreteiras e empresas de artefato como pelos consumidores finais. Em sua equipe estão 46 profissionais, entre empregados diretos e indiretos.

# Valores, Transparência e Governança

Para a Lafarge, tão importante quanto ter sua imagem associada a produtos de alta tecnologia e qualidade é ser reconhecida pela prática de ações que atestam seu alto grau de comprometimento com as questões sociais e ambientais.

Há muito tempo o conceito de desenvolvimento sustentável está estreitamente vinculado na empresa à gestão dos negócios, dos recursos tecnológicos e do patrimônio humano, do relacionamento comunitário e do manancial ecológico à sua volta.

Ao investir em ações sócio-ambientais que possam ser legitimadas pela comunidade e pela sociedade civil organizada, a Lafarge acredita que está alinhada a todas as organizações que atualmente buscam construir um mundo melhor e um futuro mais justo para todos os cidadãos, sem distinção de classe social ou econômica.



## Tecnologias e procedimentos operacionais seguros

O vínculo da Lafarge com o desenvolvimento sustentável está expresso na própria concepção, fabricação, distribuição e aplicação de seus produtos. Além de utilizar os melhores recursos tecnológicos para minimizar eventuais impactos que seu processo produtivo possa exercer sobre seus empregados, vizinhos e o meio ambiente, a Lafarge mantém rígido controle sobre a quantidade de resíduos gerados em suas unidades.

Outro ponto de destaque na política de gerenciamento dos produtos e operações industriais da empresa é o menor uso dos recursos não-renováveis e sua substituição por matéria-prima, biomassa ou combustíveis alternativos sempre que possível e de forma segura. A reutilização e a reciclagem de materiais é também prioritária nesse gerenciamento.

A utilização pioneira de resíduos de gesso da construção civil como matéria-prima da fabricação de cimento pela Lafarge é um outro bom exemplo. A prática, que não interfere na qualidade do cimento nem em seu processo produtivo, evita que estes resíduos se transformem em passivos ambientais, acumulados em aterros sanitários, e ainda possibilita a preservação de recursos naturais.

## Transparência e diálogo com a comunidade

Faz parte do vínculo com o desenvolvimento sustentável ainda a redução da exposição dos empregados e das comunidades próximas aos riscos ambientais, além da promoção da saúde e segurança, através da utilização de tecnologias e procedimentos operacionais seguros. Da mesma maneira, é também papel da empresa desenvolver planos adequados de reabilitação para todas as áreas mineradas que contribuam para a criação de *habitats* naturais e a preservação da biodiversidade.

Na relação com os fornecedores de insumos e prestadores de serviço, a Lafarge exige respeito a seus valores ambientais, de saúde e segurança, bem como o cumprimento das normas e procedimentos vigentes em suas instalações, para que se estabeleça uma situação de real parceria.

Certa de que o sucesso de suas iniciativas depende do respeito ao interesse comum, a Lafarge leva em consideração os pontos de vista e opiniões das comunidades próximas às suas áreas de influência, fornecendo informações de cunho ambiental sobre seus produtos e operações, de maneira transparente e regular, mantendo sempre um diálogo aberto e franco.

## NOSSA VISÃO

- Ser o líder mundial absoluto em materiais de construção
- Ser o melhor
- Crescer rápido com a melhor criação de valor
- Assegurar a liderança global nos negócios através da excelência no gerenciamento multilocal

## NOSSOS COMPROMISSOS

- Gerar valor para nossos clientes
- Oferecer aos nossos empregados todas as oportunidades para desenvolver seus talentos e ampliar sua contribuição
- Contribuir para a construção de um mundo melhor para as comunidades em que atuamos
- Oferecer a criação de valor que nossos acionistas esperam

## PRINCÍPIOS DE AÇÃO

- Contribuir para o sucesso de nossos empregados
  - Dar o melhor de si
  - Liderar pelo exemplo
  - Alcançar melhores resultados através do trabalho em equipe
- Focar a melhoria de desempenho
  - Considerar o resultado como uma ação de todos
  - Fazer do desempenho um compromisso diário
  - Compartilhar sistemas e ferramentas
- Ser uma organização multilocal
  - Alavancar nossas forças locais e globais
  - Assegurar o sucesso de nossas unidades de negócio aproveitando ao máximo os recursos de uma organização descentralizada
  - Compartilhar processos claros e um número limitado de regras conhecidas e respeitadas

# Gestão Humana

Manter uma equipe de profissionais eficiente, bem preparada, satisfeita com o desempenho de suas funções e com alto índice de qualidade de vida é uma das prioridades da Lafarge. A prova de que sua política de gestão humana segue o rumo adequado é a predominância em seu quadro funcional de pessoas com 10 a 20 anos de trabalho na empresa e na faixa etária entre 40 e 50 anos, o que caracteriza uma rotatividade bastante baixa.

Para que os empregados superem desafios constantes e tenham perspectivas de longo prazo em sua atuação profissional, a empresa mantém o Programa de Avaliação de Desempenho e os Comitês de Desenvolvimento e de Carreira. Através deles, são identificadas competências potenciais e definidos planos individuais de crescimento, com objetivos imediatos e futuros.



Os profissionais que ingressam na empresa possuem planos de desenvolvimento próprios. O Programa de *Trainees* oferece aos jovens oportunidades de crescimento profissional e pessoal em suas áreas de estudo, além de um aprendizado estruturado e completo, supervisionado durante todo o tempo por um *coach* e um mentor. Os estágios também são monitorados, de forma a que as atividades se mantenham dentro do escopo do curso escolhido e forneçam uma dinâmica realmente complementar. Em 2005 e 2006, ingressaram na empresa 10 *trainees* e 79 estagiários.

## Política de não-discriminação

A Lafarge pratica uma política integral de não-discriminação, oferecendo oportunidades iguais em termos de reconhecimento e progresso a seus funcionários, independentemente de crença, raça, idade ou sexo. O Brasil vem inclusive contribuindo para que um dos principais compromissos do Grupo Lafarge nesse sentido seja cumprido: o de dobrar até 2008 o número de mulheres em posições de liderança no mundo. Em 2006, 9,7% dos executivos do Grupo eram mulheres; em 2003 este índice era de 7,6%.

## Investimento em Pessoas

No biênio 2005/2006, a Lafarge investiu mais de R\$ 102 milhões na remuneração de seus empregados, sendo R\$ 51,5 milhões relativos a salários, R\$ 45,2 milhões a encargos sociais e R\$ 5,6 milhões na participação nos resultados. Investiu ainda R\$ 17 milhões em benefícios, incluindo alimentação, saúde, transporte, previdência privada e seguros.

Em treinamentos destinados à qualificação, capacitação e aperfeiçoamento de funcionários, foram investidos mais de R\$ 2,2 milhões no biênio 2005/2006 – o equivalente a 4,3% do montante de salários. Nesse total estão incluídos mais de 1 mil homem/hora treinados mediante bolsas de estudo e 199 homem/hora qualificados em cursos de inglês, espanhol e francês.

Nas fábricas de Matozinhos, Arcos, Cantagalo e Montes Claros, o investimento em cursos e palestras voltados a atividades de operação e manutenção técnica chegou a R\$ 498 mil, significando um total de 34 mil 495 homens/hora treinados.



## Segurança

Saúde e Segurança são valores prioritários para a Lafarge na gestão de seu negócio. Através do monitoramento interno e da administração contínua da Saúde e Segurança, a Lafarge vem melhorando efetivamente as condições de trabalho e qualidade de vida dos empregados.

O monitoramento constante permite que a empresa reúna em seu ambiente de trabalho uma equipe interna sempre atenta a um conjunto de padrões de segurança, bem como um grupo de fornecedores, prestadores de serviço e até mesmo visitantes alinhados a um objetivo comum: Zero Acidente.

O sistema é estruturado por detalhados procedimentos, que incluem desde a aquisição de modernos materiais e equipamentos de segurança até a realização permanente de uma série de treinamentos de formação, qualificação e reciclagem profissional.

No biênio 2005/2006, as fábricas de Matozinhos, Arcos, Montes Claros, Cantagalo e Itapeva investiram um total de R\$ 1,22 milhão em treinamentos e na realização de diversas ações de reforço e incentivo à adoção de cuidados com a segurança. Arcos, por exemplo, idealizou um evento, com passeio ciclístico, forró e concurso de redação e desenho, para reunir empregados, prestadores de serviço e seus familiares em torno do tema. Os treinamentos voltados para a segurança totalizaram mais de 86 mil horas.

Em 2005, teve início em Montes Claros a implantação da metodologia SBAC – Gestão de Segurança Baseada em Atitude e Comportamento, estendida em 2006 às demais unidades. O SBAC objetiva

eliminar antecipadamente possíveis desvios, ou situações de risco, que possam resultar em perdas pessoais, ambientais e materiais – até então conhecidos como acidentes, reforçando a necessidade da participação de todos para a manutenção de um ambiente seguro.

No biênio 2005/2006, a Lafarge treinou e formou 170 auditores de atitude e comportamento para implantação dessa metodologia. Neste período, foram realizadas 1.693 auditorias de segurança em todas as unidades.

## Saúde

A gestão da saúde da Lafarge é feita através do Programa Mais Saúde, implantado nas unidades fabris em 2004. Ele envolve igualmente os efetivos próprios da empresa e a equipe de empregados terceirizados, com atividades comuns a todos – como vacinação e verificação da pressão arterial e da glicemia capilar, por exemplo – e atividades específicas de cada unidade. Fazem parte da programação do Mais Saúde a discussão de questões como vacinação, drogas, tabagismo, estresse e obesidade.

Através desse programa foram beneficiadas no biênio 2005/2006 mais de 700 pessoas nos escritórios e em todas as unidades da empresa no país. Em Matozinhos, cerca de 200 pessoas aprenderam sobre os cuidados que devem ter com sua saúde através de palestras e cursos com ensinamentos sobre primeiros socorros, proteção cardiovascular, prevenção à Aids e saúde bucal.

O Mais Saúde em Montes Claros foi responsável pelo fornecimento também de informações sobre estilo de vida saudável, nutrição, planejamento familiar, prevenção do câncer de próstata, higiene corporal e verminose a empregados e prestadores de serviço. Em parceria com a equipe de enfermagem da Faculdade Pitágoras, a unidade possibilitou a 227 colaboradores a verificação da pressão arterial e da glicemia capilar, bem como a pesagem, medição de altura e massa corporal.

Em Itapeva, 100 pessoas – os empregados e seus dependentes – foram beneficiados com a vacinação contra gripe. Outro grupo, com 85 trabalhadores diretos e indiretos, participou de uma série de palestras que incluiu temas como banco de sangue, ergonomia no trabalho, proteção auditiva e respiratória. Atividades como a *quick massage* e a prática de ioga também fizeram parte das ações voltadas à saúde e ao bem-estar na unidade.

# Gestão Ambiental

A Lafarge é uma empresa altamente comprometida com os grandes paradigmas do mundo moderno com relação ao meio ambiente: uso eficiente dos recursos naturais, recuperação de áreas mineradas, controle do nível de ruído, manutenção da boa qualidade do ar e da água e preservação da fauna e da flora.



Entre as ações relacionadas à sustentabilidade, destaca-se a parceria global estabelecida em 2000 com a WWF (World Wildlife Fund), uma das maiores organizações não-governamentais do mundo para conservação ambiental. Através desta parceria global, a Lafarge assumiu o compromisso público de reduzir 20% das emissões de CO<sub>2</sub> por tonelada de cimento produzido até o ano de 2010 em relação aos níveis de 1990. O CO<sub>2</sub> (dióxido de carbono) é um dos principais agentes do aquecimento global.

Entre todas as filiais do Grupo Lafarge no mundo, a unidade brasileira é uma das que obtiveram maior avanço nesse compromisso, ultrapassando a meta muito antes do previsto: 28% das emissões já foram reduzidas. Só em 2006, por exemplo, a unidade de Cantagalo reduziu as emissões de CO<sub>2</sub> em 15%, a fábrica de Matozinhos chegou a 31% e Montes Claros alcançou o índice de 21%, quando comparado com o ano de 1990.

Essas marcas são resultantes da substituição do clínquer como matéria-prima clássica da produção de cimento por subprodutos do processo siderúrgico, sem nenhum comprometimento da qualidade final, bem como do uso da tecnologia de co-processamento, que permite utilizar resíduos industriais em vez de combustíveis fósseis derivados de petróleo nos fornos de cimento.

A unidade de Santa Luzia substituiu praticamente 100% da sua matéria-prima por subprodutos de outras atividades. A escória proveniente do processo siderúrgico, o clínquer proveniente dos resíduos de extração de calcário e o gesso proveniente de subproduto de indústria de louça sanitária.

## Co-processamento de resíduos industriais

No biênio 2005/2006, foram reaproveitados na Lafarge Brasil mais de 102 mil toneladas de resíduos industriais, como plásticos, tintas, solventes, papéis, borrachas, resíduos oleosos, pneus usados e terras contaminadas, em substituição aos combustíveis e matérias-primas usadas na fabricação de cimento.

A unidade de Matozinhos, em Minas Gerais, é destaque mundial no setor de cimento como EcoFábrica, já que utiliza apenas 15% de recursos naturais não-renováveis como matérias-primas e insumos no seu processo de fabricação. Por seu desempenho, com a expressiva utilização de 85 % de resíduos e subprodutos de outras indústrias, a fábrica ganhou o Prêmio Mineiro de Conservação e Uso Racional da Energia, promovido pela Cemig e pela Federação das Indústrias, em duas categorias: Eco-Eficiência Industrial e Energia Alternativa.

A fábrica de Cantagalo foi responsável pela destruição de 68 mil toneladas de resíduos, também obtendo o reconhecimento da agência regional serrana da Fundação Estadual de Engenharia do Meio Ambiente (Feema), com o Prêmio Amigo do Meio Ambiente/2006. Já a unidade de Arcos realizou o co-processamento de 16 mil toneladas de resíduos energéticos e matérias-primas, que resultaram em uma economia de 17,5% em combustíveis fósseis.

## Reflorestamento e recuperação de jazidas minerais

Os procedimentos da Lafarge em relação à recuperação de suas jazidas minerais vão muito além do que determina a legislação e seus contratos de concessão e exploração: antes mesmo que eles terminem as jazidas já são reflorestadas, garantindo a manutenção da biodiversidade local.

No biênio 2005/2006, foi realizada em Cantagalo a recuperação do acesso à mina do Valente, com o escoamento das águas pluviais, recuperação de taludes e plantio de 5,5 mil mudas nativas de Mata Atlântica. Em Montes Claros, foram recompostos os taludes da mina da Fazenda Augusto e plantadas 3 mil mudas de espécies nativas. A mina de argila de Vargem dos Britos, em Arcos, teve cerca de 12 hectares cobertos e revegetados com aproximadamente 4 mil mudas, entre nativas e frutíferas.

As unidades utilizaram para recuperação e reflorestamento de suas áreas um total de 55 mil mudas, incluindo espécies como pau-brasil, jequitibá, cedro brasileiro, hibiscus, bico de papagaio e inúmeras árvores frutíferas. Em conjunto, Cantagalo, Matozinhos, Arcos e Montes Claros, doaram ainda um total de 56 mil mudas a comunidades vizinhas – entre elas espécies com ingá, pau-ferro, oiti, jatobá, ipê e jacarandá, além de frutíferas.

*Mudas para o plantio/Viveiros Lafarge*



## Conscientização e educação ambiental

O programa de coleta seletiva de lixo de Cantagalo resultou, no biênio 2005/2006, no recolhimento de 115 toneladas de resíduos, que foram encaminhados para reciclagem, assim como os óleos de cozinha e lubrificantes já utilizados. Ressalte-se que a unidade fechou em definitivo seu aterro industrial, com a destinação adequada de 97 toneladas de resíduos que lá estavam dispostos, e iniciou um programa de recuperação com a preparação da área para o plantio de espécies atrativas para a fauna.

Em parceria com a ONG Ser da Terra, a unidade de Cantagalo realizou também um concurso de frases com alunos da rede pública de ensino dos municípios de Cantagalo, Cordeiro e Macuco, no Rio de Janeiro (10 mil envolvidos), com o objetivo de revitalizar as placas educativas do fragmento de Mata Atlântica do Parque de Exposição Raul Veiga em Cordeiro – RJ. Os alunos premiados (33) ganharam uma viagem ao Centro de Educação Ambiental em Além Paraíba, Minas Gerais.

Em Itapeva, a coleta seletiva, que até 2006 era restrita a papel e plástico e doada a uma cooperativa de catadores, estendeu-se também a lâmpadas, latas, baterias, pilhas, óleos e aerosóis.

Em Montes Claros, o programa de coleta seletiva de resíduos foi implantado em 2006, mediante a aquisição e instalação de coletores padronizados em pontos estratégicos do escritório e da área industrial, bem como através da construção de baias para a disposição temporária desses resíduos.

A Lafarge busca levar também programas de conscientização e educação ambiental para além de suas fronteiras. Para isso conta com o Centro Lafarge de Educação Ambiental nas fábricas de Montes Claros, Arcos e Matozinhos. Os centros são abertos tanto a estudantes e líderes comunitários ligados ao meio ambiente como a historiadores e pesquisadores credenciados pelos órgãos ambientais para estudos.

Nos Centros são realizadas palestras sobre temas como monitoramento das águas, vegetações de áreas degradadas, prevenção às queimadas, entre outros. São promovidos também simpósios e eventos científicos. As unidades de Montes Claros e Matozinhos possuem ainda viveiros florestais, com mudas de espécies nativas, exóticas e frutíferas, que servem para reflorestamento das unidades e doações. No biênio 2005/2006, os centros foram visitados por cerca de 15 mil pessoas.



Gruta de Ballet/MG

## Reserva ambiental

A unidade de Matozinhos é responsável pela conservação de um patrimônio espeológico e arqueológico de inestimável valor, onde se inclui a Gruta do Ballet. Além de grande beleza natural, a gruta possui inscrições rupestres de até 8 mil anos, segundo identificação dos pesquisadores do Museu da História Natural de Belo Horizonte. Em 2005, passou a receber visitas de pesquisadores, mediante autorizações dos órgãos de proteção do patrimônio histórico e artístico estadual e nacional.

Com 172,5 hectares e reconhecimento junto ao Ibama, a Gruta do Ballet situa-se na Reserva Particular do Patrimônio Natural (RPPN) da Lafarge e foi criada em 1996 para preservar a biodiversidade geológica e arqueológica local face à importância de sua localização - na Área de Proteção Ambiental (APA) Carste de Lagoa Santa.

A Lafarge mantém ainda uma RPPN de 84 hectares na unidade de Arcos, desde 2001, o que representa 43% da área de lavra. Visando a preservação de biótopos florestais e rochosos do conjunto espeológico do Buraco do Efraim e de Posse Grande, a Lafarge realiza anualmente o monitoramento da população de *psitacídeos* (araras, papagaios, jandaias e periquitos) em biótopos rochosos e da colonização das aves associadas às formações florestais.

Os resultados demonstram que a população de mamíferos encontrada vem aumentando anualmente, o que decorre da melhor preservação da área destinada à RPPN. Tal qual ocorreu com a frequência de aves insetívoras, cujo padrão se manteve em todos os anos de observação, principalmente no período da estiagem.

É importante mencionar que a preservação da área e os trabalhos de educação ambiental desenvolvidos pela Lafarge são os grandes responsáveis pela manutenção deste patrimônio.

# Relacionamento com Fornecedores e Clientes

O Código de Conduta da Lafarge determina que os fornecedores devem ser tratados com justiça e com critérios de seleção objetivos e transparentes, como qualidade, custo ou prazos de entrega. Faz parte ainda da filosofia da empresa compartilhar com os fornecedores suas metas de performance e segurança, engajando os parceiros em um processo contínuo de busca pela excelência.

Estes procedimentos se baseiam na crença de que os conceitos de segurança e qualidade devem acompanhar todo o ciclo do produto, desde a fase de planejamento da produção até a chegada às mãos do cliente e efetivo consumo. Estão ainda fortemente enraizados na própria cultura da Lafarge, que, em termos de segurança, não diferencia equipes internas, prestadores de serviço, fornecedores e até mesmo visitantes.



## Campanhas preventivas

Entre os fornecedores da empresa, têm importância vital os do segmento de transporte rodoviário, os caminhoneiros, responsáveis por 90% do escoamento de sua produção, o que corresponde a 12 mil viagens de caminhão diariamente em todo o país. Por isso, o trabalho de conscientização e treinamento desses profissionais é constante e tem função estratégica.

No biênio 2005/2006, a Lafarge intensificou ainda mais este trabalho. Em 2005, investiu cerca de R\$ 1,1 milhão em segurança na área Logística, o que incluiu várias campanhas educativas e preventivas. Entre elas, a campanha "Quem é vivo se cuida", que distribuiu 2 mil cartilhas sobre cuidados essenciais no trânsito para todos os motoristas ligados ao negócio da empresa.

Outra iniciativa de destaque em 2005 foi a distribuição do CD Voz da Estrada, simulando um programa de rádio e contendo entrevistas, dicas de segurança e músicas de cantores famosos. O CD foi entregue a mais de 1,5 mil caminhoneiros no Rio de Janeiro, São Paulo e Minas Gerais.

Em 2006, foi inaugurado em Montes Claros o "Estar Caminhoneiro", espaço exclusivo para os 80 motoristas que participam diariamente das operações de carga e descarga na expedição. O local é destinado não só ao descanso mas também ao treinamento desses motoristas. Equipado com televisão, vídeo e DVD, permite que eles assistam a filmes, vídeos educativos sobre segurança, e assistam a palestras sobre procedimentos básicos de operação na Lafarge e segurança nas estradas.

## Segurança como prioridade

Em 2006, a Lafarge passou a priorizar a segurança como requisito na escolha de seus fornecedores, antes mesmo de analisar quesitos tradicionais ligados a custo, qualidade e prazos de entrega. A empresa implantou um projeto de pré-qualificação com 10 itens, envolvendo funcionários e instalações, para que as empresas pudessem participar de suas concorrências.

Além disso, transportadoras e motoristas autônomos foram submetidos a uma vistoria técnica para verificação da parte mecânica, freio, pneus e outros componentes do veículo, além de equipamentos de segurança. Os caminhões com todos os itens em conformidade ganharam um selo, com validade de 6 meses. Os veículos com defeitos considerados graves só voltaram a operar com a Lafarge depois de corrigidos os problemas.

Dentro dos mesmos princípios, a empresa ofereceu treinamento de segurança também aos 250 taxistas da cooperativa de táxis Cooparioca, que atende aos funcionários da Sede, no Rio de Janeiro. Só estão aptos a atender chamadas da Lafarge os taxistas treinados, que possuem um selo de identificação afixado no painel do carro.

Para conscientizar seus quase 3 mil fornecedores em todo o país sobre a importância do tema segurança e fornecer informações sobre as necessidades de adaptação às novas regras de pré-qualificação, a Lafarge lançou a campanha "Vida segura para todos e em todo lugar", dirigida aos empregados e terceirizados. Todos assistiram a um vídeo onde todo o Comitê de Direção da empresa falava sobre a importância da segurança na empresa e fora dela, além de boletins eletrônicos explicando os novos critérios de certificação.

Paralelamente às campanhas, a Lafarge intensificou no Rio de Janeiro o programa de palestras semestrais com os motoristas da Del Pozo, responsáveis pelo transporte de 1.600 toneladas/dia de cimento da fábrica de Cantagalo para os 4 depósitos no Rio e Grande Rio. O programa teve início em 2004 e a temática das palestras gira em torno de direção defensiva, prevenção de acidentes, uso dos equipamentos de proteção, segurança nos depósitos e na carga e descarga de caminhões, mudança de atitude, alcoolismo e drogas.

Todos os funcionários da transportadora passaram a cumprir pelo menos 50 horas de treinamento por ano. Como resultado desse reforço, de 2004 a 2006 foi registrada uma redução de 50% no número de acidentes por quilômetro rodado entre os motoristas da Del Pozo.



# Respeito aos Consumidores

O respeito da Lafarge por seus consumidores e clientes se evidencia há décadas por meio de três fatores: dos investimentos maciços em seu parque fabril, do desenvolvimento tecnológico constante e da alta capacitação das equipes que atuam nas unidades da empresa em todo o país. Em suma, na manutenção permanente de padrões internacionais de qualidade em todos os seus produtos.

Ao longo dos anos, a empresa buscou manter um relacionamento cada vez mais próximo com seus clientes, aí incluídos consumidor final, lojistas, revendedores e grandes construtoras. No biênio 2005/2006, a Lafarge investiu cerca de R\$ 2,5 milhões em estratégias e programas específicos para estreitar ainda mais a comunicação com esse público.

## Atendimento mais ágil

Parte desses investimentos – R\$ 600 mil – foi destinada à reestruturação do call center, área responsável não só pelas solicitações de compra como também pelo recebimento de sugestões, dúvidas ou reclamações. A aquisição de novos equipamentos permitiu a triagem automática das ligações e a integração das linhas telefônicas com o banco de dados da empresa.

Assim, quando o cliente liga de um telefone cadastrado, o computador faz o reconhecimento imediato e seus dados aparecem automaticamente para o atendente, o que reduziu em aproximadamente 25% o tempo médio de atendimento, antes de dois minutos.



## O cliente como parceiro

Outro serviço que a empresa vem aprimorando para atender cada vez melhor a seus clientes é o Gol – Grupo de Orientação Lafarge, nome com que os próprios funcionários rebatizaram em 2000, através de um concurso, o antigo Serviço de Atendimento ao Consumidor. Mais do que um setor de sugestões e reclamações, o GOL passou a tratar os contatos telefônicos com os clientes como oportunidades de evolução dos produtos e processos da empresa.

Atualmente é um verdadeiro termômetro das percepções do mercado e também a alavanca de várias ações em benefício do consumidor. São conseqüência do Gol a aquisição de novas empilhadeiras para agilizar o atendimento nos depósitos, a mudança da tinta utilizada na sacaria de dois produtos e a alteração do horário de carregamento nas fábricas, por exemplo.

Em 2005, o serviço completou cinco anos com mais de 106 mil ligações atendidas. Apenas em 2006, foram mais de 40 mil. A média mensal é de cerca de 4 mil ligações, que incluem solicitação de informações, críticas e elogios. O fluxo dos contatos, assim como o tempo de atendimento, é monitorado e avaliado constantemente para que mantenha sempre o mesmo padrão de excelência em termos de agilidade e eficiência.

## Relações com a concorrência

A Lafarge vem pautando suas atividades no Brasil, ao longo de mais de quatro décadas, por rígidos padrões de conduta nos negócios. Entre seus princípios, estão a rejeição de práticas corruptas, a prevenção de conflitos de interesse e a proteção da livre iniciativa.

A política de conduta concorrencial da Lafarge reconhece que todas as empresas são livres para realizar seus negócios e é vedado a seus funcionários qualquer tipo de controle sobre a quantidade vendida por cada concorrente. Da mesma forma, eles não devem ter conhecimento da estrutura de custos de produção, dos preços ou aumentos praticados pelos concorrentes, a não ser por fontes públicas.

As práticas da Lafarge impedem também a adoção de qualquer medida, isolada ou em conjunto com os concorrentes, que de alguma forma prejudiquem a entrada de novas empresas no mercado de cimento. É vedada ainda a demarcação de áreas a serem exploradas por cada empresa, bem como a celebração de contratos que contenham cláusulas de não-concorrência.

# Parceria com a Comunidade

A Lafarge caracteriza-se por manter uma relação de parceira, construtiva e duradoura, com todas as comunidades vizinhas a suas unidades. Através de uma atitude altamente pró-ativa, vinculada sempre ao propósito de garantir o desenvolvimento sustentável dessas comunidades, a empresa é responsável pela implantação de diversos projetos sociais, educativos e culturais em todo o país.

Entre estes projetos, destaca-se o Programa Gol de Placa, criado em 1998, em Montes Claros, com o objetivo de reduzir o alto índice de evasão escolar local e incentivar as crianças e jovens a levarem uma vida saudável através do esporte. Ele atende 120 moradores dos bairros Eldorado, Nova Morada, Santa Eugênia e Castelo Branco, com idades entre 8 e 14 anos.



## Projeto premiado

Os 80 meninos inscritos no Programa Gol de Placa têm aulas de futebol e as 40 meninas têm aulas de vôlei ou futebol de salão. A condição básica de permanência no projeto é ter boas notas, disciplina e freqüência na escola. Além dos esportes, praticados três vezes por semana nas dependências do clube dos empregados da Lafarge, os jovens participam ainda de palestras educativas sobre segurança, meio ambiente, saúde e educação.

Fazem parte também do projeto 12 estagiários de Educação Física, estudantes da Universidade Estadual de Montes Claros, e ainda um estagiário de Pedagogia, que faz o acompanhamento escolar, social e familiar dos jovens. Todos os inscritos têm direito a exames laboratoriais, clínicos e também à revisão odontológica. O investimento anual na manutenção do projeto é de R\$ 60 mil.

Em 2005, o Programa Gol de Placa foi reconhecido como um dos melhores projetos de Relacionamento com a Comunidade pela Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (ABERJE) e ficou entre os três primeiros colocados no Prêmio ABERJE, regional Rio de Janeiro. O programa recebeu ainda o Troféu Bola Cheia, mérito esportivo relativo ao projeto do mesmo nome, que conta com o apoio da Prefeitura de Montes Claros.

## Vestibular Lafarge

O Vestibular Lafarge é outro projeto que se destaca entre as iniciativas de relacionamento comunitário. Realizado em parceria com a Escola Técnica Fundação Educacional de Montes Claros, oferece bolsas de estudos para adolescentes entre 15 e 18 anos da cidade, com o objetivo de contribuir para sua formação profissional e para o aumento de suas oportunidades de entrada no mercado de trabalho.

Em 2005, foram selecionados, entre 200 vestibulandos, 10 jovens do 1º ano do Ensino Médio das escolas públicas estaduais de Montes Claros para os cursos de Automação, Química e Informática. Em 2006, foram 30 vestibulandos. Os aprovados ganharam bolsas (70% do valor da mensalidade da escola técnica) pelo período de dois anos, garantindo o aprimoramento de sua qualificação e o aumento de suas chances de aproveitamento no pólo industrial da região, inclusive na própria unidade da Lafarge. Desde que foi criado, em 1997, o projeto já beneficiou mais de 100 jovens.

## Natal Solidário

Em 2006, a Lafarge realizou pelo quinto ano consecutivo a Campanha Natal Solidário, que distribuiu mais de 26 toneladas de alimentos não-precíveis para cerca de 40 instituições como asilos, creches, orfanatos e igrejas no Rio de Janeiro, Minas Gerais e São Paulo.

Os alimentos foram arrecadados na campanha interna da empresa, que incluiu a Sede, no Rio de Janeiro, o escritório de Belo Horizonte, e as fábricas de Cantagalo (RJ), Itapeva (SP), Arcos, Matozinhos, Santa Luzia e Montes Claros (MG). Para cada quilo de alimento doado pelos empregados, a empresa doou mais um quilo de produto não-precível.

## Ações comunitárias

As fábricas da Lafarge realizaram várias ações de apoio a projetos comunitários no biênio 2005/2006, que totalizaram investimentos de R\$ 100 mil e beneficiaram mais de 35 instituições.

As 6 unidades doaram ainda no período cerca de 1 mil sacos de cimento, correspondentes a cerca de 20 toneladas, para escolas e instituições especiais de ensino, como a Apae, hospitais e asilos de idosos, associações de moradores, unidades do Corpo de Bombeiros e das Polícias Civil e Militar.

A estas doações somam-se outras 22,5 toneladas de cimento feitas pelo depósito que a empresa mantinha em Uberaba, em Minas Gerais, abastecido pela unidade de Arcos, para o projeto João de Barro. Com o material foram construídas, em 2005 e 2006, 21 moradias para famílias com nenhuma ou quase nenhuma renda, através de trabalho voluntário.

*Projeto João de Barro/MG*





# Governo e Sociedade

Além de desenvolver projetos sócio-ambientais nas comunidades vizinhas a suas fábricas, a Lafarge apóia também várias ações direcionadas a estas comunidades através de parcerias estabelecidas com as várias esferas de governo ou com organizações não-governamentais e comunitárias.

Em 2006, por exemplo, a Lafarge participou, ao lado da Secretaria de Meio Ambiente de Montes Claros, do projeto de construção de 79 barragens ao longo das bacias dos rios Santa Maria e São Lamberto, para captação de águas pluviais e normalização do abastecimento de água na zona rural do município.

A iniciativa incluiu ainda o desassoreamento dos cursos d'água e a recuperação das bacias, além da conservação das estradas de acesso à região, proporcionando a sustentabilidade de aproximadamente 50 famílias das comunidades de Abóboras e Santa Maria.

Na cidade de Itapeva, fez parceira com a Prefeitura local para construção de contenção de encostas em área urbana da cidade com riscos de deslizamentos, utilizando a técnica de Gabiões – pedras revestidas em malhas de ferro formando blocos armados e drenantes.



Voluntários em Banda Aceh

## Trabalho voluntário

A empresa incentiva ainda ações de voluntariado entre seus empregados que resultem em benefícios para a sociedade não só no Brasil quanto no exterior. Em 2005, seus empregados participaram ativamente da campanha de doações em solidariedade às vítimas do *tsunami* que no dia 26 de dezembro de 2004 devastou vários países da Ásia, causando a morte de mais de 150 mil pessoas.

A província de Aceh, localizada na extremidade norte da ilha de Sumatra e a apenas 150 quilômetros do epicentro do terremoto, foi a região mais seriamente atingida. Assim como a fábrica do Grupo Lafarge no local, que teve 75% de suas instalações destruídas e 190 empregados mortos ou desaparecidos.

O Grupo fez uma doação emergencial de US\$ 2,5 milhões e promoveu uma campanha entre os integrantes de sua equipe em vários países, que arrecadou mais de US\$ 800 mil. Os 1,5 mil empregados da unidade brasileira contribuíram com cerca de US\$ 10 mil para ajuda às vítimas e reconstrução dos locais devastados.

A empresa abriu ainda inscrições para que profissionais de todas as unidades pudessem participar da construção de casas antiterremoto para a comunidade de Aceh, mediante um sorteio para preenchimento de 15 vagas. O número recorde de brasileiros – 65 – surpreendeu os organizadores da campanha, que decidiram aumentar uma das frentes de trabalho e abrir espaço para que cinco inscritos fizessem parte dessa experiência de voluntariado internacional, extremamente enriquecedora em termos humanos e sociais.

