

RELATÓRIO ANUAL
E DE SUSTENTABILIDADE 2012

even



Empreendimento Plaza Mayor Ipiranga, em São Paulo (SP)

Relatório Anual e de Sustentabilidade 2012

Sustentabilidade é o que fazemos no dia a dia para garantir uma empresa financeiramente saudável, que devolve valor aos acionistas, que mitiga o impacto ambiental que gera e que, portanto, atua constantemente para que a comunicação com as pessoas e instituições com as quais se relaciona – colaboradores, comunidade, clientes, fornecedores, acionistas, organizações governamentais e não governamentais, entre outras – seja cada vez mais transparente e pautada no diálogo.

Nosso relatório procura traduzir a complexidade de nossa operação em indicadores que demonstrem como a sustentabilidade permeia nossas atividades. Assim, é possível encontrar em seu conteúdo informações que vão muito além dos resultados financeiros do exercício de 2012.

No que se refere à gestão de pessoas, o relatório traz como o relacionamento próximo com os colaboradores se transformou em uma reestruturação da área que agora se chama Gente e Gestão. Também traz informações da atenção com trabalhadores nas obras, educação e engajamento nas questões ambientais. Inclusive, as ações da Even na área ambiental são muito significativas para todo o setor.

O relato traz, por exemplo, o inventário de emissão de gases de efeito estufa, rotinas da empresa que transformam a sociedade, como o projeto Ação Vizinho, que compartilha conceitos de coleta seletiva e reciclagem nas redondezas dos empreendimentos e a Certificação Aqua, motivo de orgulho para a Even, porque certifica todas as etapas de um empreendimento desde a incorporação.

Aliás, o capítulo Cidades Sustentáveis que está no relatório se subdivide em menus que seguem exatamente a ordem dessas etapas, dando visibilidade às rotinas e processos na sequência em que eles são demandados.

Com a visão do todo, conduzimos também o relacionamento com os clientes que, quando investem num empreendimento da Even, sabemos que depositam ali sonhos – da casa própria, de investimento seguro, enfim, de vida. O cliente Even tem serviços e atendimento diferenciados que você poderá conhecer também no relatório.

Todas essas iniciativas levaram a empresa a se manter, pelo quarto ano consecutivo, como a única empresa do setor da construção civil na carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial da BM&FBOVESPA. Também foi eleita a Empresa que Mais Respeita o Consumidor, pela revista Consumidor Moderno.

Sua atenção ao nosso relatório faz valer a pena nossa dedicação. Esperamos que tenha uma excelente experiência em nossa web acessível e será um prazer para nós conhecer sua opinião por meio dos canais de contato disponibilizados em sua versão digital. O endereço do site é www.even.com.br/sustentabilidade (**web acessível**).

Diretoria Técnica e de Sustentabilidade

Relatório Anual e de Sustentabilidade 2012

Este ano, empenhamos-nos em transformar as formalidades do nosso Relatório Anual e de Sustentabilidade em um case de gestão estratégica da indústria da construção civil, almejando que nossas melhores práticas possam multiplicar as iniciativas do setor em busca de um ambiente de negócios favorável ao crescimento sustentável do País.

A produção do Relatório Anual e de Sustentabilidade de 2012 foi um processo muito rico para a Even e seus parceiros. Diferentemente dos outros anos, trouxemos a gestão do processo de confecção desta peça para dentro de casa. Assim, aprofundamos o engajamento dos nossos executivos e colaboradores para aprimorar a construção deste conteúdo por meio de uma avaliação realista de nossas práticas, do ponto de vista do relato.

Todas as etapas foram discutidas com o objetivo de encontrar o propósito de sua realização e a melhor forma de engajar os participantes, aumentando a relevância desse momento, o que provoca uma reflexão profunda sobre a gestão empresarial. Nosso desafio, da avaliação dos temas materiais ao produto final, foi buscar o princípio estratégico que estava por trás dos números que se apresentaram, o raciocínio das pessoas que lideraram as atividades, as premissas que nortearam as decisões, para que tudo fizesse sentido e estivesse coerente com as práticas da empresa e os resultados a que elas levaram.

As entrevistas com os executivos e gestores extrapolaram as questões objetivas e se tornaram momentos de análise e ponderação sobre as estratégias e ações da empresa. Eles foram convidados a refletir sobre como a sustentabilidade se desdobra em suas áreas de atuação, nas atividades de seus times e nas relações que estabelecem com os *stakeholders*.

Os colaboradores envolvidos na apuração dos indicadores GRI também foram ouvidos e participaram das discussões dos objetivos do relato, receberam feedback de suas entregas e foram mais integrados ao processo desde o seu início. Foi possível perceber o quanto cada um evoluiu no entendimento da sustentabilidade no contexto da Even.

Durante todo o tempo, a gerência de Sustentabilidade coordenou o trabalho dos fornecedores parceiros neste projeto, orientou estrategicamente as etapas, cuidou do cronograma, gerenciou as devolutivas e incorporou as informações que considerou relevantes. Entendemos que o resultado do relatório, que compartilhamos agora, é uma das etapas do ciclo contínuo de planejamento, execução, avaliação e melhoria que formam a base de todos os projetos da Even. Esperamos que a leitura seja tão interessante quanto foi para a Even o processo de produzir este conteúdo.



Empreendimento **Paulistano Bairro Privativo**, em São Paulo (SP)

Índice

| | | | |
|--------------------------------|----|-----|----------------------|
| Mensagem da presidência | 10 | 60 | Incorporação |
| Estratégia de sustentabilidade | 17 | 62 | Vendas |
| Perfil | 22 | 66 | Processo construtivo |
| Resultados 2012 | 30 | 90 | Entrega/pós-venda |
| Governança Corporativa | 36 | 96 | Sobre o relatório |
| Gestão de pessoas | 46 | 100 | Índice remissivo GRI |
| Cidades sustentáveis | 54 | | |

MENSAGEM DA PRESIDÊNCIA

Engajar pelo exemplo

O compromisso da Even com a sustentabilidade aprofundou-se de forma significativa em 2012, um ano importante em que consolidamos nossa posição como uma das principais empresas do setor da construção civil no Brasil. Com base em um planejamento estratégico consistente e em muita disciplina na gestão financeira e operacional da empresa, não fomos afetados pelas turbulências que afetaram o setor e cumprimos as obrigações assumidas perante o mercado, encerrando com excelência um ciclo iniciado em 2010.

Atingimos pelo terceiro ano consecutivo o volume de lançamentos estipulado para o período. Com isso, registramos um crescimento de aproximadamente 30% nesse período, de forma sólida e planejada. O nosso Ebitda passou de aproximadamente R\$ 360 milhões para quase R\$ 425 milhões em 2012 e nosso lucro chegou a R\$ 256 milhões. Também aumentamos nossa relevância em três das nossas quatro praças de atuação e realizamos todas as entregas de empreendimentos previstas. E ampliamos

cada vez mais a satisfação dos nossos clientes, que têm reconhecido a Even como uma das empresas que mais respeitam o consumidor neste setor.

Para continuarmos nesse caminho de sucesso, investimos no aprimoramento de nossa gestão. Realizamos um amplo mapeamento de riscos operacionais e financeiros, que nos dará o suporte necessário para continuarmos nosso ritmo de crescimento. Também promovemos uma ampla reformulação na área de gestão de pessoas, para que possamos ter líderes à altura dos desafios que se apresentam para a companhia nos próximos anos.

Um dos nossos principais desafios é tornar a sustentabilidade mais tangível e visível para os nossos clientes. Embora exista uma tendência crescente de conscientização a respeito do tema na sociedade, a maior parte dos clientes ainda é pouco seletiva no que se refere a esse aspecto quando busca um imóvel.

Por outro lado, nosso setor está se tornando mais maduro em relação à sustentabilidade. Prova disso é o aumento da busca por certificações que atestem o compromisso das empresas com uma atuação mais responsável em diferentes aspectos, não só na área de qualidade.

A Even enxerga nessas certificações uma grande oportunidade de desenvolver novos padrões de gestão, que nos permitam acompanhar as mudanças em curso na sociedade, e de transformar seus clientes



Em 2012, chegamos à certificação **Empreendedor AQUA**

- em consumidores mais conscientes, que percebam a importância e o diferencial da sustentabilidade nos produtos que desenvolvemos. E também de criar e conscientizar uma ampla rede de fornecedores, público estratégico para que consigamos construir e entregar produtos mais sustentáveis e com elevado nível de qualidade.

Em 2012, demos um grande passo nesse sentido. Ultrapassamos o patamar da adoção de práticas mais sustentáveis no processo de execução das obras e chegamos à certificação **Empreendedor AQUA**, a primeira do País a verificar todo o processo de construção de empreendimentos residenciais, qualificando assim a cadeia de valor envolvida no setor da construção civil.

A obtenção da certificação **Empreendedor AQUA** materializa nosso empenho em incorporar a sustentabilidade em todas as etapas do nosso negócio, desde a concepção até a entrega e a utilização do produto pelo cliente. Isso significa empregar gestão para que os projetos se transformem em rotinas, sejam elas o cuidado com o conforto térmico e acústico dos empreendimentos, o uso racional de energia e água, a coleta seletiva de lixo, ou outras tantas práticas que levarão o produto a ter mais vida útil, com menos agressão ambiental e mais economia de recursos.

Também mantivemos o selo ISO 9001:2008, na área de gestão da qualidade, e continuamos trabalhando para obter a certificação OHSAS 18001, que trata de normas e procedimentos para aprimorar as áreas de saúde e segurança do trabalho.

Com isso, inauguramos uma fase muito mais ambiciosa, impactante e promissora da nossa estratégia de sustentabilidade. Nossa intenção é que ela promova uma visão mais generosa de sociedade, que não fique limitada à questão do verde, mas abranja também a formação das pessoas, para torná-las mais conscientes das diferenças sociais existentes no País e da necessidade de atenuar essas diferenças.

Acreditamos muito na força do exemplo individual para a transformação social. Queremos ser uma empresa lucrativa, mas também, e principalmente, disseminadora de valores para a sociedade. Por isso, estamos trabalhando no aprimoramento do nosso relacionamento com nossos clientes, e também com outros grupos prioritários, como colaboradores e acionistas, entre outros, para engajá-los na busca constante pela sustentabilidade. É fundamental que a Even tome para si esse papel, contribuindo para que esses públicos se tornem mais abertos a valores também mais generosos.

Queremos colaborar para a construção de cidades sustentáveis e de uma sociedade mais justa e igualitária, por meio de ações concretas e foco nos resultados, como fizemos em 2012. E, para isso, contamos com o engajamento de todos os que fazem da Even a empresa bem-sucedida que ela é hoje.

Carlos Terepins
Diretor Presidente

GRI 1.1; 1.2



Equipe Even São Paulo (SP)



ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE

Considerar de forma integrada e equilibrada os aspectos financeiros, sociais e ambientais em todos os processos e operações é fundamental para que uma empresa seja de fato sustentável. E é esse o nosso grande objetivo. Por isso, nos últimos anos temos atuado fortemente para que esse princípio seja incorporado à nossa gestão, em todas as etapas do nosso negócio.

Para isso, temos atuado em três grandes frentes. A primeira é o foco no produto. Mais do que manter práticas responsáveis de construção, acreditamos que nossos produtos devem ser sustentáveis em todos os seus aspectos. Em 2012, demos um grande passo nesse sentido com a conquista da certificação **Empreendedor AQUA**. Essa certificação prevê a adoção de princípios de sustentabilidade desde a concepção do produto até a entrega e o uso pelo cliente. Nosso objetivo é fazer com que todos os produtos da Even, em todas as regiões em que a empresa atua, sejam desenvolvidos de acordo com suas diretrizes, que serão apresentadas no capítulo Cidades Sustentáveis.

Outra frente é a incorporação cada vez maior da sustentabilidade ao planejamento estratégico da empresa. O tema já faz parte da rotina e das metas de todas as áreas e está atrelado à avaliação de desempenho e à remuneração variável de todos os colaboradores da empresa. Mas queremos ir além, de forma que a sustentabilidade embase a tomada de decisões em todas as questões estratégicas da Even. Como, muitas vezes, isso pode alterar de forma profunda a maneira como fazemos negócios, esse será nosso grande desafio para os próximos anos.



AGUA POTAVEL

AGUA POTAVEL

AGUA POTAVEL

AGUA POTAVEL

- > Nossa terceira frente de atuação é o engajamento cada vez maior dos nossos públicos de interesse na questão da sustentabilidade. Acreditamos que é essencial para a execução de nossa estratégia um profundo envolvimento de todos os nossos colaboradores e o reconhecimento da importância do tema por nossos outros públicos de interesse, em especial clientes, acionistas e fornecedores. Assim, colocamos em prática uma série de iniciativas de relacionamento com os públicos interno e externo para tratar do tema sustentabilidade de forma mais profunda e conectada com a realidade de cada um.

Nesse processo, a gerência de Sustentabilidade tem atuado cada vez mais como uma área facilitadora, tanto para o público interno como para o externo, com foco na identificação de oportunidades, na mitigação de riscos e, principalmente, na transformação da cultura da empresa por meio do incentivo e participação nos comitês e grupos de trabalho sobre temas específicos, tais como voluntariado, fornecedores, emissões de gases de efeito estufa. Cabe a cada área da empresa apropriar-se dos temas levantados e introduzi-los nas suas rotinas, incorporando de fato a sustentabilidade a seus processos de gestão.

Acreditamos que, ao desenvolver e construir produtos de forma responsável, procurando monitorar e minimizar os impactos das nossas atividades em todos os elos da nossa cadeia, conseguiremos disseminar a importância do conceito de sustentabilidade e engajar não apenas os nossos clientes, mas todos os nossos públicos e a sociedade em geral, para a adoção de práticas mais responsáveis no dia a dia. Dessa forma, queremos ter um papel significativo na construção e no desenvolvimento de cidades mais sustentáveis (**leia sobre o tema no capítulo Cidades Sustentáveis**). GRI 1.2



Quadro de Metas

Como relatamos na abertura, o processo de produção deste relatório levantou questões importantes para a empresa. Uma delas está diretamente ligada às metas de sustentabilidade da Even. Chegamos à conclusão que elas precisam estar atreladas a uma estratégia de sustentabilidade formal, que será estruturada em 2013. Sendo assim, diferentemente do que foi feito em anos anteriores, teremos uma meta única para o próximo exercício: formalizar e disseminar a estratégia para que todos os outros compromissos da Even derivem dela. **GRI 3.11** No quadro deste relatório, respondemos aos compromissos que estabelecemos para 2012. **GRI 1.2**

Meta de 2013

Formalização e disseminação da estratégia de sustentabilidade da Even

METAS DE 2012

Governança Corporativa

Expansão da abrangência da área de gestão de riscos para a gestão dos riscos financeiros

Implantação de Comitês de Governança.
Justificativa: Em avaliação para implementação em breve

Permanência na carteira do ISE (Índice de Sustentabilidade Empresarial)

Relacionamento com Stakeholders

Realização de três eventos de engajamento com stakeholders

Continuidade aos trabalhos de engajamento do público interno com os temas relacionados à sustentabilidade (consumo consciente, meio ambiente) – implementar o Desafio Even de 2012

Engajamento dos fornecedores com a Premiação Fornecedor mais Sustentável

Engajamento dos clientes para trabalhar a percepção dos conceitos e práticas de sustentabilidades no pós-entrega.
Justificativa: Em 2013 serão incluídas questões de avaliação de Sustentabilidade em todas as fases da Pesquisa de Satisfação

Meio Ambiente

Elaboração de estudo de projetos para redução de GEE

Redução do volume de resíduos mix nas obras em 5% sobre o resultado de 2011

Implantação do projeto piloto de Logística Reversa na obra

Clientes

Implantação da pesquisa com clientes nos estandes de vendas para verificação da percepção do cliente com relação aos conceitos e práticas de sustentabilidade da Even.
Justificativa: o processo será implementado em 2013

Elaboração e lançamento da Cartilha de Financiamento Imobiliário

Criação da Ouvidoria (canal que trabalha para restabelecer a relação cliente/empresa, buscando transparência na relação com o cliente)

Intensificação do trabalho da Even Vendas para a percepção do cliente com relação aos produtos Even

Colaboradores

Continuação das ações de voluntariado e promoção da capacitação formal dos voluntários, incluindo filiais

Reformulação do Programa Líderes

Implementação de ações com empreiteiros para disseminar práticas de sustentabilidade nas obras

Fornecedores

Realização de dois eventos de engajamento com fornecedores

Engajar os fornecedores de serviços com conceitos de implantação de boas práticas (desenvolvimento de fornecedores nos campos: financeiros, gestão de pessoas e sustentabilidade)

Intensificação do processo de implementação do *check list* de Sustentabilidade para todos os fornecedores Even e planos de ação, quando julgado necessário

Comunidade

Intensificação do trabalho com a comunidade do entorno das obras expandindo o projeto de voluntariado nas escolas, incluindo filiais

Engajar a comunidade do entorno das obras para educação para sustentabilidade e consumo consciente

Continuação e aprimoramento da régua de relacionamento e canal de comunicação da Ação Vizinho, incluindo filiais

■ Meta atingida
■ Meta não atingida

PERFIL

Área da piscina do edifício **Diseño Campo Belo**, em São Paulo (SP)



A Even

Fundamentada por uma cultura organizacional focada no compromisso com a sustentabilidade e por uma gestão operacional e financeira responsável e consistente, a Even Construtora e Incorporadora S.A. ocupa hoje uma posição de destaque no mercado brasileiro. É uma das maiores construtoras do País – a 5ª maior, de acordo com o último ranking ITC Net, divulgado em março de 2013 – e a única empresa da construção civil a integrar o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da BM&FBOVESPA, desde 2009.

A Even atua no segmento de empreendimentos residenciais e comerciais, de maneira concentrada nas regiões metropolitanas dos Estados de São Paulo, Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul e Minas Gerais. No segmento residencial, desenvolvemos produtos desde o nível acessível até o alto padrão, com foco em empreendimentos com valor da unidade acima de R\$ 250 mil. **GRI 2.2; 2.7**

Contamos com uma sólida estrutura de Governança Corporativa, conduzimos os negócios dentro dos mais elevados padrões de ética, valorizamos a transparência e trabalhamos para gerar valor para todos os nossos públicos de interesse. Nossa estratégia de sustentabilidade, mais do que colocar em prática ações responsáveis nas esferas econômica, social, ambiental e de Governança, busca realizar nossa ambição de influenciar e engajar positivamente toda a nossa rede de relacionamento, o setor no qual estamos inseridos e a sociedade como um todo.

Vista da varanda do empreendimento **Ideal Alto da Lapa**, em São Paulo (SP)

Missão

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

Visão

Ser líder ou vice-líder em lançamentos e vendas no segmento residencial médio-alto em todas as praças nas quais atuamos.

Ser uma das três empresas mais rentáveis do setor.

Atuar de maneira sustentável e ser referência na satisfação dos clientes.

Ser uma referência no setor em atração, desenvolvimento e retenção de talentos, com pessoas motivadas e orgulhosas por trabalhar em um ambiente cooperativo e meritocrático.

Nossa História

A Even Construtora e Incorporadora S.A. teve sua origem na fusão, em 2002, da ABC Investimentos com a Terepins&Kalili, fundadas em 1974 e 1978, respectivamente. Em 2006, o Spinnaker Capital, fundo de investimentos com sede em Londres, Reino Unido, passou a fazer parte da composição acionária. Desde 2007, somos uma companhia de capital aberto, com ações negociadas no Novo Mercado (EVEN3), nível máximo de Governança Corporativa da BM&FBOVESPA. **GRI 2.6**

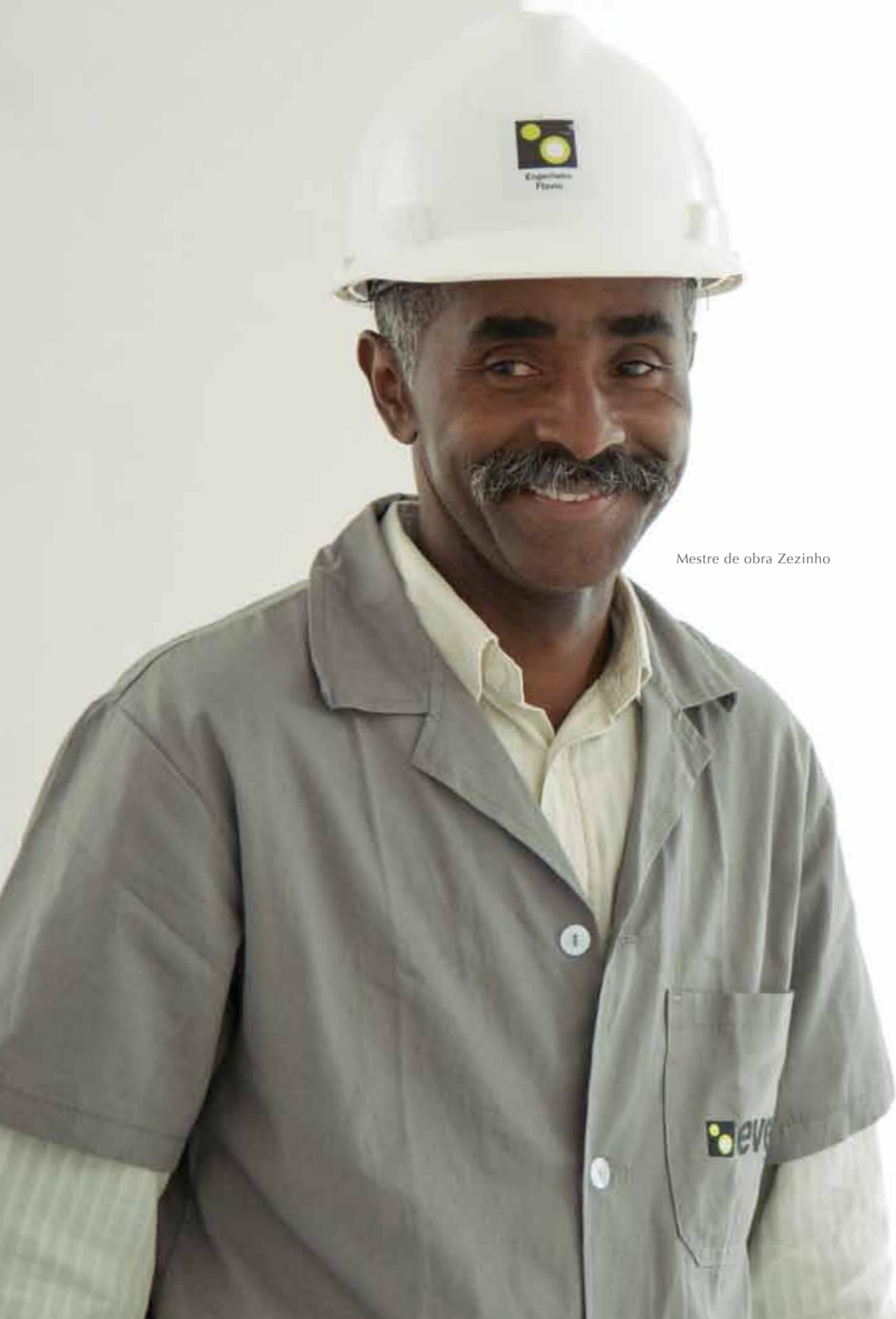
GRI 2.1; 2.6

Informações corporativas

Razão social: Even Construtora e Incorporadora S.A.

Natureza jurídica: Sociedade por ações de capital aberto

Papéis negociados: BM&FBOVESPA (EVEN3)



Mestre de obra Zezinho

GRI 2.3; 2.4

Regiões de atuação

São Paulo (sede)

Rio de Janeiro

Minas Gerais

Rio Grande do Sul: *joint venture* MelnickEven Incorporações e Construções S.A (80% de participação da Even e 20% da Melnick)

GRI 2.2; 2.3; 2.4; 2.5

Empresas coligadas

Even Vendas (Evenmob Consultoria de Imóveis Ltda.):

Comercialização de imóveis

Green (Green Prestação de Serviços de Construção Civil Ltda.):

Empresa de mão de obra própria especializada, para execução de serviços nas obras em que se utiliza a tecnologia de alvenaria estrutural

GRI 2.2, 2.3, 2.4, 2.5

Marcas, produtos e serviços

Open - Imóveis para o segmento acessível e emergente

Excluseven - Sistema que oferece opções de acabamento e plantas

GRI 2.8

| Porte da organização | 2012 | 2011 | 2010 | 2009 |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Receita Líquida (em bilhões de R\$) | 2,162 | 1,908 | 1,955 | 1,168 |
| Valor Geral de Vendas (VGV) lançado (em R\$) | 2,517 bi | 2,070 bi | 1,528 bi | 927 mi |
| Vendas contratadas Even (em bilhões de R\$) | 1,758 | 1,623 | 2,064 | 1,232 |
| Dívida bruta (em milhares de R\$ com financiamentos à produção) | 1.448.700 | 1.402.258 | 1.176.078 | 890.517 |
| Empréstimos e financiamentos de curto prazo (em milhares de R\$) | 299.663 | 539.235 | 542.102 | 136.264 |
| Empréstimos e financiamentos de longo prazo (em milhares de R\$) | 741.383 | 487.053 | 303.816 | 433.672 |
| Debêntures (em milhares de R\$) | 409.100 | 375.970 | 330.160 | 320.581 |
| Patrimônio Líquido (em milhares de R\$) | 1.805.093 | 1.594.474 | 1.409.837 | 917.852 |
| Capitalização total (em milhares de R\$) | 3.253.756 | 2.996.732 | 2.585.915 | 1.808.369 |
| Ativo total (em milhares de R\$) | 3.773.681 | 3.489.080 | 3.060.645 | 2.271.285 |
| Canteiros de obra ativos | 63 | 62 | 52 | 52 |
| Empreendimentos entregues | 28 | 21 | 17 | 15 |
| Unidades lançadas | 6.359 | 6.332 | 6.515 | 3.459 |
| Unidades entregues | 6.425 | 2.932 | 2.204 | 1.688 |
| Empreendimentos lançados | 38 | 34 | 33 | 25 |
| Área útil lançada (em m ²) | 587.803 | 388.550 | 679.360 | 318.112 |
| Número de colaboradores (Even) ¹ | 1.321 | 1.718 | 1.154 | 925 |
| Número de colaboradores (Green) | 240 | 326 | 630 | 262 |
| Número de colaboradores (Even Vendas/Evenmob) | 56 | 60 | 57 | 26 |

¹ Número relativo à CLT estagiários (excluindo menores aprendizes, terceiros e temporários)

RESULTADOS

2012

Equipe Even São Paulo (SP)



Estratégia, desempenho e perspectivas

Nossa estratégia de negócios está baseada em quatro pilares: foco regional em poucas praças; liderança nas regiões em que atuamos; manutenção do tempo entre aquisição do terreno e o lançamento; e verticalização do processo produtivo. Somos ainda apoiados pela visão de foco no cliente, pela inovação e pelo compromisso com a sustentabilidade.

Acreditamos que essa estratégia, amparada pela busca constante por agilidade nas negociações e nas tomadas de decisão e por uma gestão

moderna, orientada pelas melhores práticas de mercado, continuará a ser concretizada com sucesso nos próximos anos.

Com essa perspectiva, em 2012, aprofundamos ainda mais a atenção aos clientes. Demos continuidade a projetos importantes iniciados a partir de 2011, como o *Customer Care*, nosso aprimoramento no modelo de relacionamento com esse público. Já estamos começando a colher os primeiros frutos desse projeto, conforme mostram os resultados das pesquisas de satisfação de clientes realizadas em 2012. Entre as iniciativas do ano estão o aperfeiçoamento da área de Assistência Técnica e da Central de Relacionamento com o Cliente, a consolidação da área de Gestão Patrimonial e Condominial, que dá suporte à instalação dos condomínios após a entrega dos nossos empreendimentos, e a instalação de uma área de Ouvidoria.

Continuamos com foco no fortalecimento de nossa atuação nas praças fora de São Paulo, onde fica nossa sede. Embora tenham diminuído sua participação no volume de lançamentos e vendas da empresa, que atingiram 20% e 28%, respectivamente, as unidades de negócios no Rio

de Janeiro, no Rio Grande do Sul e em Minas Gerais ampliaram sua presença no banco de terrenos (*landbank*) da empresa, passando de 39% em 2011 para 52% em 2012. Isso significa um aumento na quantidade de lançamentos nessas regiões nos próximos anos, já que o potencial previsto para esses terrenos é de 32 empreendimentos, com 6.228 unidades.

Também mantivemos nossa estratégia de *high turnover*, procurando minimizar o tempo entre a aquisição do terreno e o lançamento do produto. Todos os nossos estudos de viabilidade levam em consideração o custo de capital (custo de dinheiro no tempo).

Em relação à segmentação, nosso portfólio de produtos permanece incluindo empreendimentos residenciais nos segmentos acessível e emergente (marca Open) e nos segmentos médio, médio-alto e alto, além de empreendimentos comerciais (marca Even). Os imóveis dos segmentos acessível, emergente, médio e médio-alto representaram 64% das vendas e 59% dos lançamentos em 2012.

Na área de Gestão, em 2012 foi realizado o projeto de Mapeamento de Riscos Operacionais e Financeiros, com o objetivo de identificar



Demonstração de Valor Adicionado e Distribuído (em R\$ mil) GRI EC1

| Demonstração de Valor Adicionado | 2012 | 2011 | 2010 | 2009 |
|--|--------------|------------|------------|------------|
| Valor econômico direto gerado (Receitas) | 2.283.843 | 2.063.896 | 2.090.368 | 1.253.153 |
| Valor econômico distribuído | -(2.087.942) | -1.891.479 | -1.897.844 | -1.158.432 |
| Custos operacionais | (1.654.207) | -1.468.944 | -1.493.801 | -907.341 |
| Salários e benefícios de empregados | (162.181) | -135.068 | -103.309 | -69.835 |
| Pagamentos para provedores de capital | (138.134) | -130.576 | -131.234 | -75.955 |
| Pagamentos ao governo | (132.986) | -156.146 | -168.689 | -104.939 |
| Investimentos na comunidade | (434) | -745 | -811 | -362 |
| Valor econômico acumulado | 195.901 | 172.417 | 192.524 | 94.721 |

Demonstração de Resultados

| | 2012 | 2011 | 2010 | 2009 | 2008 |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|---------|
| Receita Líquida (milhares de R\$) | 2.162.240 | 1.908.348 | 1.955.931 | 1.168.205 | 827.523 |
| Lucro Bruto (milhares de R\$) | 615.869 | 520.534 | 535.803 | 332.319 | 275.642 |
| Margem Bruta Ajustada (%) ¹ | 32,5% | 31,10% | 30,90% | 31,80% | 35,00% |
| Lucro/Prejuízo do Período (milhares de R\$) | 256.919 | 226.121 | 252.491 | 124.454 | 59.091 |
| Margem Líquida (%) – Antes Part. Minoritários | 12,5% | 12,20% | 13,00% | 10,70% | 7,10% |
| Lucro por ação (R\$ / ação) | 1,10 | 0,97 | 1,16 | 0,70 | 0,33 |
| # de Ações (milhares de ações) | 233.293 | 233.293 | 233.293 | 178.730 | 178.500 |
| Ebitda (milhares de R\$) | 424.615 | 359.941 | 410.002 | 230.709 | 133.077 |
| Margem Ebitda (%) | 19,6% | 18,9% | 21,0% | 19,7% | 16,1% |

¹Expurgando-se apenas os efeitos dos encargos financeiros apropriados ao custo (dívida corporativa e financiamento a terrenos e produção).

os fatores de risco para a empresa e aprimorar os controles internos. Com base em levantamento feito com gestores de 23 áreas da empresa, foi elaborada uma matriz de 97 processos em risco e definidos planos de ação para monitoramento e mitigação. Para os riscos mais críticos, foram definidas ações a serem implementadas em 2013 e 2014, envolvendo desenvolvimento de tecnologia da informação e revisão de processos internos (veja mais sobre **Gestão de Riscos em Governança Corporativa**).

Na área tributária, a Even beneficiou-se da decisão tomada em 2010 de optar pelo Regime Especial de Tributação (RET) para todos os seus empreendimentos, em lugar de lucro presumido, com base na legislação de patrimônio de afetação – regime de garantia da incorporação imobiliária pelo qual cada empreendimento é tratado como um estabelecimento separado do patrimônio da empresa incorporadora, cujos recursos só podem ser usados para o custeio da própria construção. Embora a alíquota fosse maior (7% em um

primeiro momento e 6%, posteriormente, contra 6,73% do lucro presumido), o RET não obriga a mudança para o regime de lucro real no caso dos empreendimentos com faturamento maior do que o limite do lucro presumido. Além disso, é necessário manter uma comissão em cada empreendimento para fiscalização da contabilidade, o que permite maior controle e transparência no processo. No final de 2012, a alíquota do RET baixou para 4%, o que representou um impacto positivo da ordem de R\$ 36,3 milhões, por conta da reversão do imposto diferido. Além deste efeito não recorrente, a nova alíquota de tributação impactará todos os resultados futuros da companhia, através da diminuição do imposto efetivamente pago nos empreendimentos.

Outra grande ação do ano de 2012 foi a promoção de uma ampla reformulação dos processos e dos objetivos da área de Gente e Gestão, responsável pelos recursos humanos da empresa, a fim de torná-los alinhados com o planejamento estratégico da Even, nos âmbitos de negócios e de sustentabilidade. Um dos primeiros passos foi adequar a política de remuneração da Even ao desempenho e ao potencial dos colaboradores. Para isso, foi realizada uma nova avaliação de desempenho, que combina as competências e os resultados para gerar um conceito de performance por colaborador, com seu respectivo plano de ação. Com essas mudanças, conseguiremos atrair e reter os talentos necessários para executar as estratégias da companhia e levar a Even a patamares de excelência no setor.

No campo da sustentabilidade, atuamos de maneira intensa na implantação de iniciativas

e mecanismos que possibilitem a incorporação do tema a todas as etapas dos negócios da Even (veja mais no capítulo **Estratégia de Sustentabilidade**).

Resultados

A performance da Even em 2012 manteve o ritmo positivo dos últimos anos. Pelo terceiro ano consecutivo, cumprimos o *guidance* de lançamentos previsto para o ano, de 38 empreendimentos com VGV (Volume Geral de Vendas) próprio de R\$ 2,5 bilhões, o que mostra o empenho da empresa em cumprir as metas e objetivos estabelecidos no planejamento estratégico do período 2010-2012. Os empreendimentos lançados estão distribuídos em três das quatro praças em que atuamos. O VGV médio foi de R\$ 74 milhões, e o ticket médio das unidades lançadas, de R\$ 413 mil. Vendemos 43% destes lançamentos dentro do mesmo período.

O processo de repasses (financiamento bancário para os clientes) continua efetivo. Em linha com a nossa estratégia, mantivemos um alto nível de processos de repasses concluídos em até 90 dias (contados a partir da data de emissão da matrícula individualizada e regularização dos documentos até o término do processo).

Outros resultados de destaque em 2012 foram:

- **Vendas:** R\$ 1,7 bilhão, dos quais 38% provenientes de estoques (R\$ 667 milhões) e 62% de lançamentos (R\$ 1.091 milhões). Desse total, 28% correspondem às unidades fora de São Paulo, reafirmando o fortalecimento dos nossos negócios no Rio de Janeiro, no Rio Grande do Sul e em Minas Gerais.



Obra do empreendimento **Code Berrini**, em São Paulo (SP)

- • **Entregas:** 28 empreendimentos, o que corresponde a R\$ 1,9 bilhão em VGV, considerando o preço de venda na época do lançamento, e a 6.425 unidades. Um aumento de 44% em relação a 2011.
- **Clientes:** 29,9 mil clientes ativos em 2012, que geraram para a empresa recebimentos da ordem de R\$ 1,9 bilhão no período. Isso significa que mantivemos a eficiência operacional da cobrança e em especial dos repasses; comprovando a qualidade da nossa carteira.
- **Terrenos:** aquisição de terrenos que correspondem a R\$ 2 bilhões em VGV potencial. Terminamos o ano de 2012 com um banco de terrenos (*landbank*) equivalente a aproximadamente R\$ 4,5 bilhões em VGV potencial de lançamento e área útil de 2.767.059 m², distribuídos por 53 projetos com VGV médio de R\$ 85 milhões, seguindo a estratégia de não concentrar altos VGVs em um único empreendimento, visando minimizar riscos de concentração de projetos. Do total de terrenos, 54% estão fora do Estado de São Paulo. Esses terrenos possuem curto prazo de maturação, garantindo a execução dos nossos lançamentos de 2013 e parte de 2014, de acordo com nossa estratégia de *high turnover*.
- **Estoque:** R\$ 2,1 bilhão em valor potencial de venda em dezembro de 2012. Desse total, somente 2% correspondem a unidades prontas (136 unidades de 39 projetos). A maior parte do estoque (89%) é composta por unidades lançadas em 2011 e 2012, indicando que o nosso estoque de unidades para comercializar é muito jovem. Dos empreendimentos que serão concluídos até o fim de 2013, 89% já estavam vendidos em dezembro de 2012.
- **Posição de caixa:** terminamos o ano de 2012 com R\$ 471,7 milhões e uma alavancagem de 54,1% (Dívida Líquida / Patrimônio Líquido).
- **Capacidade de execução:** 97% das obras de todos os projetos são executadas pela própria Even. Esse alto grau de verticalização, juntamente com o SAP implementado, garante maior agilidade no controle de custos das obras e a atualização sistemática mensal dos números divulgados.
- **Financiamento da produção:** 97% dos empreendimentos lançados em 2012 contavam com financiamento à produção contratado, e o restante em fase de contratação.



GOVERNANÇA CORPORATIVA

Escritório Even São Paulo (SP)



Reunião periódica da área de Inteligência de Mercado



As ações da Even são negociadas no Novo Mercado da BM&FBOVESPA, segmento composto por companhias que se comprometem a cumprir práticas de governança corporativa mais rígidas do que as exigidas pela legislação.

Aprimorada de forma contínua, a governança corporativa da Even colabora para o estabelecimento de relações de confiança entre a companhia e todos os investidores e demais públicos de relacionamento.

A empresa conta com uma estrutura que assegura a transparência em todas as suas ações. É formada pelo Conselho de Administração, pela Diretoria Estatutária, pelo Conselho Fiscal (quando instalado) e por comitês de apoio que atuam em temas específicos. São eles: Comitê de Investimentos (Coin), Comitê de Lançamentos (Colan), Comitê de Sustentabilidade e Comitê de Conduta.

Conselho de Administração (CA) — Mais alto órgão de governança da Even, é formado por seis membros eleitos. Um deles é o Diretor Presidente da companhia, Carlos Eduardo Terepins, que acumula o cargo de presidente do Conselho. **GRI 4.2** Outros quatro são conselheiros independentes e o outro conselheiro é permanente, todos eleitos e nomeados em Assembleia Geral Ordinária (AGO). **GRI 4.3** O mandato do conselho eleito será até a AGO que aprovar as contas de 2014. Os membros eleitos cumprem mandatos de dois anos, com possibilidade de reeleição.

O CA obedece às regras do Novo Mercado e ao percentual de 20% de membros independentes.

Seus integrantes são escolhidos com base em qualificação, conhecimento do setor e experiência comprovada como executivos de mercado, além da ausência de conflitos de interesse. **GRI 4.7** As reuniões ocorrem trimestralmente, de maneira ordinária. Quando necessário, são realizadas reuniões extraordinárias.

Entre as responsabilidades do CA estão o estabelecimento das políticas gerais da companhia, a escolha dos diretores, a supervisão da administração e a aprovação de operações estratégicas para o negócio. A execução das decisões do CA cabe às Diretorias Estatutária e Executiva da Even. **GRI 4.9**

Diretoria Estatutária — É composta por membros eleitos pelo CA. Sua função é colocar em prática a estratégia de negócios aprovada pelo CA e desenvolver os planos de ação e projetos. É responsável, ainda, pelo desempenho operacional e financeiro da companhia. A Diretoria se reúne semanalmente.

Comitê de Sustentabilidade — Conduzido pela gerência de Sustentabilidade, é composto

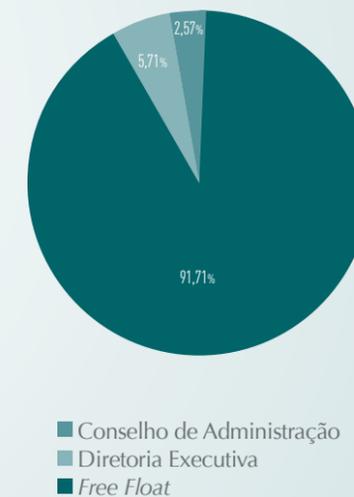


> pelo Diretor-Presidente, por diretores de todas as áreas de negócios da Even e eventuais participantes convidados, como especialistas do mercado, para tratar de temas específicos. O comitê tem como objetivo avaliar o desempenho econômico, ambiental e social da empresa para definir diretrizes de atuação e traçar a sua estratégia de sustentabilidade. Seu trabalho é realizado com base em pareceres técnicos, no monitoramento dos indicadores do ISE e GRI; nos planos de ação da empresa em andamento, em cases e discussões. É apoiado pelos comitês de sustentabilidade das operações de Minas Gerais, Rio de Janeiro e Rio Grande de Sul, que aplicam as diretrizes definidas pelo comitê principal nas respectivas unidades de negócio. Suas reuniões são quadrimestrais em São Paulo e quinzenais e mensais nas demais unidades de negócio.

GRI 4.9; 4.10

Comitê de Conduta — O Comitê de Conduta é composto por diretores e gestores que representam as diversas áreas da Even. Quando necessário, conta com a participação do Diretor-Presidente. Suas reuniões são bimestrais, mas pode ser convocado em caráter extraordinário sempre que necessário. O comitê atua de maneira independente, e seus participantes avaliam sugestões, reclamações e denúncias de violação às diretrizes e às normas do Código de Conduta, que podem ser enviados pelos colaboradores e outros públicos internos e externos da Even por meio de um canal de comunicação disponível na internet, que assegura o anonimato. O Comitê não tem caráter deliberativo e direciona suas recomendações às diretorias responsáveis para a tomada das providências cabíveis em cada caso, além de reportá-las à Presidência. Em 2012, foram registrados 38 contatos, encaminhados para registro e apuração.

Composição Acionária (31/dez/12)

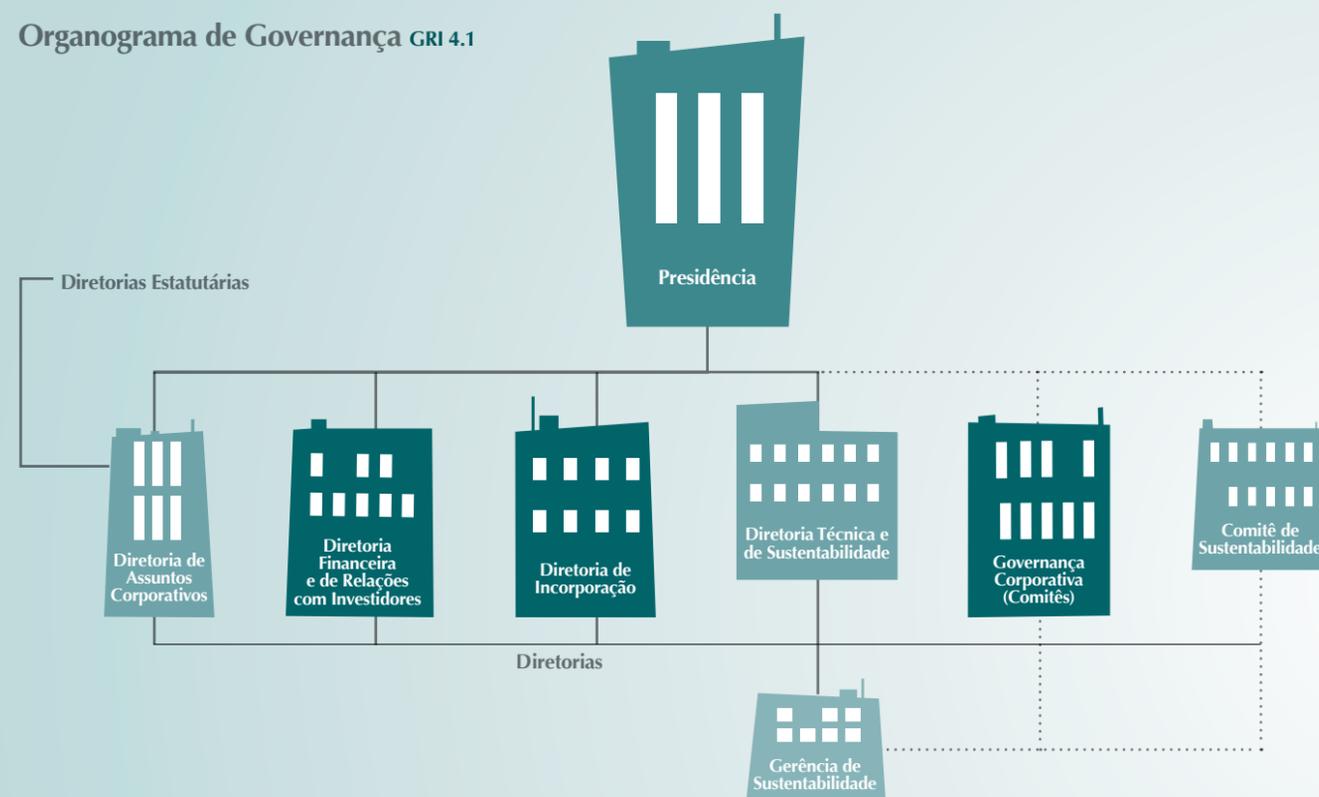


A composição da base acionária apresentou algumas mudanças em 2012. Registramos uma diminuição significativa da participação do Spinnaker Capital, que chegou a deter 40% da empresa e passou para menos de 5%, e uma maior pulverização do *free float*, que saltou de 74% em 2011 para mais de 91% em 2012, com maior distribuição das ações entre os acionistas. Essa distribuição possibilita mais liquidez dos nossos papéis e demonstra a busca pela profissionalização cada vez maior na gestão da empresa. Não houve em 2012 nenhuma reorganização societária ou alteração de estrutura na organização. **GRI 2.9**

Relações com Acionistas, Instituições Financeiras, Concorrentes e Governo

A Even mantém uma área de Relações com Investidores, responsável pela comunicação com os acionistas e analistas de mercado. O atendimento é feito de forma direta, por telefone, e-mail e reuniões. Disponibilizamos informes sobre o desempenho da empresa e orientações para os interessados em adquirir ações em nosso site (www.even.com.br/ri), além de realizar teleconferências de divulgação de resultados, viagens para reuniões privadas (*non-deal road show*) e reuniões públicas organizadas pela Associação dos Analistas e Profissionais de Investimento do Mercado de Capitais (Apimec), com o objetivo de prestar mais esclarecimentos aos nossos investidores. A Even também apresenta em seus releases de resultados trimestrais um capítulo especial sobre as práticas de sustentabilidade da companhia. Mantemos ainda espaços para que os acionistas, assim como outros públicos, se comuniquem diretamente com a alta gestão da empresa, como o canal Fale com o Presidente, além do nosso Comitê de Conduta. **GRI 4.4**

Organograma de Governança GRI 4.1



Conselho de Administração

Carlos Eduardo Terepins - Presidente do Conselho

Michel Jacques Levy - Vice-Presidente e Conselheiro Independente

Luis Terepins - Conselheiro

Nicolau Ferreira Chacur - Conselheiro Independente

Roberto de Aguiar Attuch Jr. - Conselheiro Independente

Fábio Alperowitch - Conselheiro Independente

Membros eleitos em Assembleia Geral Ordinária realizada em 29 de abril de 2013

Diretoria Estatutária

Carlos Eduardo Terepins - Diretor-Presidente

Silvio Luiz Gava - Diretor Executivo Técnico e de Sustentabilidade

Dany Muszkat - Diretor Executivo Financeiro e de Relações com Investidores

João Eduardo de Azevedo Silva - Diretor Executivo de Incorporação

Paulo Otávio Gonçalves de Moura - Diretor Executivo de Assuntos Corporativos

Membros nomeados em reunião do Conselho de Administração realizada em 7 de maio de 2013

Diretoria Executiva

Daniella Sasson de Figueira - Diretora Executiva Financeira

Eduardo Cytrynowicz - Diretor Executivo de Gente e Gestão

Fabio Terepins - Diretor Executivo/RJ

Meyer Alberto Cohen - Diretor Executivo Even Vendas

Diretoria

Andre Penteado Zaidan - Diretor de Suprimentos

Bruno Ghiggino - Diretor Administrativo Financeiro/RJ

Eduardo Artimonte Rocca - Diretor de Projetos e Planejamento

Dan Suguio - Diretor Jurídico

Fabiano Andrade Delvaux - Diretor Administrativo Financeiro/BH

Frederico Pereira Kessler - Diretor de Incorporação/RJ

João Roberto Balan Barbosa - Diretor de Operações - Even Vendas/SP

Marcello Saicaly Zapparoli - Diretor de Operações/SP

Marcelo Dzik - Diretor de Incorporação/SP

Marcelo Lenttini de Moraes - Diretor de Operações/SP

Marcelo Simões Serra Serio - Diretor de Operações/RJ

Maurício Duarte Belo - Diretor de Incorporação/SP

Remuneração da Alta Gestão

A política de remuneração para diretores estatutários, diretores não estatutários e membros do Conselho de Administração tem como objetivo atrair e reter os melhores talentos do mercado. Os diretores recebem remuneração variável, o que permite o alinhamento dos interesses dos acionistas com os dos executivos da empresa, tanto em termos econômicos quanto em termos socioambientais. Um exemplo é a permanência no ISE, que é uma meta global da empresa e também considerada para a definição da remuneração variável da alta gestão (**ver quadro Permanência no ISE**). **GRI 4.5** O modelo de remuneração variável, que prevê a participação nos resultados e opção de compra de ações emitidas pela Even, é transparente e voltado para o alcance de resultados consistentes e de nossa perenidade.

Engajamento dos colaboradores da unidade de negócios de BH conduzido pela área de Sustentabilidade



Permanência no ISE

Em 2012, pelo 4º ano consecutivo, a Even manteve-se como a única empresa do setor de construção civil a integrar a carteira 2012/2013 do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da BM&FBOVESPA. Nesse período, aprofundamos ainda mais o processo e a utilização do questionário do ISE (ferramenta empregada para o processo) como um instrumento de monitoramento, gestão e de embasamento para a elaboração das estratégias que envolvem as diretorias e áreas da empresa, o que colabora para a evolução dos indicadores gerenciais, bem como para a elaboração das metas de todas as áreas. Esse processo é compartilhado com o Comitê de Sustentabilidade, que valida todos os planos de ação para que haja uma evolução em cada uma das dimensões do ISE – Geral, Natureza do Produto, Econômico-Financeira, Governança Corporativa, Social, Ambiental e Mudanças Climáticas.

A permanência no ISE é hoje uma meta global da Even e é considerada para a definição da remuneração variável de todos os colaboradores. A definição das metas de curto e médio prazo de todas as áreas da empresa, que também integram o Programa de Remuneração Variável, é um trabalho coordenado pela área de Gestão em parceria com a gerência de Sustentabilidade. Para que os públicos interno e externo possam entender melhor o processo, bem como sua responsabilidade nele, apresentamos um infográfico sobre ISE no site da Even (disponível no link: www.even.com.br/SustentabilidadeInovacao/InfograficoISE), além de realizar reuniões com as diversas áreas da empresa para instruir sobre a dinâmica e a atuação de cada um.

Código de Conduta

Conscientes de que um relacionamento ético, transparente e responsável com todos os seus públicos de interesse é a base de uma empresa sustentável, pautamos nosso comportamento empresarial pelas diretrizes expressas em nosso Código de Conduta.

Acreditamos que os interesses da Even em qualquer negócio devem prevalecer em situações de conflito entre nossas áreas, bem como de nossos colaboradores e de nossos demais públicos. Assim, todos os colaboradores são orientados a agir com honestidade e ética, evitando conflitos de interesses em suas relações pessoais e profissionais, e informar seu superior imediato quando identificarem potenciais riscos ou estiverem inseguros com determinada relação ou transação. A Diretoria e o Comitê de Conduta devem ser acionados sempre que houver a necessidade de julgamento de alguma situação conflitante. **GRI 4.6**

O Código de Conduta é apresentado a todos os colaboradores da empresa durante o período de integração. Nesse momento, todos recebem um exemplar do documento e assinam um termo de anuência às normas ali apresentadas, que fica arquivado na sede da companhia. O código também fica disponível para consulta de todos

os públicos na intranet e no site da Even (www.even.com.br/SobreEven/CodigoDeConduta), junto com um formulário eletrônico para que qualquer pessoa entre em contato com o Comitê de Conduta. **GRI 4.8** Dessa forma, 100% dos colaboradores são informados a respeito das políticas e procedimentos da empresa relacionados às práticas de fraude e corrupção e dos processos e controles internos de combate a essas práticas. **GRI SO3**

Em 2012, 20 áreas da empresa – o que representa 36% do total – passaram por um processo de avaliação de riscos relacionados a questões previstas no Código de Conduta. Foram levantados 143 pontos de atenção, dos quais 39 (o equivalente a 17% do total) estavam relacionados especificamente a fraudes e corrupção. Todos esses pontos já foram contemplados por planos de ação e estão em processo de mitigação. Os demais estão sendo avaliados e terão planos de ação implantados no futuro. **GRI SO2**

Nos casos em que há suspeitas de corrupção ou práticas não permitidas pelo Código de Conduta, é realizada uma sindicância interna e, posteriormente, se necessário, solicita-se a instauração de inquérito policial para averiguar os desvios de procedimentos.

GRI SO4

A partir de 2013, riscos associados a estratégia, macroeconomia, mercado e regulamentação serão controlados por uma área específica

> Embora trabalhe dentro das mais elevadas práticas de garantia dos direitos humanos, a Even não realiza treinamentos específicos sobre políticas e práticas referentes ao tema, além da disseminação do Código de Conduta. Ademais, a cada revisão, o novo texto do código é informado internamente por meio dos canais internos e disponibilizado no site da Even e na intranet.

GRI HR3 Em 2012, não foram identificados casos de discriminação relacionados a direitos humanos na empresa e não houve registros sobre o tema no canal disponibilizado pelo Comitê de Conduta.

GRI HR4

Precaução e Gestão de Riscos **GRI 4.11**

A Even aplica o princípio da precaução em seus processos de gestão, de construção e de desenvolvimento de produtos, de forma a garantir a segurança dos seus colaboradores, clientes e fornecedores sob diversos aspectos e minimizar os riscos inerentes às suas atividades.

Em relação aos colaboradores, a empresa trata com cuidado redobrado as questões de saúde e segurança no trabalho, por meio da adoção de rotinas nas obras e da atuação de comitês. Já o relacionamento com os fornecedores abrange a inclusão de cláusulas específicas sobre temas críticos nos contratos e uma avaliação sistemática das suas condições financeiras e socioambientais. No que diz respeito aos clientes, a Even considera itens de saúde, conforto e segurança no projeto e na construção dos seus empreendimentos,

além de atuar na proteção das suas informações cadastrais.

O gerenciamento dos riscos operacionais na Even é realizado por duas áreas: Compliance (riscos jurídicos e aqueles relacionados a fornecedores, clientes e comunicação) e Auditoria Interna, que conduz a auditoria de processos internos, a de controle de risco e a trabalhista nas obras. Seu objetivo é mapear, monitorar e minimizar os riscos identificados em diferentes áreas da empresa.

A área de Compliance dá suporte aos demais departamentos para garantir que a empresa esteja em conformidade com procedimentos e regulamentos internos e externos, evitando penalidades legais, jurídicas e administrativas, perdas financeiras e danos à sua imagem. Por sua vez, a área de Auditoria Interna identifica os riscos da operação e os classifica pela relevância dos possíveis impactos sob a ótica financeira. Os principais riscos operacionais estão relacionados à produtividade com o aumento do volume de operação (número de clientes, obras, lançamentos etc.) e aos controles internos.

A partir de 2013, os riscos associados a estratégia, macroeconomia, mercado e regulamentação serão controlados por uma área específica na Even. O controle e o acompanhamento desses riscos, bem como o estabelecimento de planos de ação para mitigá-los, sempre foram conduzidos como rotina por fóruns específicos, como comitês e reuniões de diretoria. No entanto, avançamos na questão da governança, com a criação de uma área

voltada exclusivamente para esse trabalho dentro da empresa.

A Even também controla os riscos e identifica oportunidades de desenvolver processos e tecnologias para enfrentar os desafios gerados pelas mudanças climáticas, em especial aqueles que afetam diretamente o planejamento e o andamento das obras, como o regime de chuvas e os períodos de seca. Ainda que não haja certeza absoluta científica sobre fenômenos naturais, a companhia cuida para que suas obras sejam seguras em condições adversas de clima durante o período da construção e depois da entrega. Durante a construção, a Even dedica tempo para que os líderes sejam treinados para tomar medidas de segurança em casos de emergências, como incidência de raios, por exemplo, para prevenir a ocorrência de danos sérios ou irreversíveis para o ambiente ou à saúde humana. **GRI EC2**

Entre os principais benefícios do processo de gestão de riscos da Even estão o fortalecimento da marca, a ampliação da confiança de clientes e investidores, a criação e o aperfeiçoamento de procedimentos internos, o aumento na segurança das condutas internas e maior eficácia na

divulgação das informações e no apontamento de possíveis riscos. O mapeamento de risco também subsidia o plano de auditorias internas, de forma a garantir que os processos de prevenção e mitigação estejam efetivos. Em 2013, a auditoria de processos internos irá monitorar e avaliar 14 áreas da empresa, como Pessoal, Suprimentos e Contas a Pagar, com base no trabalho de mapeamento de riscos realizado em 2012.

Também são realizados dois tipos de auditorias ambientais em todas as obras da Even, inclusive nas unidades do Rio de Janeiro, Porto Alegre e Belo Horizonte, sob coordenação da área de Sustentabilidade. Na de Inspeção Ambiental, são verificados 20 itens, entre os quais se destaca a gestão de resíduos; na Inspeção 5 S (Metodologia de Qualidade Total), são monitorados 14 pontos relacionados à organização, limpeza, seleção, conservação e autodisciplina dos canteiros de obras. Além disso, temos a Auditoria da Qualidade, que trata das certificações.

Em razão dos processos acima descritos, não foram aplicadas multas significativas para a empresa, bem como sanções administrativas por não conformidade com leis e regulamentos. **GRI SO8**

GESTÃO DE PESSOAS



Palestra sobre educação financeira e investimentos para os colaboradores, em São Paulo (SP)

Em busca do aprimoramento constante do relacionamento com nossos colaboradores, em 2012 avançamos muito na reestruturação do setor de Recursos Humanos da Even, iniciada no ano anterior, o que deu origem à área de Gente e Gestão. A gestão estratégica da área passa, na prática, pela adequação da política de remuneração da empresa, pelo desempenho dos colaboradores e avaliação do seu potencial.

Liderada pela Diretoria de Gente e Gestão, a reestruturação passa ainda por uma nova avaliação de desempenho, que se baseia na combinação das competências e dos resultados obtidos pelo colaborador para medir sua performance, determinar o valor da parte variável da sua remuneração

GRI EC5

VARIAÇÃO DE PROPORÇÃO DE SALÁRIO MAIS BAIXO, COMPARADO AO SALÁRIO MÍNIMO DO PAÍS

| | Even | | | Vendas | | | Green | | |
|------|------|-----|----|--------|-----|----|-------|----|----|
| | SP | RJ | MG | SP | RJ | MG | SP | RJ | MG |
| 2012 | 79% | 94% | 0% | 57% | 78% | 0% | 57% | 0% | 0% |

e orientar seu plano de carreira.

Todos os colaboradores efetivos da Even e Even Vendas são elegíveis ao programa de acompanhamento de performance, o que representa 82% do Grupo Even. Esse programa tem duas finalidades principais. A primeira é complementar um dos três componentes para quantificar o atingimento dos resultados para pagamento da remuneração variável. A segunda é gerenciar a performance e o desenvolvimento de todos os colaboradores, aplicando métricas e conceitos específicos que garantam coerência e transparência do processo e o aprimoramento contínuo. **GRI LA12**

A política de remuneração da Even segue as principais práticas do mercado e procuramos garantir a competitividade, proporcionando aos

nossos colaboradores salários satisfatórios. Veja, na tabela abaixo, a proporção entre o salário mais baixo pago pela Even nas praças onde atuamos e o salário mínimo do País.

A quantidade de treinamentos oferecida em 2012 apresentou uma queda significativa em todos os níveis relação ao ano anterior em razão da reestruturação da área. Oferecemos um total de 13.353 horas de treinamentos para os colaboradores, uma média de 7,93 horas aula por pessoa por ano. O foco foi a capacitação do time operacional. Como reflexo dessa redução, o valor investido em treinamento foi de R\$ 298.158, quase um quinto do montante de 2011. **GRI LA10**

A Even tem uma política de benefícios



que contempla todos os colaboradores, independentemente do regime de horário de trabalho. Os benefícios oferecidos pela companhia são: vale-refeição, plano de assistência médica, plano de assistência odontológica, seguro de vida, vale-transporte e previdência complementar. **GRI LA3** Em relação aos terceiros, seguimos as regras da legislação vigente. Em nosso plano de previdência complementar, para o qual a Even contribui com 100% da parcela paga pelo colaborador, as contribuições realizadas pela empresa totalizaram R\$ 590.780,61 no final de 2012. **GRI EC3**

A Even prioriza a contratação e a promoção de colaboradores locais em suas diferentes unidades de negócio. Tais práticas baseiam-se na definição de metas por praça que incentivam o preenchimento das referidas vagas por profissionais da região. Em 2012, 98% das vagas de gestão abertas no Rio de Janeiro foram ocupadas por colaboradores locais. Em Belo Horizonte, o índice foi de 100%. **GRI EC7** Veja, na tabela abaixo, o número de colaboradores por praça e por empresa do grupo. **GRI LA1**

No que diz respeito às relações sindicais, a maioria dos colaboradores da Even é filiada ao Sintracon (Sindicato dos Trabalhadores da Construção Civil). Os acordos coletivos firmados com os sindicatos abrangem 100% dos colaboradores, como determina a legislação nacional. **GRI LA4**

Esses acordos não especificam a notificação antecipada de mudanças operacionais. No entanto, temos como prática sempre comunicar com antecedência todas as eventuais alterações que ocorram na empresa,

garantindo espaço para o diálogo e dando os esclarecimentos que se façam necessários. Para isso, a Even mantém um sistema interno chamado Autodoc, ao qual todos os colaboradores têm acesso. Toda e qualquer alteração de procedimento é inserida no Autodoc e automaticamente é enviada a toda a empresa. **GRI LA5** Em 2012, como em anos anteriores, não foram identificados em nossas operações casos em que os direitos de exercer a liberdade de associação e negociação coletiva estivessem em risco. **GRI HR5** Também temos diversos canais que possibilitam a comunicação dos colaboradores com a empresa, como o Fale com o RH, o Fale com o Presidente e o próprio Comitê de Conduta. **GRI 4.4**

Em relação às questões de gênero, a Even, assim como todo o setor de construção civil, ainda precisa evoluir na oferta de oportunidades para as mulheres. Terminamos o ano de 2012 com aproximadamente 71% de profissionais do sexo masculino contra 29% do sexo feminino. Esses percentuais refletem a dinâmica do próprio mercado. No entanto, a proporção melhorou em relação a 2011, com um aumento do número de mulheres nas posições de gerência, além de representarem a maioria dos níveis de coordenação e administrativo. Em relação ao número de pessoas com deficiência, terminamos 2012 com quatro colaboradores, a mesma quantidade do ano anterior. Reconhecemos que ainda há muito a ser feito em relação à inclusão dessas pessoas na companhia e trabalharemos essa questão no futuro próximo. **GRI LA13**

Nossos Colaboradores - 2012 **GRI LA1**

| 2012 | Even | SP | MG | RJ | Vendas | SP | MG | RJ | Green | SP | MG | RJ | Total | SP | MG | RJ |
|----------------------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|------------|----------|-----------|------------|------------|----------|----------|-------------|-------------|------------|------------|
| Colaboradores Diretos | 1042 | 814 | 67 | 161 | 56 | 45 | 0 | 11 | 239 | 239 | 0 | 0 | 1337 | 1098 | 67 | 172 |
| Diretoria | 19 | 14 | 2 | 3 | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 23 | 18 | 2 | 3 |
| Gerência | 92 | 77 | 2 | 13 | 2 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 94 | 78 | 2 | 14 |
| Coordenação | 69 | 53 | 2 | 14 | 8 | 5 | 0 | 3 | 1 | 1 | 0 | 0 | 78 | 59 | 2 | 17 |
| Especialista | 161 | 122 | 11 | 28 | 7 | 6 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 168 | 128 | 11 | 29 |
| Administrativo | 331 | 263 | 20 | 48 | 28 | 24 | 0 | 4 | 2 | 2 | 0 | 0 | 361 | 289 | 20 | 52 |
| Administrativo 1/2 período | 6 | 4 | 0 | 2 | 5 | 3 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 | 7 | 0 | 0 |
| Operacional | 334 | 260 | 27 | 47 | 2 | 2 | 0 | 0 | 233 | 233 | 0 | 0 | 569 | 495 | 27 | 47 |
| Técnico | 30 | 21 | 3 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 | 0 | 0 | 33 | 24 | 3 | 6 |
| Estagiários | 279 | 231 | 12 | 36 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 280 | 232 | 12 | 36 |
| Temporários | 27 | 27 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 27 | 27 | 0 | 0 |
| Terceiros | 4187 | 3241 | 205 | 741 | 509 | 509 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4696 | 3750 | 205 | 741 |
| Total | 5535 | 4313 | 284 | 938 | 565 | 554 | 0 | 11 | 240 | 240 | 0 | 0 | 6340 | 5107 | 284 | 949 |

Proporção de salários entre homens e mulheres GRI LA14

| Grupo Even | Diretores | Gerentes | Coordenadores | Especialista | Administrativo | Técnico | Operacionais | Estagiário |
|-------------|-----------|----------|---------------|--------------|----------------|---------|--------------|------------|
| 2012 | | | | | | | | |
| Homens | 1,14 | 0,89 | 0,87 | 0,96 | 0,97 | 0,96 | 0,65 | 0,97 |
| Mulheres | 0,99 | 1,06 | 1,10 | 1,05 | 1,03 | 1,01 | 1,01 | 1,01 |
| 2011 | | | | | | | | |
| Homens | 0,99 | 1,06 | 1,06 | 1,12 | 1,10 | 1,01 | 1,00 | 1,00 |
| Mulheres | 1,17 | 0,90 | 0,97 | 1,00 | 1,00 | 0,94 | 0,74 | 0,99 |
| 2010 | | | | | | | | |
| Homens | 1,00 | 1,09 | 1,09 | 1,12 | 1,05 | 1,02 | 1,00 | 1,00 |
| Mulheres | 1,01 | 0,76 | 0,95 | 0,91 | 0,94 | 0,92 | 0,82 | 0,98 |
| 2009 | | | | | | | | |
| Homens | 1,00 | 1,00 | * | 1,00 | 1,00 | * | 1,00 | 1,00 |
| Mulheres | 0,89 | 0,97 | * | 0,92 | 0,93 | * | 0,92 | 1,00 |
| 2008 | | | | | | | | |
| Homens | 1,30 | 1,00 | * | 1,00 | 1,13 | * | 1,00 | 1,00 |
| Mulheres | 1,00 | 1,08 | * | 1,00 | 1,00 | * | 1,00 | 1,00 |

(*) Estes níveis hierárquicos não foram abertos nos relatórios de 2009 e 2008
 Fórmula de Cálculo: Média salário gênero do grupo de função / média salário do grupo de função
 Diretores: considerando somente diretores não executivos

Concluimos o ano de 2012 com 1.337 colaboradores diretos. Somando estagiários, temporários e terceiros, chegamos a 6.340 colaboradores, uma quantidade pouco menor que a do ano anterior. A taxa de rotatividade da Even foi de 33,9%. Na área de vendas, o percentual foi de 14,3% e na Green, de 77%. **GRI LA2**

Participação em Associações GRI 4.13

A Even é filiada a sindicatos do setor e também faz parte de uma das principais entidades de promoção da sustentabilidade na construção civil.

Conselho Brasileiro de Construção Sustentável (CBCS)

Sindicato das Empresas de Compra, Venda, Locação e Administração de Imóveis Residenciais e Comerciais (Secovi) - A Even é filiada ao Secovi nos Estados de São Paulo e Rio de Janeiro.

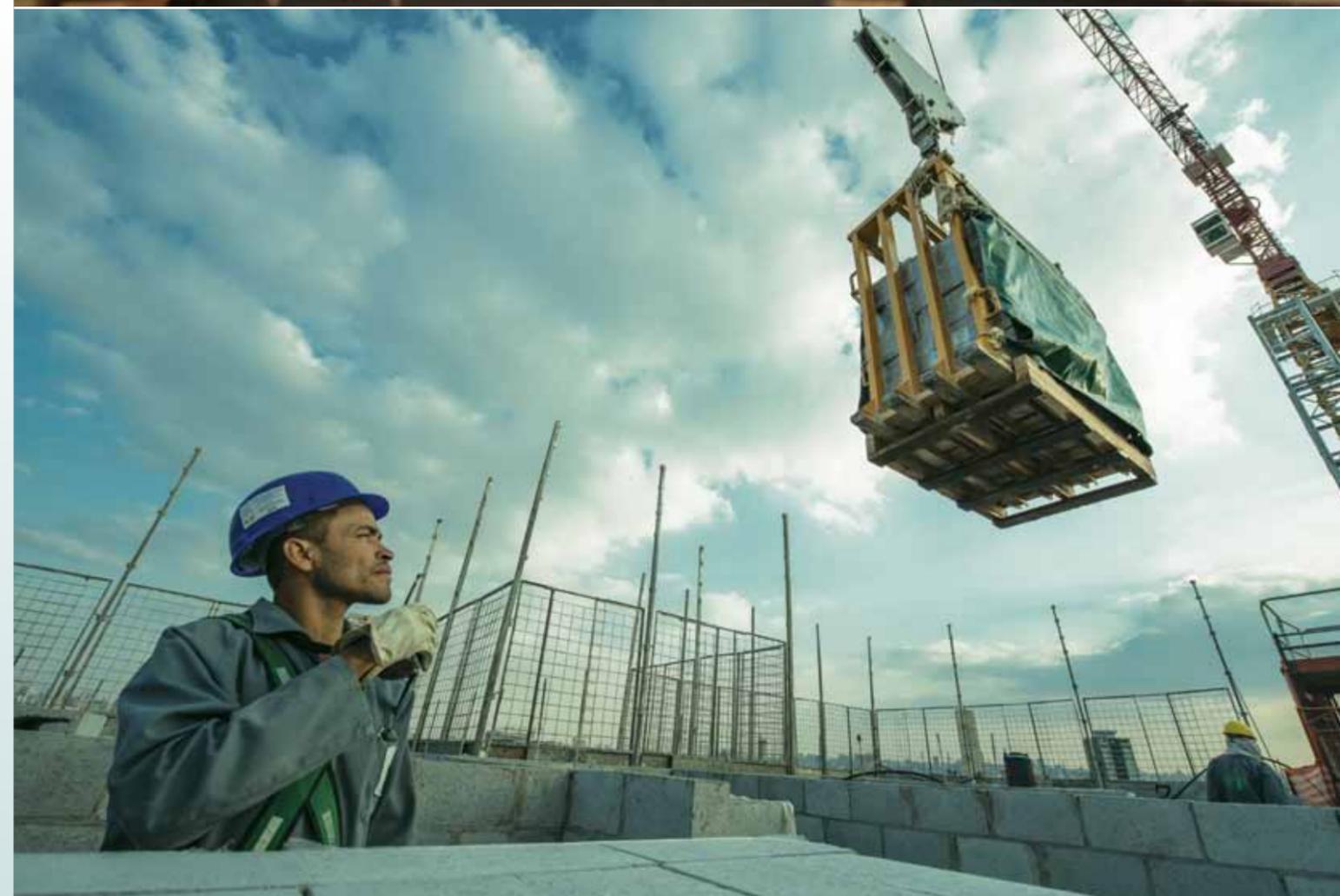
Sindicato da Indústria da Construção Civil (SindusCon) - A Even é filiada ao Sinduscon nos Estados de São Paulo, Rio de Janeiro e Minas Gerais.

Associação de Dirigentes de Empresas do Mercado Imobiliário (ADEMI/RJ)

Associação Brasileira de Companhias Abertas (Abrasca)



Colaboradores Even





Empreendimento **Grand Club Vila Ema**, em São José dos Campos (SP)



Empreendimento **Sena Madureira Offices**, em São Paulo (SP)



Empreendimentos **TriBeCa e Sohoffice Vila Leopoldina**, em São Paulo (SP)

Razões para Acreditar

P

incipais prêmios e reconhecimentos recebidos pela Even em 2012: **GRI 2.10**

- **Revista Consumidor Moderno:** eleita a Empresa que Mais Respeita o Consumidor, pela revista Consumidor Moderno, com base em uma pesquisa realizada pela Shopper Experience. Primeira colocada entre todos os 42 setores do *ranking*.
- **500 Melhores Empresas do Brasil:** 1º lugar em Inovação e Qualidade e 4º lugar em Responsabilidade Social no *ranking* elaborado pela revista IstoÉ Dinheiro
- **Empresas mais Admiradas:** uma das empresas mais admiradas no setor de Construção, pelo *ranking* elaborado pela revista Carta Capital
- **Prêmio Master Imobiliário/ADEMI-RJ:** vencedora

nas categorias Criatividade Imobiliária, com o Even Day, e Sustentabilidade na Construção, com o empreendimento IdealeOffices

- **Prêmio Vitae-Rio 2012:** vencedora na categoria Prata, Construção Segura, Empresa Viva
- **Top Imobiliário:** 6º lugar nas categorias Incorporação e Construtora e 10º lugar na categoria Vendedora
- **Guia de Boas Práticas em Sustentabilidade na Indústria da Construção, da Câmara Brasileira da Indústria da Construção (CBIC) e Fundação Dom Cabral (FDC):** inclusão de três iniciativas da Even como exemplos de boas práticas no setor, nos temas Publicação de inventário de carbono; Adesão à carteira do ISE e Publicação de relatório de sustentabilidade nos moldes GRI (ver mais no capítulo Certificações).



CIDADES
SUSTENTÁVEIS

Vista alta do empreendimento **Plaza Mayor Ipiranga**, em São Paulo (SP)

Mais de 52% da população mundial vive hoje em cidades, de acordo com dados da Organização das Nações Unidas (ONU). Em 2030, a expectativa é de que esse índice chegue a 60% e, em 2050, a 70%. No Brasil, atualmente a população urbana já representa 85% do total de habitantes.

Uma infraestrutura urbana adequada é indispensável para oferecer uma boa qualidade de vida à população, além de contribuir para a prosperidade econômica. E isso significa oferecer aos habitantes das cidades ar sem poluição, água potável, energia suficiente, serviços de saúde que funcionem e sistemas de transporte eficientes. A falta ou a deficiência



> de qualquer desses itens tem impactos diretos tanto econômicos quanto ambientais e sociais.

O setor da construção civil tem um papel essencial no desenvolvimento desse novo modelo de cidade, em razão do seu impacto na criação de melhores condições de habitação para sua população. Por isso, surgiu o conceito de construções sustentáveis, que se fundamenta na integração de aspectos econômicos, sociais e ambientais dos empreendimentos imobiliários.

A Even é uma das empresas pioneiras no Brasil na adoção do conceito de construção sustentável. Os nossos esforços nessa direção tiveram início em 2007, tendo como foco boas práticas nas obras. Entre as práticas implementadas estão o uso de kits de portas e batentes com certificação FSC (Forest Stewardship Council), a adoção de formas para concreto em plástico e a separação e a reutilização dos resíduos gerados nas obras. Também investimos na capacitação dos profissionais e na realização de ações com a comunidade para melhorar a convivência durante a execução das obras. Além disso, adotamos sistemas que permitem economia de recursos, controle das emissões de gases de efeito estufa, além de facilidade de manutenção, com o objetivo de entregar um produto mais sustentável aos nossos clientes.

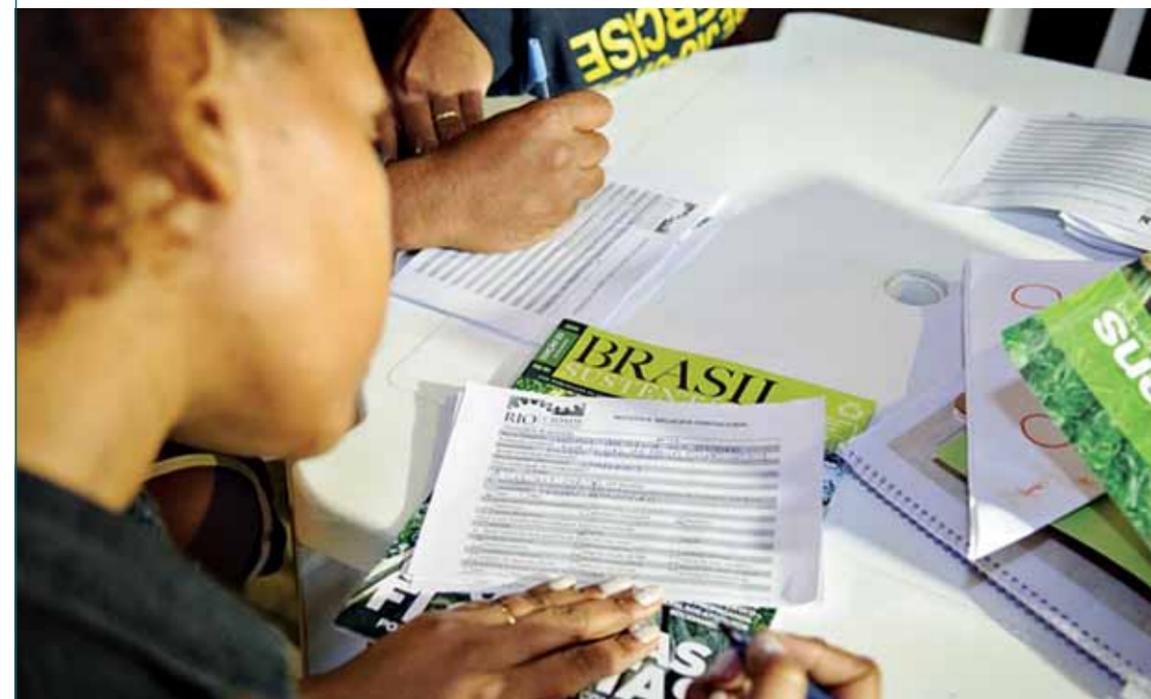
Fomos a primeira empresa do setor a divulgar um inventário de emissões de carbono, compartilhando nossa metodologia com o mercado. Também somos a única empresa de construção civil a integrar a carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), da BM&FBOVESPA. E fomos a única construtora a participar do projeto Rio Cidade Sustentável, iniciativa apresentada na conferência Rio+20 (**leia mais sobre o projeto no quadro Rio Cidade Sustentável**). Devido ao nosso comprometimento nos últimos anos, conquistamos reconhecimentos por projetos e ações desenvolvidos a exemplo de termos figurado entre as três finalistas do Prêmio Green Building Brasil.

A Even é uma das empresas pioneiras no Brasil na adoção do conceito de construção sustentável

Em 2012, demos um passo importante no sentido de consolidar cada vez mais a sustentabilidade aos negócios da empresa. A Even se tornou a primeira construtora e incorporadora da América Latina a receber a certificação **Empreendedor AQUA**, Alta Qualidade Ambiental.

Conheça a seguir os processos e iniciativas alinhadas ao conceito de construção sustentável, conduzidos pela Even em cada uma das etapas do nosso negócio.

Projeto da Even visa capacitar comunidades do Rio de Janeiro para melhorar a qualidade de suas habitações - Comunidades Chapéu Mangueira e Babilônia - Participação na Conferência Rio+20



Rio Cidade Sustentável

Uma das iniciativas externas de destaque da Even em 2012 foi a participação no projeto Rio Cidade Sustentável, coordenado pelo Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS) e pela Axia Consultoria, cujos resultados foram apresentados durante a conferência Rio+20.

Por meio de nossa unidade de negócio no Rio de Janeiro, integramos a Frente de Melhoria Habitacional Sustentável, apoiando a reforma de casas das comunidades Chapéu Mangueira e Babilônia, localizadas em regiões valorizadas da cidade que já receberam Unidades de Polícia Pacificadora (UPPs). O objetivo era capacitar a comunidade para melhorar a condição de suas habitações, garantindo mais conforto, segurança e condições sanitárias para seus moradores. A Even foi a única construtora a fazer parte do projeto.

Entre as atividades realizadas, 69 colaboradores da Even atuaram de forma voluntária no mapeamento dos principais problemas dos tipos de habitação existentes nas comunidades, na capacitação dos moradores locais em tecnologias de construção sustentáveis, na orientação sobre acesso a crédito para compra de materiais de construção, na organização do trabalho cooperativo entre moradores para execução das obras em suas próprias casas e no monitoramento dos resultados.

Durante o projeto, que teve a duração de um ano, foram realizados 10 mutirões de construção e a formatura de 110 alunos nos ofícios de electricista, pedreiro, bombeiro hidráulico e serralheiro. Além disso, foi finalizada a reforma de 17 casas. Nossos colaboradores também promoveram o engajamento de fornecedores parceiros para venda de material a preço de custo e suporte técnico gratuito, bem como o contato com os sindicatos do setor da construção civil para participação nos principais eventos realizados na comunidade.

INCORPORAÇÃO

Empreendimento **Allegro Jardim Avelino**, em São Paulo (SP) - Painéis Solares



Pensando a Construção

A incorporação é a primeira etapa do ciclo de negócios da Even. Envolve o planejamento do empreendimento, a compra de terrenos e o desenvolvimento do produto.

A área de Novos Negócios é a responsável pela definição dos empreendimentos que serão lançados pela Even e pela prospecção de terrenos. Todos os investimentos feitos pela Even na compra de novos terrenos são discutidos no Comitê de Incorporação (COIN), do qual participam todos os membros da Diretoria Estatutária, além dos diretores executivos e demais diretores. A equipe de estudos econômicos é a responsável por comprovar ao comitê que o investimento irá gerar não apenas retorno financeiro, mas também atender a todas as premissas constantes no planejamento estratégico da companhia, inclusive socioambientais.

Após a compra do terreno, tem início o trabalho da área de Desenvolvimento de Produtos. É nessa fase que definimos a distribuição e fluxos das unidades autônomas, o zoneamento das áreas comuns (ambientes de lazer, serviço

e espaços técnicos) e especificações dos acabamentos internos e externos do empreendimento. Em conjunto com a área de projetos incorporamos todas as especificações técnicas e estruturais do empreendimento. Também é feita a definição dos itens de sustentabilidade que farão parte do edifício, como espaços para coleta seletiva de lixo, por exemplo. Além disso, consideramos os impactos dos materiais a serem utilizados na construção, empregando apenas produtos normatizados, que seguem premissas de saúde, segurança e qualidade. E ainda apresentamos nos manuais entregues aos proprietários e aos síndicos todos os cuidados que os moradores devem tomar para manter a saúde e segurança no uso do empreendimento. **GRI PR1, PR2**

Por essa razão, as iniciativas para a certificação **Empreendedor AQUA**, conquistada em 2012, tiveram início na Incorporação. Com esse selo, assumimos o compromisso público de conceber e preparar para a certificação todos os nossos produtos residenciais na cidade de São Paulo, sem parceiros e construídos pela própria empresa. A certificação é composta por três fases (Programa, Concepção e Realização) e abrange desde o planejamento do empreendimento até a entrega das unidades habitacionais aos clientes. **GRI EN26**

Adaptada a partir da certificação francesa HQE (Haute Qualité Environnementale), o **AQUA** foi introduzido no Brasil em 2008 e é reconhecido internacionalmente por entidades que fazem

parte da Sustainable Building Alliance, aliança internacional que tem como objetivo acelerar a adoção de práticas de construção sustentáveis. No Brasil, a responsável pela certificação é a Fundação Vanzolini, ligada ao Departamento de Engenharia de Produção da Escola Politécnica da Universidade de São Paulo (USP).

Além das práticas sustentáveis já comuns nos empreendimentos da Even, os novos projetos vão privilegiar ainda mais as iniciativas para economia de água e energia, as soluções para minimizar a transmissão do nível de ruído entre apartamentos, bem como garantir o conforto térmico, o visual e o olfativo, além de promover a adaptação do empreendimento ao seu entorno e transmitir a informação aos clientes e usuários das unidades habitacionais sobre a adoção de ações de respeito ao meio ambiente.

O primeiro empreendimento da Even já certificado pelo **AQUA** nas fases de concepção, programa e realização foi o **True Chácara Klabin**, em São Paulo. Trata-se do primeiro empreendimento residencial no Brasil a conquistar a certificação na fase de realização.

Os materiais de informação dos empreendimentos **AQUA** terão uma tabela com seu desempenho nas 14 categorias do processo de certificação. **GRI PR3** Dessa forma, nossos clientes poderão conhecer em detalhe os aspectos de sustentabilidade do edifício que estão adquirindo. Mais informações sobre cada uma das categorias estão disponíveis no endereço www.even.com.br/certificacaoaqua.

Empreendimento **Alto Alto de Pinheiros**, em São Paulo (SP)



LANÇAMENTO **VENDAS**

Construindo a Primeira Impressão

O lançamento de um empreendimento é, em geral, o momento do primeiro contato do cliente com a Even. Ele se dá por meio de ações e materiais de comunicação e marketing e pelo atendimento realizado por nossos corretores nos estandes de vendas. Por isso, a Even se preocupa em fazer com que a transparência dessa relação comece nesse momento.

Todos os materiais de comunicação e marketing da Even são avaliados pela área de Compliance

> Para garantir que essa comunicação seja eficiente e esclarecedora, todos os materiais de comunicação e marketing da Even são avaliados pela área de Compliance. As diretrizes de comunicação incluem procedimentos para divulgação de anúncios publicitários e ações promocionais, política interna para veiculação de campanhas de marketing (lançamentos de produtos) e padrões de notas de rodapé para publicidade. Como quesitos para a aprovação de material publicitário, buscamos respeitar os princípios básicos de defesa do consumidor, por meio de divulgações de informações claras e objetivas. **GRI PR6** Em razão desses cuidados, em 2012 a Even não registrou qualquer tipo de caso de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários de comunicação de marketing e de publicidade. **GRI PR7**

A comercialização dos nossos empreendimentos é feita pela Even Vendas e por empresas parceiras. Tanto os corretores da Even Vendas quanto os dos nossos parceiros, que são autônomos e têm 100% da sua remuneração atrelada à venda, recebem treinamento e orientação constante para comercializar

as unidades com a máxima transparência, de acordo com as diretrizes da companhia. O objetivo é fazer com que o momento da venda, bem como toda a comunicação, seja claro, ético e preciso.

Para isso, o cliente recebe no estande de vendas uma cópia de todo o material que acabou de assinar, juntamente com os dados de contato da Central de Relacionamento, seu principal ponto de contato conosco a partir desse momento. Além disso, todo fechamento de contrato é feito na presença de um advogado, que auxilia o cliente na leitura de todas as cláusulas e aponta os pontos mais críticos, como os índices de reajuste, a incidência de juros, a forma de assunção de financiamento e os procedimentos para o recebimento de chaves.

Além disso, damos especial atenção à proteção e ao sigilo de dados dos clientes. As diretrizes e os procedimentos para evitar o vazamento ou a perda de informações estão expressos na política de proteção e sigilo de dados, que deve ser seguida por todos os colaboradores e fornecedores. Há ainda em nossos contratos cláusulas de confidencialidade das informações, fruto do trabalho preventivo

realizado pela área de Compliance em conjunto com a área de Suprimentos. Em caso de reclamações dos clientes, enviamos uma notificação ao prestador de serviços. Em 2012, foram registradas 14 reclamações referentes a violação de dados cadastrais. **GRI PR8** Para evitar a ocorrência de novos problemas, foi implantada uma política de gestão de senhas, que restringe significativamente o acesso às informações dos clientes.

A equipe de vendas da Even também tem como responsabilidade transmitir ao cliente, desde o primeiro contato, os aspectos de sustentabilidade dos empreendimentos. Para isso, recebem treinamento e material de comunicação para distribuição aos clientes. Esse é um grande desafio para a Even, uma vez que, embora os corretores sejam o primeiro ponto de contato do cliente com a empresa, eles são trabalhadores autônomos, com 100% de sua remuneração atrelada à venda.

Em 2012, a equipe da Even Vendas, formada por 509 corretores associados, foi responsável por 57%

das vendas dos lançamentos do ano e 63% das vendas de unidades remanescentes (empreendimentos lançados antes do ano de 2012) em São Paulo e no Rio de Janeiro, suas regiões de atuação. O valor total de vendas no ano foi de cerca de R\$ 2,1 milhões.

Como resultado dessas práticas, a Even foi eleita a Empresa que Mais Respeita o Consumidor pela revista Consumidor Moderno, com base em uma pesquisa realizada pela empresa Shopper Experience com aproximadamente 4 mil consumidores. A Even foi a primeira colocada entre todos os 42 setores do *ranking*, com média de 9,03, à frente de empresas como Zaffari, Unilever e pela Apple. Entre os pontos fortes da Even destacados pelos consumidores estão a qualidade no atendimento ao consumidor e a comunicação honesta na mídia.

Também melhoramos nossos índices na Pesquisa de Satisfação de Clientes, que realizamos anualmente com esse público em diferentes etapas do nosso relacionamento, como descrito no capítulo **Entregas/ Pós-Venda**.



Valorização dos passeios públicos - Calçada de um empreendimento Even no bairro Campo Belo, em São Paulo (SP)

PROCESSO CONSTRUTIVO

A

Inovar nos Detalhes

Even mantém uma série de ações e iniciativas voltadas para uma produção mais limpa e menos impactante. Temos diversos mecanismos de controle sobre a geração de resíduos e emissões e contamos com práticas que monitoram nossa atuação, como a realização de auditorias internas sobre rotinas ambientais e operacionais nos canteiros de obras.

Embora a Even atue prioritariamente em áreas metropolitanas e não execute obras dentro de Áreas de Proteção Ambiental (APPs), a questão da gestão de impactos sobre a biodiversidade está sendo tratado pelo Comitê de Sustentabilidade e será objeto de estudo e análise. Atualmente não existe uma política específica sobre esse tema. **GRI EN11** Nas obras que estão localizadas próximas de APPs, no Rio de Janeiro e em Belo Horizonte, eventualmente podem ser encontrados animais silvestres. Nesses casos, os colaboradores são orientados a agir de acordo com os valores e princípios da empresa, não tocando e não alimentando os animais e avisando imediatamente o órgão ambiental local. **GRI EN12;**

EN13; EN14; EN15

Como resultado dessas ações, não foram registradas não conformidades e multas relacionadas à legislação ambiental em 2012. **GRI EN28**

Emissões de Carbono **GRI EN18**

A Even foi a primeira construtora brasileira a publicar e divulgar um inventário de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE).

O inventário de carbono da Even segue os padrões do (GHG), a ferramenta mais utilizada em todo o mundo para quantificar e gerenciar emissões, e também da norma ISO 14064-1, que estabelece regras e padrões para a elaboração do inventário. O cálculo contempla as emissões em três escopos: I) emissões diretas da companhia; II) emissões indiretas da energia adquirida; e III) emissões indiretas das atividades que ocorrem fora da empresa, como a produção da matéria-prima pelos fornecedores. O escopo III é o de maior impacto em nosso inventário, correspondente a 98% das nossas emissões, justamente em razão das atividades de nossos fornecedores. >

Palestra promovida pela área de Sustentabilidade sobre o inventário de emissão de gases de efeito estufa Even para os fornecedores



Entre nossos maiores fatores de emissão, está a produção de materiais de construção utilizados em larga escala, como o cimento e o aço, que resultam de uma atividade industrial de alta emissão de carbono.

Novo Inventário de Emissões de Carbono

GRI EN16; EN17

Em 2012, desenvolvemos um trabalho de engajamento de toda a cadeia de valor, com os principais fornecedores, tendo o objetivo de conhecer as emissões dos materiais produzidos por eles e, assim, aprimorar o banco de dados do nosso inventário com fontes nacionais. Essa iniciativa foi necessária por termos sido obrigados, no ano anterior, a utilizar fatores de emissões globais para alguns materiais que não tinham fontes nacionais. Com isso, os resultados

GRI EN20

| Substância | Fonte | Emissões (tCO ₂ e) |
|------------------|---------------------------------|-------------------------------|
| N ₂ O | Escopo I - Emissões Diretas | 8,971 |
| N ₂ O | Escopo III - Emissões Indiretas | 1,769 |

do nosso inventário em 2012 foram mais precisos, demonstrando a eficiência no sistema de gestão e a proximidade e o engajamento desse *stakeholder* específico.

Com a aferição dos fatores de emissão dos nossos fornecedores, o inventário da Even de 2012 apresentou uma redução de 3,3% em relação ao ano anterior. O trabalho foi realizado em conjunto com a área de Custos e Planejamento e cobriu mais de 70 obras, o equivalente a 1.800.000.000 m² construídos e/ou em construção. O nosso índice em 2012 foi de 172,13 kg CO₂e/m².

O índice de emissões por tipo de empreendimento foi calculado a partir da média de emissões geradas por área construída entregue.

Assim como em 2011, o inventário de 2012 teve a verificação da auditoria externa da KPMG, que assegurou a coerência, a relevância e o volume de informações, além dos sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração do inventário.

A Even vem evoluindo na compilação dos dados para o inventário de carbono, em razão de uma maior aproximação com os fornecedores dos materiais mais significativos, como concreto, aço, cimento e blocos. A cada ano, estamos conseguindo afinar os cálculos para obter resultados mais alinhados com o que ocorre na prática. Conseguimos em 2012 uma otimização dos cálculos de emissão de GEE através da criação de uma máscara-padrão, que aparece automaticamente no pré-orçamento das obras. Dessa forma, todas as obras lançadas em 2012 saíram com as emissões de carbono previstas no orçamento, dados que foram divulgados nos folhetos dos anúncios de venda.

Também quantificamos as emissões provenientes da combustão estacionária direta, gerada pela manutenção dos equipamentos movidos a diesel. O óxido nitroso (N₂O) é um dos gases gerados contabilizados nessas emissões atmosféricas (**ver quadro abaixo**). **GRI EN20**

Realizamos ainda a medição das emissões geradas pelo transporte dos colaboradores, por via terrestre e aérea. As emissões provenientes do transporte terrestre em 2012 (439 toneladas) tiveram um acréscimo de cinco toneladas em relação a 2011. Já no transporte aéreo conseguimos uma redução de 31%, decorrente da diminuição no número de viagens superiores a 3.500 quilômetros – de 299 toneladas em 2011 para 206 toneladas em 2012. **GRI EN29**

No processo de construção dos empreendimentos não há utilização de substâncias com potencial de destruição da camada de ozônio. **GRI EN19**

Veja, nas tabelas a seguir, a medição das emissões da Even por método construtivo, em relação à área construída e ao lucro bruto, e por região de atuação da empresa.

GRI CRE3

| Emissões Escopo I + Escopo II por Método Construtivo | | | |
|--|----------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|
| Método Construtivo | kg CO ₂ e | Área Construída (m ²) | kg CO ₂ e/m ² |
| Estrutura Convencional - Residencial | 910.878,31 | 398.135,45 | 2,28786 |
| Estrutura Convencional - Comercial | 128.237,41 | 108.024,32 | 1,187116 |
| Alvenaria Estrutural - Residencial | 97.426,16 | 175.259,29 | 0,555897 |
| Pré-Moldado - Residencial | 4.541,57 | 39.908,70 | 0,113799 |
| Total | 1.141.083,46 | | |

GRI CRE4

| Emissões Escopo I + Escopo II / Lucro Bruto | | | |
|---|----------------------|--------------------|-------------------------|
| Método Construtivo | kg CO ₂ e | Lucro Bruto (Mi) | kg CO ₂ e/Mi |
| Estrutura Convencional - Residencial | 910.878,31 | | |
| Estrutura Convencional - Comercial | 128.237,41 | | |
| Alvenaria Estrutural - Residencial | 97.426,16 | R\$ 615.869.000,00 | 0,0018528 |
| Pré-Moldado - Residencial | 4.541,57 | | |
| Total | 1.141.083,46 | | |

Programa de Redução de Emissões de Gases de Efeito Estufa

A partir dos resultados do inventário de emissões de 2011, a Even iniciou um programa de redução das emissões de carbono. Foram criados grupos técnicos de discussão, formados por engenheiros, gerentes de obra e gerentes de suprimentos e coordenados pela área de Sustentabilidade, para estudar as atividades executadas nas obras com maior geração de gases de efeito estufa. As atividades analisadas pelos grupos foram: estrutura (fundações, infraestrutura e superestrutura); fechamentos (alvenarias, revestimento de argamassa, contrapisos e *dry-wall*); instalações (elétrica, hidráulica, ar-condicionado e elevadores); obra (processos no canteiro de obras); e esquadrias (alumínio, madeira, ferro). Os grupos tinham como meta apresentar um projeto de redução de emissões de GEE, de acordo com os seguintes critérios: potencial de redução; potencial de replicabilidade; e análise de viabilidade. Foram realizadas reuniões mensais dos grupos com o GT Emissões, composto pela diretoria da empresa, e com o consultor de Mudanças Climáticas para avaliar a implantação dos projetos até o resultado final.

Por exemplo, um projeto que está em fase de estudo para eventual implantação é o da substituição do diesel B50 pelo diesel B20 como combustível nas frotas de caminhões de empresas de coleta de resíduos. Com essa substituição, o percentual de biodiesel na concentração total do combustível aumentará de 5% para 20%, o que terá impacto direto nas emissões de GEE da Even. A expectativa é que a empresa consiga 1% de redução nas suas emissões. **GRI EN7**

Uma das finalidades do nosso programa de redução de emissões é o engajamento do setor da construção civil no tema Mudanças Climáticas, especialmente nossos fornecedores, demonstrando a necessidade de um trabalho contínuo ano a ano. Assim, em 2012 a Even apresentou ao Sindicato da Construção Civil (Sinduscon/SP) seu programa de gestão de emissões de GEE. Como resultado, essa entidade tomou a iniciativa de criar um grupo de trabalho, com a participação de várias empresas de construção civil, para definir uma metodologia de quantificação de GEE para o setor que possibilitasse a comparação entre as diferentes companhias. O objetivo desse GT é desenvolver um guia metodológico para a realização de inventários de GEE na construção civil para o ramo imobiliário, o que poderá nortear políticas públicas sobre o tema. **GRI SO5**

Para acessar nosso Relatório de Gestão de Emissões de Gases de Efeito Estufa de 2012, bem como a nossa calculadora, entre em www.even.com.br/carbono

Gestão de Resíduos GRI EN22

Em 2012, a Even gerou mais de 65 mil toneladas de resíduos. Nos nossos canteiros de obras, é feita a separação dos resíduos por tipo: gesso, entulho (alvenaria e concreto), misturados ou mix (que são destinados a aterros sanitários), madeira e recicláveis.

Em 2012, a empresa ampliou os projetos de logística reversa para os materiais com maior volume de geração (restos de blocos de concreto) e maior desafio de destinação/aproveitamento (gesso), antecipando-se à Política Nacional de Resíduos Sólidos.

O projeto de logística reversa de entulho de blocos de concreto foi implantado em 11 obras, com a participação de 92 colaboradores treinados. Mais de 150 toneladas de entulho foram devolvidas aos fornecedores, para serem incorporadas na produção de blocos não estruturais. Em 2013, esse projeto tornou-se uma rotina padrão da empresa.

Já o projeto de reciclagem de gesso atingiu 25% do total de resíduos do material gerado no segundo semestre de 2012. O total reciclado foi de 558,4 toneladas. Como na composição de cimento são utilizados, em média, 5% de gesso, a quantidade enviada para reciclagem na indústria cimenteira

Baias padrão Even - Logística Reversa





Árvore preservada durante a construção do empreendimento **Giardino**, em São Paulo (SP)

> permitiu produzir 11.167 toneladas de cimento.

Também estendemos o sistema de retirada de embalagens de materiais cerâmicos à unidade de negócio do Rio Grande do Sul e ampliamos a destinação dos resíduos de madeira das obras a uma empresa que os transforma em biomassa para produção de energia limpa.

Outro destaque de 2012 foi o desenvolvimento de uma solução para a destinação de um dos maiores geradores de resíduos da construção: o saco de cimento. Após insistentes tentativas, sem sucesso, de estabelecer parcerias com os fornecedores de cimento, direcionamos nossos esforços a outros agentes importantes da nossa cadeia, as empresas de aparas. Em parceria com empresa de aparas São Paulo, a Even alterou o seu sistema de gestão de resíduos para materiais recicláveis, substituindo as caçambas por receptores de resíduos recicláveis, o que facilita a coleta dos sacos de cimento e o seu envio para reciclagem. Desde abril de 2012, todas as obras em São Paulo utilizam sacos de rafia de 1 m³ (*big bags*) para a retirada desses resíduos, de modo a evitar o desperdício dos materiais e o envio para aterros sanitários, além de aumentar o valor agregado dos sacos de cimento descartados.

Com isso, conseguimos evitar que 76% dos nossos resíduos fossem destinados a aterros sanitários, ante 71% em 2011, cumprindo a meta estabelecida para o ano. Para 2013, nossa meta é chegar a 80%.

Monitoramento de Indicadores Ambientais

A prática de monitoramento de indicadores ambientais permite o controle de todo o consumo de água, energia e combustível da empresa. O cálculo do consumo é feito por metro quadrado em andamento, em todas as praças em que atuamos. Dessa forma, garantimos a comparabilidade do consumo entre as obras independentemente do porte de cada empreendimento. O volume de materiais utilizados a cada ano varia em decorrência do número e da etapa das obras.

Gestão de Materiais

O consumo dos materiais mais utilizados no canteiro de obras (aço, argamassa, brita reciclada, alumínio, areia, blocos, peças cerâmicas, cimento, concreto, kits porta pronta, pedra britada, madeira e vidro) é monitorado desde 2008.

No caso da brita reciclada, houve queda de 37% de 2011 para 2012 na compra desse material devido ao desafio de encontrar fornecedores com preços acessíveis e logística vantajosa para a empresa. Para os demais materiais, a variação de consumo de um ano para o outro não foi muito significativa e, por vezes,

Consumo de Energia Elétrica por área em andamento

| Método Construtivo | KWh | Área em andamento (m²) | índice (KWh/m²) |
|--------------------------------------|--------------|------------------------|-----------------|
| Estrutura Convencional - Residencial | 3.474.959,76 | 371.226,63 | 9,36 |
| Estrutura Convencional - Comercial | 200.733,02 | 76.964,53 | 2,61 |
| Alvenaria Estrutural - Residencial | 553.923,98 | 99.858,86 | 5,55 |
| Pré-Moldado - Residencial | 36.074,30 | 16.588,96 | 2,17 |

tem relação direta com o estágio produtivo das obras. **GRI EN1**

Com o objetivo de aumentar a precisão na apuração dos indicadores, desenvolvemos uma ferramenta de *Business Intelligence* (BI) com o SAP (sistema de gestão empresarial), que possibilitará um acréscimo dos insumos compilados, ou seja, a quantificação de mais materiais nesse monitoramento.

O engajamento, a sensibilização e a capacitação da cadeia produtiva são aspectos fundamentais para que os fornecedores passem a considerar a possibilidade de utilizar processos produtivos menos poluentes, acrescentando um percentual de materiais recicláveis no produto final. Muitos fornecedores não utilizam materiais reciclados no seu processo produtivo pelo receio de haver alteração na qualidade do produto final.

GRI EN2

Em 2012, os fornecedores de concreto, um dos materiais mais relevantes da construção civil, passaram a informar a quantidade de conteúdo reciclado em seus produtos. Outro ponto de destaque foi o aumento de 4% no total de material reciclado incorporado ao aço em 2012. De acordo com os fornecedores de sucata e ferro-gusa, houve nesse ano mais facilidade de adquirir a sucata metálica para incorporar no total de aço.

Consumo de Energia

A energia direta consumida pelas obras é proveniente da energia elétrica que alimenta guas, cremalheiras, elevadores e instalações do escritório de engenharia, entre outros equipamentos. Como o Brasil possui um sistema único de distribuição de energia elétrica, composto por um mix de energia, não é possível determinar as fontes. De maneira geral, o consumo vem sendo reduzido ao longo dos anos, em razão de medidas de economia implantadas em nossas unidades e canteiros de obras. **GRI EN3**

Veja, na tabela abaixo, o consumo de energia elétrica da Even no processo de construção por área e por método construtivo. **GRI CRE1**

A energia indireta consumida pelas obras é proveniente do diesel e do biodiesel usados como fonte de combustível para geradores, *bobcats* e retroescavadeiras. **GRI EN4**

O grande aumento no consumo verificado em 2012 se deve, principalmente, ao uso de geradores movidos a diesel para produção de energia elétrica no **Condomínio Clube Paulistano Morumbi**, maior obra da Even atualmente, o que foi necessário devido ao atraso das concessionárias em estabelecer o fornecimento de energia, responsabilidade que estava a cargo do sócio do empreendimento.

Outra fonte de energia indireta utilizada nos canteiros de obra é o gás natural, para o aquecimento dos chuveiros nos alojamentos dos colaboradores. O aumento registrado em 2012 se deve ao maior número de obras realizadas no ano.

A partir do histórico de três anos de monitoramento do nosso consumo de energia direta, em 2012 estabelecemos uma meta de economia para as operações nas obras: 5% do consumo por fase de obra, em índice kWh/m² em andamento.

Também realizamos um estudo sobre a possibilidade de adquirir energia direta de fontes limpas (eólica, biomassa), com objetivo de reduzir as emissões de GEE do escopo 2 (compra de energia direta). Em ambos os casos, ainda não foi possível medir resultados. **GRI EN5**

Consumo de Água

A água utilizada em todas as obras da Even é obtida por meio da rede de concessionárias. Em 2012, registramos uma redução de 15% no consumo de água em relação ao ano anterior. O sistema de esgoto utilizado pela Even é o oferecido de forma convencional pelas companhias de fornecimento de água. Toda a água consumida é a mesma descartada. **GRI EN8, EN21**

| Consumo de Água por área em andamento | | | |
|---------------------------------------|--------------|------------------------|----------------|
| Método Construtivo | Consumo (m³) | Área em andamento (m²) | índice (m³/m²) |
| Estrutura Convencional - Residencial | 2.961.113,89 | 371.226,63 | 7,98 |
| Estrutura Convencional - Comercial | 243.132,29 | 76.964,53 | 3,16 |
| Alvenaria Estrutural - Residencial | 1.029.545,40 | 99.858,86 | 10,31 |
| Pré-Moldado - Residencial | 30.020,48 | 16.588,96 | 1,81 |

Veja, na tabela acima, o consumo de água da Even no processo de construção por área e por método construtivo. **GRI CRE2**

Assim como fizemos com a energia elétrica, foram estabelecidas metas de redução de consumo de água das redes de concessionárias por fase de obra e por área em andamento (m³ H₂O/m²).

Em 2012, além de quantificar a retirada de água de acordo com sua fonte, a Even identificou os corpos d'água consideravelmente afetados por esse consumo. Realizamos o levantamento do consumo de nossas obras em São Paulo, Rio de Janeiro e Belo Horizonte e o mapeamento de suas fontes hídricas. A análise mostrou que a Even não impactou significativamente nenhum corpo d'água. Todos os índices permaneceram inferiores a 1%. **GRI EN9; EN25**

As obras adotam um sistema de lava-rodas e reutilizam a água para lavagem de pisos e garagens e rega de jardins, entre outras finalidades. Porém, não foi possível quantificar o total de água reutilizada. Essa medição está em fase de estudo e deverá ser implantada nos próximos anos. **GRI EN10**

Áreas Degradadas ou Remediadas

Em 2012, encerramos o ano com um banco de terrenos (*landbank*) com 2.770 mil m², dos quais 6,63% necessitavam de algum tipo de intervenção, por apresentar algum grau de contaminação. Essas áreas foram submetidas a processos de remediação para serem totalmente reabilitadas para seu uso e ocupação sem risco, devidamente aprovados pelos órgãos competentes quando necessário. Já 0,33% apresentavam algum grau de alteração, porém sem necessidade de intervenção/remediação, pois não gerava risco ao uso, e 93,04% não tinham contaminação.

Vale ressaltar que esses dados só são obtidos porque realizamos a análise ambiental e de contaminação em 100% dos nossos terrenos e não somente naqueles cujas áreas fazem parte do cadastro da Cetesb. **GRI CRES**

Produtos e Embalagens Recuperados

A Even entende que o produto imobiliário – casa, apartamento, edifício comercial – tecnicamente não tem embalagem, embora se possa considerar, para questões de marketing, a aparência do imóvel, seu padrão de acabamento e a fachada. Por sua característica durável, a Even mantém Assistência Técnica ao cliente durante o período de garantia que, para alguns itens, pode chegar a cinco anos. É essa área que atende às solicitações de reparos durante o período de garantia do edifício (**ver mais no capítulo Entrega/Pós-Venda**). No momento da entrega das chaves, o cliente recebe, além do Manual do Proprietário, um informe que detalha os cuidados que ele deve tomar quando for realizar reformas na sua unidade, com orientações sobre o que pode e o que não pode ser feito e as responsabilidades de cada envolvido no processo – desde o engenheiro e arquiteto responsável pela obra até o prestador de serviço, o proprietário, o síndico e a construtora. Em 2013, esse folheto será revisto para incluir sugestões de destinação de resíduos dessas reformas. Contudo, a Even não tem gerência sobre eventuais reformas que os clientes venham a fazer nos empreendimentos já entregues. **GRI EN27**

Investimentos em Sustentabilidade

A Even investiu em 2012 aproximadamente R\$ 11 milhões em ações de controle e prevenção de questões relacionadas à sustentabilidade.

Fazem parte dos investimentos em ações de controle a auditoria do Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE), a produção e a verificação externa do Relatório Anual de Sustentabilidade de 2011 e as ações de transporte e destinação de resíduos. Já entre os investimentos em ações de prevenção estão os custos envolvidos nas certificações selo Empreendedor AQUA, OHSAS 18.001 e ISO 9001, na compra de madeira certificada para os empreendimentos e ações de proteção de árvores, entre outras iniciativas (**ver tabela abaixo**). **GRI EN30**

| Investimentos em Sustentabilidade 2012 | |
|--|------------------|
| Investimentos em controle | R\$ 7.333.031,20 |
| Investimentos em prevenção | R\$ 3.740.586,39 |

Empreendimento **Grand Club Vila Ema**, em São José dos Campos (SP)



Certificações

A excelência e o compromisso com a sustentabilidade no processo produtivo da Even também são atestados pelas mais importantes certificações do setor. Um dos destaques de 2012 foi a conquista da certificação **Empreendedor AQUA** (Alta Qualidade Ambiental). Conforme compromisso público assumido em agosto de 2012, desde essa data todos os empreendimentos residenciais lançados na região metropolitana de São Paulo têm a certificação **AQUA**. Esse volume já corresponde a 45% do total da Even. Esse índice será sistematicamente elevado com a conclusão dos empreendimentos anteriores a essa data e com novos lançamentos com esse conceito, mas principalmente com a conclusão do processo de adesão à certificação das regionais RJ e BH em 2013, o que expandirá nosso compromisso para além da região metropolitana de São Paulo, tornando nossa ação completa. **GRI CRE8**

Também mantivemos a certificação da NBR ISO 9001:2008, que atesta a implantação de um sistema de gestão da qualidade como ferramenta de otimização de processos em uma organização e de melhoria contínua dos produtos e serviços fornecidos, e do Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade do Habitat (PBQP-H), que estimula a implementação de ações para a melhoria da qualidade do habitat e a modernização produtiva. **GRI 4.12**

Em 2012, iniciamos a implantação do sistema de gestão para a certificação OHSAS 18001, voltado para a saúde e segurança do trabalho reconhecido internacionalmente, porém, adotado por poucas empresas do setor de construção civil no Brasil. Foram realizadas auditorias internas para preparar a empresa para a certificação.

Além dos perigos e riscos, o sistema de gestão de Segurança e Saúde no Trabalho implementa e monitora o atendimento de todos os requisitos legais aplicáveis aos temas na Even e estabelece objetivos e metas, que são monitorados mensalmente através do sistema Autodoc, ao qual toda a empresa tem acesso. Os resultados são divulgados para os colaboradores e terceiros nos murais das obras e por outros meios. Assim, 100% dos colaboradores próprios e 100% dos terceirizados trabalham em operações certificadas por normas reconhecidas internacionalmente e em operações auditadas internamente, pela Even, de acordo com normas reconhecidas. **GRI CRE6**

A Even também integra o programa Obra Sustentável, do Banco Santander, que avalia de forma rigorosa a extensão dos impactos socioambientais da obra para conceder financiamento a um empreendimento. Em 2012, os empreendimentos **Viverde** (RJ), **Vista Mariana** (SP) e **Alameda Santos Corporate** (SP) conquistaram a certificação. Com isso, chegamos ao número de seis obras reconhecidas.

Outra iniciativa importante da qual a Even participa, embora não seja uma certificação propriamente dita, é o Guia de Boas Práticas em Sustentabilidade na Indústria da Construção, produzido pela Câmara Brasileira da Indústria da Construção (CBIC) em parceria com a Fundação Dom Cabral (FDC). A Even foi convidada a apresentar três de suas práticas: publicação de inventário de carbono; adesão à carteira do ISE e publicação de relatório de sustentabilidade nos moldes GRI.

Iniciativas para Redução dos Impactos Ambientais

A Even busca constantemente alternativas e tecnologias para reduzir os impactos de suas obras e de seus produtos. Antes mesmo da certificação **Empreendedor AQUA**, que prevê a redução no consumo de energia, os empreendimentos construídos pela Even já apresentavam um consumo de energia 18% menor que um empreendimento padrão. Com a certificação, esse índice chegou a 39%. Em relação à água, o consumo dos empreendimentos da Even era 25% menor que o de um empreendimento padrão. Após o **AQUA**, a economia passou a 27%.

Nos novos projetos, foram implantados sensores de movimento com desligamento automático nas garagens. Essa medida permite uma redução do consumo de 60% em relação ao processo convencional, em que

as luminárias ficariam ligadas o tempo todo. Também melhoramos a eficiência do sistema de iluminação, com a utilização de lâmpadas fluorescentes halogêneas, que consomem em média 60% menos energia que as convencionais.

GRI EN6

Hoje todos os nossos empreendimentos utilizam o sistema de shaft visitável, que possibilita uma eventual manutenção nas tubulações sem a necessidade de grandes reformas. Além disso, empregamos bacias de duplo acionamento, com o objetivo de reduzir o desperdício de água, já que esse sistema economiza 3 litros de água em comparação ao convencional. Também utilizamos nos empreendimentos tintas com baixo VOC (Componente Orgânico Volátil, na sigla em inglês), com menos solventes, reduzindo a poluição do ar e os riscos à saúde humana; azulejos colados direto sobre o bloco, o que reduz a necessidade de revestimentos; uso de brita reciclada para drenagem de solos e jardins, diminuindo o volume de resíduos gerados na obra; e redutores de vazão para chuveiros, para economizar água.

No caso da madeira, a Even adquire toda a madeira utilizada nas obras de fornecedores regularizados no Ibama. Em todos os casos, é feito o acompanhamento da entrega e exige-se a documentação que comprove a produção em áreas de manejo florestal sustentável.



➤ Em 2012, foram utilizadas 125.303,02 toneladas de madeira serrada e 690,12 toneladas de kits de portas prontas certificadas. **GRI EN26**

Inovação

A área de Novas Tecnologias é responsável por desenvolver novas opções de materiais, sistemas construtivos e produtos para utilização nos novos empreendimentos. Como resultados dos estudos realizados, em 2012 foram instalados dois sistemas em projeto-piloto: sistema de água de reúso na obra **True Chácara Klabin** e sistema fotovoltaico no empreendimento **Open Allegro Jardim Avelino**.

Além disso, foram homologados os seguintes projetos: otimização e reaproveitamento de instalações provisórias de água para abastecimento das torres; criação de uma planilha de cálculo/dimensionamento da instalação provisória de elétrica; criação de bicicletários nos canteiros de obra; substituição de estandes de vendas convencionais por tipos mais sustentáveis, com o aproveitamento de materiais recicláveis, menor emissão de GEE e consumo mais racional de energia e recursos naturais; elaboração de diretrizes de projeto, contratação, instalação e manutenção para Sistema Hidráulico Pressurizado sem caixa d'água superior; utilização de sistemas de *brises* para fechamento de sobressolo na obra **Aratãs** (SP); criação de mais opções para os produtos Excluseven, como monocomando e ralo linear; e criação de um novo processo de controle e gestão das informações do Excluseven.

A área desenvolveu também um estudo sobre um novo desmoldante à base de óleo vegetal mais sustentável e realizou uma análise comparativa do sistema de aquecimento solar da empresa Ebes, que elaborou o protótipo da obra **Open Allegro Jardim Avelino**, com o sistema do novo fornecedor Solar Energy.

Foram avaliadas ainda alternativas para o concreto adquirido pela Even de seus fornecedores. O objetivo é utilizar um material com maior percentual de escória e substituir o cimento usado atualmente por um tipo que gera menor emissão de carbono na sua produção.

Gestão de Relacionamento

Gerenciar de forma responsável o relacionamento com esses públicos é muito importante para a concretização da estratégia de sustentabilidade da Even. Esse é um grande desafio, que exige um intenso trabalho de engajamento, sensibilização e colaboração para alcançar os resultados positivos que almejamos e contribuir com a construção de cidades de fato sustentáveis.

Fornecedores

A gestão dos fornecedores é uma questão de alta relevância para a Even. As decisões relacionadas a esse público estão sob a responsabilidade da nossa área de Suprimentos, que centraliza a contratação de fornecedores para todos os empreendimentos em todos os Estados. O processo de seleção, além de custos, da qualidade e da capacidade de entrega do

parceiro, também contempla questões como saúde financeira, questões jurídicas, desempenho ambiental e direitos humanos. Em 2012, implantamos um processo de avaliação global dos nossos parceiros, conduzido por uma consultoria externa, que verifica regularmente essas questões. Também analisamos os preços praticados por eles, de forma a detectar distorções que possam ter impacto negativo no fornecimento de produtos e serviços no decorrer das obras. Dessa forma, buscamos garantir que a Even mantenha relacionamento apenas com empresas que tenham uma atuação responsável, de forma a minimizar riscos para a empresa, como a falta de materiais para as obras, e para os clientes.

Visando garantir o alinhamento dos fornecedores com essa visão, realizamos visitas técnicas às suas unidades, nas quais avaliamos suas práticas socioambientais. Além disso, nosso contrato padrão com fornecedores contém cláusulas referentes a questões de direitos humanos. Em 2012, foram assinados 25.775 contratos de investimento (que envolvem alterações na participação acionária ou projetos de investimento de capital), dos quais 88,04% incluíam essas cláusulas e foram submetidos a avaliação. **GRI HR1** Em relação à proibição de

trabalho infantil e trabalho escravo, especificamente, dos contratos assinados com fornecedores, 97,61% tinham essa cláusula. **GRI HR2**

Em 2012, através das iniciativas do Grupo de Trabalho Fornecedores (GT Fornecedores), demos continuidade ao processo de desenvolvimento dos fornecedores de serviços Even, por meio de *workshops* realizados em parceria com o Sebrae (Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas).

O GT Fornecedores se manteve atuante em 2012. Entre as atividades realizadas para o engajamento dos nossos parceiros, destaca-se a criação do Manual de Relação com os Fornecedores e de um canal próprio de comunicação com esse público, disponível no site da Even. Outra iniciativa foi o lançamento da premiação “Fornecedor mais Sustentável”, que reconheceu os esforços dos nossos parceiros em adotar práticas responsáveis em suas atividades, o que é uma condição essencial para que ingressem e permaneçam na rede de fornecedores da Even. O processo foi executado em 2012 e a premiação foi entregue em 2013, aos cinco melhores fornecedores de materiais e aos cinco melhores fornecedores de serviços.

A Even também intensificou sua política de contratação de fornecedores locais no Rio de Janeiro

Em 2012, cerca de 460 pessoas integraram os comitês de gestão de segurança

> e em Belo Horizonte, com o objetivo de gerar oportunidades de trabalho nas cidades em que atua, contribuindo com o desenvolvimento regional, ao mesmo tempo em que favorece o próprio negócio. Em 2012, 70,11% dos contratos dessas unidades foram assinados com parceiros locais, o que representa um total de 6.408 documentos. **GRI EC6**

Colaboradores

Todos os empreendimentos têm comitês formais de gestão de segurança compostos por gerentes de obras, engenheiros de obras, engenheiro de segurança do trabalho, técnicos de segurança do trabalho, mestres de obras, encarregados de obras, encarregados administrativos e estagiários. Em 2012, cerca de 460 pessoas integraram os comitês, que se reúnem mensalmente, e representam 28% dos colaboradores da empresa. Esses fóruns contam ainda com a participação de representantes das empresas terceirizadas, contribuindo para a melhoria contínua dos nossos processos produtivos. **GRI LA6**

A Even também conta com a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (CIPA), composta por 22 membros, cujo foco é contribuir para a preservação da vida e a promoção da saúde do trabalhador no ambiente de trabalho. Uma vez por ano, a CIPA promove a Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (SIPAT).

Além disso, para minimizar os riscos de acidentes, 100% dos colaboradores da Even e 100% dos terceirizados passam por um treinamento de integração, atualizado a cada dois anos, em que são abordados temas como noções de combate a incêndio, uso de equipamento de proteção individual

(EPI), equipamento de proteção coletiva (EPC), noções de higiene e limpeza nas obras, a Política de Segurança da empresa, noções de primeiros socorros e informações sobre doenças ocupacionais, bem como sustentabilidade, respeito aos direitos humanos e tratamento digno a todos os colaboradores, fornecedores e clientes. **GRI HR8**

Em 2012, a Even registrou 10 acidentes com afastamento igual ou superior a 15 dias, 19 acidentes com afastamento inferior a 15 dias e 6 acidentes sem afastamentos nas obras executadas em São Paulo. Também foram registrados dois óbitos nesse ano, que foram devidamente comunicados aos sindicatos e sobre os quais a Even tomou todas as providências cabíveis. **GRI LA7**

Nesse ano, inserimos em nossos canteiros de obras controles específicos de entrada de visitantes, informando-os e conscientizando-os dos riscos existentes no local a fim de preservar sua segurança durante sua permanência. Outra ação colocada em prática foi a melhoria do monitoramento de segurança nas obras, por meio da revisão no formulário de inspeção, que contempla os itens de maior relevância na ocorrência de acidentes. Foram implantadas também medidas de controle para todos os perigos e riscos envolvidos em nosso processo construtivo incluindo as atividades dos escritórios centrais, bem como métodos de identificação, avaliação e monitoramento de todos os requisitos legais aplicáveis ao ramo da construção civil. Por fim, revisamos nossos padrões internos de segurança e implantamos um novo sistema para controle e ação em diversas situações de emergência nos canteiros

de obras e áreas administrativas.

Além de buscar oferecer um ambiente de trabalho seguro nas obras, a Even tem ações voltadas para promover a saúde dos colaboradores. Nesse sentido, cumprimos os compromissos assumidos com os sindicatos, como a distribuição de protetor solar para todos os colaboradores. Todos eles têm à sua disposição refeitórios com mesas de fórmica, iluminação e ventilação adequada, chuveiros aquecidos a gás, sabonete líquido e toalhas limpas todos os dias, oferecidas por meio do Projeto Toalha.

GRI LA9

Também realizamos programas de acompanhamento de saúde ocupacional, como o Programa de Controle e Conservação Auditiva, bem como ações de conscientização sobre a importância das rotinas e exames de controle da saúde. Em 2012, fizemos novamente as campanhas de Carnaval e do Dia Mundial de Combate à AIDS, com distribuição de preservativos e *folders* com informações sobre os testes gratuitos de resultado imediato nos postos de saúde; campanhas sobre prevenção de doenças, como conjuntivite, dengue e DSTs; e campanhas de vacinação contra gripe, hepatite B, tétano, difteria, sarampo e rubéola, envolvendo também familiares de colaboradores e colaboradores terceirizados. Foram realizadas ainda palestras sobre temas de saúde e segurança, como proteção das mãos e primeiros socorros. **GRI LA8**

Para contribuir com o aumento do nível educacional dos colaboradores próprios e terceirizados, ampliamos o Projeto Escola, que propicia os conteúdos ministrados no Ensino Fundamental e Médio. Em 2012, doze

empreendimentos foram atendidos pelo projeto, beneficiando 120 colaboradores, que receberam o certificado do Ministério da Educação e Cultura (MEC). Desde o início do projeto, em 2008, foram formados mais de 500 colaboradores.

Já a Academia Mãos à Obra realizou, em parceria com o Senai, nove treinamentos em 2012 para os colaboradores das obras sobre quatro temas: Produção Mais Limpa (*Cleaner Production*), Código de Conduta Even, Aprimoramento para Encarregados Green e Nova Leitura sobre Liderança. Os treinamentos tiveram a participação de 170 colaboradores.

A Even também realizou um programa anual de voluntariado mais intenso em 2012, que contou com a participação de um número maior de colaboradores do que em anos anteriores. Isso se deve ao grande investimento na informação e na capacitação dos colaboradores para atuar nos projetos de voluntariado. Um dos resultados foi a criação de uma frente de Responsabilidade Social, incorporada à área de Sustentabilidade, que passou a cuidar das ações de voluntariado e engajamento do público interno e parceiros para este tema.

Comunidade

A Even toma uma série de cuidados antes mesmo do lançamento e da abertura do estande de vendas para minimizar os impactos.

Realizamos vistorias nas residências e estabelecimentos comerciais da vizinhança de todos os empreendimentos, tanto os que fazem divisa com o canteiro quanto os localizados a uma distância maior, segundo as dimensões do projeto, para detalhar o estado de conservação das construções



Projeto Ação Vizinho dedicado a comunidade do entorno das obras Even



Preocupação com a limpeza do entorno das obras - projeto "Lava Rodas"

> e levantar os possíveis impactos diretos e indiretos da obra para a região – por exemplo, a necessidade de implantação de coleta de lixo. **GRI EC9** Se houver reclamações sobre danos à estrutura dos imóveis, a Even pode arcar com os custos da reforma no imóvel nos casos pertinentes.

Executamos também uma série de ações para evitar distúrbios para os vizinhos, como a otimização dos horários de entrega de materiais – embora estejamos sujeitos à legislação que restringe os horários para circulação de caminhões nas cidades – e operações nos canteiros e o emprego de materiais que gerem menos poeira e sujeira no entorno. Atuamos ainda na conscientização e no treinamento das nossas equipes e de terceiros sobre os ruídos e a limpeza do canteiro de obras e de seu entorno.

Além disso, promovemos a redução e descarte correto dos resíduos, o reaproveitamento de materiais e a diminuição dos gastos com energia e água. Realizamos também vistorias periódicas nas obras, com o objetivo de avaliar e identificar possíveis problemas com calçadas, caçambas, sujeira nas ruas, entre outros, que são descritos em relatórios enviados a todos os responsáveis pela construção e à área de Compliance. E disponibilizamos um canal de comunicação específico para os vizinhos, dentro da nossa Central de Relacionamento, para que qualquer solicitação seja atendida da melhor maneira possível. **GRI SO1**

Entre as medidas de melhoria e compensação

do entorno, exigidas ou não pela legislação, a companhia faz reformas e manutenções das calçadas, plantio de árvores, recuperação de praças e áreas verdes, pinturas de muros e fachadas e, nos casos de empreendimentos que geram grande fluxo de tráfego, sob orientação de órgãos públicos, realizamos melhorias na sinalização e na infraestrutura do trânsito local. Os investimentos em infraestrutura e serviços feitos em 2012 passaram de R\$ 13 milhões. **GRI EC8**

Continuamos em 2012, em todos os nossos canteiros, com o projeto Ação Vizinho, programa de coleta seletiva para comunidade do entorno de nossas obras que visa à conscientização ambiental por meio da reciclagem de resíduos, ao mesmo tempo em que informa os moradores do entorno sobre as fases mais impactantes das obras. Em 2012, o Ação Vizinho foi implementado junto aos tapumes de todas as nossas obras, deixando de ser um projeto piloto para se tornar uma rotina padrão da empresa. Nesse ano, foram recolhidos 22.567,26 kg de material reciclável, entre papel, plástico, metais ferrosos e vidro. A partir de 2013, o Ação Vizinho vai incluir também a coleta seletiva de óleo, pilhas e baterias.

A atuação da Even na comunidade do entorno das obras envolve ainda ações de voluntariado executadas pelos colaboradores da empresa, tanto da sede quanto das unidades de negócio fora de São Paulo. Em 2012, foram realizadas diversas

campanhas ao longo do ano, para angariar ovos de páscoa, livros, brinquedos, presentes de Natal, agasalhos e cobertores, que foram encaminhados para organizações sem fins lucrativos, e de doação de sangue. Os colaboradores também foram convidados a ministrar palestras vocacionais a estudantes do ensino médio das comunidades do entorno das obras. Foram atendidas sete escolas, beneficiando 835 alunos.

Outra iniciativa foi o “Construindo um Dia das Crianças”, na qual 18 colaboradores voluntários da Even realizaram oficinas com cerca de 895 alunos de nove instituições de ensino do entorno das obras sobre reciclagem, consumo consciente, resíduos e educação financeira. Também foram realizadas três edições do evento Apresentando uma ONG, que trouxeram até a empresa trabalhos desenvolvidos por diferentes organizações sem fins lucrativos com o objetivo de sensibilizar os colaboradores para as causas defendidas por elas.

A Even estabeleceu ainda uma parceria com o Liceu de Artes e Ofícios de São Paulo, com o objetivo de disseminar os conceitos de construção sustentável e alinhar a prática à teoria para os estudantes do Curso Técnico em Edificações. O projeto, que foi iniciado em 2012 e terá continuidade em 2013, envolve a realização de visitas técnicas mensais dos alunos à obra **Praças da Lapa**, em São Paulo, além da elaboração de relatórios e seminários trimestrais sobre os temas tratados.

Clientes

Ainda durante a fase de construção, a Even

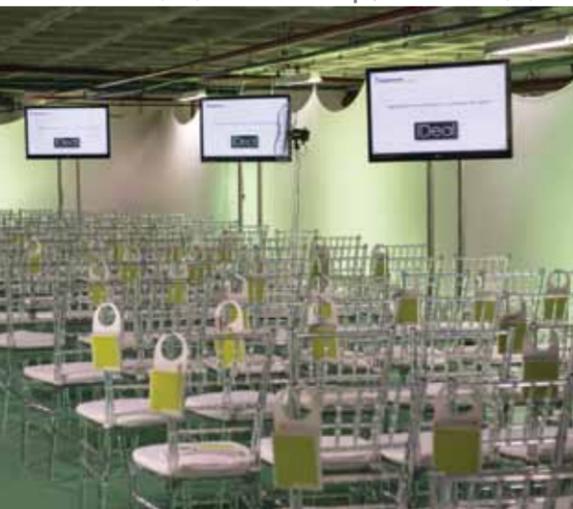
oferece aos clientes de alguns empreendimentos a possibilidade de adotar uma planta diferenciada para o seu imóvel, bem como de escolher diferentes opções de acabamento. Esse sistema, chamado de Excluseven, além de contribuir para aumentar a satisfação do cliente com o produto, colabora para evitar os impactos ambientais que podem ser causados quando o cliente, após a entrega das chaves, decide fazer alterações e reformas no seu imóvel. As opções de planta e acabamento são elaboradas a partir das principais tendências de mercado e das inovações propostas pela Even.

Pelo sistema Excluseven, dentro de um prazo determinado, o cliente pode adaptar o seu apartamento de acordo com uma série de modelos definidos pela empresa, que atendem a todos os quesitos de viabilidade técnica e normas de segurança. Se essa adesão não for feita no prazo estipulado, o imóvel é entregue segundo a planta original e com os itens de acabamento estabelecidos no contrato.

Os clientes também podem fazer visitas programadas ao empreendimento durante a construção. Nessas visitas, eles têm a oportunidade de verificar o andamento das obras e ter o primeiro contato com a própria unidade.

Outra prática de engajamento que iniciamos em 2012 e manteremos em 2013 é a realização de grupos focais (*focus groups*) reunindo clientes de determinados perfis para discutir temas críticos, como prazos, entrega e qualidade dos empreendimentos. A partir das informações levantadas nesses encontros, são desenvolvidos planos de melhoria.

Assembleia (AGI) - Ideal Alto da Lapa, em São Paulo (SP)



Visita dos clientes ao apartamento protótipo - New Age Michigan, em São Paulo (SP)



Entrega e Pós-Vendas

Realizando os Sonhos

Em 2012, em razão de melhorias nos nossos processos de construção e na conjuntura do mercado imobiliário, conseguimos diminuir o número de atrasos nas entregas previstas dos empreendimentos. Cientes do impacto que o atraso de uma obra provoca na vida de um cliente, procuramos mantê-lo sempre bem-informado sobre os prazos de conclusão do imóvel adquirido por ele. Esse trabalho é conduzido pela Central de Relacionamento com o Cliente.

Mesmo diante da pressão dos prazos, comprometemos-nos a só entregar os imóveis com a melhor qualidade técnica e com a documentação legal completa, inclusive com a averbação, para que os clientes possam conduzir os processos de financiamento e outras ações necessárias ao recebimento das unidades após a conclusão das obras.

A entrega das chaves das unidades acontece em um momento especial, para mais uma vez estabelecermos uma relação mais próxima de nossos clientes. Nesse momento, apresentamos aos clientes os pontos importantes do Manual do Proprietário, os procedimentos seguintes à entrega das chaves e os serviços dos quais pode dispor para possibilitar o uso adequado do imóvel. São eles a Assistência Técnica e a Gestão Condominial e Patrimonial.

Assistência Técnica

A área de Assistência Técnica é responsável por atender as solicitações durante todo o período de pós-entrega, que começa três meses após a assembleia de instalação do condomínio e termina ao final do período de garantia. As solicitações podem chegar por meio da Central de Relacionamento ou pela Ouvidoria.

Todas as solicitações dos clientes e os atendimentos efetuados são registrados e analisados em reuniões mensais realizadas com a Diretoria Técnica. Os problemas detectados geram planos de ação para diferentes áreas da companhia, como Produtos, Engenharia e até Clientes. Esse processo possibilita a identificação de riscos e oportunidades e a implantação de iniciativas de prevenção no desenvolvimento do empreendimento.

O principal desafio da Assistência Técnica em 2012 foi absorver o aumento de demanda em razão da grande entrega de novos imóveis ocorrida no ano. Saímos de 7 mil unidades ativas em 2011 para 11 mil. Para manter a qualidade e o prazo

de atendimento, houve um aumento na equipe, de 35 pessoas em 2011 para 43 colaboradores no final de 2012, número que deve subir para 50 em 2013. Também investimos no treinamento dos profissionais do serviço de atendimento a clientes e na otimização dos fluxos da área. Com essas medidas, conseguimos superar as nossas metas: 90,9% dos chamados registrados para Assistência Técnica foram atendidos dentro do prazo meta.

Gestão Patrimonial e Condominial

São duas as atribuições da área de Gestão Patrimonial e Condominial. A primeira é zelar pelo patrimônio da empresa, que não está vinculado diretamente ao cliente: o seu estoque de terrenos e de unidades remanescentes dos empreendimentos. Isso inclui a gestão financeira e a gestão física, que contribuem para aumentar o potencial de venda do nosso estoque.

A segunda atribuição é apoiar a gestão nos condomínios estabelecidos nos empreendimentos entregues pela Even. O objetivo é garantir que o conceito do condomínio, da maneira como ele foi concebido, seja 100% implantado. Além disso, a área ajuda a estabelecer as regras de funcionamento das áreas comuns dos prédios e procura assegurar que as mesmas sejam eficientes e atendam a todas as necessidades dos moradores. Nossos profissionais acompanham o empreendimento desde a fase inicial de instalação do condomínio até o seu amadurecimento, o que corresponde em média a cinco anos.

Com o crescimento do volume de entregas e a mudança de perfil nos nossos produtos, percebemos que havia falta de pessoas capacitadas a gerenciar os condomínios, o que acabava gerando uma forte demanda de atendimento para a empresa e eventualmente até problemas de imagem. Hoje todos os empreendimentos que entregamos contam com o serviço de apoio à gestão condominial e um canal de atendimento direto para os síndicos, responsáveis por fazer solicitações referentes às áreas comuns dos empreendimentos.

Atualmente, a área tem uma equipe de nove colaboradores e 110 edifícios em atendimento, em São Paulo e no Rio de Janeiro. As demandas são compiladas e estudadas para identificar oportunidades de melhoria nos projetos. Também estão em desenvolvimento diversos projetos de sustentabilidade para implantação nos condomínios atendidos. Em 2012, instituímos um projeto-piloto em cinco empreendimentos, com um total de 1.200 unidades, para reciclagem de óleo de cozinha. Os edifícios receberam kits formados por folhetos informativos sobre a iniciativa e coletores para o óleo, que é retirado por uma ONG para reciclagem.

Satisfação dos Clientes GRI PR5

Em 2012, demos continuidade à implantação das iniciativas previstas pelo *Customer Care*, projeto iniciado no ano anterior. Entre as ações realizadas estão o aumento na transparência e na clareza dos na documentação de compra e venda da empresa; a criação das áreas de Suporte, Planejamento e Operações; o estabelecimento da Ouvidoria; e a definição de diretrizes de Comunicação Assertiva.

Com isso, conseguimos oferecer maior quali-

dade nas informações transmitidas aos clientes, atuar de forma mais próxima ao dia a dia dos condomínios entregues, ter maior eficácia na resolução de problemas e implantar controles mais efetivos de prazos.

Também realizamos em 2012 pesquisas de satisfação de clientes em todas as regiões em que atuamos. Foram entrevistados 2.687 clientes de 87 empreendimentos. Em comparação a 2011, tivemos um crescimento de 27% no volume de pesquisas respondidas espontaneamente.

Em relação a 2011, tivemos um aumento de 0,1 ponto percentual no item Satisfação Geral da Even. Apesar de a variação ser pequena, esse pode ser considerado um bom resultado quando levamos em conta o aumento de 36% na nossa base de clientes de um ano a outro. Isso significa que, mesmo em fase de crescimento de base, em que poderíamos ter problemas em manter nossos processos, conseguimos aumentar o resultado final da satisfação. Destaca-se ainda a boa avaliação nas duas primeiras fases do relacionamento, que envolve os processos de vendas (estande de vendas, contratos) e os de meio de obra (visita à unidade protótipo Excluseven). A pesquisa apontou que precisamos desenvolver ações de melhoria nas fases em que a empresa tem um contato mais próximo e constante com a unidade do cliente, como entrega de chaves e pós-entrega.

Com base nos dados levantados na pesquisa, desenvolvemos uma série de iniciativas. Entre elas estão a produção da cartilha de Financiamento Imobiliário, a elaboração de projetos de Governança Corporativa, como Assertividade e Controle de Prazos e Assertividade e Controle de Qualidade, e a criação do setor de Gestão da Satisfação, em 2013, que passou a incluir as áreas de Pesquisa de Satisfação, Patrimônio de Afetação e Ouvidoria.

Evento Sua Casa na Medida



Ouvidoria Even

O setor da construção civil tem crescido expressivamente nos últimos anos, o que tem como reflexo o aumento da base de clientes e do número de demandas. A expansão do setor foi acompanhada também da criação de novos canais de manifestação dos clientes, como as mídias sociais (Facebook, Twitter, *blogs*), além dos espaços em meios tradicionais de comunicação (jornais, rádios), e do fortalecimento dos serviços de proteção ao consumidor (Procon, Idec e outros).

A Even, então, sentiu a necessidade de fazer uma reflexão sobre como atuar diante desse cenário, aprimorando o relacionamento com o cliente, o que mais do que nunca é primordial para garantir a competitividade e sobrevivência das empresas. Afinal, as grandes marcas são aquelas que também constroem, diariamente, uma boa reputação.

Como resultado, inovamos mais uma vez criando a primeira Ouvidoria do setor de construção e incorporação residencial do País.

A Ouvidoria Even trabalha para restabelecer a relação cliente/empresa quando nossos demais canais de comunicação já foram esgotados. A área atua no pós-atendimento, mediando conflitos com diplomacia e imparcialidade. Trata reclamações, denúncias, elogios, críticas ou sugestões, sempre buscando transparência na relação com o cliente. É importante ressaltar que os atendimentos da Ouvidoria também oferecem subsídios para a melhoria contínua nos processos de trabalho, práticas e normas internas da Even.

A Central de Relacionamento com o Cliente continua sendo o canal direto para atender às solicitações, dúvidas e reclamações de clientes. A Ouvidoria só é acionada quando esse e outros meios não forem eficazes para a solução de qualquer questão. O acesso deve ser feito por meio da área Fale Conosco do site www.even.com.br ou pelo e-mail ouvidoria@even.com.br. Em 2012, foram registrados 324 chamados pela Ouvidoria, dos quais 64% estavam relacionados à Assistência Técnica.

Certificação AQUA



- 1 Persianas que permitem 100% de luz ou *blackout*
- 2 Shaft visitável
- 3 Graças à adoção de bacias de duplo acionamento, torneiras com redutores de vazão e sistema de reúso de águas cinzas, a economia com água nos apartamentos e na área comum pode chegar a 27% em relação a um empreendimento que não possui esses itens
- 4 Área para triagem e armazenamento intermediário de resíduos domésticos na unidade habitacional
- 5 Sistema de aquecimento por energia solar pode proporcionar economia de até 40% no consumo de gás (para aquecimento de água dos chuveiros e torneiras).
- 6 Caixilhos que privilegiam melhor iluminação e ventilação, garantindo economia de energia e conforto higrotérmico



Economia de energia pode chegar a 39% nas áreas comuns em função da adoção de:

- Sensores de presença não apenas nas escadarias e *halls*, mas também nas garagens
- Projeto luminotécnico visando adotar as lâmpadas que combinam luminosidade adequada com menor consumo de energia
- Sistema de automação que aciona as luzes de paisagismo ao escurecer e as desliga em determinado horário, deixando apenas a iluminação de segurança
- Piscina com aquecimento solar
- Espaços que privilegiam a iluminação natural

Uso de materiais diferenciados, como madeiras com certificação FSC e tintas à base de água, que possuem componentes que agridem menos o meio ambiente

Telhado verde – fica na cobertura, no 1º andar e na churrasqueira e ajuda a proporcionar conforto higrotérmico

Paisagismo contempla espécies nativas, com preferência para as que demandam menos água



Este é o Aquinha

SOBRE O RELATÓRIO

Pelo segundo ano consecutivo, publicamos o Relatório Anual e de Sustentabilidade Even, em que relatamos nosso desempenho econômico, social e ambiental de forma integrada, de acordo com as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI). O relatório anterior foi publicado em 2012. **GRI 3.2**

Neste documento, apresentamos os resultados e as informações referentes ao exercício de 2012 da companhia, que incluem as operações da Even Construtora e Incorporadora S.A., da Even Vendas (Evenmob), da Green (Green Prestação de Serviços de Construção Civil Ltda.) e das unidades de negócios Rio de Janeiro e Minas Gerais. Como nos relatórios anteriores, não reportamos em separado os dados da Melnick Even Incorporações e Construções S.A., nossa *joint venture* localizada no Rio Grande do Sul,

embora façamos referência às suas operações em diferentes capítulos e seus resultados contábeis estarem contemplados no consolidado da Even.

GRI 3.1; 3.6; 3.7; 3.8; 3.9

Apesar de deter o controle da Melnick, a incorporação da operação à Even ainda está em andamento. Como suas práticas ainda não estão 100% alinhadas à visão de Sustentabilidade da Even, inclusive no que diz respeito à coleta dos indicadores GRI. Por isso, optamos por não relatá-las por ainda não terem atingido um grau de maturidade.

Para apresentar nossas informações econômico-financeiras, seguimos as normas da Comissão de Valores Imobiliários, da Associação Brasileira de Companhias Abertas (Abrasca) e do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da BM&FBOVESPA.

Também adotamos o padrão G3.1 da GRI e, pela primeira vez desde que começamos a publicar nosso Relatório Anual e de Sustentabilidade, alcançamos os requisitos para o nível A da aplicação – resultado do processo de amadurecimento da empresa em relação ao tema no último ano. Apresentamos dados relativos a 79 indicadores essenciais, dos quais

fazem parte os indicadores do complemento setorial, e a 52 indicadores adicionais. **GRI 3.3** O relatório foi submetido um processo de verificação externa, realizado pela BSD Consulting, para assegurar a consistência e a transparência dos dados e das informações apresentadas. **GRI 3.10; 3.11; 3.13**

Procuramos considerar as sugestões feitas pela BSD com base na verificação do relatório de 2011 e as avaliações dos *stakeholders* realizadas no painel de engajamento e de construção da materialidade realizados em 2011, 2012 e 2013.

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

Construção da Materialidade

Entendemos que a construção da materialidade é um processo contínuo e evolutivo. Nos nossos três últimos relatórios da Even, referentes ao exercício de 2009, 2010 e 2011, realizamos consultas públicas com nossos públicos de interesse por meio de painéis de *stakeholders*, eventos que reuniram representantes de diferentes públicos de interesse

Voluntariado Even em escolas públicas localizadas no entorno dos nossos empreendimentos: Oficina de sustentabilidade e Palestra Vocacional, ministradas por colaboradores voluntários



> em um dia de discussão. Esses encontros contaram com a presença dos seguintes públicos:

- **Clientes:** quem já teve contato com o SAC ou assuntos referentes à sustentabilidade.
- **Fornecedores:** empresas prestadoras de serviços relacionadas ao desenvolvimento do nosso produto e ao envolvimento com questões ambientais.
- **Comunidade:** parceiros comerciais e representantes da sociedade civil, como associações, cooperativas e conselhos do setor da construção civil.
- **Colaboradores:** integrantes das diretorias Técnica, Incorporação, Planejamento Estratégico e Assuntos Corporativos, inclusive um representante de cada localidade em que a Even atua.
- **Instituições Financeiras:** financiadoras de obras Even. **GRI 4.14**

Contudo, nesse modelo de consulta, identificamos que dois públicos críticos para a Even – clientes e acionistas – não aderiram ao processo. Por isso, buscando o aprimoramento recomendado na verificação externa do relatório realizada pela BSD, em 2012 focamos nesses dois públicos com objetivo de complementar a Matriz de Materialidade. **GRI 4.15**

A metodologia de atualização da Matriz de Materialidade foi baseada na realização de entrevistas individuais com clientes e acionistas, em janeiro de 2013, cujos resultados foram comparados aos das consultas públicas feitas em 2011.

Para ambos os públicos, foram considerados

os mesmos 69 temas materiais da Matriz anterior, com o objetivo de gerar os mesmos parâmetros. Como resultado, alguns temas tiveram aumento de relevância no eixo Públicos de Interesse.

Ao longo de todo o ano de 2012, mantivemos um relacionamento constante e próximo com diversos públicos, por meio dos diferentes canais de diálogo que a Even disponibiliza, o que também contribuiu para a construção da materialidade. Entre eles se destacaram clientes (Central de Relacionamento, Ouvidoria e grupos focais realizados pela área de Atendimento a Clientes), fornecedores (GT Fornecedores, Programa de Avaliação Global e GT Emissões) e comunidade (canal vizinho da Central de Relacionamento, Ação Vizinho, participação de grupos de trabalho em sindicatos e associações do setor). **GRI 4.16**

Para este relatório, foram realizadas ainda reuniões com os membros da alta gestão da Even e gestores de diferentes áreas, sob a coordenação da gerência de Sustentabilidade.

Os 16 temas considerados de alta relevância tanto pela Even como pelos públicos de interesse compõem nossa Matriz de Materialidade de 2012. Neste relatório, procuramos apresentar o posicionamento da Even em relação a cada um desses aspectos, considerando critérios que contemplam os impactos e oportunidades relacionados ao setor de construção e a relação com os compromissos estratégicos da empresa. **GRI 3.5, 4.17**

| Temas prioritários | Página |
|--|--|
| Pesquisa e desenvolvimento | 30, 31, 63, 63, 84, 85, 90, 91, 92, 96, 97 |
| Política ambiental | 12 a 17 |
| Uso de materiais e reciclagem | 63, 63, 72 a 79 |
| Controle de emissões, efluentes e resíduos | 72 a 79 |
| Investimentos e gastos ambientais | 79 |
| Saúde e segurança | 82, 87 |
| Treinamento e desenvolvimento | 49, 67, 86, 87, 90, 91 |
| Relação com terceirizados | 28, 50, 52, 82, 86, 87, 90 |
| Impacto nas comunidades | 60, 87 a 91, 100 |
| Combate à corrupção | 43 |
| Código de conduta | 38, 43 |
| Saúde e segurança dos clientes no uso dos produtos | 46 |
| Informações sobre o produto (acesso e qualidade da informação) | 62 e 63 |
| Qualidade dos produtos | 62, 63, 72, 82 |
| Percepção de valor do produto | 91, 92 |
| Atendimento ao cliente (pré e pós-venda) | 90 a 95 |

O conteúdo completo deste Relatório, com informações mais detalhadas sobre os temas aqui abordados, está disponível no site da Even na internet, no endereço www.even.com.br/sustentabilidade (web acessível).

Indicadores GRI

| Item | Assunto | Status | Página |
|----------|--|----------|------------|
| 1 | ESTRATÉGIA E ANÁLISE | | |
| 1.1 | Declaração da presidência | Completo | 12 |
| 1.2 | Principais impactos, riscos e oportunidades | Completo | 12; 19; 20 |
| 2 | PERFIL ORGANIZACIONAL | | |
| 2.1 | Nome da organização | Completo | 25 |
| 2.2 | Principais marcas, produtos e/ou serviços | Completo | 23; 27 |
| 2.3 | Estrutura organizacional | Completo | 27 |
| 2.4 | Localização da sede da organização | Completo | 27 |
| 2.5 | Atuação geográfica | Completo | 27 |
| 2.6 | Natureza jurídica | Completo | 25 |
| 2.7 | Mercados atingidos | Completo | 23 |
| 2.8 | Porte da organização | Completo | 28 |
| 2.9 | Principais mudanças no ano | Completo | 39 |
| 2.10 | Prêmios | Completo | 51 |
| 3 | PARÂMETROS PARA O RELATÓRIO | | |
| | Perfil do Relatório | | |
| 3.1 | Período coberto pelo relatório | Completo | 97 |
| 3.2 | Relatório anterior | Completo | 96 |
| 3.3 | Periodicidade | Completo | 97 |
| 3.4 | Dados para contato | Completo | 97 |
| | Escopo e limite do relatório | | |
| 3.5 | Definição de conteúdo | Completo | 98 |
| 3.6 | Limites do relatório | Completo | 97 |
| 3.7 | Limitações sobre o escopo e limites do relato | Completo | 97 |
| 3.8 | Base para a elaboração do relatório | Completo | 97 |
| 3.9 | Técnicas de medição de dados e as bases de cálculos | Completo | 97 |
| 3.10 | Consequências de reformulações de informações | Completo | 97 |
| 3.11 | Mudanças significativas | Completo | 20; 97 |
| | Sumário de conteúdo da GRI | | |
| 3.12 | Sumário GRI | Completo | 100 |
| | Verificação | | |
| 3.13 | Verificação externa | Completo | 97 |
| 4 | GOVERNANÇA, COMPROMISSOS E ENGAJAMENTO | | |
| | Governança | | |
| 4.1 | Estrutura de governança | Completo | 40 |
| 4.2 | Identificação dos principais executivos | Completo | 37 |
| 4.3 | Para organizações com uma estrutura de administração unitária, declaração do número de membros independentes | Completo | 37 |
| 4.4 | Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações ou deem orientações ao mais alto órgão de governança | Completo | 39; 49 |
| 4.5 | Relação entre remuneração para membros do mais alto órgão de governança, diretoria executiva e demais executivos (incluindo acordos rescisórios) e o desempenho da organização (incluindo desempenho social e ambiental) | Completo | 41 |

| Item | Assunto | Status | Página |
|------|---|----------|--------|
| 4.6 | Processos no mais alto órgão de governança para evitar conflitos de interesse | Completo | 43 |
| 4.7 | Processo para determinação das qualificações e conhecimento dos membros do mais alto órgão de governança | Completo | 37 |
| 4.8 | Valores, códigos e princípios internos relevantes para o desempenho econômico, ambiental e social, assim como o estágio de sua implementação | Completo | 43 |
| 4.9 | Atuação do conselho na avaliação do desempenho de sustentabilidade | Completo | 37; 38 |
| 4.10 | Processos para a auto avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança, especialmente com respeito ao desempenho econômico, ambiental e social | Completo | 38 |
| | Compromisso com iniciativas externas | | |
| 4.11 | Princípio da precaução | Completo | 44 |
| 4.12 | Cartas, princípios e iniciativas | Completo | 80 |
| 4.13 | Participação em associações | Completo | 50 |
| | Engajamento dos stakeholders | | |
| 4.14 | Lista de grupos de stakeholders engajados pela organização | Completo | 98 |
| 4.15 | Identificação e seleção das partes interessadas | Completo | 98 |
| 4.16 | Engajamento das partes interessadas | Completo | 98 |
| 4.17 | Principais temas e preocupações que foram levantados por meio do engajamento das partes interessadas e medidas adotadas pela organização | Completo | 98 |
| | INDICADORES DE DESEMPENHO ECONÔMICO | | |
| | Aspecto: Desempenho econômico | | |
| EC1 | Valor econômico direto gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, remuneração de empregados, doações e outros investimentos na comunidade, lucros acumulados e pagamentos para provedores de capital e governos | Completo | 32 |
| EC2 | Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização devido a mudanças climáticas | Completo | 44 |
| EC3 | Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido que a organização oferece | Completo | 48 |
| EC4 | Ajuda financeira significativa recebida do governo - <i>Justificativa: Não houve transação financeira com o governo ou qualquer outro benefício financeiro recebido ou recebíveis para qualquer operação.</i> | Completo | |
| | Aspecto: Presença no Mercado | | |
| EC5 | Variação da proporção do salário mais baixo comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes, discriminado por gênero | Parcial | 47 |
| EC6 | Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes | Completo | 84 |
| EC7 | Procedimentos para contratação local e proporção de membros de alta gerência, todos os empregados diretos, contratados e subcontratados, recrutados na comunidade local em unidades operacionais importantes | Completo | 48 |
| | Aspecto: Impactos econômicos indiretos | | |
| EC8 | Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos, principalmente para benefício público, por meio de engajamento comercial, em espécie ou atividade <i>pro bono</i> | Completo | 88 |
| EC9 | Identificação e descrição de impactos econômicos indiretos significativos, incluindo a extensão dos impactos | Completo | 88 |
| | INDICADORES DE DESEMPENHO AMBIENTAL | | |
| | Aspecto: Materiais | | |
| EN1 | Materiais usados por peso, valor ou volume | Completo | 74 |
| EN2 | Percentual dos materiais usados provenientes de reciclagem e reutilizados no processo | Completo | 74 |

| Item | Assunto | Status | Página |
|--|---|----------|--------|
| Aspecto: Energia | | | |
| EN3 | Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária | Completo | 75 |
| EN4 | Consumo de energia indireta discriminado por fonte primária | Completo | 75 |
| EN5 | Energia economizada devido a melhorias em conservação e eficiência | Completo | 75 |
| EN6 | Iniciativas para fornecer produtos e serviços com baixo consumo de energia, ou que usem energia gerada por recursos renováveis, e a redução na necessidade de energia resultante de dessas iniciativas | Completo | 81 |
| EN7 | Iniciativas para reduzir o consumo de energia indireta e as reduções obtidas | Completo | 70 |
| Aspecto: Água | | | |
| EN8 | Total de retirada de água por fonte | Completo | 76 |
| EN9 | Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água | Completo | 76 |
| EN10 | Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada | Completo | 76 |
| Aspecto: Biodiversidade | | | |
| EN11 | Localização e tamanho da área possuída, arrendada ou administrada dentro de áreas protegidas, ou adjacente a elas, e áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas | Completo | 67 |
| EN12 | Descrição de impactos significativos na biodiversidade de atividades, produtos e serviços em áreas protegidas e em áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas | Completo | 67 |
| EN13 | <i>Habitats</i> protegidos ou restaurados | Completo | 67 |
| EN14 | Estratégias, medidas em vigor e planos futuros para a gestão de impactos na biodiversidade | Completo | 67 |
| EN15 | Número de espécies na Lista Vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação com <i>habitats</i> em áreas afetadas por operações, discriminadas pelo nível de risco de extinção | Completo | 67 |
| Aspecto: Emissões, Efluentes e Resíduos | | | |
| EN16 | Total de emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa, por peso | Completo | 68 |
| EN17 | Outras emissões indiretas relevantes de gases de efeito estufa, por peso | Completo | 68 |
| EN18 | Iniciativas para reduzir as emissões de gases de efeito estufa e as reduções obtidas | Completo | 67 |
| EN19 | Emissões de substância destruidora da camada de ozônio, por peso | Completo | 69 |
| EN20 | NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e peso | Completo | 68; 69 |
| EN21 | Descarte total de água, por qualidade e destinação | Completo | 76 |
| EN22 | Peso total de resíduos, por tipo e métodos de disposição | Completo | 71 |
| EN23 | Número e volume total de derramamentos significativos - <i>Justificativa: Não houve derramamento no período relatado</i> | Completo | |
| EN24 | Peso de resíduos transportados, importados, exportados ou tratados considerados perigosos nos termos da Convenção da Basileia - Anexos I, II, III e VIII, e percentual de carregamentos de resíduos transportados internacionalmente - <i>Justificativa: Em 2013 será implantado um novo sistema de armazenamento de todos os resíduos perigosos em baía específica, mais eficiente e mais adaptado às normas vigentes, permitindo uma destinação adequada para cada tipo</i> | Parcial | |
| EN25 | Identificação, tamanho, <i>status</i> de proteção e índice de biodiversidade de corpos d'água e habitats relacionados significativamente afetados por descartes de água e drenagem realizados pela organização relatora | Completo | 76 |
| Aspecto: Produtos e Serviços | | | |
| EN26 | Iniciativas para melhorar a eficiência e mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e a extensão da redução desses impactos | Completo | 61; 82 |
| EN27 | Percentual de produtos e suas embalagens recuperados em relação ao total de produtos vendidos, por categoria de produto | Completo | 77 |
| Aspecto: Conformidade | | | |
| EN28 | Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes de não conformidade com leis e regulamentos ambientais | Completo | 67 |

| Item | Assunto | Status | Página |
|---|---|---------------|--------|
| Aspecto: Transporte | | | |
| EN29 | Impactos ambientais significativos do transporte de produtos e outros bens e materiais utilizados nas operações da organização bem como do transporte de trabalhadores | Completo | 69 |
| Aspecto: Geral | | | |
| EN30 | Total de investimentos e gastos em proteção ambiental, por tipo | Completo | 77 |
| INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL | | | |
| Indicadores de Desempenho de Trabalho Decente | | | |
| LA1 | Total de trabalhadores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região, discriminados por gênero | Parcial | 48 |
| LA2 | Número total empregados admitidos e taxa de rotatividade de empregados, por faixa etária, gênero e região | Completo | 50 |
| LA3 | Benefícios oferecidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período discriminados pelas principais operações | Completo | 48 |
| Aspecto: Relações entre os Trabalhadores e a Governança | | | |
| LA4 | Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva | Completo | 48 |
| LA5 | Prazo mínimo para notificação com antecedência referente a mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento está especificado em acordos de negociação coletiva | Completo | 49 |
| Aspecto: Saúde e Segurança no Trabalho | | | |
| LA6 | Percentual dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde, compostos por gestores e por trabalhadores, que ajudam no monitoramento e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional | Completo | 84 |
| LA7 | Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho, por região e por gênero | Parcial | 84 |
| LA8 | Programas de educação, treinamento, aconselhamento, prevenção e controle de risco em andamento para dar assistência a empregados, seus familiares ou membros da comunidade com relação a doenças graves | Completo | 85 |
| LA9 | Temas relativos a segurança e saúde cobertos por acordos formais com sindicatos | Completo | 85 |
| Aspecto: Treinamento e Educação | | | |
| LA10 | Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional e gênero | Parcial | 47 |
| LA11 | Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para gerenciar o fim da carreira - <i>Justificativa: O tema será oportunamente avaliado pelo Comitê de Sustentabilidade</i> | Não reportado | |
| LA12 | Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero | Parcial | 47 |
| Aspecto: Diversidade e Igualdade de Oportunidades | | | |
| LA13 | Composição dos grupos responsáveis pela governança corporativa e discriminação de empregados por categoria, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade | Completo | 49 |
| LA14 | Proporção de salário base entre homens e mulheres, por categoria funcional, por local de operação | Completo | 50 |
| LA15 | Retorno ao trabalho e taxa de retenção após licença maternidade/ paternidade, por gênero | Não reportado | - |
| INDICADORES DE DESEMPENHO DE DIREITOS HUMANOS | | | |
| Aspecto: Práticas de Investimento e de Processos de Compra | | | |
| HR1 | Percentual e número total de contratos de investimentos significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos | Completo | 83 |
| HR2 | Percentual de empresas contratadas, fornecedores críticos e parceiros de negócios que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos e as medidas tomadas | Completo | 83 |
| HR3 | Total de horas de treinamento para empregados em políticas e procedimentos relativos a aspectos de direitos humanos relevantes para as operações, incluindo o percentual de empregados que recebeu treinamento | Parcial | 44 |

| Item | Assunto | Status | Página |
|---|--|---------------|--------|
| Aspecto: Não discriminatório | | | |
| HR4 | Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas | Completo | 44 |
| Aspecto: Liberdade de Associação e Negociação Coletiva | | | |
| HR5 | Operações e fornecedores importantes identificados em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva pode estar correndo risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito | Completo | 49 |
| Aspecto: Trabalho Infantil | | | |
| HR6 | Operações e fornecedores importantes identificados como de risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil | Não reportado | - |
| Aspecto: Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo | | | |
| HR7 | Operações e fornecedores importantes identificados como de risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e as medidas tomadas para contribuir para a erradicação do trabalho forçado ou análogo ao escravo | Não reportado | - |
| Aspecto: Práticas de Segurança | | | |
| HR8 | Percentual do pessoal de segurança submetido a treinamento nas políticas ou procedimentos da organização relativos a aspectos de direitos humanos que sejam relevantes às operações | Completo | 84 |
| Aspecto: Direitos Indígenas | | | |
| HR9 | Número total de casos de violação de direitos dos povos indígenas e medidas tomadas - <i>Justificativa: Não se aplica ao negócio da Even por não haver operações em reservas indígenas</i> | Completo | |
| Aspecto: Avaliação | | | |
| HR10 | Porcentagem e número total de operações sujeitas a avaliações relacionadas a direitos humanos - <i>Justificativa: Não houve processo de avaliação dos impactos das operações relacionadas a direitos humanos envolvendo os colaboradores durante o período do relatório</i> | Completo | |
| Aspecto: Remediação | | | |
| HR11 | Número de reclamações (queixas) relacionadas a direitos humanos efetuadas, encaminhadas e resolvidas por meio de mecanismos formais - <i>Justificativa: Não houve greves registradas durante o período do relatório</i> | Completo | |
| INDICADORES DE DESEMPENHO DE SOCIEDADE | | | |
| Aspecto: Comunidade | | | |
| SO1 | Porcentagem de operações nas quais foram implementadas práticas de engajamento com a comunidade, avaliação de impactos e desenvolvimento de programas | Completo | 88 |
| Aspecto: Corrupção | | | |
| SO2 | Percentual e número total de unidades de negócios submetidas a avaliações de riscos relacionados a corrupção | Completo | 43 |
| SO3 | Percentual de empregados treinados nas políticas e procedimentos anticorrupção da organização | Completo | 43 |
| SO4 | Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção | Completo | 43 |
| Aspecto: Políticas Públicas | | | |
| SO5 | Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e lobbies | Completo | 70 |
| SO6 | Valor total de contribuições financeiras e em espécie para partidos políticos, políticos ou instituições relacionadas, discriminadas por país - <i>Justificativa: Não foi registrada nenhuma contribuição financeira classificada na ordem político-partidária ou semelhante</i> | Completo | |
| Aspecto: Concorrência Desleal | | | |
| SO7 | Número total de ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados - <i>Justificativa: Não foi registrada nenhuma ação judicial por concorrência desleal, prática de truste, monopólio e seus resultados</i> | Completo | |
| Aspecto: Conformidade | | | |
| SO8 | Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes da não conformidade com leis e regulamentos | Completo | 44 |

| Item | Assunto | Status | Página |
|---|---|---------------|--------|
| SO9 | Operações com potencial significativo de impactos ou impactos negativos e positivos reais em comunidades locais - <i>Justificativa: Os dados são de conhecimento da Even, no entanto, não foram consolidados para o relatório de 2012. Serão reportados até 2016</i> | Não reportado | |
| SO10 | Medidas de prevenção ou mitigação implementadas em operações com significativo potencial de impactos ou impactos negativos reais em comunidades locais - <i>Justificativa: Os dados são de conhecimento da Even, no entanto, não foram consolidados para o relatório de 2012. Serão reportados até 2016</i> | Não reportado | |
| INDICADORES DE DESEMPENHO DE RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO | | | |
| Aspecto: Saúde e Segurança do Cliente | | | |
| PR1 | Fases do ciclo de vida de produtos e serviços em que os impactos na saúde e segurança são avaliados visando a melhoria, e o percentual de produtos e serviços sujeitos a esses procedimentos | Completo | 61 |
| PR2 | Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante o ciclo de vida, discriminados por tipo de resultado | Completo | 61 |
| Aspecto: Rotulagem de Produtos e Serviços | | | |
| PR3 | Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimentos de rotulagem, e o percentual de produtos e serviços sujeitos a tais exigências | Completo | 61 |
| PR4 | Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados a informações e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultado - <i>Justificativa: Não foi registrada nenhuma não conformidade no período do relato</i> | Completo | |
| PR5 | Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que medem essa satisfação | Completo | 92 |
| Aspecto: Comunicações de Marketing | | | |
| PR6 | Programas de adesão às leis, normas e códigos voluntários relacionados a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio | Completo | 61; 64 |
| PR7 | Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado | Completo | 64 |
| Aspecto: Conformidade | | | |
| PR8 | Número total de reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes | Completo | 65 |
| Aspecto: Compliance | | | |
| PR9 | Valor monetário de multas (significativas) por não-conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços - <i>Justificativa: Não foram registradas multas por não conformidade no período do relato</i> | Completo | |
| INDICADORES SETORIAIS | | | |
| CRE1 | Energia na construção | Completo | 75 |
| CRE2 | Água na construção | Completo | 76 |
| CRE3 | Emissão de gases de efeito estufa por construção | Completo | 69 |
| CRE4 | Emissão de gases de efeito estufa de novas construções ou remodelação | Completo | 69 |
| CRE5 | Terrenos e outros ativos remediados e na necessidade de remediação para a terra existente ou pretendida usam de acordo com as designações legais aplicáveis | Completo | 77 |
| CRE6 | Percentagem da organização operando em verificada a conformidade com um sistema de gestão de saúde e segurança reconhecido internacionalmente | Completo | 80 |
| CRE7 | Número de pessoas voluntariamente e involuntariamente deslocadas e/ou reinstalados pelo desenvolvimento, discriminado por projeto - <i>Justificativa: Não houve nenhum caso de reassentamento e/ou deslocamento de pessoas no desenvolvimento das operações de construção</i> | Completo | |
| CRE8 | Tipo e número de certificação de sustentabilidade, classificação e rotulagem de esquemas para construção nova, gerenciamento, ocupação e reabilitação | Completo | 80 |

Declaração de Garantia

A BSD Consulting realizou o processo de verificação independentemente do processo de elaboração do Relatório de Sustentabilidade de 2012 da Even, desenvolvido de acordo com as diretrizes da GRI (**Global Reporting Initiative**). O processo de verificação aconteceu pelo terceiro ano consecutivo e tem o objetivo de proporcionar às partes interessadas da Even uma opinião independente sobre: a qualidade do relatório; os processos de engajamento com *stakeholders*; a aderência aos princípios da AA1000AS 2008; e a gestão de sustentabilidade da companhia.

Independência

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

Nossa Competência

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

Responsabilidades da Even e da BSD

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

Escopo e Limitações

O escopo de nossos trabalhos inclui as informações da versão completa do Relatório de Sustentabilidade 2012 da Even, no período coberto pelo relatório de 1 de janeiro de 2012 a 31 de dezembro de 2012.

O processo de verificação independente foi conduzido de acordo com o padrão AA1000AS 2008 (AA1000 Assurance Standard 2008), na condição de verificação do Tipo 1, proporcionando um nível moderado de assurance. Os objetivos da Declaração de Garantia são de informar às partes interessadas as conclusões da BSD sobre o processo que abrange a avaliação da aderência do processo de prestação de contas da Even aos três princípios: Inclusão, Materialidade e Capacidade de Resposta. A verificação de dados financeiros não foi objeto dos trabalhos da BSD Consulting.

Metodologia

A abordagem de verificação do processo AA1000 consistiu em:

- Avaliação do conteúdo do Relatório de Sustentabilidade 2012;
- Entendimento do fluxo dos processos de obtenção e geração das informações para o Relatório de Sustentabilidade;
- Pesquisa de informações públicas sobre o setor e a companhia (imprensa, sites e bases legais);
- Entrevistas com gestores de áreas-chave em relação à relevância das informações para o relato e gestão da sustentabilidade;
- Quando relevante, confirmação de informações sobre o desempenho de

sustentabilidade com o entendimento do corpo diretivo da empresa;

- Revisão das evidências das consultas a *stakeholders* externos;
- Análise da relevância das informações do Relatório de Sustentabilidade do ponto de vista de públicos externos;
- Com base em testes amostrais, confirmação de informações do Relatório de Sustentabilidade com documentação suporte, relatórios gerenciais internos e correspondências oficiais;
- As atividades deste processo de *assurance* foram realizadas nos escritórios corporativos em São Paulo – SP, entrevista à distância com responsáveis do Comitê de Sustentabilidade do Rio de Janeiro – RJ e visita à obra **New Age**, em São Paulo – SP.

Principais Conclusões

Em 2012 a gestão da sustentabilidade aprimorou o engajamento com públicos estratégicos específicos (clientes e acionistas) por meio de consultas direcionadas. Um grande destaque em 2012 foi a obtenção do selo **Empreendedor AQUA** para empreendimentos residenciais. Essa certificação apoiará o desenvolvimento e formalização de uma estratégia de sustentabilidade robusta, que deverá contemplar a sustentabilidade nas principais operações: Incorporação, Construção e Vendas.

Principais Conclusões sobre a Aderência aos Princípios AA1000AS 2008

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

Em 2012 a Even demonstrou evolução em sua estratégia de engajamento por meio da consulta específica a dois grupos de *stakeholders* prioritários com os quais teve dificuldade de dialogar em processos anteriores: clientes e acionistas. Para o próximo período, é importante manter e ampliar os processos de consulta e definir critérios claros para priorização de *stakeholders*.

O processo de engajamento foca na região de maior atuação da Even, em São Paulo. Para aperfeiçoar essa prática, a empresa deve considerar a inclusão gradativa de outras praças onde atua para obter uma visão abrangente e completa dos seus públicos estratégicos.

Do ponto de vista interno, tanto o processo de consulta a *stakeholders* como o processo de relato, contribuíram com a disseminação do tema sustentabilidade entre as áreas da Even, constituindo mais um passo para a consolidação do tema de forma transversal na empresa. Ressalta-se que os treinamentos de integração relacionados aos temas socioambientais devem ser mantidos e ampliados, considerando principalmente o atendimento aos requisitos do selo **AQUA**.

Os comitês de sustentabilidade locais das unidades regionais de Minas Gerais, Rio de Janeiro e Rio Grande do Sul fortaleceram sua atuação na área corporativa de Sustentabilidade por meio do desenvolvimento de

projetos sociais. É importante estabelecer uma política de investimento social estruturada para maior alinhamento dos critérios aplicados para os projetos apoiados pela Even.

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

Os principais temas de sustentabilidade foram definidos a partir da atualização da matriz de materialidade apresentada no relatório de 2011, à qual foi incorporada uma análise qualitativa e quantitativa de percepção de clientes e acionistas, públicos estratégicos com os quais a empresa teve pouca interação em processos anteriores.

Os temas identificados foram abordados no relatório. Para o próximo relatório, será possível contemplar os resultados obtidos com a certificação **AQUA** (ex.: consumo de água e energia).

Ressalta-se que o processo de materialidade deve ser revisado periodicamente, por isto, para o próximo ciclo, é importante efetuar uma nova análise de temas relevantes, a fim de atualizar os resultados e identificar a materialidade dos temas dentro do contexto atual da empresa, incluindo as filiais nos Estados do Rio de Janeiro, Minas Gerais e Rio Grande do Sul. A revisão dos temas pode considerar outras fontes de informação, como pesquisas, análise setorial, análise do contexto local, entre outros.

A certificação **AQUA** para empreendimentos residenciais é um grande destaque do ano de 2012. Para ampliar os benefícios da certificação, é essencial que o público interno, em especial a força de vendas, seja capacitado para disseminar informações de forma adequada a clientes e demais públicos estratégicos.

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

A área de Recursos Humanos reestruturou processos internos relacionados ao desenvolvimento de carreira, avaliação de desempenho e definição de cargos e salários. Os processos contam com critérios claros e buscam aprimorar o compromisso da empresa com o desenvolvimento dos funcionários.

A gestão de fornecedores demonstra aprimoramentos em função dos trabalhos desenvolvidos pelo Grupo de Trabalho de Fornecedores. Este processo poderá ser aperfeiçoado por meio do envolvimento de representantes de outras áreas, como: Meio Ambiente, Planejamento Estratégico e Obras ao GT.

Em 2012, a apuração de dados para o inventário de emissões foi aprimorada, por meio da mensuração de indicadores integrada ao controle de consumo de materiais.

A área de Sustentabilidade utiliza o resultado do processo de *assurance* como forma de apoiar o aprimoramento da gestão e o desenvolvimento de práticas. Um exemplo é o foco atribuído, em 2012, para a consulta específica a clientes e acionistas para definição da materialidade.

Todas as áreas da Even possuem metas de sustentabilidade. Recomendase relatar um indicador de eficiência dessa prática, como, por exemplo, percentual de metas de sustentabilidade atendidas no ano.

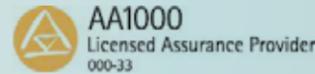
O presente relatório apresenta a meta de formalizar uma estratégia de sustentabilidade para 2013. É importante que a estratégia contemple de forma clara as principais operações da empresa: Incorporação, Construção, e Vendas.

Nível de Aplicação GRI G3.1

Seguindo as orientações das diretrizes GRI - G3.1, a BSD declara que o relatório de sustentabilidade de 2012 da Even é classificado como Nível de Aplicação A+. O relatório apresenta informações sobre os itens relacionados ao perfil da empresa e fornece uma ampla descrição dos processos de gestão e abordagens da sustentabilidade. São fornecidas informações relacionadas a todas as categorias de indicadores de desempenho: econômico, ambiental, direitos humanos, práticas trabalhistas, sociedade e responsabilidade pelo produto, além dos indicadores do Suplemento Setorial “Construction and Real Estate”.

São Paulo, 16 de maio de 2013.

BSD Consulting - Brasil





Declaração Exame do Nível de Aplicação pela GRI

A GRI neste ato declara que **Even Construtora e Incorporadora S.A.** apresentou seu relatório “Relatório Anual e de Sustentabilidade 2012” para o setor de Serviços de Relatório da GRI, que concluiu que o relatório atende aos requisitos de Nível de Aplicação A+.

Os Níveis de Aplicação da GRI comunicam quanto do conteúdo das Diretrizes G3.1 foi aplicado no relatório de sustentabilidade enviado. O Exame confirma que o conjunto e número de itens de divulgação exigidos para aquele Nível de Aplicação foram cobertos pelo relatório e que o Sumário de Conteúdo da GRI é uma representação válida das informações exigidas, conforme descritas nas Diretrizes G3.1 da GRI. Para a metodologia, ver www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

Os Níveis de Aplicação não fornecem um parecer sobre o desempenho de sustentabilidade da organização relatora nem sobre a qualidade das informações contidas no relatório.

Amsterdã, 16 de maio 2013

Nelmara Arbex
Vice-Presidente
Global Reporting Initiative



O “+” foi acrescentado a este Nível de Aplicação porque Even Construtora e Incorporadora S.A. submeteu (parte de) seu relatório a verificação externa. A GRI aceita a soberania da própria organização na escolha da organização responsável pela verificação externa e na decisão do escopo da verificação.

A Global Reporting Initiative (GRI) é uma organização baseada em redes pioneira no desenvolvimento da estrutura para elaboração de relatórios de sustentabilidade mais usada no mundo e está comprometida com sua melhoria contínua e aplicação em todo o mundo. As Diretrizes G3 da GRI estabeleceram os princípios e indicadores que as organizações podem usar para medir e relatar seu desempenho econômico, ambiental e social. www.globalreporting.org

Isenção de Responsabilidade: No caso do relato de sustentabilidade incluir links externos para materiais audiovisuais, entre outros, esta declaração irá referir-se apenas ao material submetido à GRI no momento do Exame em 9 de maio 2013. A GRI exclui expressamente a aplicação desta declaração a alterações posteriores aos referidos materiais.

Quem fez o relatório

Em 2013, a área de Sustentabilidade da Even trouxe a gestão do processo de produção do Relatório Anual e de Sustentabilidade para dentro de casa, cuidando das conexões entre todas as interfaces. Essa foi uma evolução, principalmente do ponto de vista de aprofundar o engajamento de todas as pessoas das diferentes áreas de negócio envolvidas nesse trabalho.

Equipe Even

Diretor Responsável: Silvio Luiz Gava

Gerente de Sustentabilidade: Flavia Sinopoli Lafraia

Coordenação do Relatório: Flavia Sinopoli Lafraia e Mariana Ugeda Sanchez de Brito

Área de Sustentabilidade: Caio Guerreiro Granja, Djanio Alves, Flavia Sinopoli Lafraia, Joana Scheidecker Rebelo dos Santos, Mariana Ugeda Sanchez de Brito e Renan Kasputis

Colaboração

Diretoria da Even SP, BH, RJ e Even Vendas.

Colaboradores: Amanda Pimenta Knijnik, Ana Paula Samico Soares de Moura, Antonio da Silva, Ariel Mizrahi, Carla Christina Ourique Altman, Carlos Ricardo Laun, Carolina Piccinin Guidugli, Christiano Carlo Boa Nova Ribeiro, Daniel Armando Elias Ribeiro, Daniel Basto Amabile, Fernanda Calcopietro, Flavio Leandro Cevallos Morado, Gabriel Osório Padovani, Geovana Luiza Berta, Gilson Carlos Zaquee, Juan Canet Font, Karlla Fernanda Lins Leitão, Marcelo Pereira de Paula, Maria José Sousa de Oliveira, Matheus Padovani Pereira, Natalia Vano Lopes, Priscila Handa Sano, Rene Gomes da Silva, Solange Gomes Santana Almeida, Thais Martins de Moraes, Tiago Krall Barreto, Vanessa Guerreira Mogi, Vania Maria Del Guercio e Vinicius Mastrorosa

Parceiros

O Relatório Anual e de Sustentabilidade da Even é baseado nas diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI). Para que conquistássemos o nível A de aplicação, contamos com parceiros importantes em suas áreas de especialização.

A consultoria de indicadores foi realizada pela empresa Rellato Comunicação e Sustentabilidade.

A verificação e garantia, pela BSD Consulting.

A matriz de materialidade, o projeto editorial e o conteúdo do relatório foram desenvolvidos pela ÓGUI – Comunicação da Sustentabilidade.

A criação, diagramação e produção do projeto gráfico é da Ageisobar.

As imagens foram captadas pelos fotógrafos Paulo Brenta e Marcio Shiguenaga.

O website, que traz a versão completa do conteúdo, foi desenvolvido pela MPP Interativa. Os resumos lúdicos foram feitos pela Recheio Digital. Na Even, a realização do website se deu pelo trabalho da equipe de E-business composta por Cezar Calligaris, Fernando Custódio Soares e Katia Yuri Inamine.

Os textos foram traduzidos para a linguagem braile pela Efeito Visual.

Finalmente, a impressão foi feita na gráfica Stillgraf. Para produzir o papel da capa do relatório, a Even realizou uma campanha interna para arrecadar o papel utilizado em suas unidades para que fosse reciclado. A ONG Correspondência Poética recolheu o material e produziu artesanalmente cada uma das capas.