



Relatório de Sustentabilidade 2015 / 2016

VOLVO



Perfil

- 05 O Grupo Volvo
- 07 O Grupo Volvo no Brasil
- 10 Governança corporativa
- 12 Relacionamento com o Poder Público e instituições empresariais

Transportando prosperidade

- 14 Compromisso com o desenvolvimento sustentável
- 15 Os valores que impulsionam nossa jornada
- 17 Sustentabilidade no transporte
- 18 Temas prioritários
- 20 Compromisso com iniciativas globais
- 23 Uma nova estratégia de Responsabilidade Social Corporativa
- 24 Engajamento com stakeholders/materialidade
- 28 Sustentabilidade nos negócios

Sustentabilidade na cadeia de valor

- 33 Clientes
- 37 Desenvolvimento de produtos
- 39 Compras
- 42 Produção e logística
- 53 Rede de distribuição
- 56 Reuso e reciclagem

Comunidade interna

- 58 Perfil dos funcionários
- 61 A diversidade e a inclusão como vantagens competitivas
- 63 Pesquisa de clima organizacional
- 64 Remuneração e carreira
- 66 Desenvolvimento profissional
- 68 Saúde e qualidade de vida
- 69 A segurança do trabalho faz parte de nossa essência
- 70 Planejando um futuro mais tranquilo

Engajamento com a sociedade

- 72 Como o Grupo Volvo compartilha valor
- 73 Segurança no trânsito
- 75 Sustentabilidade ambiental
- 77 Educação e profissionalização

Sobre o relatório

- 82 Parâmetros
- 82 Expediente
- 82 Contato
- 83 Índice remissivo



Mensagem do Presidente

Desde o início das operações da Volvo no Brasil, em 1977, nossa história tem sido marcada por muitos desafios e conquistas, comprometida com o desenvolvimento do país. Com foco na qualidade e na melhoria contínua, desenvolvemos uma estratégia sustentada por quatro grandes pilares: gestão, pessoas, inovação e sustentabilidade.

Adotamos no Brasil o Modelo de Gestão para Excelência da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ), trabalhando a excelência de forma holística em nossos produtos, serviços e processos. Em 2016, conquistamos pela quarta vez o Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ), o maior reconhecimento concedido no país a uma organização que mantém uma gestão constante pela qualidade.

O segundo pilar está associado às pessoas. Acreditamos que o sucesso de uma organização está relacionado ao valor que se dá às pessoas. Em razão disso, adotamos práticas inovadoras e reconhecidas pelo mercado como,

por exemplo, a gestão participativa, o amplo plano de benefícios e as várias iniciativas voltadas a promover a saúde e a qualidade de vida.

A inovação representa outro aspecto fundamental de nossa estratégia corporativa. Nos últimos dois anos, foram mais de 100.000 ideias de melhorias sugeridas por nossos funcionários no Brasil. Para estar na vanguarda em produtos e serviços, o Grupo Volvo foca em três áreas – conectividade, eletromobilidade e automação.

A sustentabilidade integra o nosso quarto pilar. Muito antes da ampla difusão dos conceitos de sustentabilidade, já trazíamos em nossa essência esses valores. Para assegurar o crescimento sustentável dos negócios na América Latina e, principalmente, no Brasil, planejamos investir em torno de R\$ 1 bilhão nos próximos três anos, buscando desenvolver novos produtos, modernizar processos industriais e fortalecer a rede de distribuição, consolidando alianças em todos os elos de nossa cadeia produtiva.

Nossa estratégia de engajamento com a sociedade é orientada pelo princípio de Criar Valor Compartilhado. O Programa Volvo de Segurança no Trânsito (PVST), que em 2017 completa 30 anos de atuação contínua, representa um grande exemplo de como podemos contribuir para construir um trânsito mais humano e cidadão, alinhado com a visão de futuro de zerar acidentes envolvendo os nossos veículos.

Em 2016, fomos eleitos pela terceira vez consecutiva a empresa mais sustentável do setor de Autoindústria pelo Guia Exame. Sabemos que temos ainda uma longa jornada pela frente em termos de gestão para a sustentabilidade. Os resultados positivos alcançados até agora nos motivam a seguir em frente, abertos às mudanças, trabalhando com paixão, confiança e alto desempenho, contribuindo com o sucesso de nossos clientes e gerando prosperidade.

Wilson Lirmann

Presidente do Grupo Volvo América Latina



Perfil

Líder mundial em soluções voltadas ao transporte comercial, o Grupo Volvo produz caminhões, ônibus, equipamentos de construção, além de motores marítimos e industriais.

- 5** O Grupo Volvo
- 7** O Grupo Volvo no Brasil
- 10** Governança corporativa
- 12** Relacionamento com o Poder Público e instituições empresariais



O Grupo Volvo

Conectamos pessoas, bens e serviços em todo o mundo.

Nas estradas	Nossos produtos contribuem para que as pessoas tenham comida na mesa, transporte para qualquer lugar e estradas pavimentadas.
Nas cidades	Nossos veículos fazem parte da rotina diária das pessoas, levando-as ao trabalho, distribuindo mercadorias e coletando resíduos. Desenvolvemos hoje as soluções de transporte público do amanhã.
Na construção civil, na mineração e no agronegócio	Contribuímos para a extração de algumas das mais importantes matérias-primas do mundo. Nossos motores, equipamentos de construção e caminhões podem ser encontrados em canteiros de obras e em atividades florestais e de agronegócio.
Na navegação	Estamos ao lado das pessoas na navegação, tanto nos barcos de lazer quanto nas embarcações comerciais e de resgate.

- 📍 Operações comerciais em 190 mercados
- 🏭 Fábricas em 18 países
- 👤 Cerca de 95.000 funcionários

- 📊 Faturamento global de SEK 302 bilhões em 2016
- 🏢 Empresa de capital aberto com ações negociadas na Bolsa de Valores de Estocolmo

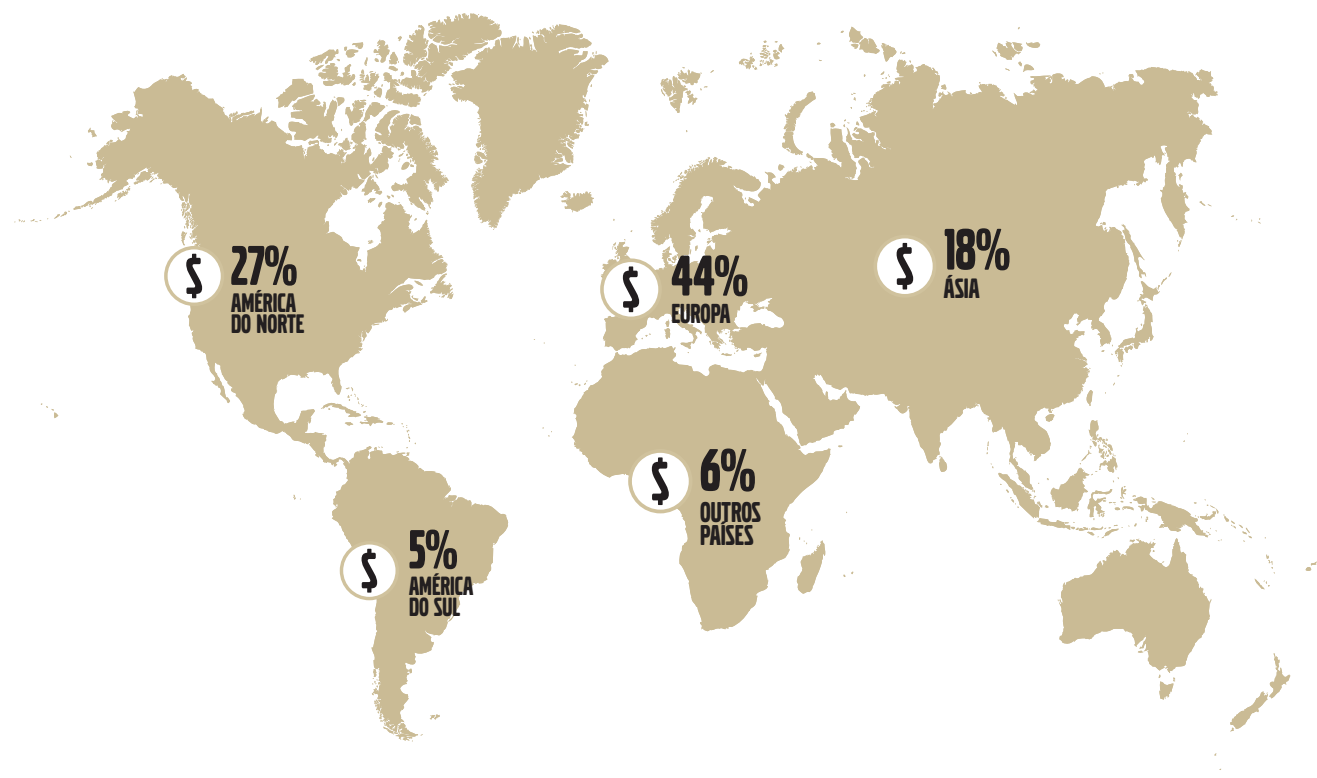
Um portfólio de marcas fortes que se destacam globalmente

- Caminhões (Volvo, UD, Renault Trucks, Mack, Eicher* e Dongfeng**)
- Ônibus (Volvo, UD, Prevost, Novabus e Sunwin*)
- Equipamentos de construção (Volvo, SDLG* e Terex)
- Motores marítimos e industriais (Volvo Penta)
- Serviços financeiros (Volvo Financial Services)

* Joint venture ** Aliança estratégica



Participação dos mercados regionais nas vendas globais em 2016



Participação das áreas de negócios nas vendas globais em 2016





O Grupo Volvo no Brasil

Em 2017 a Volvo completa 40 anos da instalação de sua primeira fábrica brasileira localizada na cidade de Curitiba (PR), onde produz caminhões, chassis de ônibus e motores. Os equipamentos de construção são fabricados em Pederneiras (SP). Também estão sediadas em Curitiba outras duas unidades de negócios do Grupo no Brasil: a Volvo Financial Services, responsável por um amplo leque de soluções financeiras direcionadas ao segmento de transporte, e a Volvo Penta, que comercializa motores marítimos e industriais.

No Brasil, a Volvo é uma empresa de capital fechado, com 2.915 funcionários (2016). A unidade brasileira também responde pelos negócios do Grupo em toda a América Latina.



Curitiba - PR

Pederneiras - SP



FÁBRICA DE CURITIBA

Na fábrica de Curitiba (PR) são produzidos caminhões pesados, semipesados, motores, caixas de câmbio e chassis de ônibus. A unidade empregava 2.596 funcionários, 181 estagiários e 107 aprendizes em 2016.

i 2.596

Funcionários
na fábrica de
Curitiba

Produção da planta de Curitiba em 2016 (unidades)

Motores  6.324	Caminhões FH / FM  6.268	Caminhões VM  1.699	Cabines  8.262	Ônibus  854	FEB (Front Engine Bus)  340
--	--	---	--	---	---



FÁBRICA DE PEDERNEIRAS

A fábrica latino-americana da Volvo CE está completando 42 anos em 2017. De um fornecedor exclusivamente local nos anos 1970, a planta sediada no Brasil passou a provedora mundial, enviando máquinas da marca para toda a América Latina e para os principais mercados internacionais, como Estados Unidos, Europa e Ásia.

Localizada em Pederneiras, a 330 quilômetros de São Paulo, a fábrica de equipamentos de construção da Volvo produz caminhões articulados, pás-carregadeiras e escavadeiras. A unidade produz equipamentos tanto da marca Volvo quanto da marca SDLG, sendo pioneira dentro do Grupo Volvo em produzir equipamentos de duas marcas distintas no mesmo complexo industrial. Com foco na melhoria contínua, foi ainda a primeira planta do Grupo a fazer usinagem a seco e está entre as líderes mundiais em Lean Manufacturing (Manufatura Enxuta). Em 2016 a unidade empregava 319 funcionários, 12 estagiários e 13 aprendizes.

319 Funcionários na fábrica de Pederneiras



Produção da planta de Pederneiras em 2016

Marca Volvo CE

Escavadeiras e Compactadores



292

Pás-carregadeiras



357

Caminhões Articulados



303

Marca SDLG

Escavadeiras



95

Fábrica latino-americana da Volvo CE inova com linha de produção compartilhada

A fábrica de Pederneiras tem uma de suas linhas de produção operando de forma compartilhada, montando ao mesmo tempo carregadeiras e caminhões articulados. Ela é a única das 16 unidades fabris da Volvo CE no mundo a possuir uma linha compartilhada, na qual estão sendo produzidos os caminhões articulados A25G e A30G e as carregadeiras L60F, L70F, L90F, L110F e L120F.

O novo processo foi desenvolvido pelos próprios engenheiros, supervisores e funcionários que trabalham na unidade. Essa mudança possibilitou otimizar a estrutura interna da fábrica, promovendo novas sinergias na produção e fazendo melhorias nas áreas de suporte. O tempo de montagem das máquinas foi reduzido em cerca de 10%, contribuindo para agilizar a entrega dos equipamentos aos clientes. Essa junção das linhas de produção também permitiu diminuir anualmente a emissão de 41 toneladas de CO₂, assim como economizar mais de 123.000 kW de energia elétrica.



Governança corporativa

A estrutura de governança da Volvo no Brasil é baseada nas diretrizes estabelecidas pelo Grupo (AB Volvo). Sua atuação é direcionada pelo “The Volvo Way” e pelo Código de Conduta e reforçada por políticas estratégicas nas áreas de Qualidade, Meio Ambiente e Segurança, Saúde e Bem-estar no Trabalho.

O Country Management Team (CMT) é o mais alto órgão de governança da organização no Brasil. É composto pelo presidente e CEO e mais oito diretores e vice-presidentes responsáveis por áreas da companhia. Por meio de reuniões mensais, esse fórum define a execução das operações e a revisão estratégica do negócio. Não há membros independentes ou não executivos no CMT. A seleção dos integrantes é feita com base nas necessidades da organização, e o critério central é a competência profissional dos diretores.

O corpo diretivo é apoiado por uma série de comitês auxiliares voltados a temas estratégicos, táticos e operacionais da organização, que se reúnem sistematicamente. De acordo com a ação necessária, são estabelecidos mecanismos de acompanhamento para as próximas reuniões, com a definição de planos de ação específicos e a fixação de prazos e responsáveis.

Desde 2003, a Volvo adota no Brasil o Modelo de Gestão para Excelência da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ). Nesse sentido, foram estruturados os Conselhos de Excelência, de forma a aprimorar a gestão em todos os critérios recomendados pela FNQ: liderança, estratégias e planos, clientes, sustentabilidade, informações e conhecimento, pessoas, processos e resultados. A Volvo conta com onze Conselhos e dez Subconselhos. Os temas socioambientais

são conduzidos pelo Conselho denominado “Sustentabilidade” do qual participam representantes de diversas áreas da empresa.

A partir de 2016 o Grupo Volvo decidiu separar a gestão comercial de suas diversas marcas de caminhões. O Grupo Volvo América Latina passou a responder exclusivamente pela marca Volvo.

Em julho de 2016, o Grupo Volvo anunciou um novo presidente para a América Latina. Wilson Lirmann, um executivo brasileiro com uma sólida trajetória de 21 anos no Grupo Volvo, assumiu o cargo em substituição a Carlos Morassuti, que ocupava o cargo interinamente após a saída de Claes Nilsson no final de 2015.

PRINCIPAIS PRÁTICAS DE GOVERNANÇA CORPORATIVA

A Volvo acredita que uma atuação baseada na ética, na integridade e na transparência é essencial para a sustentabilidade dos negócios. Nesse sentido, a organização adota um conjunto de práticas de governança corporativa.

Manual de Conduta

Criado em 2004 e distribuído a todos os funcionários, tem como base o Código de Conduta do Grupo Volvo e expressa os valores empresariais e o modelo de conduta a ser seguido pela organização no Brasil. O documento também incentiva fornecedores, concessionários, consultores e outros parceiros a adotarem princípios condizentes com os valores da Volvo.

Uma ação importante que ocorreu em 2016 foi o treinamento no Código de Conduta promovido pela AB Volvo. Todos os funcionários devem participar de um curso a cada três anos para relembrar e reforçar os conceitos de comportamento ético e responsável descritos no Código de Conduta da Volvo. Para deixar o treinamento mais dinâmico, a Volvo inovou e criou um jogo *on-line*, denominado *Game of Conduct*, simulando casos fictícios que podem gerar situações reais.

Políticas internas de gestão

Regulam práticas de gestão, envolvendo áreas como Recursos Humanos, Comunicação, Finanças, Meio Ambiente, Tecnologia, Saúde e Segurança, Qualidade, entre outras. Também estabelecem níveis de autoridade para aprovação de despesas, compras, investimento, preços, representação da empresa, etc.

Políticas de gestão econômico-financeiras

Política de Atendimento à Legislação da Livre Concorrência

Define os parâmetros para troca de informações confidenciais entre concorrentes.

Volvo Group Attitude Survey

Pesquisa anual realizada com todos os funcionários do Grupo para mapear o clima organizacional, o nível de engajamento, a eficiência das lideranças na gestão de pessoas e a efetiva disseminação dos princípios e valores estabelecidos pela organização.

Contrato Social

Documento que contém a descrição de responsabilidades específicas para cada diretoria.

Auditorias externas dos sistemas de gestão

Auditorias Internas

Comissão de Fábrica

Desde 1988, a empresa conta com uma Comissão de Fábrica, que atua como facilitadora nas negociações entre os funcionários e a diretoria da empresa. Ela é formada por representantes de todas as áreas da Volvo, eleitos por períodos pré-estabelecidos. O coordenador da Comissão tem assegurado pela empresa seu expediente integral para exercer atividades de representação.

Equipes Autogerenciáveis

Na fábrica, os funcionários são organizados em Equipes Autogerenciáveis (EAGs) compostas por grupos que variam entre 12 e 16 pessoas. Nas equipes, os funcionários têm autonomia para planejar o próprio trabalho, sugerir melhorias e coordenar reuniões e atividades administrativas. O sistema ajuda a agilizar os processos dentro da empresa, além de estimular a proatividade e a criatividade. As distâncias diminuem, e aumenta o entendimento entre as diversas instâncias. Cada EAG tem um representante que se reporta a um coordenador-geral, responsável por fazer a conexão entre o pessoal da fábrica e a diretoria.

Conflito de interesses

Declaração atualizada anualmente por todos os funcionários. Os po-

tenciais conflitos de interesses são analisados pelas lideranças, pela área de Recursos Humanos e pela auditoria interna.

Em 2015, ocorreu uma revisão desse processo, com a atualização da política de conflito de interesses, a criação de instrução de trabalho, o treinamento de lideranças e a disponibilização na intranet de página específica para orientação sobre o processo a todos os funcionários.

Comitê de Ética

Criado em 2006, o Comitê é um canal de fácil acesso para que funcionários, fornecedores, clientes e demais partes interessadas possam manifestar suspeitas de fraude/corrupção, além de fazer sugestões e reclamações relacionadas a questões éticas e/ou às políticas do Grupo Volvo. O Comitê é formado por cinco integrantes, nomeados pelo *Country Management Team*, e abrange todas as unidades do Grupo Volvo no Brasil.

Política Anticorrupção

O Grupo Volvo não tolera nenhum tipo de corrupção em seus negócios. No Código de Conduta estão estabelecidos os princípios da sua política anticorrupção, cuja disseminação fica a cargo da área de Compliance da AB Volvo. Todas as unidades de negócios do Grupo Volvo no Brasil estão sujeitas a avaliações anticorrupção. A organização demanda que todos os funcionários das áreas administrativas participem a cada três anos de treinamentos de *Compliance*, realizados de forma presencial e virtual. Em 2016, ocorreram novas edições do treinamento "Políticas de Compliance – Anticorrupção e Anticoncorrência", reunindo funcionários, estagiários e aprendizes e abordando questões como recebimento de brindes e ajuste de preços de mercado, entre vários outros temas anticorrupção. Nesse sentido, os contratos com parceiros de negócios também costumam passar por revisões periódicas.



Relacionamento com o Poder Público e instituições empresariais

A Volvo prima pela ética e transparência nas suas relações com o poder público e com as instituições empresariais. Baseada nessa premissa, pauta sua atuação de acordo com as leis vigentes e práticas sensatas e aceitas no país, assumindo uma posição neutra no relacionamento com partidos e candidatos políticos.

A área de Assuntos Governamentais e Institucionais da Volvo é responsável pela construção e gestão das relações da empresa com autoridades, personalidades, políticos e lideranças de instituições representativas empresariais. As normas, diretrizes e políticas que regem essas relações estão estabelecidas na Política de Rela-

ções Institucionais adotada pela empresa. A Volvo apoia o desenvolvimento de políticas públicas que resultem em ganhos sociais e ambientais para toda a sociedade, em linha com seus valores corporativos. Nesse sentido, a empresa lidera desde 1987 um importante movimento em prol da segurança no trânsito, com o Programa Volvo de Segurança no Trânsito.

Dentre outros exemplos de iniciativas sintonizadas com diversas políticas de interesse público, tanto em questões ambientais e culturais quanto na preservação dos direitos da infância e da adolescência, estão o Centro Volvo Ambiental e a Fundação Solidariedade.

PARTICIPAÇÃO ATIVA EM INSTITUIÇÕES EMPRESARIAIS

A Volvo do Brasil mantém laços estreitos de relacionamento com diversas entidades empresariais que atuam em âmbito tanto regional quanto nacional. As posições e propostas da empresa são expressas de forma clara e objetiva e estão fundamentadas em seus valores e princípios.

A Volvo não tem qualquer litígio envolvendo matérias de direito concorrencial nem apresenta histórico de multas significativas ou sanções não monetárias resultantes de não conformidades com leis e regulamentos nessa área.



Transportando prosperidade

Para o Grupo Volvo, o transporte não é um fim em si mesmo. Ele é um meio para realizar importantes conexões e gerar prosperidade econômica e social. Nossos caminhões, ônibus, equipamentos de construção e motores conectam milhões de pessoas, bens e serviços em todo o mundo.

- 14 Compromisso com o desenvolvimento sustentável
- 15 Os valores que impulsionam nossa jornada
- 17 Sustentabilidade no transporte
- 18 Temas prioritários
- 20 Compromisso com iniciativas globais
- 23 Uma nova estratégia de Responsabilidade Social Corporativa
- 24 Engajamento com stakeholders/materialidade
- 28 Sustentabilidade nos negócios



Compromisso com o desenvolvimento sustentável

O Grupo Volvo atualizou em 2016 seus valores corporativos, sua missão, visão e aspirações, reforçando seu comprometimento com o desenvolvimento sustentável.

Missão	Gerar prosperidade por meio de soluções de transporte.
Visão	Ser o mais desejado e bem-sucedido fornecedor mundial de soluções de transporte.
Aspirações	• Ser líder em satisfação de clientes em todas as marcas, em seus respectivos segmentos. • Ser o empregador mais admirado nos segmentos em que atuamos. • Ser líder em rentabilidade nos segmentos em que atuamos.



Os valores que impulsionam nossa jornada

Temos uma cultura de alto desempenho pautada pelo engajamento dos funcionários e norteadora por cinco valores corporativos. Eles estão presentes em nossas operações diárias, em nossos relacionamentos internos e externos e influenciam o processo decisório em todos os níveis organizacionais.

Sucesso do cliente Fazemos com que nossos clientes tenham sucesso em seus negócios.	• Entendemos profundamente o negócio dos nossos clientes. • Ouvimos e falamos com nossos clientes sobre necessidades, desejos e desafios. • Estamos focados em fornecer soluções de transporte que levam o cliente ao sucesso e que agregam valor para a sociedade. • Cumprimos nossas promessas.
Mudança Somos abertos a mudanças para poder permanecer na dianteira.	• Sentimos curiosidade pelo mundo ao nosso redor. • Somos inovadores e encontramos formas inteligentes de criar novas soluções e novos negócios. • Consideramos a mudança e a transformação como fontes de inspiração e de energia. • Mantemos a mente aberta e compartilhamos nosso conhecimento.
Confiança Confiamos uns nos outros.	• Somos transparentes e respeitamos as pessoas. • Sabemos que as outras equipes dão o melhor de si e respeitamos suas decisões. • Colaboramos uns com os outros e atingimos excelentes resultados por incentivarmos o trabalho em equipe e o diálogo aberto. • Sentimo-nos empoderados e temos coragem de agir.
Paixão Temos paixão pelo que fazemos.	• Temos orgulho do trabalho e dos negócios que realizamos. • Estamos envolvidos e comprometidos com nossos objetivos. • Vemos como a diversidade nos fortalece e tentamos trazer à tona o que há de melhor em cada um. • Admitimos nossos erros, corrigimos e aprendemos com eles. • Temos orgulho das nossas conquistas, nos divertimos e comemoramos nosso sucesso.
Desempenho Somos rentáveis para poder determinar nosso futuro.	• Temos um forte instinto para os negócios. • Temos as habilidades, o conhecimento e a intuição para fazer o que é certo. • Esperamos muito de nós mesmos e dos outros e entregamos além do que é esperado de nós. • Conseguimos ver a situação dos negócios como um todo e sabemos quando abrir mão de uma ideia, um projeto ou um plano.

Juntamente com os Valores Corporativos, o Código de Conduta do Grupo Volvo, criado em 2003 e distribuído a todos os funcionários, estabelece os parâmetros para a ética nos negócios e comportamento responsável junto aos stakeholders. Seu conteúdo foi estabelecido com base no princípios do Pacto Global da ONU e nas diretrizes da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) para empresas multinacionais.

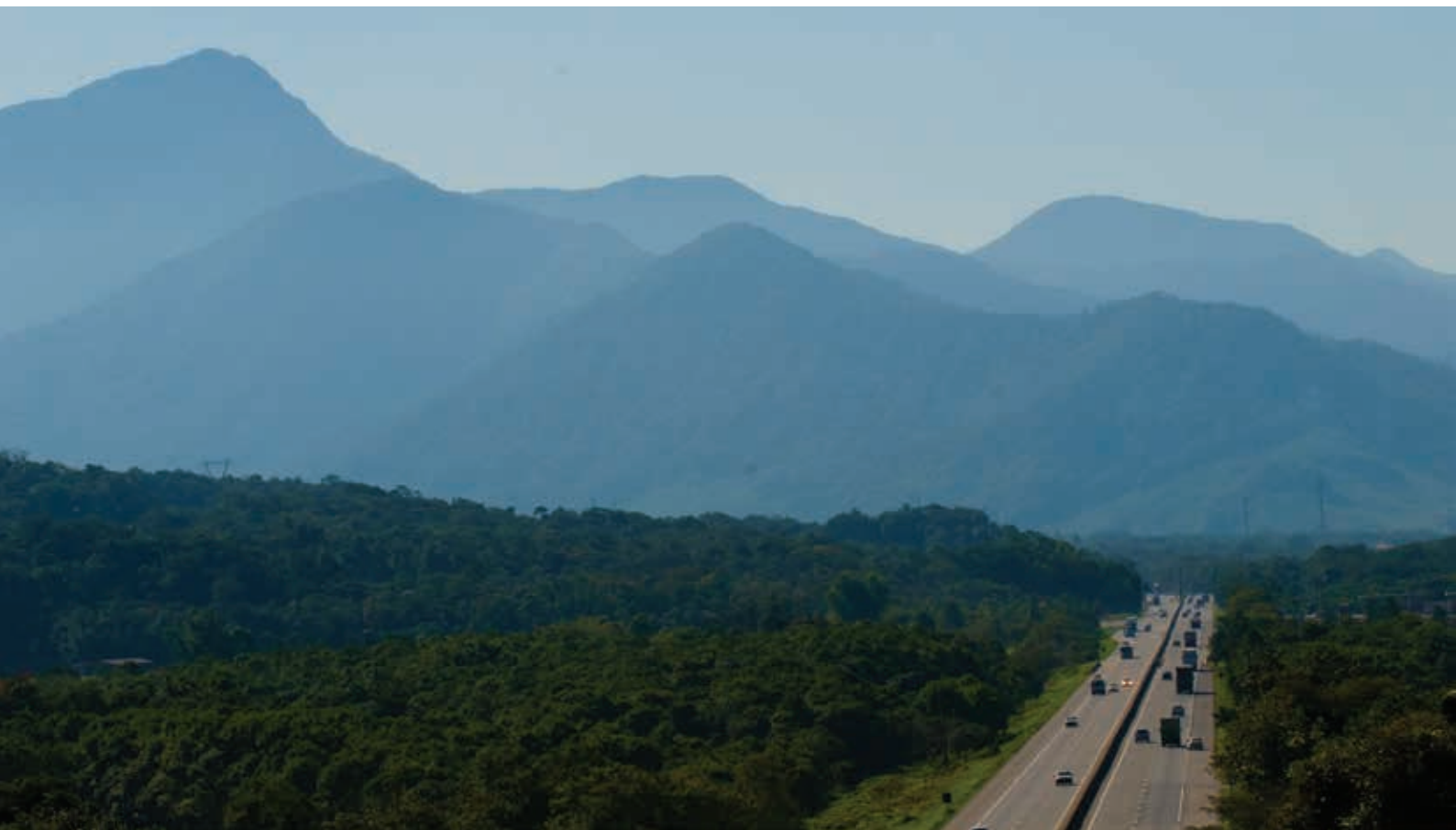
O Código de Conduta do Grupo Volvo está disponível no site (www.volvogroup.com), sendo complementado por outras 20 políticas que descrevem mais detalhadamente como atingir seus requisitos. A aderência ao Código de Conduta é monitorada através de sistemas de controles gerenciais, de auditorias e da pesquisa anual realizada com os funcionários.



Sustentabilidade no transporte

Consciente da sua responsabilidade como agente de mudanças, o Grupo Volvo trabalha a sustentabilidade no transporte por meio de um modelo holístico. Os serviços e a infraestrutura de transporte sustentável devem mover pessoas e bens - promovendo o desenvolvimento social e econômico no presente e no futuro - de forma segura, acessível e eficiente, com redução contínua de emissões e de outros impactos ambientais.





Temas prioritários

De forma contínua, o Grupo Volvo analisa as megatendências e os desafios globais, assim como variações regionais, avaliando seu impacto no seu negócio e no negócio de seus clientes. Esse processo possibilita identificar novas oportunidades de negócios e antever as necessidades de transporte do futuro. Nesse contexto, a organização selecionou cinco temas prioritários como os mais influentes para o atingimento da sua visão de futuro.



1. Ameaças ambientais e escassez de recursos
2. Urbanização
3. Transformações digitais e tecnológicas
4. Automação e segurança
5. Evolução dos ambientes comerciais e regulatórios

1

Ameaças ambientais e escassez de recursos

A queima de combustíveis fósseis é uma grande fonte de geração de CO₂ e de outros gases de efeito estufa, causando poluição e mudanças climáticas. A raridade e escassez dos recursos naturais tem sido tema de discussões internacionais, na busca de soluções para obtenção do equilíbrio entre o desenvolvimento econômico e a sustentabilidade.

2

Urbanização

De acordo com o Fundo de População das Nações Unidas (UNFPA) o mundo possuía em 2016 cerca de 7,5 bilhões de habitantes. A entidade estima que em 2025 esse número deverá chegar a 8 bilhões de pessoas e em 2050, a 9 bilhões. Metade da humanidade vive atualmente nas cidades, segundo a ONU. Em 2030, quase 60% da população mundial viverá em áreas urbanas. Um dos grandes desafios é proporcionar transporte seguro, acessível e sustentável, expandindo o transporte público.

3

Transformações digitais e tecnológicas

Vivemos em um mundo hiperconectado, com múltiplas tecnologias que facilitam conexões e experiências como a Internet das Coisas (IoT, do inglês Internet of Things) e a computação em nuvem. A população mundial apresentou aumento do uso da internet de 6% em 2000 para 43% em 2015. Estima-se que o número de dispositivos conectados à internet das coisas varie entre 20 e 200 bilhões em 2020. As transformações digitais abrem novas oportunidades e desafios. Atualmente o Grupo Volvo registra mais de 550.000 veículos conectados em mais de 50 países. Analisando e monitorando continuamente esses dados, a organização aprimora a qualidade dos serviços e da experiência oferecidos aos clientes, agregando valor em aspectos que envolvem produtividade, tempo de máquina disponível, segurança e eficiência de combustível.

4

Segurança no trânsito

Em todo o mundo, os acidentes de trânsito representam um grande problema. De acordo com a Organização Mundial da Saúde, a cada ano, cerca de 1,3 milhão de pessoas morrem e outras 50 milhões ficam feridas nas ruas e rodovias de todo o mundo. O crescente aumento da frota de veículos multiplica a dimensão desse problema. Acredita-se que 9 entre 10 acidentes são causados por falha humana e por comportamentos inseguros. O Grupo Volvo trabalha a segurança em dois grandes focos: em estratégias preventivas e de proteção.

5

Funcionários engajados e qualificados

O Grupo Volvo está consciente da importância de desenvolver um ambiente colaborativo, rico em troca de informações, que proporcione um aprendizado contínuo e estimule o engajamento dos seus funcionários. Além disso, atuando em um setor com produtos e serviços cada vez mais sofisticados, a organização precisa ser um empregador atraente para atrair profissionais qualificados e sintonizados com seus valores corporativos.



Compromisso com Iniciativas Globais

Desde 2001, o Grupo Volvo é signatário do Pacto Global (Global Compact) da Organização das Nações Unidas (ONU). Como uma das empresas líderes em soluções de transporte comercial, atua como membro da Comissão de Transporte Sustentável da ONU e também está comprometida com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) propostos pela entidade para o período 2016-2030.

Considerando os 17 ODS e a visão de negócios do Grupo Volvo, quatro deles estão mais sintonizados com os temas prioritários definidos pela organização.

ODS 3 – Assegurar saúde e bem-estar

Além dos desafios associados à melhoria das condições de saúde, a meta de reduzir pela metade as mortes e os ferimentos globais por acidentes em estradas até o ano de 2020 também integra esse objetivo. De acordo com a Organização Mundial da Saúde, a cada ano cerca de 1,3 milhão de pessoas morrem e outras 50 milhões ficam feridas nas ruas e rodovias de todo o mundo.

Exemplos de ações do Grupo Volvo alinhadas com o ODS 3:

- Pesquisa e desenvolvimento de veículos cada vez mais seguros, com avançados dispositivos de segurança ativa
- Equipe de Investigação de Acidentes, desde 1969
- Treinamento de motoristas e operadores de equipamentos
- Programa Volvo de Segurança no Trânsito (PVST) como catalisador da visão Zero Acidentes
- Ações internas de segurança para funcionários, como o Programa Cuidado Ativo
- Programa Volvo de Qualidade de Vida para funcionários

ODS 9 – Promover indústrias inclusivas e sustentáveis

O efeito da multiplicação de trabalhos industrializados impactou a sociedade positivamente. Estudos da ONU apontam que cada trabalho na indústria gera 2,2 empregos em outros setores. Em países em desenvolvimento, apenas 30% da produção agrícola passam por processamento industrial. Em países desenvolvidos, 98% são processados. Isso sugere a existência de uma grande oportunidade para negócios na área agrícola em países em desenvolvimento.

Exemplos de ações do Grupo Volvo alinhadas com o ODS 9:

- Desenvolvimento de produtos inovadores e eficientes incorporando novas tecnologias como automação, eletromobilidade e conectividade.
- Estratégia de gestão de pessoas que inclui diversos benefícios, uma política consistente de remuneração fixa e variável
- Prêmio Inovação
- Programa de estágio e aprendiz, incentivando a participação da comunidade do entorno
- Programas de desenvolvimento de competências na rede de distribuição
- Iniciativas voltadas ao desenvolvimento de fornecedores
- Apoio aos Projetos Pescar e Profissionalizar

ODS 11 – Construir cidades inclusivas

Metade da humanidade – 3,5 bilhões de pessoas – vive nas cidades atualmente, segundo a ONU. Em 2030, quase 60% da população mundial viverá em áreas urbanas. Um dos grandes desafios é proporcionar transporte seguro, acessível e sustentável, expandindo o transporte público.

Exemplos de ações do Grupo Volvo alinhadas com o ODS 11:

- Programa City Mobility
- Sistemas BRT (Bus Rapid Transit)

ODS 13 – Combater mudanças climáticas

As emissões de gases de efeito estufa oriundos da atividade humana estão levando a mudanças climáticas e continuam aumentando. Elas alcançaram atualmente seu maior nível da história. Dados divulgados pela ONU apontam que as emissões globais de dióxido de carbono aumentaram quase 50% desde 1990. É fundamental agir de forma urgente para combater as mudanças climáticas e seus impactos.

Exemplos de ações do Grupo Volvo alinhadas com o ODS 13:

- Sistema de Gestão Ambiental das operações
- Eficiência energética no produtos e no sistema produtivo
- Combustíveis alternativos
- Fábricas neutras em CO₂
- Participação ativa no Programa Defensores do Clima do WWF e no Construction Climate Challenge.

Desde 2010, o Grupo Volvo é membro do Programa Defensores do Clima do World Wild Fund for Nature (WWF), uma das mais respeitadas redes internacionais voltadas à conservação da natureza. Trata-se de um programa único, que mobiliza empresas multinacionais líderes para cortar, em termos absolutos, suas emissões de CO₂ e exercer liderança no tema de mudanças climáticas. A organização renovou em 2014 seu comprometimento com o Programa, estabelecendo metas desafiadoras para o período 2015-2020.

- Reduzir as emissões de CO₂ tanto das operações quanto as emitidas durante a vida útil de veículos vendidos entre 2014 e 2020 em mais de 40 milhões de toneladas.
- Implantar iniciativas de eficiência energética para atingir uma redução de 150 GWh, correspondendo a 8% nos volumes de produção, tendo como base o ano de 2013.
- Reduzir as emissões de CO₂ por unidade produzida de transporte de cargas em 20% (base 2013).
- Desenvolver protótipos de caminhões com menor consumo de combustível em comparação ao modelo padrão de 2013.
- Desenvolvimento de tecnologias em equipamentos de construção mais eficientes em relação aos padrões de 2013.
- Iniciar a implantação o conceito de City Mobility em, no mínimo, cinco cidades.

- Sediado o evento “Construction Climate Challenge” para promover a sustentabilidade em toda a cadeia de valor da indústria de construção.

Essas metas são auditadas por especialistas externos. Como resultados parciais, até o final de 2016 o Grupo Volvo registrou reduções de 9 milhões de toneladas de CO₂ nas emissões dos produtos (durante a sua vida útil) e 71 GWh/ano em energia elétrica nas suas unidades industriais.

Por meio do Programa Desafio Climático da Construção (CCC – Construction Climate Change, em inglês), a Volvo CE lidera diversas iniciativas voltadas a promover a sustentabilidade na indústria de construção, abrangendo toda a cadeia de valor. O objetivo é estabelecer um diálogo com representantes da indústria, universidades e políticos, além de fornecer financiamento para novas pesquisas e compartilhar recursos e conhecimento existentes, ajudando a indústria a fazer a diferença para as futuras gerações.

Nos anos de 2015-2016, a empresa promoveu três seminários globais, nos quais ocorreram várias discussões em torno dos desafios para tornar a indústria de construção cada vez mais sustentável. O Programa também patrocina projetos de pesquisas e divulga diversos materiais informativos associados ao tema.





Uma nova estratégia de Responsabilidade Social Corporativa

A estratégia de Responsabilidade Social Corporativa do Grupo Volvo foi revisada em 2016 para estar em sintonia com a nova visão, missão, aspirações, valores e objetivos estratégicos da organização. Essa nova abordagem considera as grandes desafios globais, bem como os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) propostos pela Organização das Nações Unidas (ONU) para o período 2016-2030.

Nossos processos na cadeia de valor levam em conta uma visão integral do ciclo de vida para desenvolver e entregar produtos e serviços responsáveis e sustentáveis.

Nosso foco em soluções de transporte sustentável busca transformar os negócios e a sociedade por meio de produtos e serviços que contribuam para o desenvolvimento econômico, social e ambiental. Buscamos liderar a transição para um sistema de transporte mais sustentável alinhando as questões políticas e regulatórias com as nossas prioridades de negócios e também trabalhando com parcerias estratégicas.

Conscientes do nosso papel na sociedade, buscamos priorizar questões relacionadas com nosso segmento de atuação, contribuindo para a prosperidade e para o desenvolvimento social.

Nossos processos na cadeia de valor

Nosso foco em soluções de transporte sustentável

Nosso papel na sociedade

Geram
prosperidade



Engajamento com *stakeholders*/materialidade

O relacionamento contínuo com os públicos estratégicos (*stakeholders*) contribui para assegurar que as operações do Grupo Volvo agreguem valor tanto para a organização quanto para a sociedade.

Os principais públicos estratégicos do Grupo Volvo no Brasil são seus funcionários; clientes; fornecedores; rede de concessionárias, distribuidores e importadores; representantes do governo e de instituições empresariais;

sindicatos, organizações não governamentais, as comunidades do entorno das fábricas e a sociedade em geral. A organização investe na criação e na manutenção de diversos canais para estreitar os laços com esses públicos, primando pela clareza, veracidade, relevância, consistência e transparência na divulgação de fatos e promoção de produtos e atributos da marca, em todas as esferas de negócio.

Stakeholder	Canais de relacionamento
Clientes	• Interação nas operações diárias • Pesquisas de satisfação e de imagem de marca • Treinamentos • Eventos • Entregas técnicas de produtos • Revistas e boletins impressos e eletrônicos • Portais na internet • Diálogo nas redes sociais • Volvo Action Service
Funcionários	• Interação nas operações diárias • Equipes autogerenciáveis • Comissão de Fábrica • Revisão regular do Plano de Desenvolvimento Pessoal (PBP) • Pesquisa de engajamento • Intranet • TV corporativa • Revistas e boletins impressos e eletrônicos
Rede de distribuição	• Interação nas operações diárias • Eventos de alinhamento e planejamento • Treinamentos • Extranets • Revistas e boletins impressos e eletrônicos
Fornecedores	• Interação nas operações diárias • Portal do fornecedor na internet • Eventos • Treinamentos
Sindicatos	• Interação com Comissão de Fábrica • Reuniões e assembleias
Governo e instituições empresariais	• Participação em instituições e associações empresariais • Iniciativas conjuntas
Comunidade do entorno	• Centro Volvo Ambiental • Fundação Solidariedade • Projeto Capoeira e Cidadania • Projetos de voluntariado • Pesquisas
Organizações não governamentais	• Eventos • Projetos em parceria
Sociedade	• Revistas e boletins impressos e eletrônicos • Interação pelas redes sociais • Programa de visita à fábrica • Memorial da Segurança no Transporte

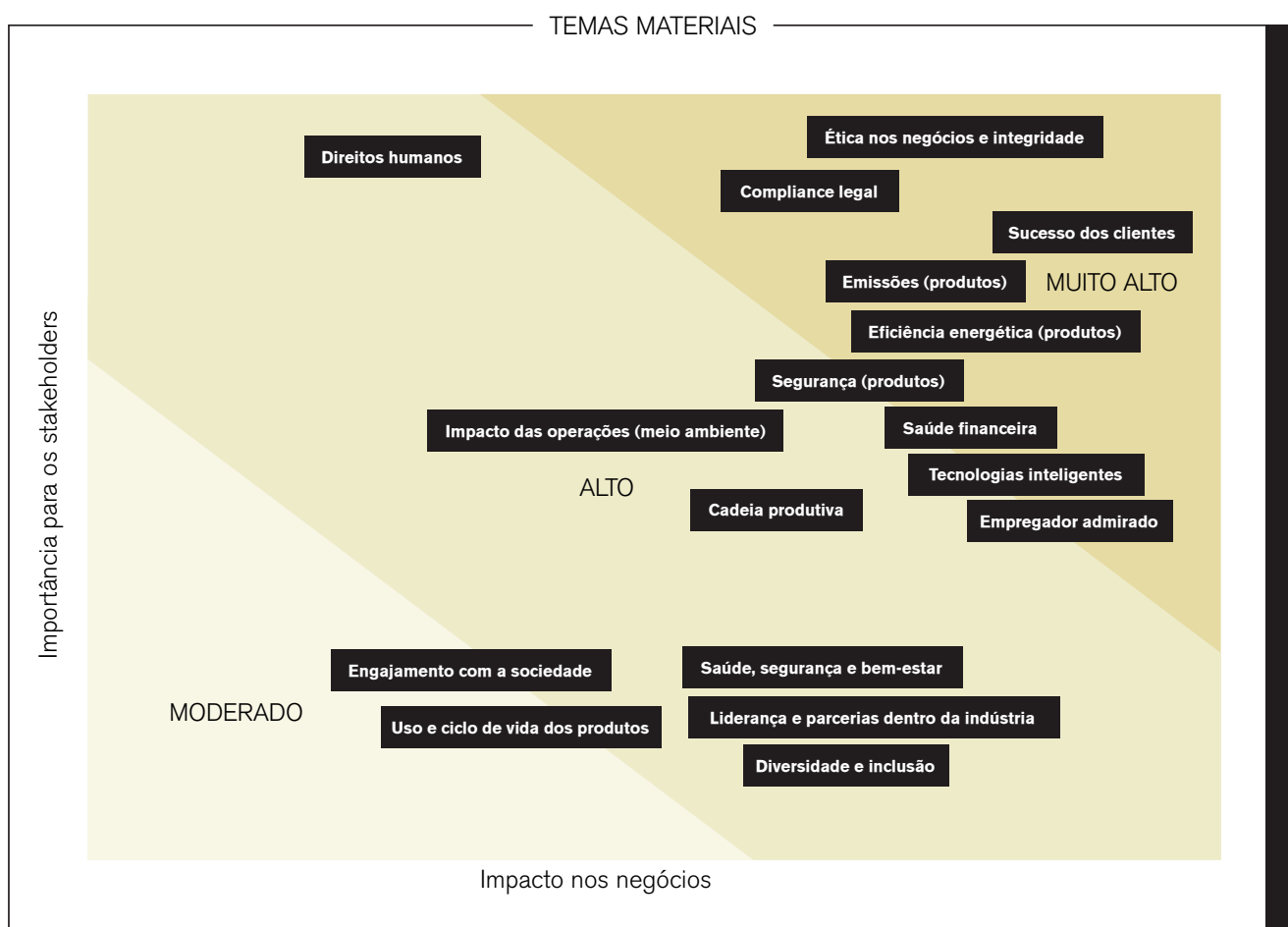
MATERIALIDADE

A Volvo do Brasil participa do processo de definição dos temas materiais do Grupo Volvo. Entretanto, ainda não realizou esse processo de forma estruturada no país e planeja implantá-lo em 2018. A unidade brasileira busca responder às questões e expectativas levantadas por seus diversos *stakeholders* por meio dos vários canais de relacionamento disponíveis.

O processo de construção da matriz de materialidade do Grupo Volvo foi composto de três etapas. A primeira delas teve como objetivo identificar os temas mais importantes. Nesse sentido, diversas áreas internas participaram de um workshop para revisar a matriz anterior, contando com o suporte de vários materiais de

apoio como pesquisas internas e externas, relatórios do mercado e da concorrência, etc. O resultado dessa etapa inicial foi uma lista de tópicos, que foram priorizados na etapa seguinte por meio de pesquisas eletrônicas realizadas com os funcionários de diversos países e de diálogos presenciais com os principais *stakeholders*. Com base nesses resultados, foi construída a matriz de materialidade, validada – na terceira e última etapa – pelos membros do Comitê Diretor do Grupo Volvo.

A figura a seguir apresenta a matriz de materialidade do Grupo Volvo em 2016, composta por 17 temas, dos quais 9 foram considerados prioritários por sua importância para os *stakeholders* e seu impacto nos negócios.



Mais detalhes sobre o processo de materialidade do Grupo Volvo podem ser encontrados no Relatório Anual e de Sustentabilidade 2016 e no Índice GRI-G4 disponíveis no site corporativo: www.volvogroup.com/en-en/investors/reports-and-presentations/sustainability-reports.html

Temas materiais para o Grupo Volvo (em ordem alfabética)

Cadeia produtiva: promover parcerias de longo prazo. Equilibrar custos e qualidade. Produzir localmente, sempre que possível e aplicável. Promover responsabilidade social, ambiental e econômica entre os fornecedores.

Compliance legal: atuar em conformidade com as legislações, regulações, diretivas, padrões e normas internacionalmente reconhecidas. Aprimorar de forma contínua o sistema de governança corporativa e as políticas e práticas de compliance.

Direitos humanos: cumprir as obrigações de organização signatária do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU), ou seja, respeitar os direitos humanos como, por exemplo, os direitos trabalhistas, a liberdade de associação; o direito de propriedade; a não discriminação, assegurando que não ocorra trabalho infantil e/ou escravo tanto em suas unidades quanto em toda a sua cadeia de valor.

Diversidade e inclusão: possibilitar que a diversidade em sua equipe global estimule a paixão e a inovação. Criar e assegurar um ambiente de trabalho inclusivo, que promova o empoderamento e o desenvolvimento dos funcionários de todas as origens, gêneros, nacionalidades, identidades, etnicidades, idades, portadores de necessidades especiais e com orientações sexuais e religiosas diversas.

Eficiência energética (produtos): desenvolver soluções inovadoras em produtos e serviços, projetadas para reduzir tanto o consumo de energia quanto os custos operacionais e o impacto ambiental.

Emissões (produtos): desenvolver soluções de transporte cada vez mais limpas, projetadas para reduzir o consumo de combustíveis fósseis e gerar menores emissões.

Empregador admirado: ser o empregador mais admirado da indústria em que atua. Atrair profissionais com forte instinto para os negócios e desenvolver uma equipe ágil e qualificada com os conhecimentos e competências

adequados em todos os níveis funcionais. Estimular a confiança, o diálogo aberto, a proatividade e o engajamento internos.

Engajamento com a sociedade: contribuir com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU, trabalhando nos desafios sociais associados à indústria de transporte e desenvolvendo comunidades mais prósperas e resilientes. Utilizar uma estratégia de criação de valor compartilhado envolvendo as ações de cidadania corporativa, impulsionando tanto os negócios quanto a sociedade por meio de parcerias e projetos de voluntariado nas áreas de segurança no trânsito e no ambiente de trabalho, sustentabilidade ambiental e educação/profissionalização.

Ética nos negócios e integridade: criar, manter e liderar uma cultura de responsabilidade, alicerçada pela ética nos negócios e pelo respeito aos direitos humanos e em sintonia com as diretrizes sociais e ambientais estabelecidas no Código de Conduta, incluindo os princípios anticorrupção e de neutralidade política.

Impacto das operações (meio ambiente): gerenciar o impacto ambiental das suas fábricas, áreas administrativas, operações logísticas e rede de distribuição. Atuar como uma empresa cidadã e comprometida, mitigando os impactos ambientais nas comunidades que vivem no entorno das nossas unidades. Usar recursos como energia, materiais, produtos químicos e água de forma eficiente. Minimizar a geração de resíduos, emissões e ruídos, otimizando as atividades de transporte e logística.

Liderança e parcerias dentro da indústria: ser reconhecido por assumir uma posição de liderança e contribuição, fomentando a inovação sustentável na indústria de transporte comercial. Realizar parcerias com universidades e pesquisadores de destaque para acelerar a concretização de mudanças sustentáveis na indústria. Participar de projetos regionais e globais e influenciar a elaboração de políticas. Participar ativamente e compartilhar conhecimento em projetos coletivos e associações.

Saúde financeira: realizar a gestão eficaz dos riscos econômicos

e financeiros, desenvolvendo resiliência à volatilidade dos mercados. Focar nas prioridades estratégicas para assegurar e ganhar participação de mercado; crescer atendendo às necessidades dos clientes em segmentos específicos e assegurar uma posição de destaque em lucratividade. Gerar e compartilhar valor com vários stakeholders.

Saúde, segurança e bem-estar: assegurar ambientes de trabalho seguros e saudáveis com o objetivo de zerar acidentes em toda a cadeia produtiva. Promover a segurança física e psicológica, a saúde e o bem-estar de todos os funcionários e dos outros trabalhadores que atuam no Grupo Volvo.

Segurança (produtos): pesquisar e desenvolver soluções em produtos, tecnologias e treinamentos com o objetivo de aumentar a segurança tanto dos usuários dos produtos (motoristas, operadores, passageiros) quanto do local de trabalho e/ou da obra, das pessoas que estão sendo transportadas e do trânsito em geral.

Sucesso dos clientes: entender profundamente o negócio dos clientes, buscar o engajamento contínuo para compreender os desafios dos seus negócios, suas necessidades e objetivos. Criar valor para os clientes entregando soluções de transporte que aprimorem a lucratividade e reduzam os custos de operação por meio de alta disponibilidade, eficiência de combustível e produtividade.

Tecnologias inteligentes: investir em pesquisas pioneiras para desenvolver tecnologias inovadoras que contribuam com sistemas de transportes mais eficientes. Investir em conectividade, automação, segurança, proteção de dados. Adaptar os produtos e serviços para reduzir congestionamentos e aprimorar as dimensões econômicas, sociais e ambientais da mobilidade, distribuição e infraestrutura.

Uso e ciclo de vida dos produtos: promover o uso dos produtos do Grupo Volvo com responsabilidade social, ambiental e econômica. Otimizar a eficiência de recursos e suportar as oportunidades socioeconômicas promovidas pela economia circular nas atividades de reuso, reciclagem e remanufatura.



Sustentabilidade nos negócios

Em um dos períodos mais difíceis do setor de transporte comercial no Brasil, o Grupo Volvo manteve o equilíbrio de seus negócios. A empresa compensou os efeitos da economia restritiva no Brasil em 2016 com as vendas na região hispânica da América Latina. Os negócios tiveram desempenho moderado, mas também com alguns resultados positivos.

CAMINHÕES

Na área de caminhões, a Volvo encerrou os anos de 2015 e 2016 na liderança brasileira do segmento de caminhões pesados. Pelo terceiro ano consecutivo, em 2016, os modelos FH 460cv e FH 540cv foram os veículos pesados mais vendidos do Brasil, com 1.426 e 1.344 unidades, respectivamente. A Volvo também foi a marca que mais cresceu no setor de caminhões na América Latina nos últimos nove anos. No ano passado as exportações cresceram 30% e representaram 42% do total de vendas de caminhões no continente. Um novo modelo de caminhão passou a integrar o portfólio da marca no Brasil e na América Latina: o novo VM, com Peso Bruto Total de 32 toneladas, voltado para segmento off-road. Também foi lançada a sexta geração da revolucionária caixa de câmbio eletrônica I-Shift.



ÔNIBUS

A Volvo Bus Latin America também teve bons resultados, em 2016, ganhando participação de mercado em ônibus rodoviários e urbanos no Brasil e ainda teve uma boa performance na exportação. No segmento de ônibus rodoviários e urbanos, a Volvo conseguiu aumentar seu market share, passando de 9,3% para 9,5%, uma ligeira mas importante expansão num mercado instável. As exportações, tradicionalmente muito importantes para a Volvo Bus, alcançaram mais da metade das vendas e contribuíram para sustentar os negócios como um todo.

Na área de ônibus, a Volvo lançou no Brasil o biarticulado de 30 metros – o maior ônibus do mundo e o chassi rodoviário (B310R) desenvolvido especialmente para os segmentos de fretamento e viagens de curta e média distância. Também foram realizados testes com ônibus elétrico híbrido em linhas reais da cidade de Curitiba (PR).

Em 2015, a Volvo conquistou market share no segmento de ônibus urbanos e retomou a segunda posição no mercado de ônibus pesados.

EQUIPAMENTOS DE CONSTRUÇÃO

No segmento de equipamentos de construção, nos últimos dois anos, a Volvo e SDLG juntas conseguiram aumentar o market share de seus produtos no mercado brasileiro e a marca Volvo continuou liderando o segmento de caminhões articulados no país. Em 2016, a Volvo CE ganhou 2,2 pontos percentuais de market share na América Latina no segmento de compactadores, somando-se a performance de ambas as marcas. Ainda em 2016, a empresa realizou um movimento estratégico estruturando sales districts a partir do México, Peru, Colômbia e Argentina, com o objetivo de consolidar sua presença nos mercados hispânicos. Na área classificada como GPE (General Purpose Equipments), que engloba carregadeiras, escavadeiras e caminhões articulados, tanto a Volvo como a SDLG aumentaram suas participações de mercado. A SDLG reforçou seu portfólio de serviços de pós-venda e a Volvo lançou a escavadeira de grande porte EC750DL.



Em 2015, foram realizados vários lançamentos de produtos Volvo como a nova escavadeira sobre rodas EW250D, a escavadeira compacta sobre rodas EW60C, além de novas linhas de caminhões articulados e de carregadeiras da série H. Já a SDLG introduziu no mercado a escavadeira hidráulica sobre esteiras LG6300E e a carregadeira LG933L, além de lançar sua linha de rolos compactadores e motoniveladoras para o mercado hispânico.

MOTORES MARÍTIMOS E INDUSTRIAIS

A Volvo Penta manteve em 2016 a liderança brasileira no segmento de motores náuticos de lazer, aumentando sua participação de mercado na área de lazer a diesel. O market share em motores industriais, voltados principalmente para a geração de energia, foi mantido. A empresa vem investindo para aumentar sua competitividade na área de motores industriais. Uma das ações estratégicas nesse sentido foi a nacionalização do motor D13, de 13 litros, que passou a ser fabricado em Curitiba, sede latino-americana do Grupo Volvo. No segmento náutico de lazer, a Volvo Penta introduziu no mercado em 2016 seu novo motor D8 marítimo a diesel, além de novas funções ao conceito "Easy Boating" como a nova e-Key Remote, a primeira chave do mercado náutico conectada e integrada remotamente ao sistema de propulsão do barco.

Em 2015, a Volvo Penta celebrou 10 anos do seu revolucionário sistema IPS e lançou uma nova geração de motores a gasolina com o que há de mais avançado em tecnologia náutica. Outro importante lançamento foi o sistema de propulsão Forward Drive: inovador e de alta versatilidade, oferecendo mais segurança para a prática de esportes náuticos. Nesse ano, a empresa aumentou a sua participação no mercado brasileiro de motores marítimos de lazer e manteve sua posição no segmento industrial.



SERVIÇOS FINANCEIROS

Em 2016, a Volvo Financial Services Brasil (VFS) aumentou sua participação nos financiamentos de produtos do Grupo Volvo no país. A cada 10 produtos vendidos, a VFS financiou 5, sendo, assim, responsável pela metade das vendas. O portfólio de seguros foi ampliado com novos planos para ônibus rodoviários, equipamentos de construção e o lançamento do seguro de carga. No mesmo período, a VFS bateu mais uma vez o recorde de vendas em consórcio, alcançando a marca de R\$ 1,15 bilhão. Com o objetivo de apoiar a área de pós-venda, a VFS também lançou o financiamento de peças e serviços para os clientes junto às concessionárias e distribuidores.

Já em 2015, a participação da Volvo Financial Services nas vendas do Grupo Volvo foi de 43% em financiamentos. No mesmo ano, registrou aproximadamente R\$ 100 milhões em prêmios de seguro e um volume recorde de R\$ 1 bilhão em vendas de consórcio.

PRINCIPAIS PREMIAÇÕES E RECONHECIMENTOS

2016

- Conquista pela quarta vez o Prêmio Nacional da Qualidade e pela terceira vez é eleita a empresa mais sustentável do setor de Autoindústria (Exame).
- Posicionada entre as melhores empresas para se trabalhar no Brasil (Guia Você S/A e Revista Época).
- Marca do ano em pesados, e FH ganha o Prêmio Lótus pela sexta vez.
- A Volvo Bus ganhou os prêmios Autodata de Ônibus do Ano e Inovação Tecnológica.
- O Programa Volvo de Segurança no Trânsito (PVST) recebeu a premiação "IRF Global Road Achievement Awards" na categoria Segurança.



2015

- Em 2015, a Volvo conquistou pela terceira vez o Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ).
- Pelo segundo ano consecutivo, foi eleita a empresa mais sustentável do setor de Autoindústria pelo Guia Exame de Sustentabilidade.
- A Volvo também reconquistou a marca do ano em pesados, e o caminhão FH ganhou o Prêmio Lótus pela quinta vez.
- O Programa de Mobilidade Volvo recebeu um prêmio internacional de inovação em negócios conferido pelo Design Management Institute (DMI).
- A Associação Brasileira de Recursos Humanos (regional Paraná) concedeu o Prêmio Ser Humano para dois projetos de Responsabilidade Social Corporativa da Volvo.
- A Volvo também recebeu o reconhecimento do Prêmio Bem Feito no Paraná pelos resultados alcançados em seu modelo de gestão (Modelo de Excelência da Gestão - MEG).





Sustentabilidade na cadeia de valor

Para o Grupo Volvo, o desenvolvimento de sua competitividade no longo prazo está associado à criação de valor em todos os elos de sua cadeia. Dessa forma, existe um forte comprometimento com a eficiência, a qualidade e com a atuação responsável junto aos funcionários, parceiros de negócios e também junto à sociedade.

- 33** Clientes
- 37** Desenvolvimento de produtos
- 39** Compras
- 42** Produção e logística
- 53** Rede de distribuição
- 56** Reuso e reciclagem





Clientes

Os clientes estão no centro de tudo que fazemos e integram todos os elos da cadeia da nossa cadeia de valor. Entendendo seus negócios e necessidades, somos capazes de encontrar soluções de transporte cada vez melhores, que levam ao sucesso tanto nossos clientes quanto nossa empresa, criando valor para a sociedade onde vivemos.

FOCO NA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

Uma das aspirações do Grupo Volvo é ser líder em satisfação de clientes em todas as marcas, em seus respectivos segmentos. Dessa forma, a organização realiza um intenso esforço de pesquisa junto aos seus clientes. As pesquisas de satisfação contribuem cada vez

mais para avaliar a condução dos negócios e ajustar ações em busca da satisfação do cliente.

A área de caminhões realiza anualmente a pesquisa de Satisfação de Clientes (CSS), com uma amostra que inclui clientes da marca e clientes da concorrência. O estudo se subdivide em venda de caminhões novos e pós-vendas. O primeiro é direcionado aos clientes que compraram caminhões Volvo nos últimos 24 meses e avalia sua satisfação com o produto, vendas e entrega. O segundo, por sua vez, é focado nos clientes que usaram uma oficina Volvo nos últimos 12 meses e mede a satisfação com os serviços de oficina e peças. Além disso, mensalmente, é aplicada a *Continuous Satisfaction Survey* junto aos clientes que utilizaram os

serviços da rede de concessionárias. Em 2016, a Volvo foi mais uma vez líder em satisfação dos clientes no segmento de caminhões pesados. O índice geral de satisfação do cliente foi de 79,2%. Cinco prioridades foram identificadas junto aos clientes e estão sendo trabalhadas internamente em 2017: consumo de combustível, confiabilidade, relacionamento, atendimento em oficinas e disponibilidade de peças.

Na área de equipamentos de construção também existe um processo contínuo de avaliação da satisfação dos clientes por meio de duas ações: a pesquisa da experiência de compra (realizada até 30 dias após a entrega técnica do equipamento) e a pesquisa da experiência de uso (realizada um ano após a entrega técnica do equipamento). Em 2016,

as notas dadas às experiências de compra e de uso da marca Volvo foram, respectivamente, 9,2 e 8,6, e da marca SDLG, 9,1 e 8,1. A média dos resultados dessas duas pesquisas gera um índice denominado *Customer Satisfaction Index* (CSI).

A Volvo Penta também realiza de forma contínua pesquisas junto aos clientes finais dos segmentos marítimo e industrial e registrou, em 2016, uma média de 70,1% de satisfação. O estudo inclui aspectos como a experiência de compra e de uso dos produtos.

Presente em 44 países, a Volvo Financial Services é uma divisão financeira do Grupo Volvo e oferece soluções de financiamentos, seguros e consórcio que fortalecem o relacionamento com os clientes e a rede de concessionárias e distribuidores. Através de ofertas integradas para caminhões, ônibus, equipamentos de construção, motores marítimos e industriais, a VFS aumenta a competitividade dos produtos do Grupo Volvo e ajuda a conquistar lealdade à marca.

Sempre focada no sucesso do cliente, a VFS oferece diversos canais de atendimento ao cliente, com o objetivo de apoiá-lo na conquista de novos negócios e atender a suas demandas. Anualmente, também realiza pesquisas de satisfação para conhecer ainda mais o perfil de seus parceiros e clientes, bem como desenvolver soluções que melhor atendam aos seus negócios.

Já a Volvo Bus utiliza a metodologia TRIM Index para medir a lealdade do cliente em relação à marca e sua satisfação com os produtos, serviços e atendimento de pós-venda. Nesse sentido, são ouvidos clientes da Volvo e de marcas concorrentes. Nas entrevistas, avaliam-se aspectos como confia-

bilidade do produto, consumo de combustível, conforto, segurança, intenção de continuar comprando ônibus da marca, vantagens competitivas, facilidade de manutenção, disponibilidade de peças, agilidade e qualidade no atendimento, e compromisso da marca com o cliente.

ESTREITANDO RELACIONAMENTOS

A Volvo valoriza a parceria de longo prazo com seus clientes e utiliza vários canais e estratégias para fortalecer alianças e relacionamentos. Em todas as suas áreas de negócios, a empresa participa das principais feiras e exposições do setor de transportes, além de promover encontros, seminários, treinamentos e visitas guiadas às suas instalações.

Treinamentos

O treinamento voltado aos usuários finais dos seus produtos é uma grande prioridade para a Volvo. O Centro de Entrega Volvo (CEV) é um programa de relacionamento diferenciado, desenvolvido para os clientes que optam por receber seus caminhões diretamente na fábrica em Curitiba (PR). Com duração de seis horas, o programa completo de entrega técnica prevê treinamentos teóricos e técnicos, test drive, almoço, uma revisão de entrega, além de uma visita guiada à fábrica da Volvo.

O Programa TransFormar alia conhecimentos teóricos e atividades práticas para qualificar os condutores de caminhão, fazendo com que eles fiquem mais atentos e mais preparados em relação à utilização dos recursos oferecidos pelo veículo, às condições das vias e aos diversos contextos que envolvem uma viagem. A partir dessa capacitação, eles adotam uma postura mais se-

gura e atuam como gerenciadores de risco na sua profissão. Como resultado, há melhora na qualidade de vida e maior rentabilidade às transportadoras. Já o Programa Monitor foi desenvolvido para capacitar os profissionais dos clientes que vão preparar os motoristas de grandes frotas, fazendo com que conheçam melhor os caminhões Volvo e suas aplicações.

Na área de equipamentos de construção, a Volvo CE oferece diversos cursos tanto em seu Centro de Treinamento quanto no Road Institute, um completo centro de capacitação e demonstrações para o segmento de construção e manutenção de estradas. As duas estruturas estão localizadas em Curitiba (PR). Além disso, são oferecidos diversos cursos nos Centros de Treinamento dos distribuidores, tanto no Brasil quanto nos países hispânicos. Para complementar os treinamentos operacionais, a Volvo CE disponibiliza capacitações utilizando seus modernos simuladores de operação, os quais oferecem treinamentos mais eficientes, com maior segurança, menor custo e impacto ambiental mais reduzido.

Equipes dedicadas

Antecipar as demandas dos clientes de ônibus, entender suas necessidades e customizar o atendimento de acordo com as características da operação. Esse é o objetivo do programa Volvo Equipe Dedicada, criado pela Volvo Bus Latin America, que tem como foco garantir maior eficiência e rentabilidade à operação. O programa destina-se a empresas que possuem mais de 50 ônibus Volvo em sua frota e reúne equipes de vendas e pós-venda da fábrica, da concessionária e do cliente, que trabalham de forma integrada e multifuncional. Uma pesquisa realizada com 40 clientes brasileiros em 2016 apontou que a

estratégia de trabalho está dando certo: 100% estão satisfeitos com a metodologia de trabalho e enxergam a Volvo como um parceiro aliado de seus negócios. O Mr. Bus, profissional especializado e dedicado aos clientes de ônibus nas concessionárias da Rede Volvo, é a figura central do projeto. É dele a responsabilidade de gerenciar o projeto com os clientes de sua área de atuação, coletar as informações, agendar as reuniões e fazer as interfaces necessárias para implementar as soluções e melhorias sugeridas.

Volvo Experience

O Volvo Experience é um evento periódico, criado para estreitar ainda mais o relacionamento com os clientes, conhecer a fundo suas necessidades e concretizar novos negócios. Os convidados fazem uma verdadeira imersão no ambien-

te Volvo. A visita inicia na Casa do Cliente, onde podem conhecer mais detalhes sobre todo o leque de produtos e serviços da Volvo. Em seguida, visitam a fábrica para conhecer o local onde os veículos são produzidos e podem fazer test drive nas mesmas pistas utilizadas pela produção para testar os caminhões. A visita é finalizada no Memorial da Segurança no Transporte, localizado ao lado da fábrica de Curitiba (PR).

Campanha de valorização do motorista profissional de caminhão

Em 2016, a Volvo lançou a promoção “Sua Voz Te Leva Longe” como uma primeira ação de uma campanha de valorização do motorista profissional de caminhão. O objetivo da promoção foi ouvir a opinião dos motoristas sobre a vida nas estradas por meio de uma pesquisa que

eles precisavam responder para concorrer a uma viagem à Suécia, sede mundial do Grupo Volvo, a fim de conhecer a realidade do motorista de caminhão naquele país. A partir dos resultados da pesquisa, a Volvo planeja desenvolver ações de mobilização do setor, que contribuam com a maior valorização da profissão e respeito pelos motoristas de caminhão.



EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO

A Volvo proporciona fácil acesso aos seus serviços de atendimento, procurando resolver rapidamente as demandas apresentadas e oferecendo orientações sobre os procedimentos que serão adotados. Por meio do Programa Volvo Action Services (VAS), são oferecidos três canais de atendimento:

Volvo Atendimento Rápido

(VOAR): proporciona atendimento 24 horas para motoristas de ônibus e caminhão do Brasil e de países do MERCOSUL por meio das mais modernas ferramentas tecnológicas e de uma equipe de funcionários bilíngues, com formação em mecânica e amplo conhecimento dos produtos Volvo.

Suporte Técnico: oferece suporte técnico para ferramentas e aplicações de pós-venda para os clientes e mecâtrônicos da rede Volvo.

Linha Direta Volvo (LDV): busca oferecer um atendimento ágil e eficiente às necessidades dos clientes Volvo, sendo eles proprietários ou não de um produto da marca. O serviço está à disposição de todos que desejam realizar consultas e enviar sugestões, elogios ou reclamações sobre quaisquer produtos ou serviços fornecidos pelo Grupo Volvo no Brasil e/ou por sua rede de concessionárias, através de e-mail, website institucional, telefone e redes sociais.

Os clientes da Volvo Financial Services (VFS) contam com o suporte de dois canais de atendimento:

Central de Atendimento: presta atendimento e informações relativos a financiamentos, consórcios, seguros oferecidos pela VFS.

Ouvidoria: mais uma opção de atendimento para os consumidores recorrerem caso alguma solicitação não tenha sido resolvida satisfatoriamente nos demais canais de contato. As reclamações e sugestões são registradas formalmente e respondidas em um prazo máximo de 10 dias. O levantamento dos fatos e as conclusões ocorrem com imparcialidade e transparência, respeitando os direitos do consumidor e com foco na melhoria dos processos e do atendimento.

Números de chamadas recebidas pelos canais de atendimento da Volvo

	2014	2015	2016
Volvo Atendimento Rápido (VOAR)	99.190	100.478	87.880
Suporte Técnico	6.157	8.858	7.603
Linha Direta Volvo (LDV)	21.023	18.022	16.831
Volvo Financial Services (VFS)	83.195	56.146	66.989

As centrais de atendimento ao consumidor são importantes fontes de informações sobre eventuais problemas envolvendo os produtos e serviços da Volvo. Existem processos implantados para identificar as causas dessas falhas e utilizar

as informações recebidas para a melhoria dos produtos e serviços da organização.

A Volvo promove treinamento contínuo dos seus profissionais de atendimento para uma relação

de respeito com o consumidor, reconhecendo falhas e agindo com rapidez na solução de problemas. Em 2015 e 2016 não foram registradas reclamações sobre questões envolvendo a privacidade dos consumidores.



Desenvolvimento de produtos

O processo de desenvolvimento de produtos e serviços do Grupo Volvo está centrado em atender às necessidades de seus clientes, contribuindo para aprimorar a rentabilidade deles no longo prazo. A criação de valor no processo de desenvolvimento de um produto é determinada por um time de funcionários altamente competentes para criar soluções que atendam às demandas do mercado. Essas soluções podem envolver tanto melhorias incrementais em produtos e serviços já existentes quanto o lançamento de tecnologias extremamente inovadoras e disruptivas.

Cada estágio do processo de desenvolvimento de produtos do Grupo Volvo possui diferentes objetivos envolvendo, por exemplo, aspectos de qualidade, segurança e financei-

ros, que devem ser atingidos antes da passagem para uma próxima etapa. Os clientes participam de várias etapas desse processo, desde as discussões conceituais até os testes finais antes do lançamento do produto.

Analisando o ciclo completo de vida dos seus produtos

Para obter uma análise detalhada de como um produto afeta o meio ambiente em todas as etapas – da matéria-prima aos resíduos finais – a Volvo utiliza uma metodologia de desenvolvimento e gerenciamento de produtos denominada Life Cycle Assessments (LCA). Por meio dela, são identificados os principais estágios no ciclo de vida de um produto. Para cada um desses estágios, são

estabelecidos requisitos e objetivos ambientais específicos, sempre buscando soluções com eficiência energética, redução de emissões e impacto climático e que utilizem combustíveis alternativos.

No seu processo de desenvolvimento de produtos, a Volvo tem como meta que cada novo veículo acarrete um impacto menor ao meio ambiente, em comparação com o modelo anterior.

Segurança como pré-requisito

Desde 1969, a Volvo conta com um Grupo de Investigação de Acidentes, cuja atuação gera o conhecimento e a experiência que contribuem para tornar os seus veículos cada vez mais seguros. Com o passar dos

anos, a empresa construiu um banco de dados de segurança extremamente abrangente e único. Todo esse conhecimento é aplicado diretamente no desenvolvimento de novos produtos e sistemas de segurança.

Foco em automação, conectividade e eletromobilidade

O Grupo Volvo foca seu processo de desenvolvimento de produtos em três aspectos que impactam de forma mais significativa a rentabilidade de seus clientes: eficiência de combustível, disponibilidade do veículo e produtividade. Outros importantes aspectos considerados são a segurança, o ambiente de trabalho dos motoristas/operadores e como os produtos e serviços integram-se à cadeia produtiva do transporte. Ao desenvolver as soluções de transporte do futuro, o Grupo Volvo aposta em três grandes pilares:

1. Automação
2. Conectividade
3. Eletromobilidade

“Nós vemos essas três áreas – conectividade, eletromobilidade e automação – como os três principais pilares da transformação que está em curso na indústria automobilística”, afirma Lars Stenqvist, diretor de Tecnologia do Grupo Volvo. “Um transporte eficiente, que converge esses três pilares [conectividade, eletromobilidade e automação], é bom para qualquer economia do mundo.”

1. A automação beneficiando os clientes e a sociedade

O Grupo Volvo acredita no potencial dos veículos para trazer benefícios à sociedade e aos clientes em termos de disponibilidade, produtividade, segurança e eficiência energética. A organização trabalha com diferentes níveis de automação, adequados

para atender a diferentes níveis de complexidade demandados pelas operações dos seus clientes.

Em 2016, a Volvo Trucks deu mais um passo importante no desenvolvimento de veículos autônomos, iniciando os testes com um caminhão autônomo FMX em operações regulares na mina de Boliden, em Kristineberg, norte da Suécia. A meta é estudar por um período de cerca de 18 meses como essa tecnologia pode contribuir para transportes seguros e produtivos em áreas de aplicação severas com limitações geográficas.

Os testes envolvendo veículos autônomos estão entre os diferentes projetos de pesquisa e desenvolvimento estudados pela Volvo com a finalidade de deixar os caminhões mais ativos. Vários sistemas encontrados atualmente nos caminhões da Volvo Trucks, como o controle de velocidade automático (*automatic cruise control* - ACC), trabalham nessa mesma direção. Graças ao ritmo acelerado do desenvolvimento tecnológico de hoje, o mercado deverá ver cada vez mais soluções que oferecem níveis crescentes de suporte ao motorista. Caminhões autônomos podem gradualmente se tornar complementos importantes em operações de mineração, por exemplo, mas, nos transportes em vias públicas, os motoristas continuarão a desempenhar um papel importante.

2. Conectividade abrindo novas oportunidades

As tecnologias de conectividade ajudam as soluções de transporte da Volvo a serem ainda mais produtivas e econômicas. Os caminhões da marca podem vir equipados com dispositivos que melhoram a rentabilidade do transporte: desde sistemas de gestão de frota e da manutenção dos veículos, passando por disposi-

tivos para aumentar a produtividade, até o entretenimento do motorista nas horas de descanso.

O CareTrack é o sistema de telemática da Volvo Construction Equipment. Ele dá acesso a uma grande variedade de informações de monitoramento de máquinas, economizando tempo e dinheiro. Com o CareTrack, os clientes podem reduzir custos de combustível, otimizar o desempenho do equipamento e do operador, além de gerenciar de forma proativa o serviço e a manutenção para maximizar o tempo de máquina disponível.

No final de 2016, o Grupo Volvo estimava em mais de 550.000 os veículos conectados por meio de diversas soluções de telemática em todo o mundo.

3. Progredindo em eletromobilidade

Para a Volvo, a eletromobilidade é um caminho sem volta. A empresa acredita na inversão da matriz energética do transporte urbano de passageiros, com a substituição dos atuais ônibus movidos a diesel por híbridos, elétricos híbridos e elétricos. A marca, que trabalha continuamente no desenvolvimento das tecnologias híbrida e elétrica, possui uma completa linha de ônibus eletrificados e soluções comerciais projetadas para facilitar a transição do combustível fóssil para o transporte público eletrificado.

Com ônibus híbridos, elétricos híbridos e elétricos em seu portfólio, a Volvo lidera o movimento para um transporte público mais limpo, silencioso e eficiente. Até outubro de 2016, já havia comercializado mais de 2.700 veículos eletrificados em todo o mundo.



Compras

Através da construção de alianças sólidas e de longo prazo com seus fornecedores, o Grupo Volvo consegue operar com eficiência, assegurando a alta qualidade de seus produtos e serviços. Globalmente esses fornecedores são segmentados em duas categorias: os de bens e produtos automotivos, que suprem a área produtiva, e os de bens, serviços e produtos não automotivos, que atendem às outras demandas em geral, como limpeza, segurança, comunicação, materiais ou equipamentos de escritório, etc.

No Brasil, a organização trabalha com 305 fornecedores de cadeia produtiva (automotivos) e 1340 fornecedores de produtos e serviços indiretos (não automotivos), incluindo empresas de micro, pequeno, médio e grande porte.

A Volvo busca cultivar uma relação ética, transparente e de confiança com seus fornecedores, em sintonia com seus valores corporativos, o Código de Conduta e os princípios do Pacto Global da Organização das

Nações Unidas (ONU). Os requisitos para o fornecimento, em termos de cuidados ambientais, ética empresarial, direitos humanos e questões sociais, têm sido aprofundados desde 1996 e estão consolidados no Código de Conduta.

Por questões logísticas, o Grupo Volvo busca trabalhar com fornecedores que estejam localizados nas proximidades de suas unidades fabris. A organização não mantém, contudo, uma política formal relacionada à proporção de gastos destinados a fornecedores locais (considerados como aqueles que se situam no próprio país) e internacionais.

Processo seletivo

O relacionamento do Grupo Volvo com seus fornecedores potenciais e atuais é mediado por um portal na internet denominado Supplier Portal. Através dele, qualquer empresa pode fazer um cadastro a fim de se tornar fornecedora da organização, de forma transparente e democrática. Além disso, o site disponibiliza diretrizes, procedimentos, valores e políticas do Grupo para consulta.

O processo de seleção leva em conta o tipo de produto ou serviço oferecido (automotivo ou não automotivo) e a situação financeira da empresa, além de sua capacidade logística, base de clientes e o atendimento de parâmetros de qualidade, segurança e meio ambiente. A presença de certificação referente à gestão ambiental (ISO 14001), por exemplo, é um requisito essencial para fornecedores de produtos automotivos. Em 2016, mais de 99% do volume de compras de produtos e serviços automotivos realizados pelo Grupo Volvo no Brasil veio de fornecedores certificados. Potenciais fornecedores de bens e produtos automotivos passam, ainda, pela avaliação de um engenheiro de qualidade e precisam preencher o questionário *Corporate Social Responsibility* (CSR).

No contrato de compra, o fornecedor também assume estar quite com todos os compromissos fiscais, legais, ambientais, trabalhistas, previdenciários, de saúde, de segurança e de direitos humanos, inclusive no que se refere aos riscos de trabalho infantil e trabalho forçado ou análogo ao escravo.

Avaliação

A Volvo utiliza uma metodologia denominada *Supplier Evaluation Model* (SEM) para avaliar todos os seus fornecedores potenciais e atuais. Trata-se de um sistema abrangente, que considera parâmetros como estrutura, gestão de risco, responsabilidade social, meio ambiente, qualidade, capacidade produtiva, pós-venda/garantia, avaliação fabril, engenharia, financeiro, produtividade e gerenciamento de subfornecedores. Além disso, são conduzidas avaliações logísticas referentes ao atendimento das necessidades da Volvo.

Uma das ferramentas de avaliação utilizadas é o questionário de autopreenchimento *Corporate Social Responsibility* (CSR), composto por 40 questões. Ele aborda aspectos em consonância com os princípios do Pacto Global da ONU, como condições e ambiente de trabalho, direitos trabalhistas, trabalho infantil e forçado, liberdade de associação, discriminação e ética. No caso de fornecedores de bens e produtos automotivos, é obrigatório o preenchimento do CSR. O mesmo vale para todos os fornecedores ativos que se enquadram em segmentos de alto e médio risco, como construção civil, fabricação de brindes e equipamentos de segurança pessoal, entre outros. Os fornecedores que têm desempenho baixo ou alguma restrição não podem receber pedidos de compras da Volvo até que exista um plano de melhoria aprovado.

Em 2016, do total de 1.340 fornecedores de bens e serviços não automotivos, 159 empresas que atuam em segmentos com alto risco foram requisitadas a realizar o autopreenchimento do questionário CSR. Em 2015, foram avaliados 1.116 fornecedores que atuam em segmentos de médio risco. Nesse universo, não foram levantados riscos envolvendo direitos humanos, trabalho infantil e/ou forçado. No mesmo período, todos os fornecedores automotivos foram avaliados por meio do questionário CSR e aprovados.

O alinhamento estratégico da Volvo com seus principais fornecedores automotivos é realizado por meio de reuniões anuais (*Business Review Meetings*) envolvendo executivos de ambas as empresas, nas quais são analisados indicadores de desempenho e avaliadas oportunidades de melhorias e novos negócios.

A Volvo mantém uma base de informações sobre seus fornecedores, chamada Volvo *Supplier Information*

Base (VSBI). Esses dados são consolidados em um documento denominado *Supplier Scorecard*, que é utilizado para medir, monitorar, informar e desenvolver os fornecedores, de acordo com seu desempenho.

Desenvolvimento

Mais do que fazer negócios, o Grupo Volvo procura trabalhar em parceria com seus fornecedores, estimulando melhorias e o crescimento conjunto. Um exemplo disso é o processo de desenvolvimento de fornecedores voltado a projetos estratégicos globais denominado *Global Sourcing Process* (GPS), que está em curso desde 2000. Outro é o programa *Supplier Involved in Product*, por meio do qual são selecionados fornecedores estratégicos para colaborar diretamente com o departamento de Desenvolvimento de Produto da Volvo.

A organização também realiza programas para disseminar a cultura de melhoria contínua em sua cadeia de suprimentos. O Programa SCORE (*Supply Chain Optimization Road for Excellence*) é uma iniciativa global criada para aplicar os conceitos da filosofia Lean e do Sistema Volvo de Produção (VPS) em toda a cadeia de suprimentos. As vantagens de ter um fornecedor desenvolvido nas ferramentas Lean, por meio do SCORE, vão desde alcançar um menor tempo de espera na aquisição de peças para montagens, passando pela redução de estoque tanto no fornecedor quanto na planta da Volvo, até uma maior estabilidade de processo, que resulta em menos paradas de produção por falta de material crítico. A planta de Curitiba é a precursora na estruturação do programa. Sua aplicação já envolveu 25 fornecedores e gerou uma economia de cerca de sete milhões de reais desde 2014.

Reconhecimento

A premiação Volvo Group Purchasing Supplier Award foi criada para reconhecer a excelência dos fornecedores. Concedida após rigorosa avaliação de critérios como qualidade, precisão logística, competitividade de custos, certificações e relacionamento, tornou-se um referencial de elevada qualidade e reconhecimento para os fornecedores premiados. A empresa brasileira Suspensys, ligada ao Grupo Randon e fornecedora de suspensões, eixos, cubos e tambores para a Volvo, esteve entre os finalistas da premiação global em 2016.



Produção e logística

O Grupo Volvo possui duas fábricas no Brasil. Na unidade de Curitiba (PR) são produzidos caminhões, chassis de ônibus e motores, e na unidade de Pederneiras (SP) são fabricados os equipamentos de construção das marcas Volvo e SDLG. A Volvo inaugurou em 2015 um amplo e moderno Centro de Distribuição Logístico C3, na cidade de São José dos Pinhais, região metropolitana de Curitiba (PR).

Essas unidades utilizam tecnologia de última geração e operam alinhadas com os princípios de melhoria contínua do sistema de produção da Volvo (*Volvo Production System* – VPS) que utiliza os conceitos de manufatura enxuta (*lean manufacturing*). O grande objetivo é trabalhar com altos padrões de qualidade para atender de forma eficaz às demandas dos nossos clientes.

Um centro logístico de classe mundial

Em 2015, a Volvo inaugurou seu novo Centro de Distribuição Logístico (C3), estrategicamente localizado na cidade de São José dos Pinhais (PR), próximo ao aeroporto e à rodovia de acesso ao porto de Paranaguá (distante cerca de 40 km). As novas instalações ocupam um espaço de mais de 33.000 m², entre áreas administrativas e de apoio.

O C3 é o maior projeto de logística de peças de reposição desde que a Volvo construiu sua primeira fábrica no Brasil. Tudo foi planejado para tornar os processos mais eficientes, em linha com o Volvo Production System (VPS). As instalações são modernas e funcionais, incorporando conceitos contemporâneos de ergonomia e eficiência energética. A cobertura do armazém, por exemplo, tem telhas especiais que aproveitam a luz natural. Além disso, uma circulação de ar inteligente contribui para deixar o espaço mais arejado.

Trata-se de um projeto estratégico, que reforça o compromisso do Grupo Volvo com o mercado brasileiro, contribuindo para aprimorar ainda mais os níveis de serviço e eficiência oferecidos aos clientes e à rede de distribuição.

GESTÃO AMBIENTAL

Ao longo das últimas décadas, a Volvo foi aprimorando seu sistema de gestão ambiental. Para assegurar que todas as suas fábricas operem de acordo com as exigências ambientais, a organização estabelece, em sua Política Ambiental, o “nível mínimo” e o “nível máximo” envolvendo o manuseio e a gestão de produtos químicos, energias, emissões, geração de efluentes, resíduos e normas de certificação ambiental. Esses parâmetros são gerenciados por meio de Relatórios Ambientais, cujos dados quantitativos e qualitativos são fornecidos via intranet por todas as plantas e enviados periodicamente para a área de Meio Ambiente do Grupo Volvo.

As fábricas de Curitiba e Pederneiras operam com certificação ISO 14001 desde 2000 e 2001, respectivamente. Nos últimos dois anos, não registraram multas significativas nem sanções não monetárias resultantes de não conformidade com leis e regulamentos ambientais.

A Política Ambiental do Grupo Volvo tem abrangência mundial e passa por constantes atualizações. O Código de Conduta da organização estabelece dois princípios que devem nortear todos os projetos ambientais: eficiência dos recursos (os produtos e processos são projetados de modo que a energia e as matérias-primas sejam utilizadas eficientemente e que a geração de resíduos seja minimizada) e o princípio da prevenção (evitando materiais e métodos que apresentem risco ao meio ambiente e à saúde quando alternativas apropriadas estiverem disponíveis).

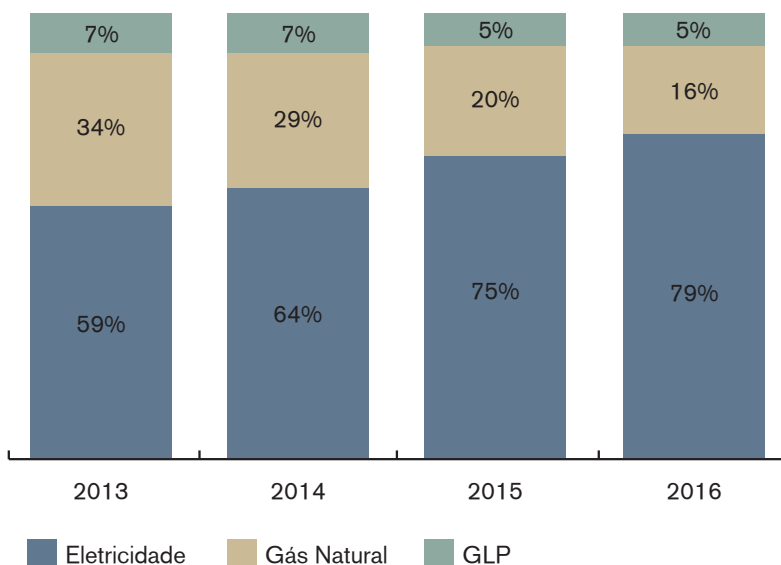
Energia

Nos últimos anos, as duas plantas da Volvo no Brasil vêm registrando bons resultados em relação à eficiência energética por meio das ferramentas de gestão e de diversos projetos voltados a reduzir o consumo de energia, aumentar a eficiência e/ou aperfeiçoar a matriz energética.

Curitiba (PR)

Em sintonia com os esforços do Grupo Volvo para reduzir as emissões de dióxido de carbono em todas as suas operações e produtos, a unidade de Curitiba vem diminuindo a cada ano o uso de energias fósseis. Entre 2015 e 2016, a energia elétrica de origem hidráulica – e, portanto, de característica renovável (segundo a companhia de energia) – continuou sendo a mais utilizada na planta. Outras fontes empregadas foram o gás natural e o gás liquefeito de petróleo (GLP). O óleo diesel foi usado apenas para o teste de produtos, e seu consumo se manteve estável nos últimos três anos.

Matriz energética - Curitiba (PR)



Consumo de energia

O consumo de energia (MWh/unidade produzida) foi reduzido em 55% entre 2003 e 2014. Todavia, entre 2015 e 2016 houve um pequeno aumento no consumo de energia elétrica por unidade produzida devido à redução e ajustes nos volumes de produção.

Fonte de energia	Ano	Consumo total (MWh)	Produção - caminhões, ônibus, motores, cabines (unidade)	Consumo por unidade produzida
ELÉTRICA	2014	44.633,35	88.327	0,50
	2015	41.011,02	35.425	1,16
	2016	40.810,46	26.514	1,54
GLP	2014	4.765,36	88.327	0,053
	2015	2.500,00	35.425	0,071
	2016	2.478,11	26.514	0,093
GÁS NATURAL	2014	20.085,53	88.327	0,23
	2015	11.289,20	35.425	0,42
	2016	8.487,56	26.514	0,32
DIESEL	2014	5.054,80	88.327	0,05
	2015	2.999,00	35.425	0,08
	2016	2.777,47	26.514	0,10

Engajamento interno

Para conscientizar e engajar os funcionários não apenas em torno do combate ao desperdício de energia e sim de todos os recursos naturais, a planta de Curitiba implantou o Programa “A Liga da Sustentabilidade” em 2015. De forma lúdica, a Liga conta com personagens dedicados a evitar o desperdício de recursos naturais na Volvo; são eles: Zé Coleta (separa o resíduo corretamente), Walter (combate o desperdício de água), Arnaldo (tem a missão de eliminar desperdícios de ar comprimido), Luzia (combate o desperdício de energia) e Papeleti (combate o desperdício de papel).



Também no ano de 2015 foi implantado o projeto “Caça ao Tesouro de Energia”, que continuou gerando excelentes resultados para a fábrica da Volvo de Curitiba em 2016. Seu objetivo é reduzir o consumo de energia, em linha com o compromisso global que a organização assumiu com o WWF, no Programa Defensores do Clima. Após a implantação na fábrica de cabines, o projeto foi estendido para a fábrica de motores. A cada edição, os funcionários se reúnem para procurar por soluções energéticas gratuitas ou de baixo custo. As equipes são multidisciplinares e trabalham considerando a fábrica tanto parada quanto em operação. Além da redução das emissões e do consumo energético, o projeto promove uma maior conscientização ambiental e integração interna.

A seguir são relacionadas algumas iniciativas implantadas nos últimos dois anos.

2015

- RTO (*Recovery Thermal Oxidizer*): redução da temperatura do ar de entrada da área de pintura, ajustando-se o modo de operação de “fresh air” para desligar em períodos não produtivos;
- Gás natural: ajuste de temperatura durante o horário de produção de 24°C para 21°C, e redução da velocidade dos ventiladores em período não produtivo;
- Desligamento do sistema de ar condicionado na área da soldagem através do controle no plano de agendamento.

2016

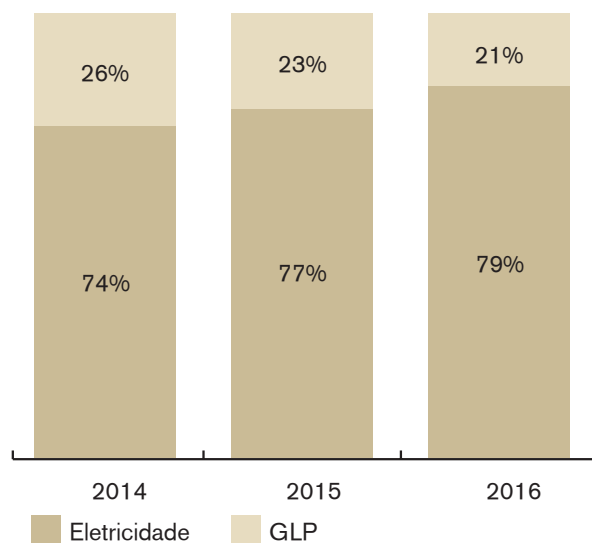
- Instalação de iluminação LED na linha de montagem dos caminhões;
- Ajustes no sistema de ventilação predial (*modulating fan speed of building ventilation*);
- Implantação do sistema de corte hidráulico no processo de soldagem;
- Instalação de motores de bomba hidráulicos Rivet - modelo de cabine – otimizando o processo de soldagem;
- Automação da balança de ar da cabine de pulverização;
- Instalação de skylight no prédio B25;
- Redução da pressão do compressor de ar nos finais de semana.

Pederneiras (SP)

A matriz energética da planta de Pederneiras é composta preponderantemente por energia elétrica (79%). A segunda fonte mais utilizada é o GLP (21%), cujo consumo por unidade produzida manteve-se constante no ano de 2015 e, em 2016, registrou uma redução significativa. Esses resultados demonstram que os processos que utilizam o GLP, como as estufas e empilhadeiras, estão cada vez mais otimizados. A redução no uso de GLP é uma prioridade interna e, dessa forma, busca-se utilizar fontes menos poluentes como carrinhos elétricos e veículos guiados automaticamente (AGVs). Para reduzir o uso de empilhadeiras, alguns processos e embalagens também foram aprimorados.

Desde 2014, o querosene não é mais utilizado como fonte de energia na planta de Pederneiras. Essa eliminação foi possível graças a uma alteração no processo de lavagem de máquinas e componentes, que passou a não utilizar mais água aquecida (que demandava querosene para seu aquecimento). Essa melhoria contribuiu também para a redução das emissões de gás carbônico da unidade.

Matriz energética - Pederneiras (SP)



A fábrica de Pederneiras também utiliza o óleo diesel como combustível para o teste dos equipamentos produzidos e importados. Esse consumo vem sofrendo pouca variação, devido principalmente ao fato de o portfólio de máquinas produzidas pela unidade não ter sofrido alterações significativas nos últimos dois anos.

Diesel	
2014	0,74 GJ/un.
2015	0,77 GJ/un.
2016	0,71 GJ/un.

Entre 2015 e 2016, o consumo total de energia na planta de Pederneiras foi reduzido e a matriz energética tem se tornado cada vez mais limpa, com a redução no consumo de GLP. Entre os anos de 2012 e 2016, o consumo de energia elétrica por unidade produzida foi reduzido em cerca de 30% e o de GLP, em 57%.

Grande parte desses resultados pode ser atribuída ao programa de Eficiência Energética que teve início em 2012 e continua consistente até os dias de hoje na unidade. Dele participam todas as áreas internas, que sugerem metas envolvendo a geração de ideias voltadas à redução de

consumo de energia. O programa conta com o suporte contínuo da área de comunicação para conscientizar e engajar todos os funcionários. Nesse sentido, várias iniciativas foram incorporadas nos últimos dois anos:

- Troca de lâmpadas por modelos do tipo LED nas áreas externas.
- Aprimoramento no uso das estufas.
- Implantação de melhorias na iluminação noturna, eliminando o excesso de lâmpadas acesas nesses períodos.
- Programas de caça-vazamentos de ar, em busca do desperdício de ar comprimido em equipamentos.
- Otimização das rotas de empilhadeiras.
- Substituição de empilhadeiras por carrinhos elétricos para aprimorar o transporte de materiais.
- Realização de auditorias de eficiência energética em todas as áreas.
- Instalação de "skylights" nos telhados das áreas de solda e linhas de montagem para aproveitamento da iluminação natural.
- Utilização de timers liga/desliga em alguns equipamentos.
- Otimização na utilização dos equipamentos de ar condicionado, por meio do redimensionamento da capacidade dos equipamentos utilizados para cada ambiente.

Fonte de energia	Ano	Consumo total (GJ)	Produção(*)	Consumo por unidade produzida
ELÉTRICA	2014	24.052	12.656	1,9
	2015	13.993	6.944	2,0
	2016	9.174	4.805	1,9
GLP	2014	8.490	5.087	1,7
	2015	4.231	2.630	1,6
	2016	2.447	2.433	1,0

(*) Pá carregadeira, Caminhão Articulado, Motoniveladora, Escavadeira, Compactador de Solo, Retroescavadeira, Eixos, Cabines e Chassis Exportação. Unidades produzidas considerando-se o uso ponderado das fontes de energia. As Motoniveladoras e Retroescavadeiras deixaram de ser produzidas em Pederneiras no ano de 2015.

Água

Curitiba (PR)

O abastecimento da fábrica de Curitiba é feito por meio da rede pública e de três poços artesianos que fornecem água procedente do lençol freático do Aquífero Guabirotuba. Ao longo dos últimos anos, houve variações nos percentuais de retirada correspondentes a cada uma das fontes, mas os poços se mantiveram como os principais provedores.

Consumo de água por fontes hídricas – Curitiba (PR)

Ano	Abastecimento público	Poços artesianos
2014	22%	78%
2015	16%	84%
2016	29%	71%

São três poços outorgados pelo Instituto das Águas do Paraná, dois deles com validade até o ano de 2018 e o terceiro até 2025.

Volumes utilizados dos poços (em m³) – Curitiba (PR)

Ano	Poço 2	Poço 3	Poço 4
2014	78.650	34.049	-
2015	75.111	17.655	-
2016	52.405	12.344	347

Em 2015 e 2016, o consumo de água por unidade produzida na planta apresentou um aumento decorrente das reduções e ajustes nos volumes de produção.

Consumo de água por unidade produzida – Curitiba (PR)

Ano	Volume (m³)	Produção - caminhões, ônibus, motores, cabines	Volume/ unidade produzida (m³/ unid.)
2014	144.555	88.327	1,64
2015	110.598	35.425	3,12
2016	85.704	26.514	3,23

As iniciativas voltadas à reutilização de água nos processos produtivos continuam gerando bons resultados. A planta de Curitiba possui a meta de reutilizar 3.000 m³ entre os anos de 2016 e 2018. Até os primeiros meses de 2017 já havia atingido 84% dessa meta, reutilizando 2.534 m³. Entre as principais iniciativas para a redução do consumo e o reaproveitamento de água estão algumas melhorias implantadas no processo de pintura de cabines.

Pederneiras (SP)

A fábrica de Pederneiras é totalmente abastecida por meio de dois poços artesianos, que têm como fonte o lençol freático do Aquífero Formação Serra Geral. Ambos têm outorga para uso expedida pelo Departamento de Águas e Energia Elétrica (DAEE), com validade até o ano de 2021.

Entre 2015 e 2016, a unidade utilizou 7% do volume de água outorgado para o poço 1 (7 m³/hora – 2 h/dia) e 50% do referente ao poço 2 (18 m³/hora – 5 h/dia). Mesmo com a melhoria contínua no processo de lavagem de máquinas e componentes, que resulta na redução do volume total de água, houve um aumento na relação m³/hora de produção, principalmente devido à queda no volume de produção no ano de 2016. Considerando que grande parte do consumo de água da planta (em sanitários, bebedouros, refeitório etc.) ocorre independentemente do número de máquinas produzidas, esse fato acaba impactando a relação m³/hora.

Consumo de água na unidade de Pederneiras (SP)

Ano	Volume (m³)	Hora de produção	Volume/ Hora de produção
2014	22.766	512.065	0,04
2015	16.014	302.381	0,05
2016	13.811	181.254	0,08

Emissões

Para o controle de emissões atmosféricas, a Volvo Brasil conta com um programa de automonitoramento que prevê a medição anual de todas as fontes emissoras. Uma vez que a neutralização das plantas em emissões de CO₂ é um dos objetivos da organização, cabe destacar que esta também conta, desde 2011, com uma “Diretriz para Plantas Neutras em CO₂” (GUI 002-0002). A norma institui um padrão comum para que todas as plantas do Grupo possam comunicar de forma confiável a iniciativa de se neutralizar em emissões de CO₂.

Curitiba (PR)

Emissões atmosféricas totais – Curitiba (PR)

	2014	2015	2016
NOx	18,98 ton	17,38 ton	15,78 ton
CO₂	6407,3 ton	5101,8 ton	5076,8 ton
SO₂	2,73 ton	1,53 ton	1,43 ton
HCFC (R22)	62,2 kg	122,58 kg	93,8 kg

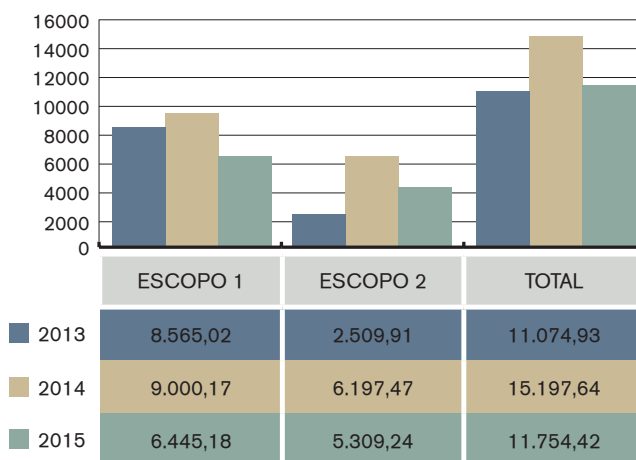
Emissões atmosféricas por unidade produzida – Curitiba (PR)

Calculadas conforme diretrizes internas do Grupo Volvo

ANO	NOx (kg/unidade)	SO ₂ (kg/unidade)	CO ₂ (kg/unidade)	HCFC (R22) (g/unidade)
2014	0,215	0,031	72,54	0,65
2015	0,490	0,043	144,01	3,46
2016	0,595	0,054	191,47	3,43

A seguir, são apresentados os dados de emissões segundo os parâmetros do Greenhouse Protocol Initiative (GHG Protocol). Eles se referem ao total de emissões por escopo, sendo que o Escopo 1 diz respeito às fontes de emissão que pertencem ou são controladas pela empresa (emissões diretas), enquanto o Escopo 2 contabiliza as emissões de GEE provenientes da geração e distribuição da energia elétrica e térmica consumidas pela empresa (emissões indiretas).

Gráfico de Emissões de GEE (Inventário de GEE)



* Por questões internas, os dados referentes ao ano de 2016 serão inventariados apenas no segundo semestre de 2017.

Pederneiras (SP)

Como resultado das iniciativas voltadas à redução do consumo de GLP como, por exemplo, a otimização de empilhadeiras e estufas, a unidade de Pederneiras registrou redução nas emissões de gases como CO_x, SO_x e NO_x provenientes da queima de combustíveis. A partir de 2015 foi necessária uma adequação no cálculo de emissão de CO₂, que resultou na variação dos valores de emissão. Entretanto, conforme a tabela seguir, é possível perceber o resultado positivo das iniciativas voltadas à redução do consumo de GLP em 2015 e, de forma mais significativa, em 2016.

Emissões atmosféricas na unidade Pederneiras (SP)

Calculadas conforme diretrizes internas do Grupo Volvo

Produto (kg)	2014	2015	2016
NOx	1001	406	234
CO₂	311.262	357.298	207.084
SO₂	221	143	34
Solventes	35.373	17.968	11.285
HCFC (R22) quantidade instalada	16	-	-
HCFC (R22) consumo	-	-	-

De acordo com as especificações legais aplicadas no estado de São Paulo, o controle de emissões em Pederneiras é feito por balanço de massa. A planta de Pederneiras monitora as emissões indiretas de CO₂ provindas da geração de energia elétrica.

Efluentes

Curitiba (PR)

A planta de Curitiba dispõe de Estação de Tratamento de Efluentes (ETE) para todos os resíduos líquidos gerados em suas atividades industriais. A planta também conta com uma ETE exclusiva para os efluentes que precisam de tratamento especial, oriundos da unidade de pintura dos veículos (prédio 220). Após passar por processo físico-químico nas estações, os efluentes são liberados na rede de esgoto municipal.

O volume total de efluentes gerados e tratados sofreu uma redução de cerca de 33% nos últimos três anos.

Volume total de efluentes industriais gerados e tratados – Curitiba (PR)

Ano	m³
2014	105.368
2015	83.920
2016	70.515

Parâmetros de qualidade para a geração efluentes Curitiba (PR)

Parâmetro	Resultado 2014 (mg/l)	Resultado 2015 (mg/l)	Resultado 2016 (mg/l)
DQO*	1.205	1.069	1.130
DBO**	693	564	608
Cádmio	0,05	<0,05	0,05
Cromo total	0,05	<0,05	0,05
Cobre	0,1	<0,05	0,05
Chumbo	0,1	<0,01	0,10
Mercúrio	0,001	<0,001	0,0010
Níquel	0	0,23	0,40
Prata	0,05	<0,05	0,05
Estanho	0,5	0,50	0,05
Zinco	0,55	0,85	2,60
Cianetos livres	0,006	0,0035	0,025

* DQO – Demanda Química de Oxigênio

** DBO – Demanda Biológica de Oxigênio

Pederneiras (SP)

A planta de Pederneiras trata 100% do seu efluente industrial, que é descartado na rede de esgoto. No primeiro semestre de 2017 estão sendo realizados testes para reuso da água. A unidade monitora o volume total de efluentes industriais tratados, que totalizou 1.840 m³ em 2015 e 1.120 m³ em 2016. Desde 2007, está em operação a Estação de Tratamento de Efluentes que utiliza o processo físico-químico de tratamento de 3.000 litros/hora. Por meio dessa estação, a unidade de Pederneiras trata todos os resíduos provenientes da lavagem de máquinas e peças do prédio da Pintura e do prédio da Montagem de Escavadeiras. Após o devido tratamento, a água é descartada juntamente com o esgoto na rede municipal, dentro dos parâmetros estabelecidos em contrato com o órgão responsável.

Parâmetros de qualidade para a geração efluentes - Pederneiras (SP)

	2014	2015	2016	Requisitos Ambientais (Grupo Volvo)	CETESB - Decreto Nº 8468/76 Art. 19A
Parâmetro	(mg/l)	(mg/l)	(mg/l)		
DQO**	NA	NA	NA	NA	NA
DBO*	338,00	550	40,4	NA	NA
Cádmio	0,00	0,00	0,00	0,10	1,50
Cromo Hexavalente	0,01	0,01	0,01	0,10	1,50
Cobre	0,00	0,06	0,00	0,50	1,50
Níquel	0,00	0,00	0,00	0,50	2,00
Prata	0,00	0,00	0,00	0,10	1,50
Estanho	0,03	0,01	0,01	2,00	4,00
Mercúrio	0,00	0,00	0,00	0,05	1,50
Cianetos (CN)	0,04	0,04	0,00	0,20	0,20

* DQO – Demanda Química de Oxigênio

** DBO – Demanda Biológica de Oxigênio

Entre 2015 e 2016, não ocorreram derramamentos nem impactos negativos causados por descartes de água e drenagem em corpos d'água e seus habitats nas plantas de Curitiba (PR) e Pederneiras (SP).

Gerenciamento de resíduos

O Sistema de Gestão Ambiental do Grupo Volvo descreve procedimentos que orientam o manejo de resíduos em cada unidade, bem como sua destinação. Uma vez separados, eles podem ser reciclados, coprocessados, rerrefinados, incinerados ou, no caso de restos de alimentos, integrar a alimentação de animais.

No Brasil, a organização mantém um Programa de Gerenciamento de Resíduos Sólidos (PGRS), que monitora e controla a identificação, a separação, o armazenamento e o transporte dos resíduos perigosos e não perigosos. A Volvo não importa, exporta ou transporta esses resíduos internacionalmente.

Curitiba (PR)

Desde 2008, a planta de Curitiba não envia nenhum tipo de resíduos para o aterro (sanitário ou industrial). Nos últimos três anos, houve uma significativa redução no volume total de resíduos perigosos e não perigosos gerados pela unidade. Esse resultado é devido tanto a iniciativas voltadas à gestão de resíduos quanto ao ajuste nos volumes de produção.

Destinação/volume de resíduos gerados por unidade produzida – Curitiba (PR)

Tipo de resíduo	Resíduos perigosos (kg)		Resíduos não perigosos (kg)	
	2014	2015	2014	2015
Reciclagem, incluindo sucata metálica	329.809	159.500	3.229.747	2.162.480
Destinação com recuperação de energia/coprocessamento	688.774	528.320	2.278.375	1.586.840
Destinação sem recuperação de energia	225	184	516.166	439.890
Enviados ao aterro sanitário	0	0	0	0
Total	1.018.808	688.004	6.024.288	4.189.150
Geração do tipo por unidade (kg/unid.)	11,5	19	68,2	118,2

Os dados referentes ao ano de 2016 foram contabilizados conforme as novas diretrizes do Grupo Volvo

Destinação/volume de resíduos gerados por unidade produzida a partir de 2016– Curitiba (PR)

Tipo de resíduo	Resíduos perigosos (kg)	Resíduos não perigosos (kg)
	2016	2016
Reciclagem, exceção sucata	127.750	887.337
Reciclagem, incluindo sucata metálica	-	405.108
Reciclagem, outros resíduos metálicos	-	659.358
Compostagem	-	73.280
Destinação com recuperação de energia/coprocessamento	330.460	1.243.110
Destinação/coprocessamento sem recuperação de energia	80	840
Tratamento de resíduos - contrato de empresa especializada	-	-
Total	443.210	3.269.060
Geração do tipo por unidade (kg/un.)	16,7	123

Pederneiras (SP)

A unidade vem registrando nos últimos anos uma grande variação na quantidade de resíduos, principalmente no volume de resíduos não perigosos, uma vez que, com a parada de produção das motoniveladoras e retroescavadeiras, alguns materiais como, por exemplo, dispositivos e peças obsoletas passaram pelo processo de sucateamento, aumentando assim a relação da quantidade de resíduos por unidade produzida.

Entre os impactos positivos, no ano de 2016 registrou-se uma redução no volume de resíduos enviados para aterro industrial. Isso ocorreu pelo fato de descartes de materiais como isopor, mantas de polietileno, discos de desgaste, entre outros, passarem a ser classificados e destinados como resíduos recicláveis. Essa redução também foi impactada pelo descarte de alguns EPIs (Equipamento de Proteção Individual) que anteriormente eram descartados em aterro industrial e atualmente são enviados para coprocessamento, desde o final de 2015.

Destinação/volume de resíduos gerados por unidade produzida – Pederneiras (SP)

Tipo de resíduo	Resíduos perigosos (kg)			Resíduos não perigosos (kg)		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016
Reciclagem, incluindo sucata metálica	133.306	57.708	32.258	1.476.518	1.126.393	698.270
Destinação com recuperação de energia/coprocessamento	95.190	108.715	50.184	0	0	0
Destinação sem recuperação de energia	16	0	5	0	0	0
Enviados ao aterro sanitário	51.585	44.590	16.660	50.645	32.675	40.835
Total	280.097	211.013	99.107	1.527.163	1.159.068	739.105
Geração do tipo por unidade (kg/unid.)	87	110	94	475	606	703

Biodiversidade e conformidade

Curitiba (PR)

A preservação da biodiversidade nos espaços onde atua é uma preocupação constante da Volvo. Mais da metade (65%) do terreno que abriga a planta de Curitiba, com 1,3 milhão de metros quadrados de extensão, faz parte de uma unidade de conservação. Trata-se da Área de Proteção Ambiental (APA) Estadual do Rio Passaúna, localizada entre a capital e os municípios de Almirante Tamandaré, Araucária e Campo Largo, na região metropolitana. A planta de Pederneiras, por sua vez, não se situa dentro de áreas protegidas ou adjacentes a elas. De toda forma, quaisquer intervenções realizadas pela organização, como a execução de obras ou a remoção de árvores, por exemplo, atendem sempre aos requisitos legais, com licenciamento emitido pelo órgão ambiental competente.

De modo a contribuir ainda mais para a proteção da biodiversidade no entorno da planta de Curitiba, a Volvo realiza diagnósticos ambientais e mantém desde 2007 o Centro Volvo Ambiental, um espaço para estudantes, pesquisadores, educadores, grupos de escoteiros, funcionários da Volvo e seus dependentes e para a comunidade em geral, com atividades de cultura, educação, empreendedorismo e lazer associadas ao meio ambiente.

Pederneiras (SP)

Desde setembro de 2015 a fábrica de Pederneiras (SP) conta com um viveiro com mais de vinte tipos de árvores nativas, frutíferas e urbanas. O projeto foi viabilizado em parceria com a Prefeitura Municipal e construído internamente, utilizando madeira reaproveitada dos processos produtivos. Os funcionários, clientes, fornecedores e demais visitantes são estimulados a plantar sementes, podendo levar mudas para plantio em suas casas ou empresas. Em 2016 a iniciativa foi expandida com a criação de um pomar e de uma área de convivência. Já foram distribuídas mais de 1.500 mudas, que contribuem para a neutralização de 103 toneladas de CO₂. Além do impacto ambiental positivo, o Viveiro de Mudas reforça o compromisso da Volvo com a comunidade local e com a preservação da biodiversidade.



Rede de distribuição

Equipes competentes e comprometidas com a satisfação e com o sucesso dos clientes integram a ampla rede de distribuição do Grupo Volvo no Brasil e na América Latina. A relação de parceria com concessionárias e distribuidores é fortalecida por meio de investimentos contínuos em programas de capacitação e desenvolvimento.

Caminhões e ônibus

O Programa 100% foi desenvolvido para aumentar a satisfação dos clientes e a rentabilidade dos negócios das concessionárias por meio de processos padronizados, avaliações de desempenho, planejamento, controle e melhoria das operações. Alinhado com os critérios de excelência da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ), o Programa está estruturado em três níveis:

- Ciclo Bronze: compromisso com a organização e com a disciplina;
- Ciclo Prata: compromisso com processos e seus controles;
- Ciclo Ouro: compromisso com a melhoria contínua.

Rede de concessionárias de ônibus e caminhões

	Local	Concessionárias
	Brasil	94
	Demais países da América Latina	73

Rede de distribuição de equipamentos de construção

	Local	Distribuidores
	Brasil	28
	Demais países da América Latina	61

Rede de Centros Autorizados da Volvo Penta

	Local	Centros Autorizados
	Brasil e demais países da América Latina	126

Periodicamente a Volvo realiza auditorias nas concessionárias para certificação e identificação de oportunidades de melhorias. As equipes internas são continuamente estimuladas a participar de grupos de trabalho para implantação dessas melhorias. No final de 2016, cerca de 65% da rede de concessionárias de caminhões e ônibus havia atingido a certificação Ouro, sinalizando o compromisso com a qualidade dos serviços oferecidos aos clientes.

Em 2016 o Programa 100% foi reestruturado para incorporar a metodologia do Volvo Production System (VPS), em sintonia com os objetivos estratégicos do Grupo Volvo. Para alinhar as concessionárias com esses novos desafios, foi realizado um encontro de especialistas do Programa 100% Volvo da rede, que incluiu representantes do Brasil e também da Argentina, do Chile, da Colômbia e do Peru. Durante esse evento, foram apresentadas as ferramentas de qualidade e a maneira de aplicá-las para apoiar a resolução de problemas reais que ocorrem na rede. O grupo visitou a fábrica de motores (Powertrain) para conferir aplicação prática dos principais conceitos do VPS. Durante o ano de 2017, a nova metodologia estará sendo testada em um projeto-piloto na concessionária Rivesa, localizada na cidade paranaense de Cambé. Em 2018 o novo formato deverá ser estendido para todas as concessionárias.

Em termos ambientais, a Volvo estabelece critérios associados ao licenciamento ambiental, controle de água e efluentes, gerenciamento de resíduos, prevenção de passivos, entre outros aspectos. São realizadas auditorias específicas do DOS (Dealer Operation Standard), contando com o suporte da área de Meio Ambiente da Volvo. No final de 2016, o status ambiental da rede de concessionárias era de 80%.

A Volvo busca investir continuamente no desenvolvimento das equipes técnicas e comerciais que integram a sua rede de distribuição. Em 2015, a partir de um levantamento de competências da rede e do mapeamento da qualificação técnica das oficinas, foi realizada uma reestruturação nos programas de capacitação técnicos. Dessa forma, desenvolveram-se novos programas segmentados em caminhões e ônibus, com carga horária concentrada e totalmente focados no dia a dia das oficinas. Atualmente, são ofertados 50 cursos presenciais com 600 horas de treinamento presencial para uma formação completa (caminhões e ônibus) e 2000 horas de treinamento por meio de e-Learning. Além do treinamento técnico, são oferecidas à rede capacitações nas áreas de gestão (liderança, atendimento, imagem de marca, recursos humanos), comercial (venda e pós-venda) e condução (com foco em segurança e economia).



Equipamentos de construção

Para estimular a rede de distribuição a entregar de forma consistente os produtos e serviços das marcas Volvo e SDLG, a área de equipamentos de construção utiliza o Dealer Operating Standard (DOS). Trata-se de um programa global de desenvolvimento de distribuidores que estabelece padrões para as áreas de administração geral, gestão da marca e comunicação de marketing, vendas de máquinas, logística de peças, serviço e pós-venda, desenvolvimento de competências, entre outras. Em 2016, o DOS passou por uma revisão e a equipe da Volvo CE avaliou nove casas matrizes dos seus principais distribuidores no Brasil e na América Latina.

Por meio de sua área de Desenvolvimento de Competências, a Volvo CE oferece um amplo leque de capacitações presenciais e online. Os treinamentos estão estruturados em quatro grandes eixos: técnico (voltado aos técnicos mecânicos de oficina e de campo), comercial vendas (para vendedores e engenheiros de vendas), comercial pós-venda (voltado ao pós-venda e a alguns sistemas) e mercado (treinamentos oferecidos a clientes e relacionados à operação e à manutenção básica de equipamentos). Os programas de treinamento são oferecidos por meio dos portais Volvo CE Learning Center e Competence in Focus, que, além da gestão dos treinamentos presenciais, ainda disponibilizam cursos de e-learning e aulas gravadas em vídeo.

Em 2016 a área de Desenvolvimento de Competências da Volvo CE lançou o Programa Sales Samurai para desenvolver profissionais e equipes comerciais de alta performance na rede de distribuição. O programa completo possui 24 módulos e 5 níveis (faixas). Entretanto, apenas o primeiro deles é mandatório. Os participantes e seus superiores podem definir um plano de desenvolvimento e escolher os demais conteúdos, associando o treinamento com os interesses de cada mercado e o perfil dos clientes.

Motores marítimos e industriais

O principal programa de desenvolvimento e certificação da rede de Centros Autorizados da Volvo Penta é o Dealer Operating Standard (DOS). Anualmente, a organização aplica um questionário nos moldes de uma auditoria para avaliar desde questões financeiras, tratativas de problemas de serviço e garantia até riscos ambientais. A partir dessa avaliação, são demandados planos de ações anuais para cada Centro Autorizado.

Para desenvolver competências nos Centros Autorizados, a organização utiliza as ferramentas “Volvo Penta Professionals” e “Training Paths”. A primeira iniciativa envolve uma avaliação online que deve ser realizada anualmente por cada um dos técnicos da rede de centros autorizados. As respostas desses questionários possibilitam que a Volvo Penta, a concessionária e o próprio técnico tenham uma fotografia do nível de conhecimento. Com essa informação, é possível identificar as áreas de conhecimento nas quais o técnico encontra mais dificuldades e recomendar o “Training Path” ideal para nivelar o conhecimento a fim de cobrir essas eventuais lacunas. Os “Training Paths” são blocos de treinamentos que se diferenciam por nível de aprofundamento e, conseqüentemente, apresentam diferentes percentuais de dificuldade. Por meio dessa estratégia, os técnicos realizam os treinamentos que precisam, de acordo com o nível de conhecimento que já possuem, para seguir com o seu desenvolvimento de maneira contínua e fluida.



Reuso e reciclagem

A Volvo acredita em um modelo de desenvolvimento sustentável que permite devolver os materiais ao ciclo produtivo através da sua reutilização, recuperação, reparação e reciclagem, assegurando assim maior eficiência na utilização e gestão de recursos, custos mais competitivos para os clientes e maior sustentabilidade ao planeta.

Os caminhões da Volvo são desenvolvidos para que sejam facilmente desmontados e reciclados ao chegar ao final de suas vidas úteis. Metais como ferro, aço e alumínio representam 85% do peso de um caminhão. Os materiais restantes são constituídos basicamente por plástico, borracha e componentes eletrônicos. Além disso, a adoção de metodologias de manufatura enxuta (*lean manufacturing*) possibilita à organização utilizar

menos materiais, incorporando mais itens recicláveis, trabalhando com maior eficiência energética e reduzindo a geração de resíduos.

Muitos componentes são remanufaturados pela Volvo, ganhando uma nova perspectiva de vida. Depois desse processo, a peça tem a mesma validade de uma nova, além da qualidade e durabilidade igual, mas com menor preço e com a garantia de uma peça nova. Em 2015, foram realizadas diversas melhorias na área de Remanufatura da fábrica de Curitiba (PR). A Volvo investiu cerca de R\$ 2 milhões com foco em ganho de produtividade, melhorias de processo e redução de custos. Um exemplo envolveu a implantação de uma nova linha de lavagem de peças com tanques ultrassônicos, ampliando a capacidade da área e a qualidade do processo e do produto.



**ONE TEAM,
ONE DIRECTION**
Making it happen

Comunidade interna

O Grupo Volvo possui uma cultura de alto desempenho, pautada pelo engajamento dos funcionários e norteada por sólidos valores corporativos. A estratégia de gestão de pessoas está focada tanto em manter os funcionários engajados e comprometidos quanto em atrair os melhores talentos, em sintonia com o objetivo de ser o empregador mais admirado nos segmentos em que atua.

No Brasil, a Volvo está posicionada há alguns anos como uma das melhores empresas para se trabalhar, de acordo com renomadas publicações como Guia Você S/A e a pesquisa “Great Place to Work”.

- 58** Perfil dos funcionários
- 61** A diversidade e a inclusão como vantagens competitivas
- 63** Pesquisa de clima organizacional
- 64** Remuneração e carreira
- 66** Desenvolvimento profissional
- 68** Saúde e qualidade de vida
- 69** A segurança do trabalho faz parte de nossa essência
- 70** Planejando um futuro mais tranquilo



Perfil dos funcionários

Em 2016 a comunidade interna do Grupo Volvo no Brasil era formada por 2.915 profissionais, trabalhando nas unidades de Curitiba (PR) e Pederneiras (SP). Também integravam seus quadros 193 estagiários e 120 aprendizes.

A Volvo não tem uma política ou prática específica para priorizar a contratação de moradores da comunidade local. No entanto, de modo geral, são contratados membros da localidade para trabalhar nas suas duas fábricas sediadas no Brasil.

Geração de Emprego - Curitiba (PR)

CURITIBA	2014	2015	2016
Admissões	297	203	314
Taxa de rotatividade	11,60%	17%	18,9%
Tempo médio de casa	7 anos	8 anos	8,8 anos

CURITIBA (PR)

Número de funcionários segmentados por gênero e nível funcional – Curitiba (PR)

CURITIBA	2014			2015			2016		
CATEGORIA	HOMENS	MULHERES	TOTAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL
Presidente/VP	5	1	6	4	1	5	5	1	6
Diretores	28	4	32	30	4	34	26	4	30
Gerentes	82	8	90	93	18	111	99	16	115
Coordenadores	141	36	177	143	34	177	104	32	136
Administrativos	208	101	309	196	96	265	130	77	207
Técnicos	939	251	1190	901	266	1167	739	254	1047
Vendedores	71	4	75	105	34	139	98	24	122
Operacionais	1722	175	1897	1202	97	1299	867	66	933
TOTAL	3196	580	3776	2647	550	3197	2122	474	2596

Aprendizes	55	35	90	75	46	121	63	44	107
Estagiários	93	71	164	94	89	183	105	76	181

PEDERNEIRAS (SP)

Número de funcionários segmentados por gênero e nível funcional – Pederneiras (SP)

PEDERNEIRAS	2014			2015			2016		
CATEGORIA	HOMENS	MULHERES	TOTAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL
Diretores	1	0	1	1	0	1	1	0	1
Gerentes	6	1	7	6	1	7	6	1	7
Supervisores	24	5	29	16	5	21	12	4	16
Administrativos	11	4	15	6	2	8	3	0	3
Técnicos	80	24	104	73	22	95	70	17	87
Operacionais	517	18	535	270	8	278	200	5	205
TOTAL	639	52	691	372	38	410	292	22	319

Aprendizes	23	5	28	15	2	17	11	2	13
Estagiários	14	4	18	7	3	10	7	5	12

CURITIBA (PR)

Número de funcionários segmentados por gênero e idade - Curitiba (PR)

CURITIBA	2014		
CATEGORIA	HOMENS	MULHERES	TOTAL
Até 17 anos	24	16	40
18 a 24	121	50	171
25 a 29	454	117	571
30 a 39	1512	270	1782
40 a 49	793	102	895
50 a 64	291	25	316
65 ou mais	1	0	1
TOTAL	3196	580	3776

CURITIBA	2015			2016		
CATEGORIA	HOMENS	MULHERES	TOTAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL
Até 20 anos	1	0	1	1	0	1
20 a 29	360	122	482	238	94	332
30 a 39	1263	288	1551	982	236	1218
40 a 49	736	112	848	645	115	760
50 a 59	276	27	303	250	28	278
60 a 69	11	1	12	6	1	7
TOTAL	2647	550	3197	2122	474	2596

A partir de 2015 mudaram os critérios de segmentação dos dados.

Número de funcionários segmentados por gênero

CURITIBA	2014	2015	2016
Homens	3196	2647	2122
Mulheres	580	550	474
TOTAL	3776	3197	2596

Número de funcionários com deficiência

CURITIBA	2014	2015	2016
Total	202	173	157
TOTAL EM %	5,23%	5,4%	6,0%

PEDERNEIRAS (SP)

Número de funcionários segmentados por gênero e idade - Pederneiras (SP)

PEDERNEIRAS	2014		
CATEGORIA	HOMENS	MULHERES	TOTAL
Até 17 anos	9	3	12
18 a 24	57	14	71
25 a 29	120	18	138
30 a 39	268	12	280
40 a 49	127	4	131
50 a 64	58	1	59
65 ou mais	0	0	0
TOTAL	639	52	691

PEDERNEIRAS	2015			2016		
CATEGORIA	HOMENS	MULHERES	TOTAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL
20 a 29	91	19	110	64	11	75
30 a 39	182	11	193	148	10	158
40 a 49	72	5	77	56	4	60
50 a 59	26	2	28	23	1	24
60 a 69	1	1	2	1	1	2
TOTAL	372	38	410	292	27	319

Número de funcionários segmentados por gênero

PEDERNEIRAS	2014	2015	2016
Homens	639	372	292
Mulheres	52	38	27
TOTAL	691	410	319

Número de funcionários com deficiência

PEDERNEIRAS	2014	2015	2016
Total	32	20	16
TOTAL EM %	4,53%	4,9%	5,0%



A diversidade e a inclusão como vantagens competitivas

A diversidade é um componente essencial para o sucesso e a sustentabilidade dos negócios, estimulando uma cultura corporativa mais dinâmica e inovadora, contribuindo para aprimorar o relacionamento todos os *stakeholders* e agregando valor à marca. A diversidade faz parte dos nossos valores corporativos.

As lideranças da Volvo são continuamente estimuladas a incorporar os princípios da Diversidade e da Inclusão na gestão de suas áreas. Em 2016, pelo terceiro ano, a Volvo promoveu a Semana da Diversidade & Inclusão, evento que acontece simultaneamente em todas as unidades do Grupo pelo mundo. No período de 26 a 30 de setembro, os conceitos de Diversidade e Inclusão (D&I) foram debatidos e disseminados por meio de atividades envolvendo todos os funcionários, como apresentação de vídeos, dinâmicas, reuniões de equipes, treinamento de líderes, divulgação de informações, entre outras ações.

INCENTIVO À DIVERSIDADE DE GÊNERO

A Volvo adota no Brasil uma política para aumentar o número de mulheres na produção e em cargos administrativos, com iniciativas que incluem, por exemplo, a participação de mulheres nos comitês seletivos e o trabalho conjunto com consultorias de recrutamento e seleção. Em 2016, o percentual de mulheres que integrava as equipes da Volvo em Curitiba (PR) e Pederneiras (SP) era de 17,2%, similar ao apresentado pelo Grupo Volvo no mesmo período (17%). Esse número vem crescendo gradualmente ao longo dos últimos anos.

Desde 2007 existe um programa para que as mães, após o término da licença-maternidade, possam retornar ao trabalho com um impacto menor para os filhos pequenos. O expediente é cumprido de forma integral, mas parte em casa e parte na empresa, prevendo uma

carga de trabalho crescente nas dependências da empresa nos meses seguintes ao término da licença-maternidade, até o bebê completar um ano. Em 2016, a Volvo recebeu a certificação “Empresa que protege e apoia a mulher trabalhadora” da Secretaria de Saúde do Paraná. A iniciativa reconheceu a estrutura que a Volvo coloca à disposição de suas funcionárias para estimular a continuidade da amamentação dos bebês com leite materno após o retorno da licença-maternidade. Desde 2013 existe uma sala no ambulatório preparada para as mães esgotarem e armazenarem o leite.

	2014	2015	2016
Número de funcionárias que saíram de licença-maternidade	18	42	22
Percentual de funcionárias que retornaram da licença-maternidade e permaneceram no mínimo 12 meses após o retorno	94%	50%	72%

INCLUSÃO DE PROFISSIONAIS COM DEFICIÊNCIA

No ano 2000, a Volvo iniciou um programa para incluir, de forma sustentável, os profissionais com deficiência em seu ambiente de trabalho. Naquele ano, foram contratados profissionais com deficiência visual para atuar como inspetores de qualidade na linha de cabines.

A empresa atuou em três frentes: mapeando, com a ajuda de uma consultoria, quais tipos de deficiência se adequariam mais às posições e funções na fábrica de caminhões e ônibus em Curitiba; buscando parceiros para capacitar e formar pessoas com deficiência que pudessem ser incluídas no processo produtivo da companhia; e, por fim, preparando os demais funcionários para receber os novos colegas com alguma deficiência, trabalhando o processo de aceitação e inclusão dentro dos variados grupos que existem na empresa.

O processo de mapeamento aconteceu de 2000 a 2003, mas foi em 2006 que o projeto tomou proporções maiores, quando a Volvo estabeleceu uma parceria com a Universidade Livre para Eficiência Humana (Unilehu) e com o SENAI-PR, oferecendo o primeiro curso de Aprendizagem Industrial para Pessoas com Deficiência. Anualmente, são ofertadas para a comunidade duas turmas de aprendizes industriais exclusivas

para pessoas com deficiência (surdos/deficientes físicos). Também em 2010 foi introduzido o conceito de Incubadora de Talentos, por meio da qual os aprendizes e profissionais com deficiência, antes de iniciarem suas atividades nas áreas, têm aulas de Português e Matemática, Valores Corporativos, Relações Humanas, Teatro, Comunicação, Finanças Pessoais e Saúde, visando formar mão de obra qualificada e proporcionar a plena inclusão dos profissionais com deficiência no ambiente empresarial.

Internamente, os esforços estiveram sempre voltados para preparar o ambiente para receber os novos profissionais, sensibilizando lideranças e funcionários, oferecendo cursos de intérpretes de Libras e fazendo adaptações físicas, como instalação de piso tátil, elevador, rampas e sanitários especiais.

ESTÍMULO AOS JOVENS TALENTOS

A formação de novos talentos é incentivada pela Volvo por meio de dois programas: o Programa de Estágio – Volvo Student Experience, realizado em parceria com instituições de ensino, e o Programa de Aprendizagem, em cooperação com instituições como a Elo Agência de Apoio Social e Ambiental e o SENAI. A empresa busca incluir em seu Programa de Aprendizagem jovens estudantes do entorno da fábrica de Curitiba.

Os estagiários e menores aprendizes recebem, além da bolsa-auxílio, um amplo pacote de benefícios que inclui assistência médica, odontológica, transporte, seguro de vida, auxílio-farmácia, auxílio-lentes e armações de óculos, além de cestas de Natal e acesso à Associação Viking, entre outros.

A Volvo não tolera nenhuma forma de trabalho forçado, compulsório ou que desrespeite os direitos das crianças, tanto nas suas unidades fabris como nas unidades de seus concessionários, distribuidores e fornecedores. A idade mínima de emprego é a idade da conclusão escolar em nível obrigatório ou conforme a legislação vigente.



Pesquisa de clima organizacional

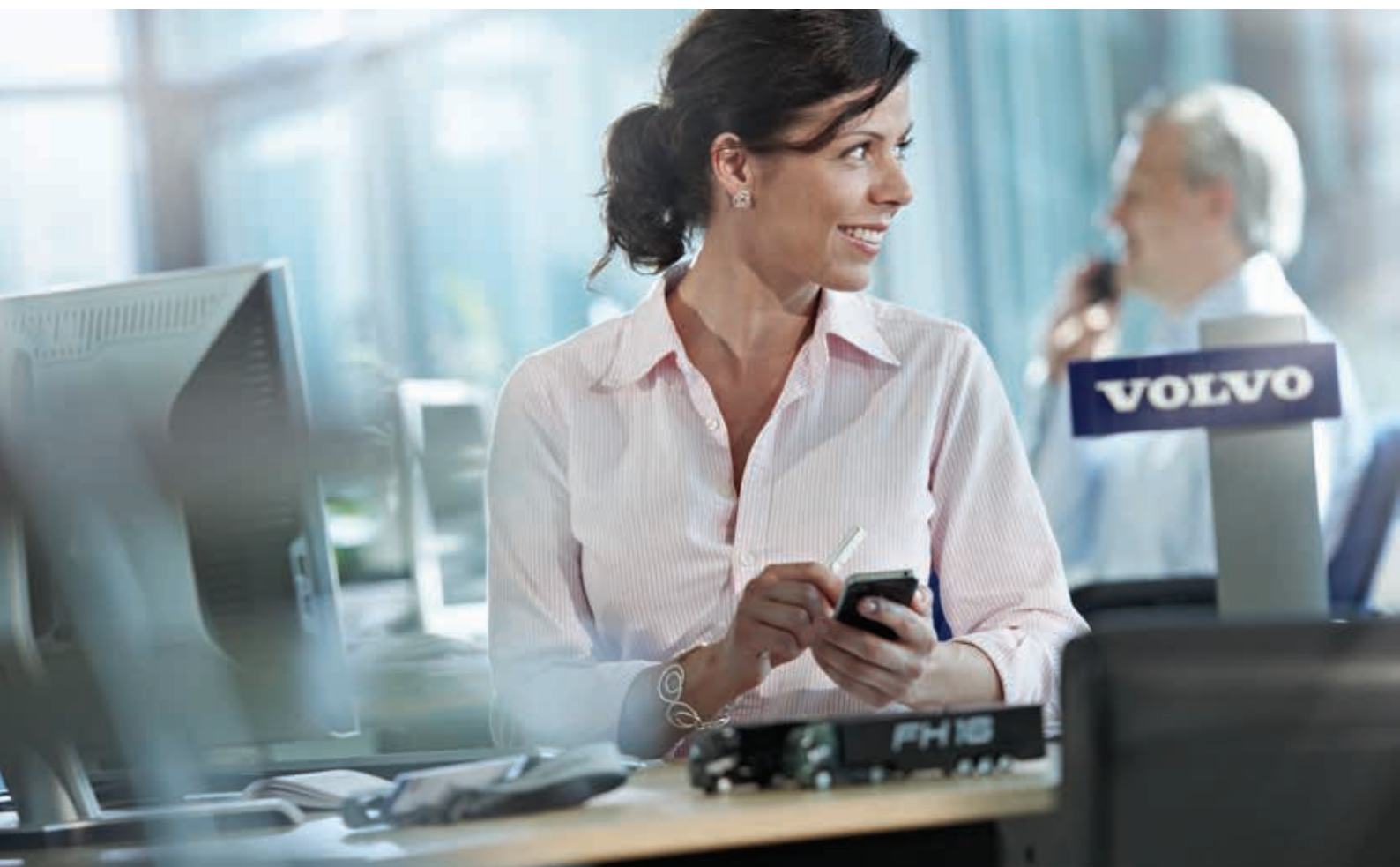
Um importante canal de comunicação do Grupo Volvo é sua pesquisa de clima organizacional – o Volvo Group Attitude Survey (VGAS). A pesquisa foi instituída em 1999 com o objetivo de medir, classificar e, principalmente, gerar oportunidades de melhoria na organização a partir da percepção dos funcionários. A participação dos funcionários é voluntária, e a pesquisa pode ser respondida de qualquer computador com acesso à internet. As senhas para a participação são distribuídas pelas lideranças.

As duas principais métricas dessa pesquisa são o Índice de Engajamento do Empregado (EEI), que mede o comprometimento do funcionário, e o Índice de Excelência em Desempenho (PEI), para medir a excelência em desempenho, a velocidade na execução e a qualidade. Também fazem parte da VGAS o Índice de Eficiência da Liderança (LEI) e um índice para medir a sintonia com os valores corporativos incorporado na edição de 2016.

Após a divulgação dos resultados da pesquisa, começam os workshops para discutir os resultados de cada área e estabelecer planos de ação. As últimas edições

da pesquisa realizadas com os funcionários da Volvo no Brasil registraram resultados acima da média do Grupo Volvo. O percentual de participação dos funcionários brasileiros costuma também ser maior que nas demais unidades, o que valoriza ainda mais o resultado da pesquisa e a torna um importante instrumento de melhoria de desempenho das equipes.

	2014		2015		2016	
Pesquisa de Clima	Brasil	Global	Brasil	Global	Brasil	Global
Índice de Engajamento do Empregado (EEI)	88%	81%	89%	71%	86%	72%
Índice de Excelência em Desempenho (PEI)	86%	83%	89%	73%	85%	72%



Remuneração e carreira

A Volvo acredita que uma política salarial consistente e uma carteira de benefícios atrativa estimulam e reconhecem a performance dos profissionais - e incentivam o desenvolvimento contínuo das pessoas. Esses incentivos são bastante importantes para a manutenção de um ambiente de trabalho diferenciado e que estimula os profissionais a explorar suas competências e potencialidades. É importante mencionar que os benefícios oferecidos aos funcionários efetivos são estendidos aos funcionários com contrato por tempo determinado.

A política salarial é definida com base nas melhores práticas de mercado, e a remuneração é estabelecida com base em um modelo robusto de remuneração, que considera a remuneração praticada pelas empresas concorrentes e é aferida por um modelo de avaliação de cargos elaborado pela consultoria Mercer, que considera a contribuição, complexidade e responsabilidades inerentes a cada função. As tabelas salariais são monitoradas continuamente por meio de pesquisas salariais realizadas por consultorias especializadas.

O atingimento de metas de alto desempenho e o reforço à cultura de excelência são incentivados pelo sistema de avaliação de desempenho e pelas práticas de remuneração. A Volvo foi pioneira no estado do Paraná em implantar um Programa de Participação nos Lucros e Resultados (PL&R), em 1984. O programa, composto por três níveis de objetivos (metas corporativas, objetivos dos principais processos da organização e indicadores da equipe ou do profissional), teve importante revisão em 2015, com a vinculação dos potenciais de pagamento ao volume de produção, garantindo aos funcionários a proporcionalidade do benefício, mesmo em momentos de crise. A Volvo considera que esse modelo de cascadeamento de objetivos é muito importante para a disseminação dos objetivos da empresa para todos os níveis da organização, auxiliando no processo de alinhamento dos objetivos individuais aos resultados desejados pela organização.

Todos os empregados têm acesso ao Programa de PL&R, com exceção da equipe de vendas, que participa

de remuneração variável distinta baseada em parâmetros diretamente relacionados a vendas, e de altos executivos, que participam de programa de bonificação de executivos baseado nos resultados do negócio.

Planejamento de carreira

O Grupo Volvo está implementando uma nova versão do modelo de gestão de carreira e remuneração, simplificando e consolidando as conexões entre os diversos subsistemas de RH, principalmente remuneração, gestão da performance, reconhecimento, gestão de talentos, carreira e recrutamento – este, muito importante em função da divulgação das vagas existentes não só no site do Brasil, mas também nos diversos países onde a Volvo atua. Ao ter acesso à informação de quais são as oportunidades existentes e onde elas estão, o profissional pode tomar as decisões para execução e/ou atualização de seu plano de carreira.

Implantado em 2002, o Personal Business Plan (PBP), ou Plano de Negócios Pessoal, é uma ferramenta global, eletrônica e aplicada em todo o Grupo Volvo. Esse processo é fundamentado no diálogo e na comunicação entre o superior imediato e os membros de sua equipe, com o objetivo de identificar oportunidades para alavancar o desempenho através do alinhamento dos objetivos individuais com os objetivos do negócio. Seu ciclo anual compreende quatro etapas-chave: a compreensão dos objetivos da unidade de negócio/corporativos, o estabelecimento dos seus objetivos no início do ano, a avaliação do progresso na metade do ano e a avaliação de desempenho no final do ano.

Além da possibilidade de diálogo com a liderança e o feedback imediato, o funcionário tem claro quais são seus objetivos anuais, seus avanços e as metas de desenvolvimento de competências. Esses diálogos são muito importantes não só para a gestão do desempenho, mas também para o processo de plano de carreira. Por meio do conhecimento dos planos do funcionário, a liderança pode auxiliar na consolidação desse plano e também em sua execução, buscando alternativas que propiciem ao funcionário contato com atividades que possam ajudá-lo a se preparar para os próximos passos da carreira. Também é papel fundamental da liderança instigar sua equipe para que cada um perceba seu potencial para crescer na carreira dentro do time ou em outros times adequados ao perfil de cada pessoa.

A liberdade de associação é uma das premissas expressas no Código de Conduta do Grupo Volvo. Até o momento, não foram detectados casos de violação desse direito. No entanto, os funcionários contam com o Comitê de Ética para realizar denúncias de qualquer natureza. A Volvo segue os padrões e limites determinados pela legislação quanto às práticas de negociação coletiva. Os acordos firmados com sindicatos abrangem todos os funcionários.

Ainda que a notificação antecipada de mudanças operacionais não esteja especificada nos acordos de negociação coletiva, a Volvo busca comunicar alterações com antecedência, abrindo espaço para esclarecimentos e orientações.

Referências de remuneração	2014	2015	2016
Média salarial da Volvo do Brasil	R\$ 6.100,78	R\$ 6.554,89	R\$ 6.954,86
Proporção do salário mais baixo comparado ao mínimo local*	3,05	3,10	3,10

*Cálculo obtido através do salário mais baixo da operação dividido pelo salário mínimo vigente no mês de dezembro de cada ano.



Desenvolvimento profissional

A Volvo busca estimular de forma contínua o desenvolvimento pessoal e profissional de seus funcionários, contribuindo para o aumento do capital intelectual da organização. A empresa mantém um programa de educação que fornece bolsas de estudos para funcionários, desde complementação do ensino médio até doutorado.

A Volvo também concentra esforços em parcerias estabelecidas com instituições de ensino (Universidade Positivo, ISAE/Fundação Getúlio Vargas, Fundação Dom Cabral, PUCPR, UNIFAE, UTFPR, entre outras), que permitem o compartilhamento de renomados profissionais e também desenvolvem projetos customizados para o negócio Volvo.

Na área de educação complementar e técnica, os funcionários participam de treinamentos que abrangem cursos de natureza técnica-operacional e de desenvolvimento comportamental. A área de Treinamento Técnico foi criada em 1996, inspirada na primeira escola técnica da Volvo, criada dentro da planta de Tuve, na Suécia. Nesses 20 anos, a área cresceu e acompanhou os movimentos da Volvo para o avanço da tecnologia de manufatura e eletrônica dos veículos da marca.

Já foram promovidas 269.000 horas de treinamento, com 225.000 participações nos cursos.

Em 2014, o Grupo Volvo inaugurou a sua Universidade Corporativa para oferecer aos funcionários de todo o mundo cursos presenciais, à distância e de forma mista nas áreas de gerenciamento de projetos, engenharia e compras, operações, liderança, gestão, entre outras.

As necessidades das pessoas e as especificidades das diversas áreas e atividades são consideradas na montagem dos programas de Educação Corporativa. Nas linhas de montagem, onde a ausência de montadores por longos períodos prejudica a produção, foram desenvolvidos cursos autoinstrucionais, nos quais o funcionário tem a flexibilidade de estipular o horário e o tempo de dedicação a cada módulo, treinamento ou atividade. Além disso, os treinamentos desenvolvidos para os funcionários com deficiência visual possuem materiais em braille e aulas mediadas com intérpretes profissionais de Libras e intérpretes internos voluntários para auxiliar os surdos.

DESENVOLVENDO OS LÍDERES DO PRESENTE E DO FUTURO

A Volvo mantém desde 2001 um robusto programa de desenvolvimento de suas lideranças, por acreditar que líderes bem preparados conduzem equipes aos objetivos almejados. Em 2012, o Programa de Desenvolvimento de Lideranças Volvo (PDLV) incorporou conceitos adotados pelo Grupo Volvo.



Programa de Desenvolvimento de Lideranças Volvo

O Pipeline de Liderança Volvo tem quatro níveis – Líder Emergente; Líder de Pessoas; Líder de Líderes e Líder de Negócios – e é desenvolvido através de cinco grandes áreas de competências: Pensamento estratégico; Liderança inspiradora; Coragem e integridade; Execução e Autogerenciamento. A cada fase, novas competências precisam ser desenvolvidas pela liderança, de forma que resultem nas competências requeridas pelo novo nível de complexidade. Diversas estratégias são utilizadas para o desenvolvimento das lideranças: cursos, palestras, seminários, congressos, coaching, expatriação, job rotation, mentoring, visitas técnicas, gestão de projetos, entre outras.

Em 2015, a Volvo criou um novo canal desenvolvido para conectar e engajar as lideranças da Volvo e da rede de distribuição na construção de um novo futuro. Ele é composto por um portal web “Liderando um Novo Futuro” e uma série de boletins eletrônicos, divulgados de forma gradativa e contínua, disseminando as práticas já adotadas pelo Grupo Volvo e abordando a relação entre a sustentabilidade e a excelência na gestão, em sintonia com o Modelo de Excelência na Gestão (MEG) da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ). No portal, também são divulgados materiais de referência e exemplos de boas práticas de empresas que são referência em sustentabilidade no Brasil.

ESTÍMULO CONTÍNUO À INOVAÇÃO

A criatividade e a inovação tornaram-se condições essenciais para o desenvolvimento de empresas, pessoas e processos. Inovar é trazer para o presente uma solução para o futuro. É praticar a excelência no aprimoramento contínuo. A Volvo incentiva todos os funcionários a desenvolver uma cultura de inovação, buscando promover um ambiente favorável para que eles exercitem suas ideias.

Os dois principais programas internos de estímulo à inovação são o Programa I9 e o Prêmio Inovação. Criado em 2005, o Programa de Ideias I9 é um grande exemplo da cultura da Melhoria Contínua na Volvo do Brasil. Ele registra as melhorias sugeridas pelos funcionários e incentiva as equipes a realizá-las para trazer soluções e maior produtividade e qualidade aos processos internos. Em 2016, a área de GTO apresentou 54.337 sugestões de melhorias. O Prêmio Inovação foi criado em 2011 para reconhecer e premiar práticas inovadoras e está estruturado em três categorias: produto/serviço, processo produtivo e processo organizacional. Em seis edições, foram inscritos 519 projetos.



Saúde e qualidade de vida

Com o objetivo de contribuir para o bem-estar e a satisfação de seus funcionários, a Volvo disponibiliza um conjunto de serviços, benefícios e facilidades que vai além das exigências legais e é um dos mais completos planos do mercado.

Além da assistência médica e odontológica, os funcionários da Volvo contam com vários outros benefícios na área de saúde, como auxílio-farmácia, auxílio para lentes e armações de óculos, campanhas de vacinação, atendimento de emergência em domicílio, programa de controle do tabagismo e outras dependências químicas, apoio ao diabético e ao hipertenso, programa de nutrição clínica, Programa AtivaMente (conjunto de ações voltadas a cuidar dos fatores psicossociais). Em função

disso, são realizados treinamentos e várias campanhas educativas pontuais – agrupadas no Programa Viva sem Riscos – envolvendo funcionários e, no caso das campanhas, estendendo-se também aos terceiros que convivem no ambiente interno.

Investimento em saúde

2014	2015	2016
R\$ 34.400.000,00	R\$ 34.623.623,00	R\$ 33.277.307,00



A segurança do trabalho faz parte de nossa essência

A segurança em todos os aspectos faz parte da essência do Grupo Volvo. Nas fábricas de Curitiba e Pederneiras, todos os setores estão certificados pelo Sistema de Gestão em Saúde e Segurança Ocupacional (OHSAS 18001). A empresa realiza vários programas e ações educativas em segurança, voltados à promoção da saúde, de ambientes de trabalho seguros e focando também a prevenção de doenças ocupacionais e acidentes de trabalho, tais como: proteção respiratória, conservação auditiva, comportamento seguro, integração de novos funcionários, oficinas de segurança, simulados de emergências, treinamentos específicos para áreas como de Equipamentos de Proteção Individual, Equipamentos de Proteção Coletiva, entre outros.

O Cuidado Ativo é uma das práticas do Programa Comportamento Seguro. Ele é disseminado como uma das ações da Volvo para garantir a segurança de seus funcionários no trabalho, estimulando-os também a estender essa atitude na sua vida pessoal. A Volvo utiliza várias ferramentas de segurança, que são disseminadas com o apoio de multiplicadores internos especialmente capacitados.

Todos os funcionários da Volvo são representados por comitês formais que discutem assuntos relacionados à saúde e à segurança ocupacional: Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), Representação Sindical Interna e o Conselho de Saúde e Segurança do Trabalho. A Volvo também possui um Acordo Coletivo formalizado junto ao Sindicato dos Metalúrgicos, o qual contempla diversas cláusulas relacionadas à Saúde e Segurança do Trabalhador.

A Volvo monitora seu desempenho em saúde e segurança ocupacional através de indicadores proativos e reativos como horas de treinamento em prevenção de ocorrências, índice de prevenção de ocorrências, taxa de frequência, taxa de gravidade, incidência de doenças ocupacionais, fator acidentário de prevenção, percentual de funcionários com colesterol elevado, percentual de funcionários com peso saudável etc. Esses dados estão disponíveis para consulta pelos funcionários através do sistema de Gestão da Volvo na intranet.



Planejando um futuro mais tranquilo

PLANO DE PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR VIKINGPREV

Criado em 1994, o Vikingprev é o plano de previdência complementar dos funcionários do Grupo Volvo no Brasil. Todos os funcionários que entram em uma das empresas patrocinadoras podem aderir ao plano, passando a receber contribuições da empresa, independentemente de realizarem ou não suas próprias contribuições. Caso seja de seu interesse, o participante poderá agregar um valor ainda maior ao montante financeiro de sua conta através de contribuições voluntárias ou esporádicas. Mesmo que se desligue da empresa antes da aposentadoria, poderá continuar ligado ao plano como participante externo, exercendo o instituto do autopatrocínio ou do benefício proporcional diferido.

O Vikingprev contempla os seguintes benefícios: aposentadoria normal, aposentadoria por invalidez e pecúlio por morte. A Vikingprev encerrou o ano de 2016 com R\$ 514 milhões de reais em patrimônio e 3.543 participantes ativos.

Contribuições realizadas pelas patrocinadoras ao Vikingprev nos últimos três anos

2014	R\$ 15.353.279,20
2015	R\$ 16.163.071,69
2016	R\$ 16.118.248,61

PROGRAMA “DE OLHO NO FUTURO”

O programa de preparação para o pós-carreira da Volvo contempla todos os funcionários da empresa. São ofertados cursos, palestras e coaching adequados às diferentes faixas etárias dos funcionários. O objetivo é oferecer um planejamento customizado e personalizado para os diferentes projetos de pós-carreira (aposentadoria, empreendedorismo, nova carreira etc.).

Uma das premissas desse programa é o profundo respeito às pessoas. A Volvo visa o preparo integral do funcionário para o pós-carreira por meio de apoio psicológico, planejamento financeiro e previdenciário, orientações envolvendo questões de saúde e qualidade de vida. Outro importante aspecto trabalhado é o apoio às lideranças internas no planejamento da sucessão.



VIKINGPREV



Engajamento com a sociedade

A estratégia de engajamento com a sociedade do Grupo Volvo é orientada pelo princípio de Criar Valor Compartilhado. Ele pressupõe criar e compartilhar valor para impulsionar não apenas os negócios próprios, e sim a sociedade como um todo. Dessa forma, a organização busca aprimorar a sua competitividade ao mesmo tempo em que promove melhores condições econômicas, sociais e ambientais nas comunidades onde opera.

- 72** Como o Grupo Volvo compartilha valor
- 73** Segurança no trânsito
- 75** Sustentabilidade ambiental
- 77** Educação e profissionalização



Como o Grupo Volvo compartilha valor

A estratégia de engajamento com a sociedade do Grupo Volvo é orientada pelo princípio de Criar Valor Compartilhado. Ele pressupõe criar e compartilhar valor para impulsionar não apenas os negócios próprios, e sim a sociedade como um todo. Dessa forma, a organização busca aprimorar a sua competitividade ao mesmo tempo em que promove melhores condições econômicas, sociais e ambientais nas comunidades onde opera.

Em sua estratégia de engajamento com a sociedade, o Grupo Volvo prioriza três grandes áreas de atuação:



Segurança no trânsito
e no ambiente de
trabalho

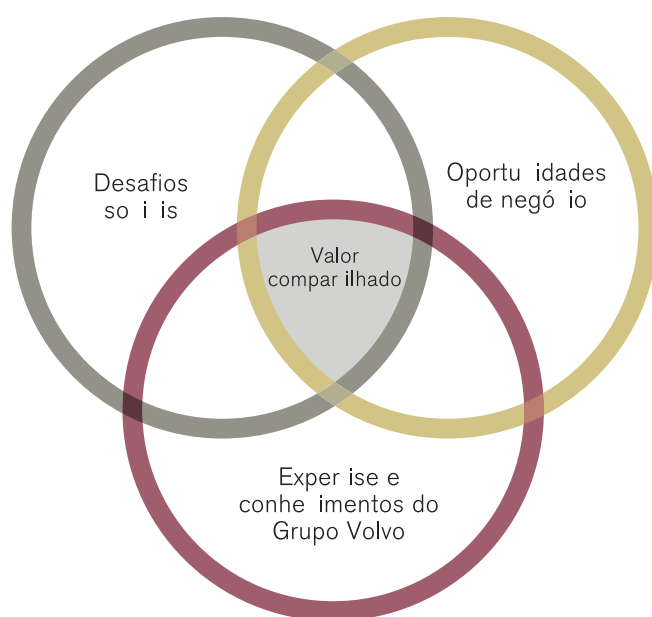


Sustentabilidade
ambiental



Educação e
profissionalização

No Brasil, a Volvo patrocina diversos projetos sintonizados com esses três focos, além de várias outras iniciativas importantes para o desenvolvimento local.





Segurança no trânsito

PROGRAMA VOLVO DE SEGURANÇA NO TRÂNSITO (PVST)

O PVST tem como missão estimular o segmento de transporte a agregar o valor “segurança” na gestão dos negócios para reduzir o número dos acidentes e mortes no trânsito. O programa está alinhado com a visão Zero Acidentes adotada pelo Grupo Volvo, que tem como ideal de futuro zerar os acidentes envolvendo os veículos da marca.

Criado em 1987, o PVST é uma das mais duradouras campanhas de cidadania no trânsito já promovidas no Brasil. Ao longo das últimas três décadas, realizou seminários; produziu campanhas e vídeos; desenvolveu cursos de direção segura para motoristas profissionais; influenciou pessoas, empresas de transporte, escolas e, até, cidades e governos pela causa, conquistando importantes premiações nacionais e internacionais. As mais recentes foram o Prêmio de Responsabilidade Social Corporativa da ABRH-PR, em 2015, e o Global Road Achievement Awards da International Road Federation (IRF), em 2016.



**PROGRAMA VOLVO DE
SEGURANÇA NO TRÂNSITO**
TRANSPORTANDO RESPEITO



O PVST está baseado em cinco pilares estratégicos:

- 1. Informação:** disseminando a cultura de segurança no segmento de transporte comercial.
- 2. Educação e gestão:** promovendo ações para o desenvolvimento de motoristas profissionais, operadores e gestores de transporte, além de oferecer ferramentas que auxiliem as empresas na gestão da segurança.
- 3. Reconhecimento:** identificando e reconhecendo as boas práticas que contribuem de forma eficaz para o aumento efetivo da segurança no trânsito e no transporte.
- 4. Mobilização:** articulando e mobilizando os principais stakeholders em torno de temas essenciais para aumentar a segurança no transporte.
- 5. Conscientização interna:** solidificando as ações direcionadas aos funcionários do Grupo Volvo no Brasil, tendo como diretriz a visão de zerar os acidentes.

Principais realizações do PVST nos anos de 2015 e 2016

Seminários Volvo Zero Acidentes

Em 2015, foram realizados Seminários Regionais Zero Acidentes nas cidades de São Paulo, Fortaleza, Salvador e Goiânia, reunindo cerca de 450 lideranças do setor de transporte de cargas. Todos os eventos mostravam palestras sobre como chegar a Zero Acidentes.

Um dos caminhos apontados durante as discussões para atingir a visão de futuro Zero Acidentes foi a adoção da certificação ISO 39001. A norma contempla diversos itens e critérios fundamentais para a gestão em segurança viária, como engajamento das lideranças da empresa, motoristas bem treinados e com jornadas de trabalho adequadas, análise dos acidentes para reduzir riscos, programas de renovação e manutenção da frota.

Em 2016 foi realizado o Seminário Regional Zero Acidentes, na cidade de Maringá, que culminou com a formação do Núcleo de Segurança das empresas de transporte da região como forma de estabelecer a implementação de ações e indicadores de segurança para o setor.

Portal do Atlas da Acidentalidade no Transporte Brasileiro

O PVST lançou em 2016 o Portal do Atlas da Acidentalidade no Transporte Brasileiro, que tem a finalidade de auxiliar as empresas de transporte a melhorar a gestão

de risco das viagens pelas estradas federais do país. Ele apresenta os pontos de maior número e gravidade dos acidentes em todas as rodovias federais, bem como os horários em que mais ocorrem e as principais causas.

O estudo foi produzido também pela Tecnométrica, com base no banco de dados da Polícia Rodoviária Federal (PRF) entre 2007 e 2015. Todo o conteúdo está disponibilizado no Portal do Atlas: www.atlasacidentesnotransporte.com.br

Projeto “Parar, Olhar, Acenar”

Em sintonia com uma iniciativa global do Grupo, o Programa Volvo de Segurança no Trânsito (PVST) e o Programa de Voluntariado da Volvo lançaram uma ação denominada “Parar, Olhar, Acenar” para conscientizar crianças e adolescentes sobre a importância de adotar comportamentos seguros ao atravessar as ruas.

O projeto utiliza uma metodologia dinâmica e interativa para abordar questões essenciais para a segurança no trânsito, como a necessidade de ver e ser visto e a existência de pontos cegos nos veículos. Para aplicar a ideia, 76 funcionários trabalharam como instrutores voluntários nas apresentações realizadas nas escolas de Curitiba (PR), beneficiando mais de 1.200 alunos.



Campanha educativa e de conscientização no rádio

Em 2015, o PVST veiculou ampla campanha sobre segurança no trânsito no Rádio Lúmen, de Curitiba. No total, foram 35 assuntos, cobrindo temas variados como o transporte de animais, perigo na troca de mensagens no celular enquanto dirige, entre outros. Os spots educativos foram veiculados com apoio da Lei Federal de Incentivo à Cultura, em prol da segurança no trânsito.



Sustentabilidade ambiental

CENTRO VOLVO AMBIENTAL

Localizado ao lado da fábrica de Curitiba (PR), o Centro Volvo Ambiental (CVA) é um espaço aberto aos moradores do entorno, funcionários da Volvo e à sociedade em geral. Oferece oficinas de empreendedorismo, ações culturais, educação e pesquisa, com foco no meio ambiente.

No local, os visitantes também têm a oportunidade de caminhar por trilhas em meio a um bosque de araucárias e ampliar a sua conscientização ambiental. O CVA trabalha em parceria com a equipe da Fundação Solidariedade, também mantida pela Volvo.

Todos os anos, o CVA realiza um evento especial para comemorar o Dia Mundial do Meio Ambiente (5 de junho). Nessa ocasião, costumam ser realizadas

diversas atividades voltadas à ampliar a conscientização ambiental como passeios nas trilhas, jogos ambientais etc. As duas últimas edições do evento contaram com um público de mais de 200 participantes, entre funcionários da Volvo, alunos do CVA e público em geral.

Desde que foi aberto à comunidade, em 2007, o Centro Volvo Ambiental já recebeu mais de 29.327 visitas, e cerca de 1.458 pessoas foram diretamente beneficiadas pelas oficinas desenvolvidas em 2015/2016.

Principais realizações do Centro Volvo Ambiental

2016

- Em 2015 e 2016, no último sábado dos meses de agosto, setembro e outubro, o Centro Volvo Ambiental abriu suas portas para a Agenda Cultural. Os participantes dos diversos projetos culturais, como aulas de dança, Teatro da Trilha, Coro Cênico Solidariedade e Orquestra de Cordas Solidariedade, realizaram várias apresentações abertas à comunidade.
- A Orquestra de Cordas Solidariedade e o Coro Cênico apresentaram-se na TV Evangelizar, no programa Concertos para Evangelizar, na Casa do Papai Noel, em São José dos Pinhais (PR), e na Semana do Profissional da Saúde no Hospital Cajuru de Curitiba (PR).
- Os integrantes do Teatro da Trilha realizaram uma apresentação para 150 crianças da rede pública de ensino do município de Antonina (PR).
- Os alunos de informática confeccionaram os materiais gráficos (convites on-line e cartazes) para todas as apresentações do teatro.
- Os alunos de violoncelo Lucas da Paz e Eduardo Araújo foram aprovados no vestibular da Escola de Música e Belas Artes do Paraná (EMBAP) para o curso de Música.

2015

- Em maio de 2015, a Orquestra Solidariedade realizou dois concertos didáticos para as crianças da Escola Municipal Ditemar Brephol e para as crianças do contraturno do Instituto Beija-Flor, na cidade de Colombo (PR).
- O grupo de dança do CVA participou do Festival de Dança Santa em Dança e do Festival X-Treme de danças urbanas.
- O Espetáculo Cênico Musical Brasilidades encerrou com chave de ouro as atividades culturais de 2015. A apresentação aconteceu no Teatro Positivo, em Curitiba (PR), contando com a participação da Orquestra de Cordas Solidariedade, do grupo de dança, do Coro Cênico Solidariedade e do Teatro da Trilha. Todo o figurino do espetáculo e os adereços de cena foram confeccionados pelas alunas dos cursos de costura e artesanato do Centro Volvo Ambiental.
- O CVA estabeleceu parceria com o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) São José e formou seis adolescentes que participavam do programa Pro Jovem.





Educação e profissionalização

FUNDAÇÃO SOLIDARIEDADE

Sediada em Campo Magro (PR), a Fundação Solidariedade foi criada em 1989 com um programa de acolhimento voltado à proteção e desenvolvimento de crianças e adolescentes em situação de risco social. Uma equipe técnica multidisciplinar formada por professoras, pedagogas, assistentes sociais, psicólogas e funcionários administrativos conduz as atividades em cinco frentes de trabalho: formação e educação, resgate do convívio social, adoção, reintegração familiar e profissionalização.

Na sede de Campo Magro existe uma infraestrutura composta por seis casas-lares que abrigam até oito crianças, um Centro Pedagógico e Cultural, biblioteca, quadra poliesportiva, salão de festas e outras áreas de lazer. A Fundação Solidariedade possui também, na cidade de Curitiba, duas repúblicas para atender jovens a partir dos 15 anos de idade, visando seu desenvolvimento rumo à autonomia e à independência futuras.

Mantida pela Volvo, por funcionários voluntários, além de promoções e convênios (FIA), a Fundação busca contribuir para o fortalecimento das políticas públicas na área da infância.



Principais indicadores da Fundação Solidariedade

Atividade	2015	2016
Atendimentos	54	59
Reintegrações familiares	11	4
Adoções	5	12
Jovens inseridos no mercado de trabalho	2	2
Saída por maioria	5	4

PROJETO PESCAR

Criado em 1976, o Projeto Pescar tem como missão promover oportunidades de desenvolvimento pessoal, cidadania e iniciação profissional para jovens em

situação de vulnerabilidade social, por meio de parcerias com empresas e organizações. Coordenado pela Fundação Projeto Pescar, oferece programas socioprofissionalizantes gratuitos, destinados a jovens, entre 16 e 19 anos. Mais de 100 empresas e organizações parceiras, que atuam diversos setores em todo o Brasil, emprestam seus espaços para a Fundação Projeto Pescar. Dependendo da demanda de cada curso, são montadas salas de atividades ou laboratórios. Essa vivência, em um ambiente simulado para a aprendizagem, traz uma perspectiva concreta, estimulando os jovens a se prepararem para a vida profissional.

No Brasil, o Projeto Pescar está presente em 10 estados e no Distrito Federal. A iniciativa foi estendida também para o exterior, possuindo unidades na Argentina, em Angola, no Paraguai e no Peru. Em 40 anos de atuação, o projeto já capacitou mais de 29.000 jovens. Em 2016, foram 1.973 jovens atendidos em 83.261 horas de formação. O percentual de empregabilidade entre os participantes do projeto foi de 89,2%.

A Volvo CE apoia o Projeto Pescar com uma das empresas mantenedoras, direcionando recursos financeiros para o desenvolvimento e ampliação do Programa. A Linck, que distribui os produtos da Volvo CE nos estados do Rio Grande do Sul, Santa Catarina e Paraná, foi o berço do projeto na década de 1970. As concessionárias de ônibus e caminhões Dicave e Treviso atuam como organizações parceiras, oferecendo o espaço físico, recursos de apoio e talentos humanos para que os programas de formação sejam realizados em suas instalações.

PROJETO PROFISSIONALIZAR

O Projeto Profissionalizar, liderado pela Tracbel, que distribui os produtos do Grupo Volvo nos estados da região Sudeste, Nordeste e Norte do Brasil, foi criado em 1995. A iniciativa oferece gratuitamente um curso de aprendizado em mecânica com iniciação em mecatrônica para jovens com idade entre 16 e 19 anos que vivem em situação de risco social, preparando-os para o mercado de trabalho.

Graças ao projeto, mais de 550 jovens já foram formados e conquistaram o primeiro emprego. Os beneficiados recebem ensinamento técnico e uma formação humanística, com noções de cidadania, prevenção de saúde, combate às drogas, educação sexual, entre vários outros temas. As aulas práticas e teóricas são ministradas durante o dia. Para participar do projeto, os jovens precisam estudar durante a noite em escola regular. Ao longo de mais de duas décadas de atuação, vários participantes do projeto evoluíram em sua carreira profissional dentro do próprio Grupo Tracbel.

PROGRAMA DE VOLUNTARIADO

A solidariedade faz parte da cultura corporativa da Volvo. Por isso, a empresa estimula a participação dos seus funcionários em diversas iniciativas de ação social, beneficiando principalmente a comunidade do entorno da fábrica. Por meio do Programa Volvo de Voluntariado, criado em 1999, funcionários, estagiários e aprendizes podem dedicar anualmente até 50 horas do seu tempo de trabalho a projetos sociais recomendados pela empresa e/ou que contribuam para o desenvolvimento de novas competências.

Iniciativas apoiadas

Programas educacionais voltados ao empreendedorismo

A Junior Achievement é a maior e mais antiga organização mundial de educação para o empreendedorismo. Os funcionários da Volvo podem se envolver em vários projetos como, por exemplo, o Aprendendo a Empreender, no qual têm a oportunidade de dar aulas em escolas de Curitiba para estimular crianças de baixa renda a terem uma visão empreendedora, com noções de formação de riqueza, honestidade e perseverança. Os programas Miniempresa e Empresário-Sombra são dirigidos aos alunos do Ensino Médio. Desenvolvidos ao longo de várias semanas, revelam aos estudantes o funcionamento de uma empresa. No final do programa, cada estudante é levado a conhecer de perto a realidade empresarial por meio do projeto “Empresário-Sombra”. Durante um dia, o jovem tem a oportunidade de acompanhar um líder empresarial em sua jornada de trabalho.

Grupo Escoteiro Ilha de Brownsea

Atua desde 1996 em Curitiba. Os funcionários da Volvo têm a possibilidade de atuar como voluntários em diversas atividades como, por exemplo, oferecer suporte técnico nas áreas administrativa e financeira ou, então, atuar como chefe-assistente, preparador de lanches ou incentivador e avaliador de especialidades (estudos que os jovens fazem sobre vários temas para ter um contato inicial com uma futura profissão).

Atividades assistenciais

Durante todo o ano, a Volvo desenvolve diversas campanhas internas para arrecadação de agasalhos, de brinquedos e de material escolar, que beneficiam diferentes organizações parceiras tais como hospitais, centros de apoio e casas-lares. Os funcionários também são incentivados a se mobilizar para atender a necessidades específicas dos projetos apoiados como, por exemplo, a organização de uma biblioteca, a reforma de uma escola, entre outras.



MEMORIAL DA SEGURANÇA NO TRANSPORTE

Curitiba ganhou, em outubro de 2016, o Memorial da Segurança no Transporte, o único espaço dedicado ao tema na América Latina. Moderno e interativo, o memorial promove uma visão sobre segurança desde a pré-história até os dias atuais. O local foi projetado com o objetivo de promover a experimentação, para que o visitante perceba a importância da segurança por meio de atividades lúdicas e interativas.

O Memorial da Segurança no Transporte é um projeto da Associação Viking, patrocinado pelas empresas Volvo do Brasil e Volvo Financial Services e viabilizado através da Lei Federal de Incentivo à Cultura, do Ministério da Cultura e do Governo Federal.

PROJETO CAPOEIRA E CIDADANIA

O projeto Capoeira e Cidadania tem a proposta da inclusão pelo esporte e pela cultura beneficiando crianças, adultos e jovens de escolas públicas localizadas nas proximidades da Volvo. A iniciativa é realizada pela Associação Viking por meio das Leis Federais de Incentivo à Cultura e ao Esporte.

“Temos a cultura e o esporte como pano de fundo, mas o projeto é transformador em um nível bem mais abrangente. Hoje vemos crianças da comunidade, que viviam perspectivas sociais limitadas, avançando pela vida. Ao ingressar no projeto, passaram a ter contato com outras realidades, aprenderam a se socializar, observaram a importância do estudo para o progresso pessoal. Colecionamos histórias de alunos que passaram pelo projeto e se formaram em Educação Física, Engenharia, Serviço Social, e há até monitores do próprio projeto que já foram alunos. É gratificante demais”, destaca Eduardo Giglio, gerente da Associação Viking e responsável pelo projeto.



Em 2015, o projeto comemorou uma década de atividades. Para celebrar essa importante data, foi realizado o 3º Festival de Danças Étnicas, com o tema “Por uma Cultural Inclusiva”. O evento envolveu 320 participantes e atraiu um público de mais de 2.000 pessoas para assistir a jogos de capoeira, danças populares e ritmos brasileiros.

Além do treinamento regular, os alunos do Projeto Capoeira e Cidadania também participam de campeonatos, como forma de crescimento pessoal e coletivo. Em julho de 2016, 14 capoeiristas do projeto competiram nos Jogos Sul-Brasileiros de Capoeira realizados na cidade gaúcha de Bento Gonçalves.



PROGRAMA NA MÃO CERTA

Desde 2006, a Volvo é uma das organizações signatárias do Programa Na Mão Certa, uma iniciativa da Childhood Brasil que visa mobilizar governos, empresas e organizações do terceiro setor na busca de soluções para enfrentar a exploração sexual de crianças e adolescentes nas rodovias brasileiras.



A principal estratégia do Programa é a educação continuada de motoristas de caminhão para atuação como agentes de proteção dos direitos de crianças e adolescentes através da denúncia de suspeitas ou ocorrências confirmadas de exploração sexual. Todos os anos, a Volvo imprime exemplares dos guias de orientação, que são distribuídos à rede de concessionárias, chegando a motoristas e transportadores de todo o Brasil. Além disso, a Volvo e o Programa Volvo de Segurança divulgam

nos seus canais de comunicação orientações sobre como cada um de nós pode aderir à Campanha Faça Bonito, divulgada anualmente pelo Programa Na Mão Certa durante o mês de maio (quando é celebrado o Dia Nacional de Combate ao Abuso e à Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes) para mobilizar a sociedade a participar da luta em defesa dessa importante causa.

Mais de um milhão de caminhoneiros já foram sensibilizados por meio das mais de 1.600 empresas participantes do Programa Na Mão Certa. Um dos resultados mais significativos registrados pela iniciativa foi a redução de 24,1% no número de caminhoneiros envolvidos em programas sexuais com crianças e adolescentes no período de 2005 a 2016.

APOIO A PROGRAMAS SOCIAIS, CULTURA E ESPORTE

A Volvo, que tem forte compromisso com a sociedade e como um dos seus princípios a valorização do ser humano, há mais de uma década redireciona um percentual do seu Imposto de Renda ao Fundo para a Infância e Adolescência (FIA) e incentiva seus funcionários a fazerem o mesmo. Mais recentemente, a empresa passou a contribuir também com os Fundos dos Direitos dos Idosos e com o Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (Pronon).

Fundo da Infância e da Adolescência (FIA)

- Fundação Solidariedade – Programa de Acolhimento Institucional (2015 e 2016)

Fundo do Idoso

- Asilo São Vicente de Paulo – Projeto Transporte Acessível (2015)
- Hospital Erasto Gaertner – Projeto Pela Vida do Idoso II (2016)

Pronon

- Hospital Erasto Gaertner - Projeto de Ampliação de Procedimentos do Centro Cirúrgico e Implantação do PACs - Sistema de Comunicação e Arquivamento de Imagens Médicas (2015)
- Hospital Erasto Gaertner - Serviço Especializado de Diagnóstico e Terapêutica (2016)

O Grupo Volvo também apoia no Brasil projetos culturais e esportivos por meio das Leis de Incentivo. A relação completa de iniciativas apoiadas nos últimos anos pode ser encontrada em nosso site:

volvogroup.com.br/pt-br/Sustentabilidade/patrocinios-e-apoios.html



VOLVO

Sobre o Relatório

Este Relatório é referente ao biênio 2015 e 2016 e inclui informações quantitativas dos três últimos exercícios fiscais. A edição anterior foi publicada em 2015.

82	Parâmetros
82	Expediente
82	Contato
83	Índice remissivo

PARÂMETROS

Esse Relatório de Sustentabilidade apresenta os principais projetos, destaques e indicadores do Grupo Volvo no Brasil referentes aos anos de 2015 e 2016. O atual ciclo de emissão de Relatórios de Sustentabilidade da organização é bianual. O Relatório anterior (2013/2014) foi publicado em 2015.

Este documento adota as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), na versão G4, opção Essencial. O processo de definição do conteúdo e da materialidade das informações levou em conta os temas globais do Grupo Volvo - cujo processo de mapeamento contou com a participação da

unidade brasileira - assim como questões estratégicas levantadas pelas equipes diretamente envolvidas no documento. As informações divulgadas não foram auditadas por empresa externa.

O Relatório inclui em seu escopo informações das áreas de negócios que constituem a Volvo do Brasil Veículos Ltda.: caminhões e ônibus, equipamentos de construção (Volvo Construction Equipment Latin America) e motores industriais e marítimos (Volvo Penta). As informações cobrem as atividades da empresa no país e não apresentam limitações ou reformulações que possam afetar significativamente

o entendimento dos públicos de relacionamento. Eventuais revisões e reformulações de dados são descritas ao longo do relatório. Informações adicionais sobre as operações e iniciativas do Grupo Volvo podem ser obtidas por meio do website: www.volvo.com. Nesse endereço também está disponível o Relatório Anual e de Sustentabilidade corporativo. No website www.volvo.com.br são divulgados dados sobre as operações e áreas de negócios da Volvo no Brasil.

Para mais informações sobre os conteúdos apresentados neste Relatório, entre em contato pelo e-mail: projetos@volvo.com

EXPEDIENTE

Coordenação

Departamento de Comunicação Corporativa, com fundamental apoio das diversas áreas diretamente envolvidas, em especial Recursos Humanos e Saúde, Segurança e Meio Ambiente.

Reportagem e redação

Luciane Stefanos Alonso

Concepção gráfica

e direção de arte: Aliens Design

Revisão

Pro-Page Traduções e Projetos

Fotos

Banco de imagens Volvo
Humberto Michaltchuk
Ito Cornelsen
Sílvia Aurichio

CONTATO

Departamento de
Comunicação Corporativa
E-mail: projetos@volvo.com

ÍNDICE REMISSIVO

CONTEÚDOS PADRÕES GERAIS		
ESTRATÉGIA E ANÁLISE		
Indicador	Descrição	Página(s)/Resposta/Omissão
G4-1	Declaração do decisor mais graduado da organização sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia de sustentabilidade	3

PERFIL ORGANIZACIONAL		
Indicador	Descrição	Página(s)/Resposta/Omissão
G4-3	Nome da organização	5;7
G4-4	Principais marcas, produtos e serviços	6
G4-5	Localização da sede da organização	5;7
G4-6	Países nos quais a organização opera, onde suas principais operações estão localizadas ou que são especificamente relevantes para os tópicos de sustentabilidade abordados no relatório	5;7
G4-7	Natureza da propriedade e forma jurídica da organização	5;7
G4-8	Mercados em que a organização atua	5;7
G4-9	Porte da organização	5;7
G4-10	Número total de empregados	5;7
G4-11	Percentual de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva	65
G4-12	Descrição da cadeia de fornecedores da organização	39
G4-13	Mudanças significativas ocorridas no decorrer do período coberto pelo relatório em relação a porte, estrutura, participação acionária ou cadeia de fornecedores da organização	10
G4-14	Como a organização adota a abordagem ou o princípio da precaução	43
G4-15	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa	20-22
G4-16	Participação em associações e organizações nacionais ou internacionais	12

ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES		
Indicador	Descrição	Página(s)/Resposta/Omissão
G4-17	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos equivalentes da organização	82
G4-18	Processo adotado para definir o conteúdo do relatório e os limites dos aspectos	26-27
G4-19	Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório	26-27
G4-20	Para cada aspecto material, relate o limite do aspecto dentro da organização	O Grupo Volvo tem níveis variados de controle sobre os temas que integram a sua matriz de materialidade. Os tópicos cujos limites estão totalmente dentro da organização são: empregador admirado; ética nos negócios e integridade; diversidade e inclusão; emissões (produtos); eficiência energética (produtos); saúde, segurança e bem-estar; direitos humanos; liderança e parcerias dentro da indústria; impactos das operações (meio ambiente); segurança (produtos); engajamento com a sociedade e cadeia produtiva.
G4-21	Para cada aspecto material, relate seu limite fora da organização	O Grupo Volvo adota uma gestão integrada da sustentabilidade na sua cadeia de valor, tendo os seus clientes no centro desse modelo. A organização espera que seus parceiros de negócios e fornecedores atendam a seus padrões de ética nos negócios e integridade; diversidade e inclusão; saúde, segurança e bem-estar; direitos humanos; impactos operacionais (meio ambiente) e cadeia produtiva descritos no seu Código de Conduta. Os aspectos de compliance legal, sucesso dos clientes, saúde financeira, tecnologias inteligentes e uso e ciclo de vida dos produtos estão sujeitos a influenciadores externos e/ou decisões de agentes reguladores, de clientes, de desenvolvimento dos mercados e de infraestrutura fora do controle direto do Grupo Volvo.
G4-22	Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações	82
G4-23	Alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores em escopo e limites de aspecto	82

ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS

Indicador	Descrição	Página(s)/Resposta/Omissão
G4-24	Grupos de stakeholders engajados pela organização	25
G4-25	Base usada para a identificação e seleção de stakeholders para engajamento	A identificação dos stakeholders considera os públicos de interesse envolvidos diretamente e indiretamente com as operações e atividades comerciais da empresa, incluindo os atores com os quais o Grupo Volvo no Brasil possui uma relação de responsabilidade, corresponsabilidade e indução.
G4-26	Abordagem adotada pela organização para envolver os stakeholders	O processo de definição do conteúdo e da materialidade das informações levou em conta os temas globais do Grupo Volvo - cujo processo de mapeamento contou com a participação da unidade brasileira - assim como questões estratégicas levantadas pelas equipes diretamente envolvidas no documento.
G4-27	Principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento de stakeholders e as medidas adotadas pela organização para abordar esses tópicos e preocupações, inclusive no processo de relatá-las	26-27

PERFIL DO RELATÓRIO

Indicador	Descrição	Página(s)/Resposta/Omissão
G4-28	Período coberto pelo relatório para as informações apresentadas	82
G4-29	Data do relatório anterior mais recente	82
G4-30	Ciclo de emissão de relatórios	82
G4-31	Ponto de contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo	82
G4-32	Opção "de acordo" escolhida pela organização	82
G4-33	Política e prática corrente adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa	82

GOVERNANÇA

Indicador	Descrição	Página(s)/Resposta/Omissão
G4-34	Estrutura de governança da organização	10-11

ÉTICA E INTEGRIDADE		
Indicador	Descrição	Página(s)/Resposta/Omissão
G4-56	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização	14-16

CONTEÚDOS PADRÕES ESPECÍFICOS		
CATEGORIA ECONÔMICA		
DESEMPENHO ECONÔMICO		
Indicador	Descrição	Página(s)/Resposta/Omissão
G4-DMA	Informação sobre a forma de gestão e indicadores	17-22;28-30
G4 -EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização em decorrência de mudanças climáticas	17-22;37-38;56
G4 – EC3	Cobertura das obrigações previstas no plano de pensão de benefício definido da organização	70

PRÁTICAS DE COMPRA		
Indicador	Descrição	Página(s)/Resposta/Omissão
G4-DMA	Informação sobre a forma de gestão	39-41

ENERGIA		
Indicador	Descrição	Página(s)/Resposta/Omissão
G4-DMA	Informação sobre a forma de gestão e indicadores	43-46
G4-EN3	Consumo de energia dentro da organização	44-46
G4-EN6	Redução do consumo de energia	44-46
G4-EN7	Redução nos requisitos de energia relacionados a produtos e serviços	37-38

ÁGUA		
Indicador	Descrição	Página/Resposta/Omissão
G4-DMA	Informação sobre a forma de gestão e indicadores	47
G4-EN8	Total de retirada por fonte	47
G4-EN9	Fontes hídricas significativamente afetadas por retiradas de água	47

BIODIVERSIDADE		
Indicador	Descrição	Página(s)/Resposta/Omissão
G4-DMA	Informação sobre a forma de gestão e indicadores	52
G4-EN11	Unidades operacionais próprias, arrendadas ou administradas dentro ou nas adjacências de áreas protegidas e áreas de alto valor para a biodiversidade situadas fora de áreas protegidas	52

EMISSIONES		
Indicador	Descrição	Página(s)/Resposta/Omissão
G4-DMA	Informação sobre a forma de gestão e indicadores	48
G4-EN15	Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 1)	48
G4-EN16	Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia (Escopo 2)	48
G4-EN17	Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 3)	48
G4-EN19	Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	48
G4-EN21	Emissões de NOX, SOX e outras emissões atmosféricas significativas	48

EFLUENTES E RESÍDUOS		
Indicador	Descrição	Página(s)/Resposta/Omissão
G4-DMA	Informação sobre a forma de gestão e indicadores	49-51
G4-EN22	Descarte total de água, discriminado por qualidade e destinação	49-50

PRODUTOS E SERVIÇOS		
Indicador	Descrição	Página(s)/Resposta/Omissão
G4-DMA	Informação sobre a forma de gestão e indicadores	37-38
G4-EN27	Extensão da mitigação de impactos ambientais de produtos e serviços	37-38

CONFORMIDADE		
Indicador	Descrição	Página(s)/Resposta/Omissão
G4-DMA	Informação sobre a forma de gestão e indicadores	43
G4-EN29	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos ambientais	43

AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES

Indicador	Descrição	Página/Resposta/Omissão
G4-DMA	Informação sobre a forma de gestão e indicadores	40

CATEGORIA SOCIAL

PRÁTICAS TRABALHISTAS

EMPREGO

Indicador	Descrição	Página(s)/Resposta/Omissão
G4-DMA	Informação sobre a forma de gestão	58-65
G4-LA1	Número total e taxas de contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e idade	58-60
G4-LA3	Taxa de retorno ao trabalho e retenção após licença-maternidade/paternidade discriminadas por gênero	62

RELAÇÕES TRABALHISTAS

Indicador	Descrição	Página(s)/Resposta/Omissão
G4-DMA	Informação sobre a forma de gestão e indicadores	64-65

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

Indicador	Descrição	Página(s)/Resposta/Omissão
G4-DMA	Informação sobre a forma de gestão e indicadores	69
G4-LA5	Percentual da força de trabalho representada em comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos, que ajudam a monitorar e orientar programas de saúde e segurança no trabalho	69

TREINAMENTO E EDUCAÇÃO

Indicador	Descrição	Página(s)/Resposta/Omissão
G4-DMA	Informação sobre a forma de gestão e indicadores	66-67;70
G4-LA10	Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que contribuem para a continuidade da empregabilidade dos empregados em período de preparação para a aposentadoria	70
G4-LA11	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional	65

DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

Indicador	Descrição	Página(s)/Resposta/Omissão
G4-DMA	Informação sobre a forma de gestão e indicadores	61-62

AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES E PRÁTICAS TRABALHISTAS

Indicador	Descrição	Página(s)/Resposta/Omissão
G4-DMA	Informação sobre a forma de gestão e indicadores	40

MECANISMOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A PRÁTICAS TRABALHISTAS

Indicador	Descrição	Página(s)/Resposta/Omissão
G4-DMA	Informação sobre a forma de gestão e indicadores	11

DIREITOS HUMANOS**INVESTIMENTOS**

Indicador	Descrição	Página(s)/Resposta/Omissão
G4-DMA	Informação sobre a forma de gestão	11;40; 58-70

NÃO DISCRIMINAÇÃO

Indicador	Descrição	Página(s)/Resposta/Omissão
G4-DMA	Informação sobre a forma de gestão e indicadores	61-62

TRABALHO INFANTIL

Indicador	Descrição	Página(s)/Resposta/Omissão
G4-DMA	Informação sobre a forma de gestão e indicadores	40;62

TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO

Indicador	Descrição	Página(s)/Resposta/Omissão
G4-DMA	Informação sobre a forma de gestão e indicadores	40;62

AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES EM DIREITOS HUMANOS

Indicador	Descrição	Página(s)/Resposta/Omissão
G4-DMA	Informação sobre a forma de gestão e indicadores	40

MECANISMOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES ASSOCIADAS A DIREITOS HUMANOS

Indicador	Descrição	Página(s)/Resposta/Omissão
G4-DMA	Informação sobre a forma de gestão e indicadores	11

SOCIEDADE

COMUNIDADES LOCAIS

Indicador	Descrição	Página(s)/Resposta/Omissão
G4-DMA	Informação sobre a forma de gestão	71-80

COMBATE À CORRUPÇÃO

Indicador	Descrição	Página(s)/Resposta/Omissão
G4-DMA	Informação sobre a forma de gestão e indicadores	11
G4-SO4	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	11

AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES E IMPACTO NA SOCIEDADE

Indicador	Descrição	Página(s)/Resposta/Omissão
G4-DMA	Informação sobre a forma de gestão e indicadores	40

RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO**SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE**

Indicador	Descrição	Página(s)/Resposta/Omissão
G4-DMA	Informação sobre a forma de gestão	34-35;37-38;73-74

ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS

Indicador	Descrição	Página(s)/Resposta/Omissão
G4-DMA	Informação sobre a forma de gestão e indicadores	33-35
G4-PR5	Resultados de pesquisas de satisfação do cliente	33-34

COMUNICAÇÃO DE MARKETING

Indicador	Descrição	Página(s)/Resposta/Omissão
G4-DMA	Informação sobre a forma de gestão e indicadores	25; 34-35

PRIVACIDADE DO CLIENTE

Indicador	Descrição	Página(s)/Resposta/Omissão
G4-DMA	Informação sobre a forma de gestão e indicadores	36



Construindo um novo futuro

Grupo Volvo América Latina
Av. Juscelino Kubitschek de Oliveira, 2600 - CIC
81260-900 - Curitiba - PR - Brasil
Telefone: +55 41 3317-8111 www.volvo.com.br

VOLVO