



# RELATÓRIO ANUAL DE SUSTENTABILIDADE DE AMBIENTAL

## CONTATO

(11) 3476-0922

(11) 3476-2929

A Flex possui unidades em Santa Catarina e São Paulo. Encontre a unidade mais próxima de você em nosso site.

[www.flexcontact.com.br](http://www.flexcontact.com.br)

# SUMÁRIO

|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO .....                                   | 3  |
| OBJETIVOS .....                                                   | 3  |
| ATUAÇÃO, TRAJETÓRIA E PRINCÍPIOS .....                            | 3  |
| DIMENSÃO .....                                                    | 4  |
| O QUE A FLEX JÁ FEZ PELO MEIO AMBIENTE .....                      | 4  |
| CAMPANHAS DE CONSCIENTIZAÇÃO DOS PROFISSIONAIS .....              | 4  |
| REDUÇÃO DE CONSUMO DE PAPEL .....                                 | 4  |
| GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS .....                           | 4  |
| REDUÇÃO DO CONSUMO DE COPOS PLÁSTICOS DESCARTÁVEIS .....          | 5  |
| CAMPANHA ESPALHE RESPEITO .....                                   | 5  |
| REDUÇÃO DO CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA .....                      | 5  |
| REDUÇÃO DO CONSUMO DE ÁGUA .....                                  | 7  |
| RUMO À NOVA POLÍTICA AMBIENTAL DA FLEX .....                      | 7  |
| CARACTERIZAÇÃO DOS ASPECTOS AMBIENTAIS DA FLEX .....              | 7  |
| • CONSUMO DE ÁGUA .....                                           | 7  |
| • CONSUMO DE ENERGIA .....                                        | 9  |
| • GERAÇÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS .....                               | 12 |
| • GERAÇÃO DE EFLUENTES .....                                      | 16 |
| • GERAÇÃO DE EMISSÕES ATMOSFÉRICAS – GASES DE EFEITO ESTUFA ..... | 16 |
| • OBJETIVOS .....                                                 | 16 |
| • METODOLOGIA .....                                               | 16 |
| • RESULTADOS .....                                                | 17 |
| .....                                                             | 18 |
| A NOVA POLÍTICA AMBIENTAL DA FLEX .....                           | 18 |
| • QUANTO À GESTÃO .....                                           | 18 |
| • QUANTO ÀS RELAÇÕES COM FORNECEDORES E CLIENTES .....            | 19 |
| • QUANTO À MELHORIA CONTÍNUA .....                                | 19 |
| • DIRETRIZES PARA PROGRAMAS AMBIENTAIS .....                      | 19 |
| • COMUNICAÇÃO .....                                               | 20 |
| • RESPONSABILIDADES .....                                         | 20 |
| PROGRAMAS AMBIENTAIS .....                                        | 21 |
| • PROGRAMA DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS .....             | 21 |
| • PROGRAMA DE GERENCIAMENTO DE EMISSÕES ATMOSFÉRICAS .....        | 21 |
| • PROGRAMA DE GERENCIAMENTO ENERGÉTICO .....                      | 22 |
| • PROGRAMA DE GERENCIAMENTO DE RECURSOS HÍDRICOS .....            | 22 |
| • PROGRAMA DE GERENCIAMENTO AMBIENTAL DE INSUMOS E SERVIÇOS ..... | 22 |
| • PROGRAMA DE EDUCAÇÃO EM SAÚDE, SEGURANÇA E MEIO AMBIENTE .....  | 22 |
| • PROGRAMA DE AÇÕES SOCIOAMBIENTAIS .....                         | 22 |

---

## MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

Após um ano marcado por grandes conquistas e reconhecimento, a Flex acelera seus passos rumo à evolução, principalmente na área ambiental. Norteada por sua missão, visão e valores, além das diretrizes de melhoria de suas operações com seus clientes, compromissos sociais e ambientais, a Companhia dá um salto em sua trajetória de sucesso. A Flex está cada vez mais inovadora, aliando integridade e responsabilidade em prol de resultados cada vez mais consistentes para todos os seus stakeholders: profissionais, clientes, parceiros, fornecedores e sociedade como um todo.

---

## OBJETIVOS

Este relatório visa demonstrar as ações realizadas e em curso protagonizadas pela Flex entre julho de 2017 e julho de 2018, preparatórias para a implantação de uma política ambiental que incorpore a cultura da preocupação com os aspectos e os impactos ambientais das atividades da organização.

---

## ATUAÇÃO, TRAJETÓRIA E PRINCÍPIOS

Fundada em 2009, a Flex Relacionamentos Inteligentes vem ampliando consistentemente sua presença na relação com o cliente. Com inovação em seu DNA e a ideia de ser uma empresa diferente, suas ações e iniciativas são pautadas em **“Fazer a Diferença na Vida das Pessoas”**, propósito da Companhia desde o começo de suas atividades.

Ao longo de nove anos, suas atitudes e princípios, além de impulsionarem o negócio, contribuíram para sua solidez e transparência no mercado de Gestão de Relacionamentos. Hoje, a Companhia é considerada uma das 10 maiores do Brasil em sua área, com serviços em vendas, retenção, *back office*, crédito e cobrança. Um trabalho norteado pelos valores Profissionalismo, Respeito, Lealdade, Flexibilidade e Felicidade e marcado por entrega de soluções e resultados consistentes para todos.

## DIMENSÃO

A Flex possui 15 unidades operacionais, distribuídas em três estados brasileiros: São Paulo, Santa Catarina e Rio Grande do Sul. Com uma equipe multidisciplinar composta por mais de 13 mil profissionais, a empresa possui mais de 80 clientes. Em 2017 seu faturamento foi de aproximadamente R\$ 580 milhões.

## O QUE A FLEX JÁ FEZ PELO MEIO AMBIENTE

A participação em programas sociais e atenção às políticas ambientais sempre estiveram inseridas nas prioridades da Companhia. Ao longo de sua trajetória, a empresa reforçou e adotou diferentes práticas socioambientais. Entre elas destacam-se:

### **CAMPANHAS DE CONSCIENTIZAÇÃO DOS PROFISSIONAIS**

As ações educativas para conscientização ambiental reforçaram a responsabilidade e papel de cada profissional em relação às suas atitudes em prol da sustentabilidade e meio ambiente. Elas são sustentadas por meio de:

- Campanhas periódicas com foco na preservação ambiental e ações sustentáveis disseminadas nas mídias sociais da empresa;
- Dicas de economia de água, energia elétrica, informações sobre consumo consciente e reciclagem divulgadas em cartazes (Figura 1);
- Substituição de 85% das lâmpadas comuns por tipo LED, buscando a alta eficiência energética, com ganhos de economia.

### **REDUÇÃO DE CONSUMO DE PAPEL**

A Flex implantou um programa para controle do consumo de papel em impressoras nas unidades da Companhia, além de selos solicitando a impressão consciente.

### **GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS**

A empresa contrata organizações licenciadas para a coleta, transporte e destinação correta de resíduos sólidos recicláveis: papéis, papelão, plásticos, metais, sucatas, eletrônicos e óleo gerados nas dependências da Companhia, principalmente em São Paulo e Florianópolis, onde estão concentradas a maioria das unidades operacionais da Flex.

## ■ REDUÇÃO DO CONSUMO DE COPOS PLÁSTICOS DESCARTÁVEIS

A empresa entrega aos profissionais uma garrafa tipo *squeeze* e, em 2017, iniciou a campanha Espalhe Respeito, incluindo a substituição de todos os copos descartáveis utilizados pelos profissionais na empresa por eco copos. A ação visou reduzir o consumo de copos plásticos descartáveis na Flex. Entre 2017 e 2018, a Companhia deixou de descartar na natureza 4.6 toneladas de plástico, um volume que representa quase três milhões de copos.

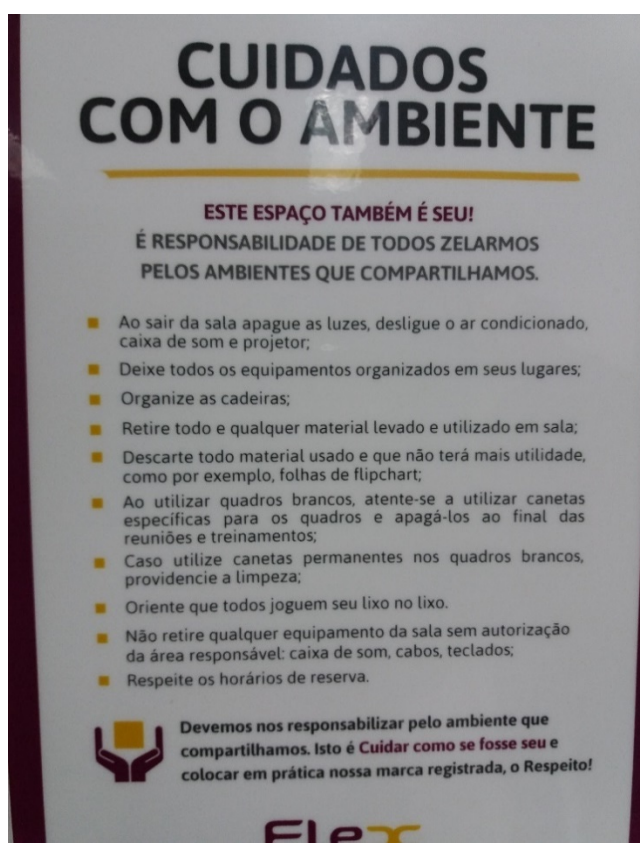
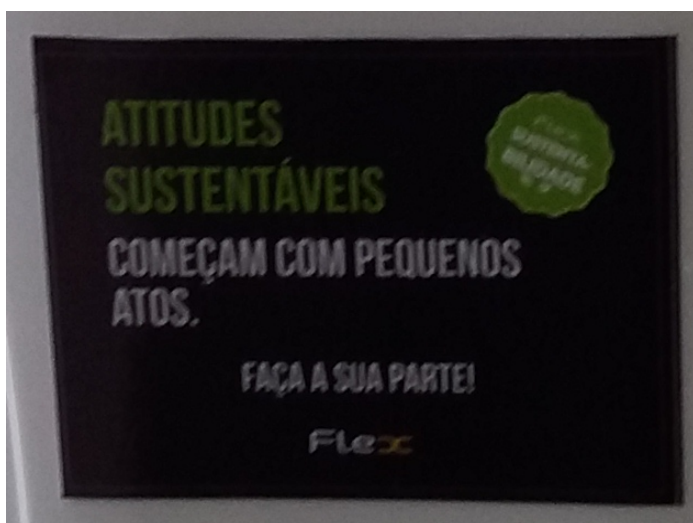
## ■ CAMPANHA ESPALHE RESPEITO

Dentre as ações realizadas ao longo do segundo semestre de 2017 destaque para a Campanha Espalhe Respeito. Na ocasião foi realizada uma gincana competitiva entre colaboradores das unidades para incentivar a arrecadação de pilhas, baterias e lacres de latas. O resultado foi a arrecadação de centenas de quilos destes materiais.

## ■ REDUÇÃO DO CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA

Além da ação para a substituição de lâmpadas comuns por modelos LED, a empresa já opera com o acionamento no modo ocioso dos computadores desde 2017, visando a redução do consumo de energia elétrica.

**Figura 1:** Fotos de cartazes internos estimulando os profissionais a praticar atitudes sustentáveis, reduzir consumo de toalhas de papel, consumo de água e energia.



Autoria: Mauricio Anaya

## ■ REDUÇÃO DO CONSUMO DE ÁGUA

Em 2017 a Companhia contratou os serviços da empresa W Energy, que implantou reguladores de vazão em seis unidades e mensurou os resultados. O relatório de agosto de 2018 apontou uma economia realizada de R\$ 816 mil, em seu 18º mês de implantação. O relatório mostrou ainda a necessidade de algumas providências como: a solicitação de demanda firme junto à Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo (Sabesp), a instalação de telemetria em todas as unidades do contrato e a realização de palestras de conscientização para todos os públicos.

## RUMO À NOVA POLÍTICA AMBIENTAL DA FLEX

Aliando sua preocupação com bem social e o compromisso em atender plenamente os seus clientes, em 2018 a Flex consolidou e impulsionou suas ações para o desenvolvimento sustentável, implantando uma política ambiental em todas as suas unidades. Na oportunidade a Companhia realizou um amplo levantamento de registros e documentos relacionados aos aspectos ambientais de suas operações. A análise das informações obtidas neste levantamento consta no item 6.1.

Esta caracterização serviu de base para a elaboração e o monitoramento dos programas ambientais da empresa, expostos no item 6.2.

## ■ CARACTERIZAÇÃO DOS ASPECTOS AMBIENTAIS DA FLEX

### ● CONSUMO DE ÁGUA

A análise dos dados de todas as unidades (Figura 2A) em operação da empresa, reunidos entre julho de 2017 e junho de 2018, demonstrou leve tendência de aumento no consumo deste recurso. Neste período, o consumo subiu de 4.500 m<sup>3</sup> para 5.500 m<sup>3</sup>.

Setembro de 2017 foi o mês onde ocorreu a elevação do consumo de 4.500 m<sup>3</sup> para 5.000 m<sup>3</sup>. O consumo sofreu forte queda em janeiro de 2018, possivelmente como reflexo da redução das atividades entre o final de 2017 e o início do ano. Na sequência o consumo volta a aumentar até atingir valor máximo em abril de 2018. É possível afirmar ainda que a maior frequência de valores, no período mensurado, oscilou entre 5.000 m<sup>3</sup> e 5.500 m<sup>3</sup>.

Também foram analisadas as variações de consumo em unidades que atingiram, em algum mês do período de estudo, o nível de 400 m<sup>3</sup> (Figura 2B). É possível verificar que não há uma tendência única entre essas unidades. Assim, o observado na Figura 2A deve-se à influência dos maiores valores, como os registrados na Unidade Plácido Damiani, em localizada em Lages – SC. Nesta, o consumo oscilou entre 600 m<sup>3</sup> e cerca de 1000 m<sup>3</sup>

mensais. Com a observação dos dados de números de profissionais, infere-se que as unidades que apresentam mais gastos com água são aquelas com maior número de profissionais. As unidades com maior consumo foram aquelas com número médio de colaboradores maior de 1.400. Além disso, unidades também podem passar de uma baixa faixa de valores de consumo para patamar superior a 400 m<sup>3</sup> em alguns meses, como foi observado no caso da Unidade Continente, sediada na capital catarinense Florianópolis.

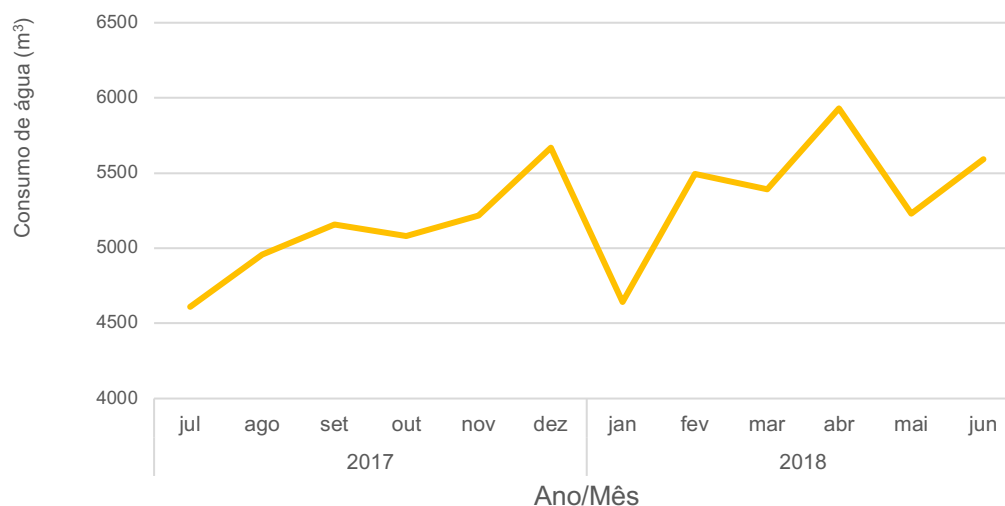
A relação de consumo médio diário total de água com o número total de profissionais foi efetuada (Figura 3), considerando-se 20 dias úteis mensais. Na comparação com dados da Fecomércio (FECOMÉRCIOSP, 2014), por exemplo, os gastos diários em prédios administrativos de escritórios atingem 50 litros diários por ocupante efetivo. Ou seja, em termos comparativos, os profissionais Flex gastam pouca água, muito provavelmente como consequência das ações de conscientização promovidas pela empresa.

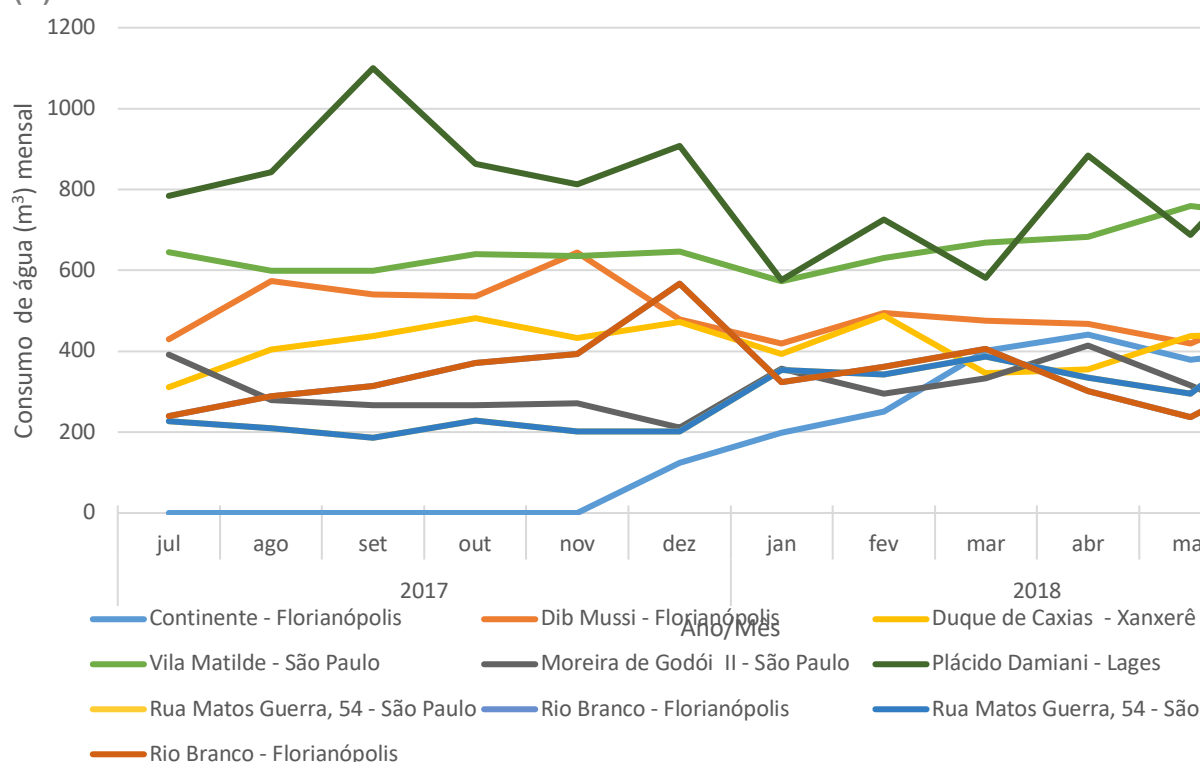
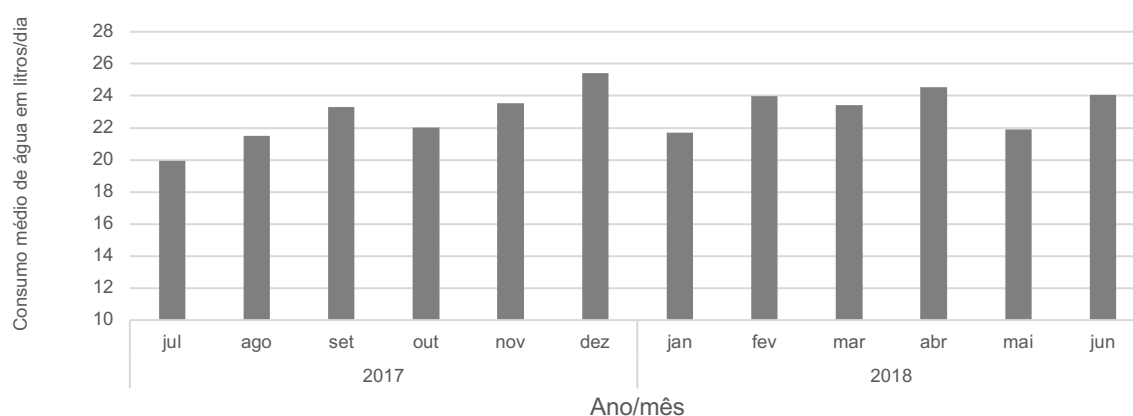
A continuidade do monitoramento do consumo deste recurso é recomendada para avaliar se esta tendência de aumento de consumo é episódica ou reflete de fato uma elevação.

Adicionalmente, fica evidente a necessidade de implantação de um programa de gerenciamento de recursos hídricos, dada as dimensões apresentadas.

**Figura 2:** (A) Consumo total de água e (B) Consumo de água em unidades que atingiram volume igual ou superior a 400 m<sup>3</sup>. Análises entre julho de 2017 e agosto de 2018.

#### (A) CONSUMO TOTAL DE ÁGUA



**(B) CONSUMO DE ÁGUA EM UNIDADES COM 400 M3****Figura 3:** Consumo médio de água por profissional entre julho de 2017 e junho de 2018**• CONSUMO DE ENERGIA**

O consumo total de energia elétrica pela Flex foi avaliado entre junho de 2017 e julho de 2018, juntamente com os valores dispendidos para tal e o número de profissionais, considerando esta a principal medida de intensidade de trabalho da empresa (Figura 4). Nota-se o aumento do consumo como tendência até dezembro de 2017, mesmo com redução na quantidade de profissionais. Nos meses subsequentes, a variação do consumo foi pequena, porém com tendência à redução até julho de 2018, além de forte correlação aparente com o quadro de profissionais.

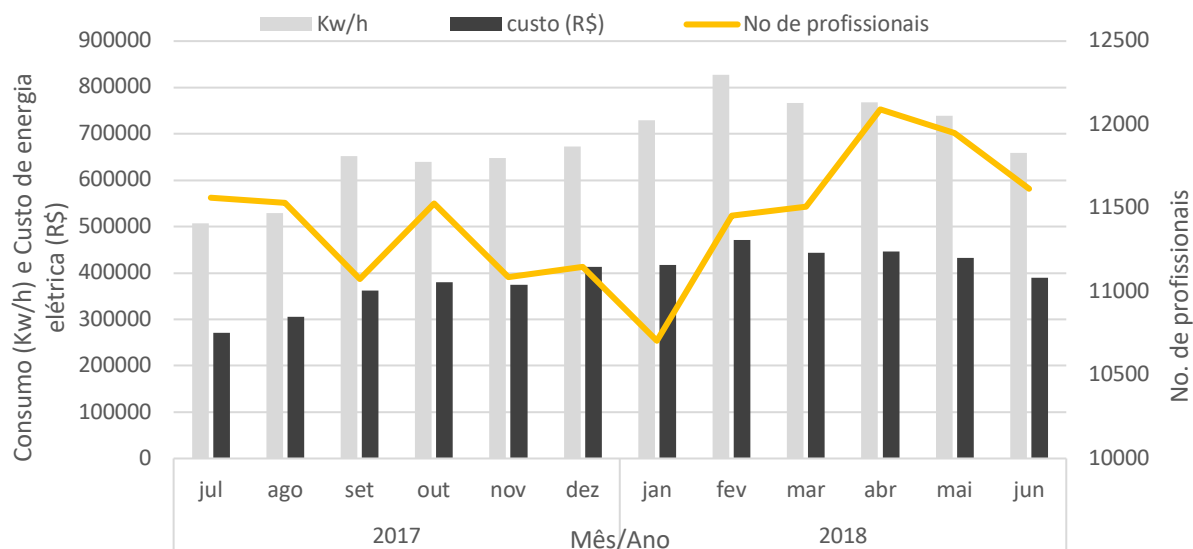
Esta tendência, provavelmente cíclica (redução de consumo e atividades entre junho e julho, com aumento no segundo semestre), também pode ser observada quando verificamos o consumo de energia elétrica nas unidades com média igual ou maior a 598 profissionais. Em destaque, a tendência à redução de consumo iniciada em maio deste ano, apontada por todas as unidades.

Apesar desta correlação com o número de profissionais, não se deve excluir a possibilidade da redução estar relacionada às ações empreendidas pela Flex. Uma evidência disso é a relação de consumo por profissional, demonstrada na Figura 5, que também tem comportamento aparentemente cíclico. Ou seja, cada profissional gastou mais energia elétrica no segundo semestre de 2017 e reduziu seu consumo no primeiro semestre do ano corrente.

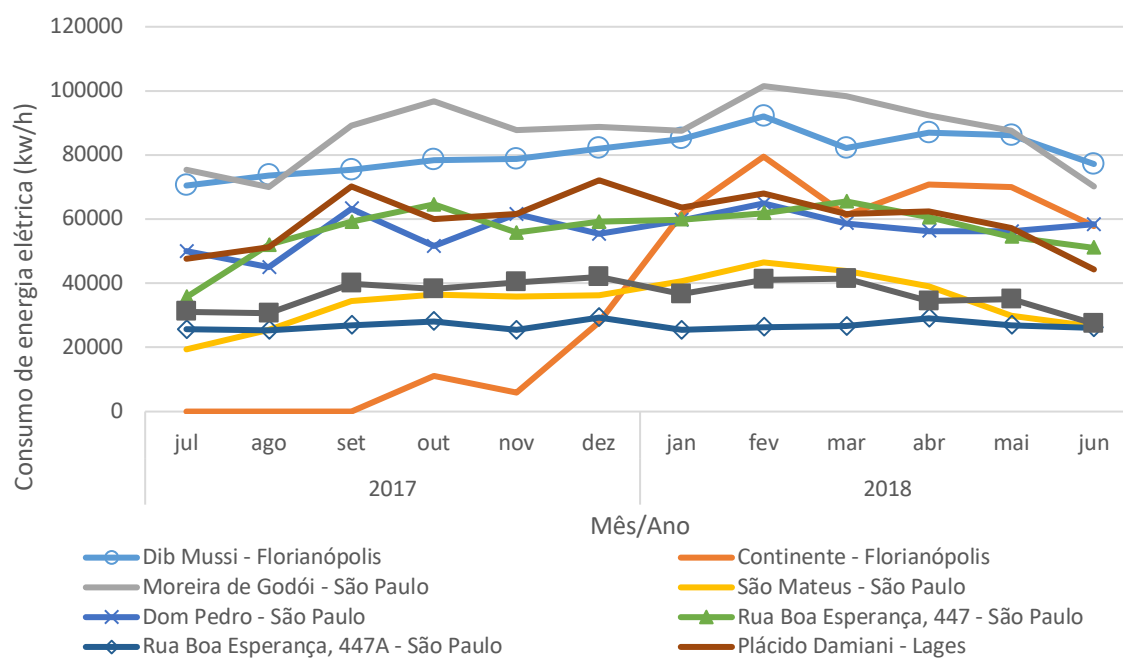
Como observado para o consumo de água, recomenda-se um programa que, no mínimo, monitore este consumo e busque oportunidades de redução, diante dos valores registrados.

**Figura 4:** (A) Consumo total gasto com energia elétrica e número de profissionais da Flex. (B) Consumo de energia elétrica por unidade, com quantidade de profissionais igual ou maior a 598 em 2018. Valores obtidos para o período de junho de 2017 e julho de 2018.

#### (A) CONSUMO TOTAL DE ENERGIA ELÉTRICA



## (B) CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA POR UNIDADE COM 598 OU MAIS PROFISSIONAIS EM 2018



**Figura 5:** Consumo de energia elétrica por profissional, entre junho de 2017 e julho de 2018.



## • GERAÇÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS

Considerando as atividades fim da Flex, os resíduos gerados são classificados, quanto a sua origem, como predominantemente de atividades comerciais e serviços, código 48 (outros), pois as atividades de contact centers não constam especificamente na codificação consultada (AMLURB, 2018).

De acordo com a NBR10004 (ABNT, 2004), os resíduos gerados pela Flex com maior frequência são apresentados no quadro I.

**QUADRO I:** Classificação e origem dos resíduos sólidos gerados mais frequentemente pela Flex:

| Código de Identificação | Descrição do Resíduo                           | Atividades geradoras                                                                                                                                                                |
|-------------------------|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A001                    | Resíduos de restaurante (restos de alimentos). | Refeições dos profissionais (nas unidades que dispõem de refeitórios).                                                                                                              |
| A006                    | Resíduos de papel e papelão.                   | Atividades administrativas em geral, incluindo aquisição de equipamentos eletrônicos.                                                                                               |
| A007                    | Resíduos de plástico polimerizado.             | Descarte de embalagens de alimentos durante as refeições dos profissionais (nas unidades que dispõem de refeitórios);<br>Descarte de embalagens de produtos eletrônicos adquiridos. |
| Não se aplica           | Resíduos sanitários.                           | Procedimentos de higiene pessoal dos profissionais.                                                                                                                                 |

Ainda no tocante à classificação dos resíduos, a empresa é geradora eventual de:

- Resíduos Classe I, perigosos (*mix* de restos de tintas, solventes, pilhas, baterias e lâmpadas usadas e resíduos eletroeletrônicos), quando passa por processos de manutenção, alteração de infraestrutura para fins operacionais e para substituição de equipamentos eletroeletrônicos;
- Resíduos Classe II, tipos A (maior frequência, pois inclui papéis, papelão e plásticos) e B (eventual, pois referem-se aos resíduos gerados por obras de manutenção e reforma).

Em função do elevado número de profissionais que a organização possui, as unidades da Flex também são classificadas como grandes geradores de resíduos. Assim, estão em conformidade, por exemplo, com a Lei Municipal de São Paulo no. 13.478, artigo 139, item I:

*“– os proprietários, possuidores ou titulares de estabelecimentos públicos, institucionais, de prestação de serviços, comerciais e industriais, entre outros, geradores de resíduos sólidos, caracterizados como resíduos da Classe 2, pela NBR 10004, da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT, em volume superior a 200 (duzentos) litros diários.”*

No município de São Paulo, a mesma lei supracitada exige o cadastro de grandes geradores, em seu artigo no 140. A Flex cumpre integralmente o referido requisito legal, conforme anexo I.

Além disso, a organização tem quatro especificidades no tocante à geração de resíduos:

- 1. As unidades que dispõem de refeitórios têm grande geração de resíduos:** além dos resíduos orgânicos, também há grande quantidade de resíduos plásticos de embalagens e latas de sucos e refrigerantes, todos recicláveis;
- 2. A natureza dos serviços oferecidos pela empresa é tecnológica:** isto gera trocas constantes de computadores e equipamentos de comunicação em geral, produzindo resíduos eletrônicos devido a necessidade de adequação e atualização dos mesmos;
- 3. Os serviços de contact center exigem a constante substituição de mesas e cadeiras:** estes tipos de móveis são utilizados cerca de 12 horas, de cinco a seis dias da semana, o que acelera seu processo de desgaste e, consequentemente, aumenta a frequência de geração deste tipo de resíduo;
- 4. Quando novos clientes são conquistados,** há necessidade urgente de adequação de espaços à nova operação contratada: esta característica aumenta a frequência de produção de resíduos de obras e reformas.

Atualmente, cada unidade da Flex possui autonomia para a contratação de empresas especializadas na coleta, transporte e destinação dos resíduos sólidos. Não há um programa de gerenciamento de resíduos sólidos implantado na organização.

Não há registro de passivo ambiental gerado pela empresa em virtude de problemas no gerenciamento de resíduos.

- **QUANTIFICAÇÃO**

#### **A) RESÍDUOS DE PRODUÇÃO EVENTUAL**

A quantificação desses tipos de resíduos, sendo eventual, foi baseada em amostragem de notas fiscais emitidas pelas empresas prestadoras destes serviços especializados, nas unidades da empresa que dispunham dos documentos comprobatórios.

O quadro II indica a quantidade registrada e respectivo documentos comprobatórios.

**QUADRO II:** Levantamento quantitativo da geração de resíduos episódicos da Flex, por amostragem de unidade. (A) Resíduos de construção civil. (B) Resíduos eletroeletrônicos.

| <b>(A) RESÍDUOS DE CONSTRUÇÃO CIVIL CLASSE II B</b>                                                  |                                     |                                                                                                                                                  |                   |                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Unidade contratante</b>                                                                           | <b>Data de realização da coleta</b> | <b>Descrição do resíduo</b>                                                                                                                      | <b>Quantidade</b> | <b>Documento base</b>                                                                                                                          |
| Palhoça (SC)                                                                                         | 18/05/2018                          | Resíduos de construção civil                                                                                                                     | 5 m <sup>3</sup>  | Declaração PRSEntulhos Ltda.                                                                                                                   |
| <b>TOTAL DE RESÍDUOS DE CONSTRUÇÃO CIVIL GERADOS NA UNIDADE E PERÍODO AMOSTRADO: 5 m<sup>3</sup></b> |                                     |                                                                                                                                                  |                   |                                                                                                                                                |
| <b>(B) RESÍDUOS ELETROELETRÔNICOS CLASSE I</b>                                                       |                                     |                                                                                                                                                  |                   |                                                                                                                                                |
| <b>Unidade contratante</b>                                                                           | <b>Data de realização da coleta</b> | <b>Descrição do resíduo</b>                                                                                                                      | <b>Quantidade</b> | <b>Documento base</b>                                                                                                                          |
| Antônio Dib Mussi, Florianópolis (SC)                                                                | 13/03/2018                          | Produtos eletroeletrônicos e seus componentes fora de uso; Uso não abrangido em 20 01 21 (*) ou 20 01 23 (*) contendo componentes perigosos (6). | 0,31 Ton          | Manifestação de Transporte de Resíduos e Rejeitos n° 1803001106, emitido pela empresa WEEEDO Gerenciamento de Resíduos Eletroeletrônicos Ltda. |
| Antônio Dib Mussi, Florianópolis (SC)                                                                | 05/04/2018                          | Produtos eletroeletrônicos e seus componentes fora de uso; Uso não abrangido em 20 01 21 (*) ou 20 01 23 (*) contendo componentes perigosos (6). | 0,15 Ton          | Manifestação de Transporte de Resíduos e Rejeitos n° 1809074921, emitido pela empresa WEEEDO Gerenciamento de Resíduos Eletroeletrônicos Ltda. |
| Antônio Dib Mussi, Florianópolis (SC)                                                                | 11/04/2018                          | Produtos eletroeletrônicos e seus componentes fora de uso; Uso não abrangido em 20 01 21 (*) ou 20 01 23 (*) contendo componentes perigosos (6). | 0,02 Ton          | Manifestação de Transporte de Resíduos e Rejeitos n° 1809075003, emitido pela empresa WEEEDO Gerenciamento de Resíduos Eletroeletrônicos Ltda. |
| Antônio Dib Mussi, Florianópolis (SC)                                                                | 17/04/2018                          | Produtos eletroeletrônicos e seus componentes fora de uso; Uso não abrangido em 20 01 21 (*) ou 20 01 23 (*) contendo componentes perigosos (6). | 0,15 Ton          | Certificado de Destinação Final n° 208665/2018, emitido pela empresa WEEEDO Gerenciamento de Resíduos Eletroeletrônicos Ltda.                  |

|                                                |            |                                                                                                                                                                             |          |                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Antônio Dib<br>Mussi,<br>Florianópolis<br>(SC) | 26/09/2018 | Produtos<br>eletroeletrônicos e<br>seus componentes<br>fora de uso;<br>Uso não abrangido<br>em 20 01 21 (*) ou<br>20 01 23 (*)<br>contendo<br>componentes<br>perigosos (6). | 0,02 Ton | Manifestação de<br>Transporte de Resíduos e<br>Rejeitos nº 1809075032,<br>emitido pela empresa<br>WEEEDO Gerenciamento<br>de Resíduos<br>Eletroeletrônicos Ltda. |
|------------------------------------------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**TOTAL DE RESÍDUOS ELETROELETRÔNICOS GERADOS NA UNIDADE E PERÍODO AMOSTRADO: 0,65 Ton**

## B) RESÍDUOS CLASSE II A

Para a quantificação deste tipo de resíduo, de coleta regular, foi selecionada a unidade Moreira de Godói, de São Paulo (SP), como unidade-piloto. O Quadro III apresenta os resultados deste levantamento.

**QUADRO III:** Levantamento quantitativo da geração de resíduos Classe II A da Flex, por amostragem de unidade em 2018. (A) Resíduos de construção civil. (B) Resíduos eletroeletrônicos.

| Mês              | Valor gasto (R\$) | Quantidade (m³) | Nota Fiscal |
|------------------|-------------------|-----------------|-------------|
| <b>Janeiro</b>   | 3944,00           | 3,95            | 2119        |
| <b>Fevereiro</b> | 4611,00           | 4,61            | 2216        |
| <b>Março</b>     | 4076,00           | 4,08            | 2936        |
| <b>Abril</b>     | 6105,00           | 6,11            | 2417        |
| <b>Maio</b>      | 7938,00           | 7,94            | 2514        |
| <b>Junho</b>     | 3698,00           | 3,70            | 2620        |
| <b>Julho</b>     | 3470,00           | 3,47            | 2725        |
| <b>Agosto</b>    | 3548,00           | 3,55            | 2943        |
| <b>TOTAL</b>     | <b>37.390,00</b>  | <b>37,42</b>    |             |

Pela análise das estimativas é possível reafirmar a necessidade da organização em implantar programa de gerenciamento de resíduos sólidos, considerando os tipos e volumes de resíduos gerados. Especial atenção deverá ser dada: (1) aos resíduos eletroeletrônicos, pois somente uma unidade da empresa, em seis meses, gerou 0,65 toneladas deste tipo de resíduo; e (2) aos resíduos classe II A, este último em função das dimensões da organização, que também deve estar atenta aos valores dispendidos para a remoção.

Diante deste cenário, a Flex decidiu implantar um programa de gerenciamento de resíduos sólidos, alinhado à nova política ambiental da organização.

- **GERAÇÃO DE EFLUENTES**

Como a atividade fim da Flex não envolve processos que gerem efluentes, que não aqueles oriundos do consumo de água (exposto no item 6.1.1 – Consumo de Água deste documento), fica estabelecido que, havendo gerenciamento de recursos hídricos visando a redução do consumo, a geração de efluentes também será reduzida.

- **GERAÇÃO DE EMISSÕES ATMOSFÉRICAS – GASES DE EFEITO ESTUFA**

Em consonância às preocupações que as grandes empresas têm com o meio ambiente, a Flex buscou, igualmente, a ação no tocante às suas emissões de gases estufa. Para tal, deu início ao inventário de gases estufa, como parte do seu programa de gerenciamento de gases estufa.

Considerando a amplitude e a complexidade de suas operações, os procedimentos para a consolidação do processo de elaboração deste inventário tiveram seu escopo administrativo/operacional reduzido às unidades operacionais de São Paulo (SP). Posteriormente pretende-se a implantação de procedimentos para a coleta rotineira de todas as unidades da organização, como resultado da implantação da política ambiental na Flex.

- **OBJETIVOS**

Este inventário visou quantificar as emissões de gases estufa dos escopos 1 e 2 das unidades de São Paulo, SP, entre julho de 2017 e junho de 2018, como atividade diagnóstica e preparatória para a implantação de um programa de gerenciamento de emissões atmosféricas.

- **METODOLOGIA**

O referencial metodológico para a realização deste inventário foi o Programa Brasileiro GHG Protocol, compatível com a norma ISO 14.064 e com os métodos de quantificação do Painel Intergovernamental de Mudanças Climáticas (IPCC). O Programa é liderado pelo Centro de Estudos de Sustentabilidade da Fundação Getúlio Vargas (GVces, 2018).

O programa disponibiliza uma planilha em Excel® que, mediante a inserção de dados, permitiu o cálculo dos gases estufa emitidos pela Flex.

Importante destacar que o período de julho de 2017 a junho de 2018 não é o mesmo orientado para a realização do referido inventário, que solicita um ano base como o de 2017. No entanto, optou-se por este período considerando-se a fase diagnóstica e preparatória para a implantação de um programa de gerenciamento de emissões atmosféricas, dentre os quais pretende-se a implantação de um conjunto de procedimentos que permitirão à Flex a incorporação de uma cultura de preenchimento anual deste inventário, visando possibilitar que a empresa participe mais efetivamente do Registro Público de Emissões, incentivado pelo GHG Protocol.

Além disso, todos os demais dados diagnósticos desta fase da implantação da Política Ambiental da Flex foram coletados no mesmo período, visando maior facilidade na comparação entre dados de diferentes aspectos ambientais da organização, como geração de energia, efluentes e resíduos.

Optou-se, igualmente, pelo atendimento aos Escopos 1 e 2 do referido protocolo, quais sejam:

- **Escopo 1:** emissões diretas de gases de efeito estufa de fontes pertencentes à organização. Dentro destas, dada a dimensão da Flex, optou-se pelo foco inicial nas emissões estacionárias, pois a empresa possui grande necessidade de operação de geradores de energia elétrica para garantir a qualidade dos seus serviços. Emissões provenientes da geração de resíduos sólidos e efluentes também foram incluídas nestas estimativas. Combustão móvel e emissões fugitivas, outras fontes de GEE da organização, serão contempladas futuramente, com a consolidação da política ambiental da Flex;
- **Escopo 2:** são assim denominadas as emissões provenientes da aquisição de energia elétrica. Optou-se pela modalidade de estimativa de GEE pela localização, Sistema Interligado Nacional. A coleta de dados obteve o consumo anual de energia elétrica por unidade, no período considerado.

Como o **Escopo 3** não se configura de natureza obrigatória, de acordo com o GHG Protocol, pretende-se uma avaliação sobre a pertinência e os custos para uma eventual inclusão do mesmo em futuros inventários (GVces, 2018).

## • RESULTADOS

O quadro I apresenta um resumo dos valores obtidos pela aplicação da planilha GHG Protocol aos dados coletados.

**QUADRO IV:** Resumo das Emissões de Gases Estufa consolidadas da Flex Gestão de Relacionamentos S.A., estimados para o período de julho de 2017 a 2018, por tipo de GEE e escopos.

| GEE (t)         | Emissões em toneladas métricas, por tipo de GEE |                                           | Emissões em toneladas métricas de CO <sub>2</sub> equivalente (tCO <sub>2</sub> e) |                                           |
|-----------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
|                 | Escopo 1                                        | Escopo 2<br>(abordagem por "localização") | Escopo 1                                                                           | Escopo 2<br>(abordagem por "localização") |
| CO <sub>2</sub> | 20,070                                          | 434,097                                   | 20,070                                                                             | 434,097                                   |
| CH <sub>4</sub> | 2,908                                           | -                                         | 72,700                                                                             | -                                         |
| <b>Total</b>    |                                                 |                                           | <b>92,770</b>                                                                      | <b>434,097</b>                            |

Observa-se que a principal fonte emissora de CO<sub>2</sub> da organização é aquela indiretamente gerada pelo consumo de energia elétrica. Conforme apontado neste item, houve este aumento

o período entre 2017 e 2018, provavelmente relacionado à expansão das atividades operacionais da empresa.

De certo, a implantação de programa de gerenciamento de energia elétrica irá verificar possibilidades de redução deste consumo.

## ■ A NOVA POLÍTICA AMBIENTAL DA FLEX

O primeiro passo para a nova política ambiental da Flex já havia sido dado quando, por iniciativa da empresa, foram traçadas as diretrizes da organização visando a sustentabilidade ambiental.

Esta política tem como principal característica o fato de ser a força motora da Flex: a construção coletiva, dada pela integração entre alta administração, gestores, profissionais e fornecedores.

Esta integração já produziu as diretrizes da política ambiental da empresa, os programas e projetos a ela atrelados e alinhados, indicando que a cultura da sustentabilidade ambiental já estava sendo cultivada na organização.

Agora, seguindo a marca de profissionalismo da Flex, a expansão desta cultura entrará no cotidiano das atividades da empresa, por meio de programas e seus respectivos projetos que terão objetivos, metas e indicadores, visando o acompanhamento eficiente de sua implantação, bem como uma eventual necessidade de revisão, sempre seguindo a política ambiental.

Esta política ambiental estabelece as seguintes intenções e diretrizes como forma de sua efetiva implantação, expostas nos itens a seguir:

### • QUANTO À GESTÃO

- Estar em conformidade com os requisitos legais e outros requisitos aplicáveis as suas atividades e serviços, bem como aos insumos adquiridos pela organização;
- Incorporar a dimensão ambiental aos processos de tomada de decisão;
- Propor, estimular e dar provimento para a implantação de programas ambientais, inclusive no tocante à sistematização de avaliação de desempenho e melhoria dos mesmos, uma vez implantados;
- Integrar a sustentabilidade aos programas de desenvolvimento e educação para gestores e profissionais, bem como às ações sociais da organização;
- Avaliar e rever a política ambiental e respectivos programas associados em frequência anual;
- Divulgar a política ambiental a todos os colaboradores, mantendo-a acessível ao público.

- **QUANTO ÀS RELAÇÕES COM FORNECEDORES E CLIENTES**
  - Adotar políticas de relacionamento com clientes, parceiros e fornecedores que estimulem o atendimento aos requisitos legais ambientais e o seu comprometimento com a sustentabilidade;
  - Aprimorar os requisitos a serem atendidos na contratação de fornecedores, de forma que atendam aos critérios de cumprimento integral da legislação e de sustentabilidade.

- **QUANTO À MELHORIA CONTÍNUA**
  - Buscar a melhoria contínua de seu desempenho ambiental por meio de implantação e avaliação de programas, com análise periódica de resultados, inovações e tecnologias;
  - Assegurar a incorporação de práticas e processos que visem a saúde e segurança ocupacional dos profissionais nas atividades da empresa;
  - Implementar programas de treinamento e capacitação que conduzam à adoção de comportamentos seguros, saudáveis e de respeito ao meio ambiente.

- **DIRETRIZES PARA PROGRAMAS AMBIENTAIS**
  - Os programas ambientais deverão ser implantados visando a redução do consumo de: materiais, água e energia elétrica; reutilização de materiais que ainda podem ser úteis nas atividades da organização; e reciclagem, em especial daqueles materiais cuja redução ou reutilização não foram possíveis;
  - Os programas ambientais poderão ser sugeridos tanto pela alta direção quanto pelos profissionais da organização, desde que:
    - a) Obtenham a aprovação prévia do provisionamento financeiro, da viabilidade legal, técnica e organizacional para as execuções, quando couber no mínimo um destes requisitos;
    - b) Todos os gestores, profissionais e fornecedores sejam devidamente informados, tenham suas responsabilidades estabelecidas e, eventualmente, passem por treinamentos para tal;
    - c) Os proponentes indiquem cronograma de execução, metas e indicadores de avaliação de desempenho;
    - d) Os proponentes se comprometam a integrar comissões para a comunicação, registro, avaliação e eventual revisão dos programas ambientais propostos, mediante cronograma aprovado pela alta direção.

## • **COMUNICAÇÃO**

- Estabelecer um processo contínuo de comunicação e esclarecimento aos diversos níveis e funções da empresa;
- Instituir estratégias de comunicação que promovam a interação com os profissionais, ensejando um processo participativo;
- Utilizar comunicação de forma clara, transparente e culturalmente adequada;
- Manter canais de comunicação com partes interessadas sobre os aspectos ambientais;
- Documentar e divulgar os resultados alcançados no atendimento aos compromissos ambientais, assumidos voluntariamente pela empresa;
- Os dados, informes e registros gerados no âmbito da comunicação ambiental devem ser suportados de forma estruturada em relatórios anuais.

## • **RESPONSABILIDADES**

### **DIRETORIA**

- Avaliar e aprovar esta política e garantir sua implementação, continuidade e revisão periódica;
- Prover recursos e estrutura organizacional para garantir o cumprimento das diretrizes desta política, através dos programas a serem estabelecidos;
- Atribuir a uma ou mais áreas da Flex as funções operacionais referentes à execução da política ambiental.

### **SUPERINTENDENTES, GERENTES E COORDENADORES**

- Avaliar e divulgar a política ambiental para seus profissionais;
- Apoiar a implantação desta política, cumprir e garantir o cumprimento pela sua equipe;
- Fomentar e executar os programas ambientais com os dados, informações e ações necessárias, quando envolvidos no processo ou programa;
- Propor boas práticas nos aspectos ambientais da organização, sugerindo-as dentro dos programas ambientais já implantados ou, inclusive, propondo novos programas.

## PROFISSIONAIS

- Cumprir a política ambiental, participando dos programas ambientais implantados;
- Propor melhorias para todas as atividades com aspectos ambientais, trabalhando em cooperação com os gestores para a execução;
- Colaborar com a gestão, reportando aos seus gestores não-conformidades aos programas ambientais.

## FORNECEDORES E PRESTADORES DE SERVIÇOS

- Cumprir integralmente qualquer requisito legal de segurança, saúde e meio ambiente pertinentes à relação comercial com a Flex;
- Solicitar (quando aplicável) esclarecimentos quanto aos padrões ambientais da Flex, de forma a assegurar o cumprimento dos objetivos;
- Informar por escrito todas as mudanças nas atividades previstas em contrato que possam gerar impactos ambientais.

## ■ PROGRAMAS AMBIENTAIS

A seguir, os programas propostos – descritos de forma breve – para a implantação da política ambiental da Flex.

### ● PROGRAMA DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS

O gerenciamento de resíduos sólidos é uma preocupação constante da Flex, principalmente devido ao seu número de profissionais e sua constante expansão operacional. Este programa buscará a padronização dos procedimentos para o gerenciamento de resíduos, viabilizar a instalação de lixeiras para separação de recicláveis e minimizar gradativamente a emissão dos resíduos gerados pelas unidades;

### ● PROGRAMA DE GERENCIAMENTO DE EMISSÕES ATMOSFÉRICAS

Este programa incluirá, além de projetos visando o monitoramento e a identificação de oportunidades de redução deste tipo de emissão, a elaboração de um inventário de gases estufa, com o estabelecimento de procedimentos internos para a sua atualização periódica.

- **PROGRAMA DE GERENCIAMENTO ENERGÉTICO**

Neste item a Flex ampliará suas ações, por meio de projetos implantados para aumentar a eficácia da empresa na gestão da energia e, consequentemente, a identificação e implantação de medidas para a redução do consumo de energia elétrica.

- **PROGRAMA DE GERENCIAMENTO DE RECURSOS HÍDRICOS**

Assim como o Programa de Gerenciamento Energético, o Gerenciamento de Recursos Hídricos também visará a ampliação da cultura da economia de água, envolvendo a implantação de projetos que melhorem o desempenho da organização neste sentido.

- **PROGRAMA DE GERENCIAMENTO AMBIENTAL DE INSUMOS E SERVIÇOS**

Este programa visa incluir na política ambiental da empresa os fornecedores de insumos e serviços. A Flex atuará em conjunto com os mesmos para cumprir requisitos legais ambientais e colaborar na redução do impacto ambiental das atividades de consumo e de prestação de serviços. Além disso, visará a identificação de oportunidades de melhoria no processo de aquisição de materiais em geral e na contratação de empresas prestadoras de serviço.

- **PROGRAMA DE EDUCAÇÃO EM SAÚDE, SEGURANÇA E MEIO AMBIENTE**

Neste item, a Flex incluirá profissionais e prestadores de serviços em projetos que visem o engajamento destes na política ambiental da empresa e em associação com as questões pertinentes à saúde e segurança no trabalho, consolidando uma integração obrigatória no cotidiano da organização. O programa visará uma enculturação dos profissionais e prestadores nos temas saúde, segurança e meio ambiente, único modo de tornar eficaz e permanente a política ambiental da empresa.

- **PROGRAMA DE AÇÕES SOCIOAMBIENTAIS**

Os objetivos deste programa estarão associados à ideia de combinar ações sociais da Flex com as questões ambientais. Deverá incluir projetos que, por exemplo, prospectem oportunidades de parcerias onde pessoas em estado de vulnerabilidade social sejam assistidas por organizações nas quais a colaboração da Flex faça a diferença.

Sabe-se que a vulnerabilidade social é frequentemente associada ao risco ambiental, ou seja, pessoas nestas condições, com frequência, vivem em locais sujeitos a enchentes, sem acesso à equipamentos e serviços públicos que garantam um mínimo de segurança e saneamento básico.