

*Relatório de
Sustentabilidade*
2019



PÁG 03 DESTAQUES DO ANO

PÁG 04 MENSAGENS
DA LIDERANÇA

PÁG 09 A FERA EM TUBOS
E CONEXÕES

PÁG 27 SALTO PARA
A EXCELÊNCIA

PÁG 38 O MELHOR AMBIENTE
PARA AS NOSSAS FERAS

PÁG 54 INSTINTO INOVADOR
E SUSTENTÁVEL

PÁG 75 COLOCAR AS GARRAS
PRA FORA

PÁG 80 RECONHECIMENTO

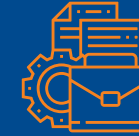
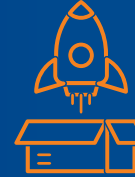
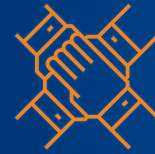
PÁG 82 SOBRE ESTE RELATÓRIO

PÁG 84 SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI



“Cuidar da água para transformar a qualidade de vida das pessoas” é o propósito que a Tigre procurou contemplar em todas as ações empreendidas em 2019 nas três dimensões da sustentabilidade: econômico-financeira, social e ambiental. Esse desafio, os resultados do empenho para vencê-lo e as conquistas obtidas no período estão retratados neste relatório, que reforça o compromisso da companhia com a transparência no relacionamento com todos os seus stakeholders.





PROPÓSITO

Anunciado em 2019, o propósito da Tigre – “Cuidar da água para transformar a qualidade de vida das pessoas” – tem como objetivo a liderança no desenvolvimento e na implementação de soluções de condução e conservação de água.

CRESCIMENTO

A receita líquida da companhia no ano cresceu mais que o dobro do avanço econômico do setor no Brasil. Fruto da melhor execução da estratégia de vendas e do fortalecimento do portfólio.

JUNTOS SOMOS +

A Tigre consolidou sua atuação no programa de fidelidade para o varejo, criado por meio de joint-venture com organizações do setor de materiais de construção, que em 2019 fechou com mais de 68 mil revendas cadastradas.

UMA SÓ TIGRE

A visão estratégica institucional tem como foco a integração e a convergência, de forma a unificar os negócios incorporados e as diversas geografias e culturas que compõem a Tigre, com padrões de identidade, comportamento e qualidade para todos os públicos e empresas.

INOVAÇÃO

Entre as iniciativas de inovação que permeiam as atividades da Tigre, a TAE desenvolveu o UniFam, estação de tratamento de esgoto unifamiliar que congrega toda a experiência do grupo e tem caráter inovador em gestão socioambiental. O produto deve ser lançado no mercado em 2020.

FORÇA DE VENDAS

A unificação da força de vendas dos negócios de Tubos e Conexões e Ferramentas para Pintura apresentou excelentes resultados em 2019. Foi complementada pela entrega dos primeiros recursos do Tigre Garra, programa de Customer Relationship Management (CRM) que melhora o planejamento de vendas e a identificação de oportunidades. Em janeiro de 2020, a unificação da força de vendas passou a englobar também a Tigre Metais.

ECONOMIA CIRCULAR

A Tigre está atenta à essa tendência e implementou em 2019 uma série de ações que permitem a redução do consumo de recursos na produção, diminuindo o impacto ambiental e favorecendo a ecoeficiência.

Destques do ano

PÁG **05** MENSAGEM DO CONSELHO
DE ADMINISTRAÇÃO

PÁG **07** MENSAGEM
DA PRESIDÊNCIA



REPORTAGENS

Mensagens da liderança

GRI 102-14



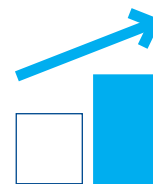
MENSAGENS DA LIDERANÇA

Mensagem do Conselho de Administração



78
ANOS

Atuação pela
qualidade de vida



2x

Crescimento
econômico
do setor

O cuidado com a água e com as pessoas surgiu quando a Tigre foi criada, há quase 80 anos. A empresa foi pensada para conduzir água e, com materiais inovadores para a época, tornou-se referência tanto no respeito às pessoas, quanto na condução da água e tratamento do esgoto. A água é um recurso de valor inestimável, pois representa a vida – e essa é a nossa maior responsabilidade. Além disso, é um recurso estratégico para a produção e o desenvolvimento econômico, e sua preservação tem sido um dos principais temas de preocupação mundial.

Segundo a Organização das Nações Unidas (ONU), uma moradia não é adequada se não oferece, entre outros fatores, água potável e saneamento básico aos seus ocupantes,

o que demonstra a importância de nossos produtos. Por outro lado, um terço da população urbana mundial vive em favelas e em assentamentos informais. Isso nos coloca diante de um grande desafio, que reforça ainda mais nossa missão.

Somos uma empresa que transforma a qualidade de vida das pessoas. Temos orgulho de ser uma multinacional genuinamente brasileira, com atuação relevante em diversas regiões. Nossa história sempre esteve associada aos sistemas de tubulações para conduzir água e esgoto dentro e fora das habitações, contribuindo de maneira significativa para a universalização do saneamento básico. Acreditamos na racionalização e na industrialização da construção civil, o que vem propiciando que a qualidade de moradia esteja ao alcance de todos.



**R\$ 3,2
MILHÕES**
*Investidos em
projetos sociais*



2/3
*Parcela dos
negócios
nacionais
na receita*

Trabalhamos com investimentos no presente para garantir a sustentabilidade do negócio no futuro. Com esse propósito, em 2019, mesmo em um ano com desafios macroeconômicos, obtivemos bons resultados. Com crescimento superior ao dobro do avanço econômico do setor no Brasil, sendo que os negócios nacionais responderam por aproximadamente dois terços desse total. Entre outros fatores, o desempenho resulta de nossos constantes investimentos em iniciativas de integração para aumentar a produtividade, automatizar e inovar processos e eliminar desperdícios. Por exemplo, o Programa Juntos Somos +, uma iniciativa em parceria com outras partes interessadas, nos permite comercializar nossos produtos por meio de um canal de *marketplace*, marcar maior presença no mercado da construção civil, contribuir de maneira relevante para a ampliação do varejo de materiais de construção e profissionalizar os lojistas via capacitação, emprego de tecnologias de gestão, etc.

Buscamos também transformar as comunidades em que estamos inseridos com as ações do Instituto Carlos Roberto Hansen (ICRH), que investiu R\$ 3,2 milhões em 2019 em projetos que beneficiaram 374 mil pessoas. Queremos impactar positivamente a vida de crianças e adolescentes nas áreas de saúde e educação por meio dos nossos negócios. Essa atuação social está alinhada ao nosso propósito, direcionado especialmente em iniciativas e projetos que visem à disponibilidade, conservação de água e ao tratamento de esgoto. O cuidado com os recursos naturais também está presente em negócios como a Tigre Água e Efluentes (TAE), que tem como foco soluções de preservação dos recursos hídricos.

Por essa forma responsável de atuar, não poderíamos deixar de estar comprometidos com o enfrentamento e a superação da crise mundial ocasionada pela pandemia do Covid-19.

Neste momento, todos os setores da economia têm futuro incerto, inclusive o segmento da construção que tem sido fortemente impactado pela pandemia. Por outro lado, a crise que se apresenta pode ser uma oportunidade para atuarmos em iniciativas de aumento de produtividade, otimização de custos, redução da burocracia, entre outras. Práticas tradicionais de construção cederão lugar, cada vez mais, aos sistemas construtivos. Nesse contexto, métodos racionalizados, industrializados e inovadores se tornarão uma necessidade básica.

Queremos acreditar que há um horizonte de novas e boas possibilidades para além das dificuldades que agora enxergamos. Sem dúvida, precisaremos trabalhar duro para superar os impactos do novo coronavírus. Mas a reinvenção está em nosso DNA. Estamos prontos para trabalhar pelo futuro de todos nós.

FELIPE HANSEN
PRESIDENTE DO CONSELHO
DE ADMINISTRAÇÃO DO GRUPO TIGRE



MENSAGENS DA LIDERANÇA

Mensagem da Presidência



100%

Participação
adquirida da
Fabrimar

A consolidação foi, para nós, a marca de 2019, quando começamos a colher os frutos de ações que desenvolvemos nos últimos anos. Ampliamos a quantidade de clientes e o volume médio de compra, intensificamos o planejamento e a disciplina na execução, conquistamos margem e melhoramos os níveis de serviço. Nossa estratégia de diversificação de mercados atenuou os desafios políticos e econômicos vividos em diversas de nossas geografias.



70 MIL

Clientes
cadastrados
no Juntos
Somos +

Esses avanços são resultado de nossos investimentos em convergência e integração, além de um olhar acurado para a inovação. Nossa visão estratégica de “Uma só Tigre” está ancorada na escala de nosso grupo e busca o compartilhamento de melhores práticas e o alinhamento de objetivos e metas. Essa forma de trabalhar habilita a estratégia de diversificação geográfica e de

portfólio, ao mesmo tempo em que permite que nossos públicos interno e externo – em diferentes negócios, geografias e culturas – nos identifiquem como uma empresa sólida, robusta e coesa. Dois movimentos societários marcaram o ano e confirmam nossa estratégia: adquirimos 100% da participação da Fabrimar e desinvestimos na Claris, aumentando nosso foco no *core business*.

Um dos vetores de crescimento é o programa Juntos Somos +, que no final de 2019 somava aproximadamente 70 mil clientes cadastrados. Também foram importantes alavancas a consolidação do Centro de Serviços Compartilhados (CSC) e a ferramenta de CRM Tigre Garra. Apostamos ainda no melhoramento de nossa malha logística e da gestão da demanda, por meio da integração entre planejamento, produção e vendas.



21^a
VEZ

Ranking das
150 Melhores
para Trabalhar



1^a
VEZ

45 Melhores
para Começar
a Carreira

Melhoramos o nível de serviço para os nossos clientes com a criação de um centro de distribuição na Bahia e a produção de conexões e caixas d'água em mais fábricas.

Criamos no ano nosso propósito de “Cuidar da água para transformar a qualidade de vida das pessoas”. Ele retrata um posicionamento que já faz parte de nossa cultura e serve de alicerce para a estratégia de sustentabilidade. Temos clareza da nossa responsabilidade socioambiental ao oferecer produtos e serviços de condução e conservação de água, e da importância de nossa atuação na eficiência hídrica – tema de extrema relevância na sustentabilidade global. Nosso compromisso se manifesta na adesão ao Pacto Global e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU).

Nesse sentido, temos trabalhado na melhoria contínua de nossos processos para diminuir os impactos ambientais e inovamos no desenvolvimento de soluções que promovam economia também para os consumidores, seja por meio de produtos mais eficientes, seja pelos produtos e serviços da Tigre Água e Efluentes (TAE). Paralelamente, investimos na

capacitação de pessoas, buscando disseminar boas práticas e oferecendo oportunidades para as comunidades do entorno.

Nosso compromisso social também passa pelo público interno. Pelo 21º ano consecutivo, integramos o *ranking* das 150 Melhores Empresas para Trabalhar e ficamos pela primeira vez entre as 45 Melhores para Começar a Carreira, ambos no Brasil. Adicionalmente, obtivemos a certificação Ouro de excelência em gestão de saúde no 22º Prêmio Nacional de Qualidade de Vida. Esses reconhecimentos nos fazem acreditar que estamos no caminho correto de valorização e cuidado de nossas feras.

Em 2020, assim como outros negócios em todo o mundo, estamos reprogramando a nossa rota diante do avanço da pandemia da Covid-19. Logo no início de março formamos um grupo multidisciplinar, que se reúne diariamente, para analisar os impactos que o novo Coronavírus pode provocar nas nossas pessoas e no nosso negócio, sem medir esforços para encontramos formas seguras para enfrentar esse período. Dia após dia ajustamos as decisões para garantir a saúde de todos, minimizar a curva de transmissão, seguindo as determinações dos

órgãos competentes e, em paralelo, analisar os impactos que tudo isso causa nos negócios. Em toda decisão nossa premissa é o cuidado com as pessoas. Precisamos garantir que atravessaremos esse momento juntos e que vamos sair mais fortes quando tudo isso passar.

Nos próximos anos, nosso foco se manterá na busca de competitividade, com atuação mais produtiva e eficiente, que se traduza em melhores resultados também para os nossos clientes por meio do uso das tecnologias da indústria 4.0. Seguiremos na consolidação de nossa atuação internacional e na ampliação de nosso negócio de Tigre Metais e da TAE, desenvolvendo soluções e negócios para racionalizar o uso de água no mundo. Por meio da identificação de oportunidades, evoluímos e reinventamos o nosso negócio, mantendo os resultados no curto prazo e o olhar direcionado para o futuro.

OTTO VON SOTHEN
PRESIDENTE DO GRUPO TIGRE

PÁG **10** PERFIL

PÁG **14** ESTRATÉGIA E
MODELO DE GESTÃO

PÁG **16** SUSTENTABILIDADE

PÁG **19** GOVERNANÇA
CORPORATIVA

PÁG **24** GESTÃO DE RISCOS

PÁG **25** CULTURA
INSTITUCIONAL



FERPA

A fera em tubos e conexões

A FERA EM TUBOS E CONEXÕES

Perfil



92 MIL

Pontos de venda
no território
nacional



5,3 MIL

Profissionais no
Brasil e exterior

Multinacional 100% brasileira, em 2019 a Tigre somava 11 unidades operacionais em sete estados do País. No exterior, são 12 unidades na América Latina e nos Estados Unidos, além de um escritório na China. A extensa rede de distribuição chega a 92 mil pontos de venda em território nacional e permite que os produtos sejam comercializados em cerca de 30 países. Líder no Brasil, no Paraguai e na Bolívia, a marca está entre os principais *players* também na Argentina, no Chile e no Uruguai. A empresa é uma das mais internacionalizadas do Brasil, segundo *ranking* da Fundação Dom Cabral.

102-1 | 102-4 | 102-5

A Tigre tem como foco soluções de condução e conservação de água, com um portfólio de 15 mil produtos em constante evolução.

Como indústria, atua nos segmentos de hidráulica, elétrica, drenagem, acessórios sanitários, infraestrutura, irrigação, ferramentas para pintura e metais sanitários. Está presente no setor de soluções para água e efluentes, em especial no tratamento e reutilização da água, por meio da Tigre Água e Efluentes (TAE).

102-2 | 102-6

Fundada em 1941, a empresa tem sede em Joinville, Santa Catarina. O time de “feras”, como são denominados seus colaboradores, soma aproximadamente 5,3 mil profissionais no Brasil e no exterior. Desde 2018, a Tigre faz parte da *joint-venture* Juntos Somos +, que reúne mais de 20 empresas de grande porte em um programa de fidelidade no varejo de materiais de construção civil e oferece um serviço exclusivo e diferenciado para seus clientes.

102-3



Foco no cliente e no fortalecimento da presença de mercado

MISSÃO

102-16

**Criar soluções
inovadoras**
para o mundo da
construção

VISÃO

Temos certeza de que
**o lugar onde
as pessoas vivem**
pode ser sempre melhor

VALORES

Confiança

Uma marca sólida, que atua de forma ética, íntegra e comprometida. Fornece soluções de qualidade insuperável, que agregam real valor a seus clientes, garantindo tranquilidade em todo o tipo de obra.

Inovação

Postura ativa, ágil, agressiva, que busca liderança e inovação em todos os segmentos em que atua, com uma atitude criativa e inquietada na busca de novos produtos, serviços e soluções para o universo da construção.

Compromisso com o cliente

A marca parceira de todos os seus públicos (clientes, revendedores, profissionais da obra e colaboradores), reconhecida pelo compromisso com a entrega de valor, foco no resultado e pela simplicidade com que constrói relações próximas e verdadeiras.

Diversidade

Multinacional brasileira, com presença relevante na América Latina, Estados Unidos e diversos países através da exportação. Tem espírito empreendedor, que valoriza e vive a diversidade e inclusão. Entende que o talento e incentivo às suas equipes de alto desempenho constroem o sucesso de seu negócio a cada dia. 103 | 405

Sustentabilidade

Entendimento do seu papel no mundo e na sociedade através do desenvolvimento e promoção de ações sustentáveis e de responsabilidade social que geram valor para o negócio e para o meio onde está inserido.

PROPÓSITO

Cuidar da água para transformar a **qualidade de vida** **das pessoas**

Construção do propósito

O propósito da Tigre, elaborado em 2019, está alinhado à história e à cultura institucional. Foi desenvolvido a partir de um trabalho da segunda turma do Feras, programa de desenvolvimento de líderes, que soube captar a essência do negócio e construir o conceito.

Elaborado sobre os valores do grupo, o propósito apresenta como objetivo transformar a experiência com a água para além da obra, por meio dos melhores produtos, serviços e soluções do mercado.

A partir de 2020, o propósito será trabalhando em seus aspectos de marca e cultura institucional para transformar-se em ferramenta ainda mais poderosa de estratégia e atração de talentos.



Abrangência 102-7



23 UNIDADES
em 10 países, incluindo o Brasil



5,3 MIL
Número de profissionais
de todo o grupo



Exportação para quase
30 PAÍSES



+ DE **90 MIL**
pontos de venda no Brasil



3 MIL
Fornecedores

Estados Unidos

■ TIGRE TUBOS E CONEXÕES

Produtos e soluções

- Obras e reformas
- Infraestrutura
- Irrigação
- Indústria

■ TIGRE ÁGUA E EFLUENTES

Produtos e soluções

- Serviços de tratamento de água e eficiência hídrica (reutilização de água e redução de custos e impactos ambientais)

■ CLARIS SOLUÇÕES EM ESQUADRIAS

Produtos e soluções

- Portas e janelas de PVC

■ TIGRE-ADS

Produtos e soluções

- Tubos corrugados em polietileno (PEAD) de grandes diâmetros para drenagem
- Saneamento
- Energia & Telecom
- Agricultura
- Mineração

■ TIGRE FERRAMENTAS PARA PINTURA

Produtos e soluções

- Linhas imobiliária e artística

■ TIGRE METAIS/ FABRIMAR

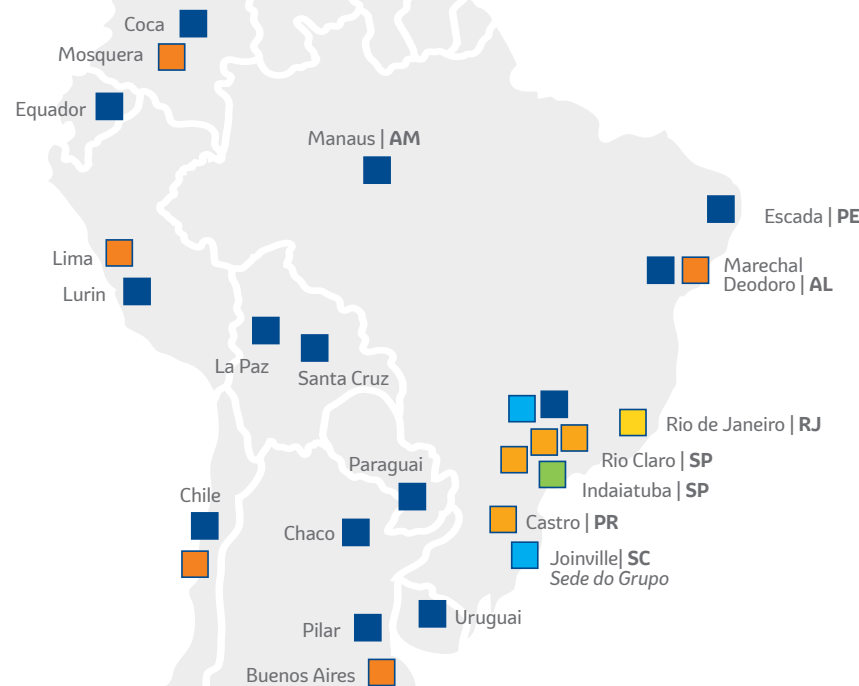
Produtos e soluções

- Metais sanitários
- Produtos para sistemas de irrigação

Clarís: Por uma decisão estratégica de alinhamento dos negócios, a Tigre encerrou sua participação na Clarís no início de 2020.

Tigre Metais: O Grupo Tigre assumiu 100% da participação societária da Fabrimar/Tigre Metais em 2019. Esse avanço permitiu a melhor execução da estratégia, com mais liberdade e flexibilidade de ação, acelerando melhorias.

*O Grupo Tigre possui um escritório na China (Shenzhen).



A FERA EM TUBOS E CONEXÕES

Estratégia e modelo de gestão

A estratégia do Grupo Tigre, revisada anualmente, está baseada em um mapa estratégico, desenvolvido em conjunto com a liderança e o Conselho de Administração. O mapa foi construído a partir das macrotendências globais para a construção civil até 2024 e está estruturado por diferentes eixos que se desdobram em diversas frentes e mercados.

A ferramenta tem como objetivo direcionar a estratégia da companhia no longo prazo e contempla a expansão para novas

geografias, avanço em outros mercados, melhoria contínua do *core business*, incremento de sinergias com tubos e conexões, complemento de portfólio e desenvolvimento da estrutura organizacional para sustentar uma organização com atuação global.

As ações dos eixos e frentes estratégicas estão organizadas e alinhadas com as batalhas da Tigre, que são a forma lúdica de visualizar os desafios de longo prazo.

Batalhas 2017-2022

HABILITADORES DA ESTRATÉGIA

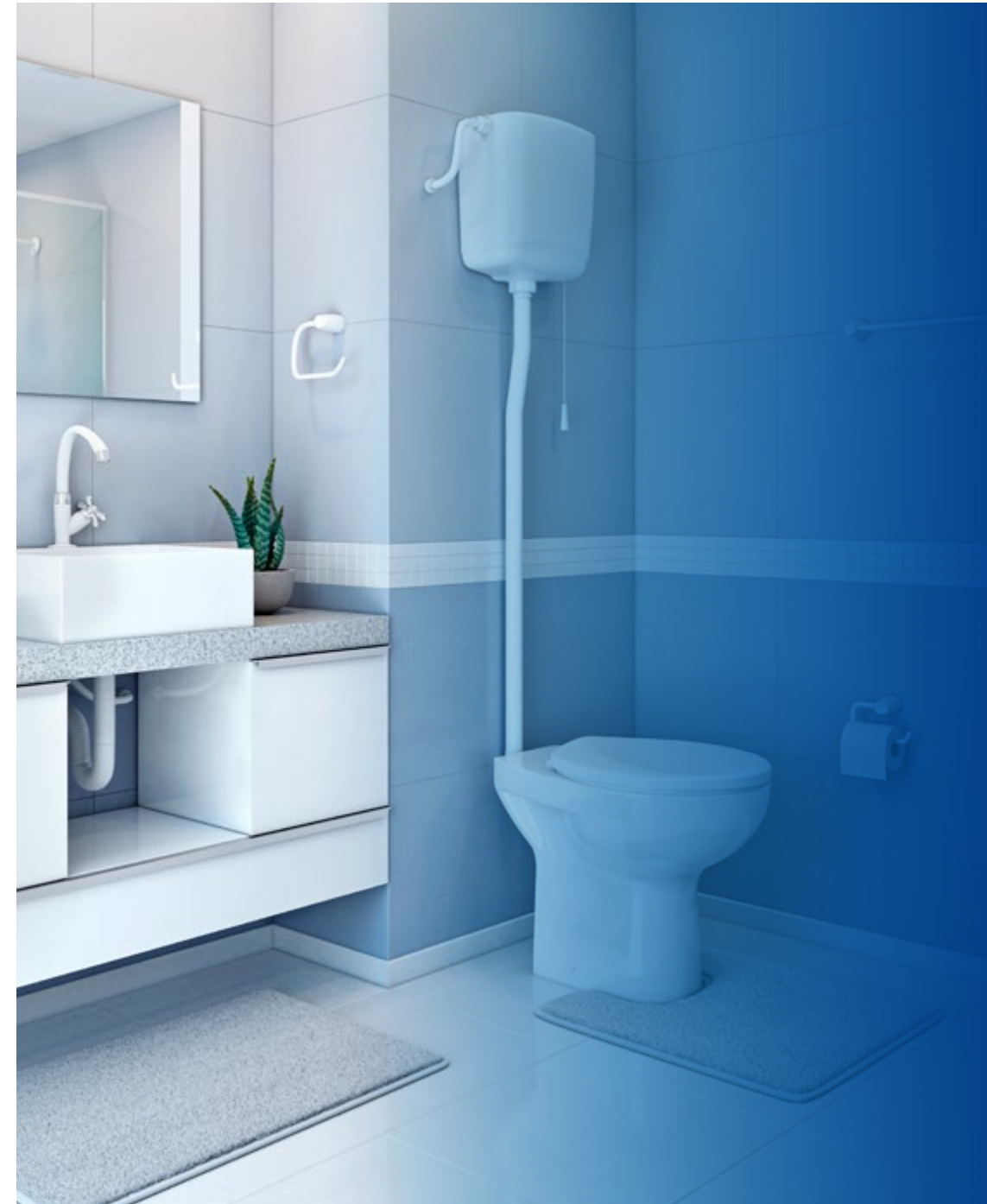
- *O melhor ambiente para nossas feras*
- *Instinto inovador e sustentável*
- *Salto para a excelência*

DIRECIONADORES DE CRESCIMENTO

- *A fera em tubos e conexões*
- *Colocar as garras para fora*



As batalhas estratégicas da Tigre passam por todas as atividades da empresa e dão forma aos capítulos deste relatório. Confira a descrição das batalhas na abertura de cada um deles.



Uma só Tigre

Os pilares estratégicos baseiam todos os negócios do grupo, na perspectiva de “Uma só Tigre”. Essa visão institucional alinha diferentes frentes de trabalho, com o objetivo de unificar os negócios incorporados e as diversas geografias e culturas que compõem a Tigre.

Padrões de identidade, comportamento e qualidade são mantidos para todos os públicos e negócios, e envolvem aspectos como programação visual, gestão de pessoas, processos de manufatura e *supply chain*, entre outros, sempre com respeito às particularidades e normas locais.

A diversificação das estratégias comercial e industrial segue um direcionador alinhado ao propósito da empresa de cuidado com a água. Nesse sentido, os negócios se desenvolvem tanto em mercados históricos da Tigre, como tubos e conexões, quanto em novas áreas de atuação, como metais sanitários e tratamento de efluentes. Integração e convergência permitem a melhor utilização das fortalezas da companhia, como marca e rede de distribuição, sempre de maneira sinérgica a serviço da visão estratégica.



Em 2019, foram unificadas as forças de vendas dos negócios de Tubos e Conexões e de Ferramentas para Pintura em uma única estrutura comercial. Em 2020, será incorporada a equipe de vendas da Tigre Metais. Essa medida permite atender melhor o cliente e ainda trazer um olhar mais consistente sobre suas necessidades, com o mapeamento de novas oportunidades.

No ano foi ampliado ainda o escopo do Centro de Serviços Compartilhados (CSC) implantado em 2018 para as operações da Tigre no Brasil. A partir de 2019, as Unidades Internacionais também passaram a operar sob esse modelo de trabalho.



A FERA EM TUBOS E CONEXÕES

Sustentabilidade

No âmbito da estratégia da Tigre, as diretrizes da sustentabilidade contemplam:

1

SER *ecoeficiente em práticas socioambientais, reduzindo os impactos nas operações e na cadeia de valor.*

2




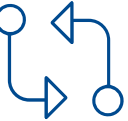

PROMOVER *relações valiosas, atendendo às crescentes expectativas das partes interessadas para uma cultura de sustentabilidade.*

3

OFERECER *soluções inovadoras que melhorem as condições de vida das pessoas e o lugar onde elas vivem.*



Em 2018, a empresa realizou processo de materialidade que apontou cinco temas relevantes para seus públicos.

Tema	Contexto e oportunidades	Limite dos impactos
 <p>PRODUTOS E SERVIÇOS DIRECIONADOS À SUSTENTABILIDADE</p>	<p>Criar soluções inovadoras para os desafios socioambientais é o que move a Tigre. A estratégia da empresa direciona seus esforços para o desenvolvimento de soluções que favoreçam a eficiência hídrica, bem como novos métodos construtivos que transformem a experiência de seus parceiros de negócio. A inovação sempre esteve no DNA da Tigre, que busca desenvolver produtos e serviços sempre pautados na sustentabilidade, no uso racional da água, na reciclagem, e, principalmente, em soluções de qualidade que entreguem valor para seus clientes, consumidores e sociedade.</p>	<p>Impactos internos (ajustes na produção e P&D) e externos (aplicação nas obras, segurança e economia de água para os clientes).</p>
 <p>RELACIONAMENTO COM CLIENTES E CONSUMIDORES</p>	<p>Entregar soluções que agreguem valor aos clientes e consumidores é o compromisso da Tigre. A empresa é reconhecida como marca parceira dos seus públicos de interesse, principalmente por manter um relacionamento pautado na confiança, simplicidade e qualidade. Alinhado a estratégia, o foco no cliente busca estreitar relações e antecipar as necessidades desse público por meio de produtos e serviços que superem as expectativas e contribuam com a sustentabilidade de seus negócios.</p>	<p>Impactos internos (atividades internas que geram valor aos parceiros de negócio) e públicos externos (percepção dos clientes e consumidores).</p>
 <p>GESTÃO DE ÁGUA E EFLUENTES</p>	<p>Posicionar a empresa como parte da solução dos problemas de escassez hídrica está definido na estratégia da Tigre. Esse direcionamento impulsiona o desenvolvimento de novos produtos e serviços para consumo responsável, reaproveitamento e otimização de recursos hídricos, incluindo tratamento e destinação de efluentes próprios e de clientes. O cuidado com a água para transformar a vida das pessoas está traduzido no propósito da Tigre, e essa essência guia as decisões e as iniciativas que geram mais valor para o negócio e para a sociedade.</p>	<p>Impactos internos (gestão do consumo e reúso de água e do descarte de efluentes) e externos (impactos sobre o meio ambiente relativos à captação de recursos hídricos e descarte de efluentes).</p>
 <p>USO CONSCIENTE DE MATERIAIS E LOGÍSTICA REVERSA</p>	<p>Utilizar os recursos naturais de forma consciente é responsabilidade da Tigre com o desenvolvimento sustentável. A empresa trabalha continuamente para criar soluções que minimizem seus impactos ambientais e tornem seus processos mais eficientes. A busca por parceiros e alternativas na utilização de matérias primas de fontes renováveis em seus produtos é a resposta da empresa aos desafios relacionados ao plástico no mundo. No aspecto da logística reversa, a Tigre desenvolve oportunidades ligadas à economia circular e entende a importância da colaboração entre os setores da construção para o desenvolvimento de iniciativas que contribuam para a redução dos volumes de resíduos gerados.</p>	<p>Impactos tanto internos quanto externos, que afetam toda a cadeia de valor (desde o desenvolvimento de novos componentes até a distribuição e o descarte dos produtos).</p>
 <p>DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL</p>	<p>Promover o desenvolvimento e a formação dos profissionais do mercado da construção faz parte da história da Tigre. Essa iniciativa possui um papel significativo na profissionalização do setor, além de contribuir para longevidade dos negócios e ampliar o valor compartilhado com a sociedade. A Tigre entende a importância da inovação para desenvolvimento de novas oportunidades e o acesso à informação para todos parceiros de negócio. Internamente, o desenvolvimento profissional é a base para construir equipes de alta performance, que são orientados pela cultura desejada, centrada no cliente, com foco no resultado e na busca de diferenciais que contribuam para os desafios estratégicos da empresa.</p>	<p>Impactos internos relacionados aos profissionais da Tigre e impactos externos com a profissionalização do mercado de construção, clientes e potenciais talentos.</p>

OBJETIVOS DOS DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (ODS)

Como empresa signatária do Pacto Global, a Tigre trabalha em prol dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) propostos pela Organização das Nações Unidas (ONU). A empresa contribui para a evolução positiva de todos os ODS por meio de suas atividades, porém sua maiores contribuições, a partir dos temas destacados na materialidade, se dão em seis deles:

Temas materiais

Produtos e serviços voltados à sustentabilidade



Relacionamento com clientes e consumidores



Gestão de água e efluentes



Uso consciente de materiais e logística reversa



Desenvolvimento profissional



A Tigre também participa ativamente do Grupo Temático de Água do Pacto Global no Brasil. O GT colabora para a construção de uma agenda de governança em água, engajando o setor privado na adoção de práticas sustentáveis em suas operações e cadeias de abastecimento para promover o uso eficiente do insumo. Atua totalmente em consonância com o ODS 6, que busca assegurar a disponibilidade e a gestão sustentável da água e do saneamento para todos e todas até 2030.

Diversas iniciativas da Tigre contribuem para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU. Acompanhe as indicações dos ODS em cada capítulo deste relatório.



A FERA EM TUBOS E CONEXÕES

Governança corporativa

102-18

A Tigre é uma sociedade anônima de capital fechado e controle acionário familiar, com estrutura de governança composta por Assembleia de Acionistas, apoiada pelo Conselho de Família. Essa instância é responsável pela perpetuação dos princípios e valores familiares, pelo desenvolvimento pessoal e profissional dos membros da família e seus sucessores, além de questões a serem deliberadas na Assembleia Geral de Acionistas. A empresa tem gestão profissionalizada há mais de duas décadas.

O Conselho de Administração (CA) é constituído por cinco membros, sendo quatro conselheiros independentes, com mandatos de dois anos, permitida a reeleição. Não há acúmulo das funções de presidente do Conselho de Administração e de diretor-presidente da companhia.

Dois órgãos estatutários assessoram o Conselho de Administração: o Comitê de Auditoria, Finanças e Riscos (CAFR), que monitora as avaliações e recomendações da auditoria independente e da auditoria interna sobre o ambiente de controles e riscos; e o Comitê de Ética & Compliance, que zela pelo cumprimento do Código de Ética e Conduta.

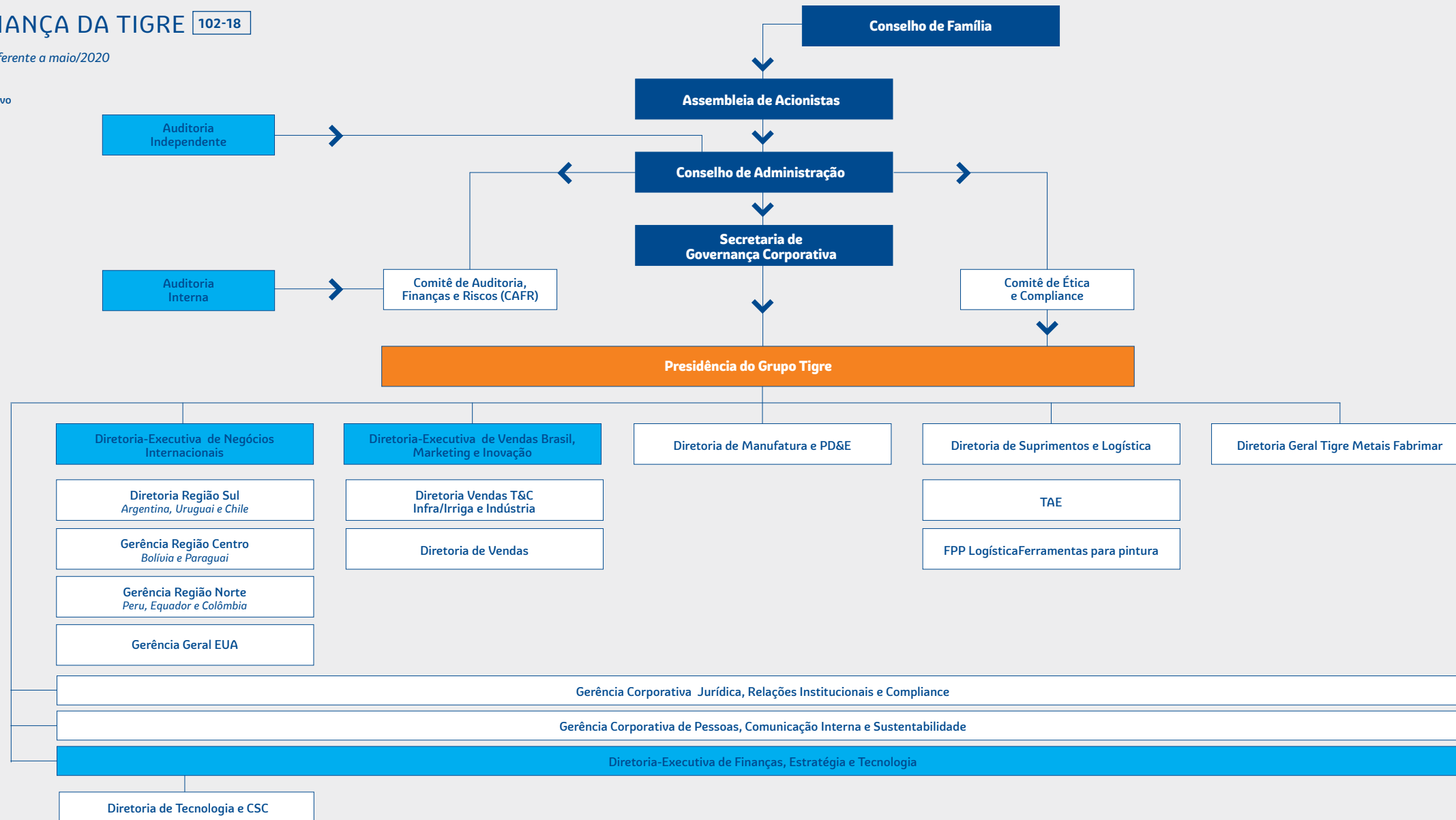
Sob a visão de “Uma só Tigre”, as empresas controladas seguem as mesmas diretrizes de governança corporativa da companhia. A Tigre Água e Efluentes (TAE) tem um Conselho de Administração próprio, presidido por um executivo do Grupo Tigre. Com a aquisição de 100% da Fabrimar em 2019, todas as decisões da empresa passam a ser deliberadas no Conselho de Administração da Tigre S.A. Participações.



GOVERNANÇA DA TIGRE 102-18

Organograma referente a maio/2020

■ Comitê-Executivo





Ética e compliance 103 | 205

A área de Compliance é responsável por realizar a gestão do Programa de Integridade, que consiste em coordenar o Comitê de Ética, promover ações de conscientização, prevenção e combate às práticas de corrupção, concorrência desleal, fraudes e infrações ao Código de Ética e Conduta, normas internas e legislações e regulamentos que se aplicam às operações do Grupo Tigre. Outra ação é mapear os riscos relacionados ao tema, desenvolver políticas e capacitar todos os profissionais da empresa, além de realizar a administração interna do Canal de Ética e manutenção dos KPIs da área.

O Comitê de Ética e Compliance é um órgão de assessoramento do Conselho de Administração que se reúne a cada dois meses para analisar, mensurar e tratar todas as manifestações recebidas por meio dos canais de ética da Companhia.

O Comitê tem como atribuições a disseminação dos princípios e valores contidos no Código de Ética e Conduta da Tigre, promovendo seu devido cumprimento e a sugestão de diretrizes aos setores para aperfeiçoamento das práticas. Além disso, atua também na prevenção de temas considerados críticos para a empresa.

Também nos aspectos de *compliance*, a companhia trabalha com o conceito de “Uma só Tigre”, com tratamento isonômico e Código de Ética e Conduta unificado. O documento direciona o padrão de comportamento adotado pela empresa em relação a assuntos relacionados a corrupção, práticas concorrenciais, direitos humanos, conflitos de interesse, entre outros. O documento promove princípios éticos fundamentados na identidade cultural, nos propósitos e nas convicções organizacionais.

102-16 | 102-17

Prevista no Programa de Integridade, a empresa possui uma Política de Relacionamento com o Setor Público, em razão dos contratos mantidos com entidades municipais, estaduais e federais, como fabricante de materiais de construção civil. A política norteia as diretrizes para a participação em processos licitatórios e aborda, entre outros assuntos, o tema anticorrupção. O objetivo é reforçar os valores e a conduta da empresa em sua relação com órgãos governamentais e reguladores. Todos os profissionais que interagem com esses públicos (áreas de Licitações, Jurídico, Suprimentos e Fiscal, time de liderança e alta administração) realizam treinamentos sobre o tema.

A empresa também conta com políticas de Relacionamento e Boas Práticas Comerciais; de Doações e Patrocínios; e de Brindes e Hospitalidades. Todas as demandas de patrocínios e doações são tratadas diretamente pela área de marketing. O ICRH, braço social do Grupo Tigre, é responsável por fazer a avaliação e o monitoramento das doações e dos patrocínios, sob a diretriz de apoiar apenas organizações sem fins lucrativos.

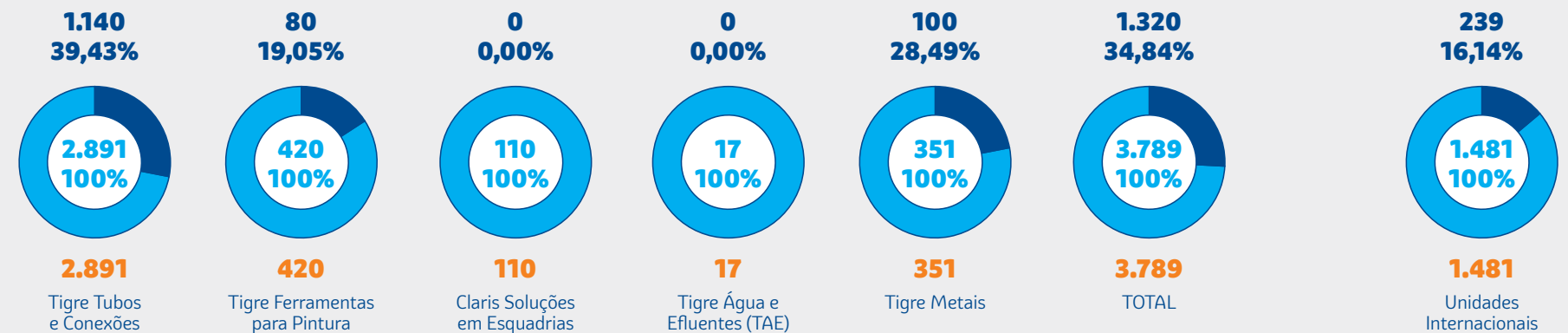
Em 2019, foi realizada uma campanha de comunicação interna que envolveu os líderes da organização e destacou a importância de *compliance* como ferramenta de gestão. Para os próximos anos, a meta é realizar treinamentos (presencial e a distância), disseminação/ comunicação de *compliance* em todas as unidades do Grupo Tigre, além de *due diligence* para fornecedores.



A gestão de compliance na Tigre é desenvolvida há sete anos e tem o engajamento das lideranças organizacionais. Em 2019, a empresa foi reconhecida pelo Guia Exame Compliance, que destaca empresas com sistemas mais eficientes na área.

PROFISSIONAIS QUE FORAM COMUNICADOS E TREINADOS EM POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS DE INTEGRIDADE ADOTADOS PELA ORGANIZAÇÃO, POR NEGÓCIO GRI 205-2

Treinados
Comunicados



Canal de Ética e atendimento ao cliente

O Canal de Ética recebe denúncias, sugestões ou dúvidas referentes ao Código de Ética e Conduta da Tigre. É uma ferramenta 100% confidencial, gerenciada por uma empresa independente que garante o anonimato nas comunicações.

Em 2019, houve queda de 38% na quantidade de relatos recebidos em relação a 2018, graças à maturidade da ferramenta, aos avanços das iniciativas de *compliance* e à ausência de fatores internos impactantes na força de trabalho.

Durante a campanha de comunicação interna dedicada à *compliance* foi apresentado para os profissionais da Tigre o fluxo de denúncia do canal de ética, como forma de fortalecer e aumentar a confiança na ferramenta.

FLUXO DA DENÚNCIA



1

REGISTRO OU SUGESTÃO

Usuário anônimo



2

EMPRESA ESPECIALIZADA

Registro ou sugestão por telefone ao vivo com psicólogas 24h



3

RECEBIMENTO DO REGISTRO

Empresa terceirizada



diálogo virtual entre comitê e usuários via protocolo/sistema, preservando-se o anonimato



4

COMITÊ INTERNO

Comitê de Ética Tigre

A Tigre possui canais específicos, com telefone gratuitos, para atender clientes e consumidores finais. Em casos de dúvidas técnicas sobre instalação, manutenção de produto e de consumidores finais que tiveram problemas durante o uso dos produtos Tigre, os contatos devem ser direcionados para a Assistência Técnica. Para produtos danificados, produtos sem giro no estoque, falta de produtos, erros na emissão dos pedidos ou qualquer outra demanda comercial, os clientes devem entrar em contato com a Assistência Comercial.

- **Assistência técnica**
0800 707 4700
- **Assistência comercial**
0800 707 4900

A FERA EM TUBOS E CONEXÕES

Gestão de riscos GRI 102-11

O plano de auditoria da Tigre se baseia no mapa de riscos organizacional, atualizado anualmente. A metodologia contempla matriz de impacto *versus* probabilidade, considerando implicações financeiras (percentual do Ebitda) e não financeiras (imagem).

Nas auditorias, os profissionais revisam a matriz e ajustam os riscos aos quais a empresa está submetida. A aproximação com as áreas contribui para análise e identificação de temas capazes de impactar os negócios interna ou externamente. A Auditoria Interna se reporta diretamente ao Comitê de Auditoria, Finanças e Riscos (CAFR) e indiretamente ao Conselho de Administração.

Em 2019, foi realizado um trabalho mais abrangente de identificação, análise e avaliação dos riscos corporativos, principalmente direcionado aos riscos mais estratégicos do grupo.

Para a realização desse trabalho foi contratada uma consultoria que conduziu 28 entrevistas com conselheiros, executivos e gestores para identificação e mapeamento dos principais riscos e fatores de riscos, os quais foram atrelados aos processos da organização e classificados na matriz de impacto *versus* probabilidade. Além disso, foram enviados questionários de autoavaliação de riscos para todas as unidades e negócios do grupo.

No aspecto de gestão de crise, a Tigre desenvolve ações de mitigação com base no mapeamento de riscos. Para os casos de eventuais crises que demandam decisões rápidas e estratégias, é estruturado um comitê de crise corporativo, que define ações imediatas preventivas, posicionamento sobre o tema, manifestações públicas feitas pelo porta-voz da empresa e outras medidas que estejam alinhadas à necessidade do momento.



A FERA EM TUBOS E CONEXÕES

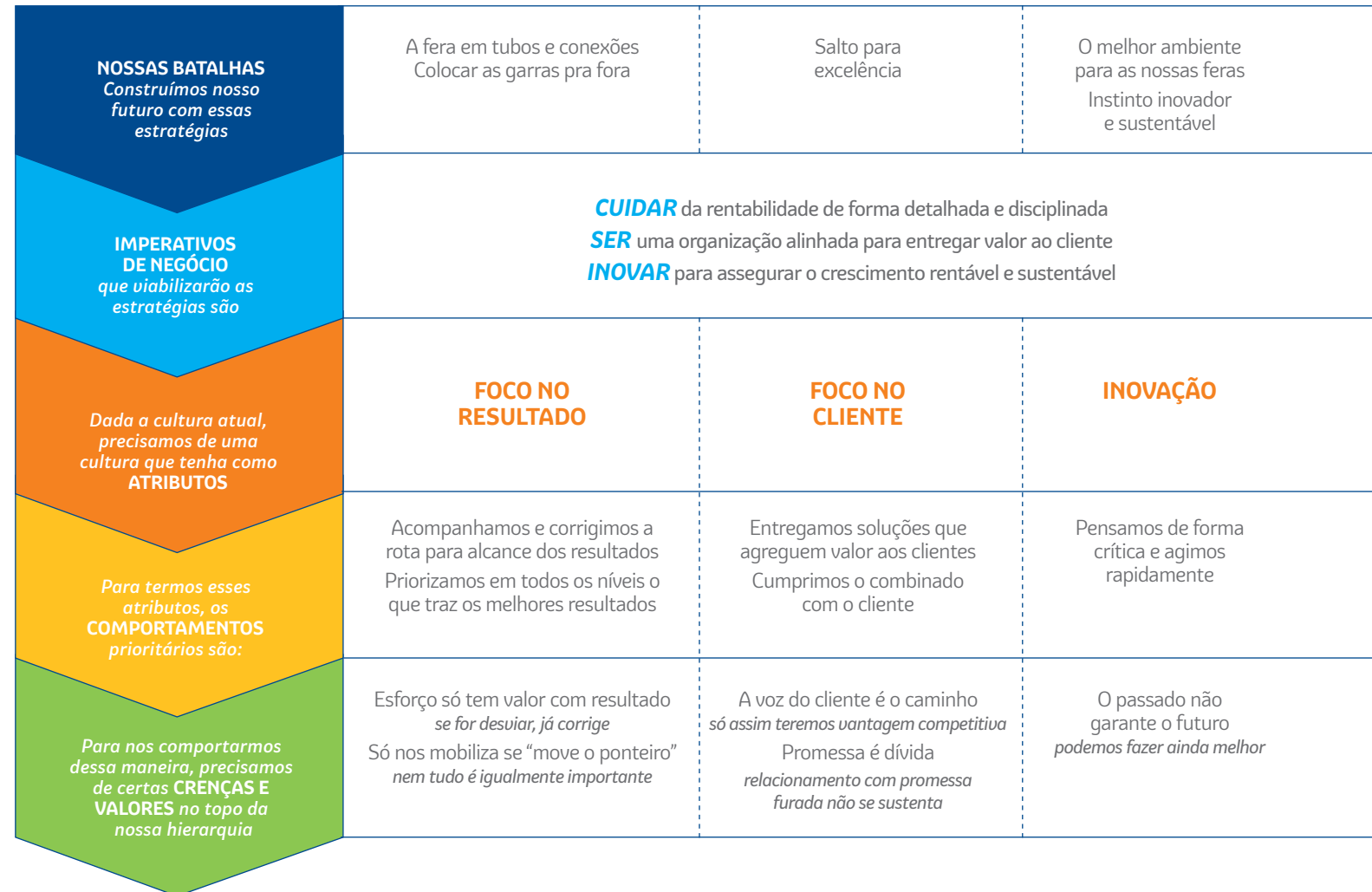
Cultura institucional

Há três anos, a Tigre desenvolve um trabalho sólido de ajuste da cultura institucional. O objetivo é encontrar novas forças comportamentais internas por meio de um conjunto de mudanças na forma de ser e agir de todos os colaboradores, a começar pela liderança. Os pilares – também chamados de arquétipos – de cultura são: foco no cliente, foco no resultado e inovação.

Pesquisas realizadas em 2019 apontam o engajamento das equipes na transformação cultural. Entre os colaboradores, foi registrada aderência de 87% à cultura desejada, cinco pontos percentuais acima do ano anterior.

No *pulse check*, método de sondagem de opinião aplicado aos líderes, houve aumento da lembrança dos cinco comportamentos de transformação cultural.

A empresa tem reforçado os comportamentos desejáveis e promovido atividades que estimulam a aderência a eles. Entre os setores de produção, estabelecer o foco no cliente é um desafio, em razão da distância entre a fábrica e o ponto de venda. Nesse sentido, iniciativas como o “Eu levo o cliente no peito” e o “Tigre em Campo” incentivam o intercâmbio direto dos colaboradores com os clientes, além de incentivar a inovação.





Tigre em Campo

O Tigre em Campo foi criado em 2018 por iniciativa dos profissionais da área de manufatura e disseminou-se como prática na empresa. Diferentes áreas da operação visitam os clientes, buscando entender suas necessidades e promover ações de melhoria, como treinamentos e ajustes internos. Em 2019, 118 clientes foram visitados e 82 ações de melhorias realizadas em procedimentos, equipamentos e inspeções. Aproximadamente 220 pessoas estiveram envolvidas nas atividades dos centros operacionais de Joinville, Rio Claro, Escada e Manaus. A meta é levar essa iniciativa para as unidades de FPP, Fabrimar/Tigre Metais e Unidades Internacionais.

TRANSFORMAÇÃO CULTURAL EM 2019

Encontro de Líderes: ancorado nos arquétipos culturais, o encontro reuniu 100 líderes do Grupo Tigre para gerar engajamento, integração, troca e compartilhamento de iniciativas, além de revisão de rota para garantir os resultados do ano.

Reuniões eficazes: foi identificada a necessidade de revisar os modelos das reuniões, tornando-as mais eficazes e com foco no que impacta o negócio.

HackaTigre: com o objetivo de proporcionar um espaço para debater e desenvolver soluções de problemas reais da empresa, além de incentivar uma mudança ágil de *mindset*, a iniciativa foi realizada na sede em Joinville.

“Eu levo o cliente no peito”: com apoio das áreas de capacitação, *merchandising* e vendas, foram realizadas 27 visitas a clientes de todos os segmentos, com mais de 140 colaboradores envolvidos e 420 inscritos.



1º Comitê Estratégico do Cliente: a área de Relacionamento levou um grupo de clientes à sede da Tigre em Joinville (SC), onde foi possível escutar suas dores, apresentar a fábrica e gerar mais proximidade.

Feras do ano: os comportamentos prioritários da cultura foram inseridos no programa de reconhecimento, e cinco feras foram reconhecidas na Festa das Medalhas.

Webinars sobre metodologia ágil: oferecidos para nivelar conhecimento sobre o tema, de forma a trazer uma cultura mais ágil para o dia a dia e os projetos.

Mentoria reversa: reuniões com foco em desenvolvimento, em que uma pessoa mais jovem troca pontos de vista e aprendizados com alguém mais experiente.

Treinamento Supervisores Brasil: os líderes foram treinados nos comportamentos da cultura desejada.

Campanha na Tigre ADS: iniciou-se a campanha de cultura na *joint-venture*.

PÁG **28** PRODUTOS
E SERVIÇOS

PÁG **32** RELACIONAMENTO
COM CLIENTES

PÁG **36** RELACIONAMENTO
COM FORNECEDORES



Salto para a excelência

SALTO PARA A EXCELÊNCIA

Produtos e serviços



A inovação e a ampliação do portfólio são duas das principais metas do Grupo Tigre, cujos produtos oferecem resistência, versatilidade e *design* moderno. O objetivo é que, tanto dentro quanto fora da parede, o consumidor tenha sempre à disposição soluções com a praticidade e a qualidade da marca.

O foco em condução e conservação de água não se resume a materiais de construção. O avanço no mercado de irrigação e no tratamento de efluentes aponta os rumos da diversificação sem perder de vista a estratégia. Por meio da TAE, a Tigre se desenvolve também na prestação de serviços e apresenta diferentes oportunidades de mercado.

Em 2019, o Grupo Tigre lançou 26 novas famílias de produtos no mercado e 338 SKUS, alguns dos quais se destacam por oferecer mais economia e praticidade aos consumidores e profissionais da obra.

O segmento de Tubos e Conexões foi marcado por complemento de portfólio, especialmente nas Unidades Internacionais. Em Ferramentas para Pintura, as novas trinças e rolos da linha profissional proporcionam alta precisão e maior rendimento.

Para a Tigre Metais, o destaque foi o lançamento de produtos que transmitem personalidade, funcionalidade e confiança. Todas as torneiras e misturadores possuem arejador ou restritor de vazão, garantindo um excelente desempenho e redução dos desperdício. A Tigre é a única do mercado que possui um acabamento universal, produto exclusivo, que é adaptável a diferentes modelos de registro, facilitando trocas e reparos. Além de toda a qualidade e *design* inteligente, a Tigre Metais, possui “Garantia para Sempre”.



Aumentar a produtividade e a competitividade



Saiba mais em tigre.com.br/tigre-metais/garantia



Inovações de 2019

Durante o ano, o Grupo Tigre lançou novas linhas de produtos no mercado, como:

LINHA PROFISSIONAL

As novas trinchas da linha Profissional Tigre possuem cerdas sintéticas longas de alta precisão, que oferecem traços milimetricamente perfeitos e maior rendimento da pincelada, além de um cabo de madeira com grip, concedendo à trincha maior firmeza na pega e maior precisão no acabamento. As trinchas também possuem virola em aço inoxidável, que não enferruja e aumenta a vida útil da ferramenta.



Cerdas mais longas

Maior rendimento da pincelada

Cerdas sintéticas de alta precisão

Traços milimetricamente perfeitos

Virola de aço inoxidável

Mais resistência, não enferruja

Cabo de madeira com grip

Maior firmeza na pega e maior precisão no acabamento

Visual premium e alta resistência

Design diferenciado e vida útil prolongada

LINHA LIT

Com apelo visual equilibrado e minimalista, o design exclusivo da Linha Tigre Lit imprime leveza e sofisticação ao ambiente. Ele traduz com perfeição o conceito de que menos é mais. Escolha a união da beleza com a funcionalidade.



Acionamento suave

Simetria entre o volante e o corpo

Design minimalista

Simetria entre o volante e o corpo

Facilidade para abrir e fechar

Acionamento 1/4 de volta com mecanismo cerâmico de alta performance

Arejador embutido

Mais beleza, menos respingos e maior economia de água

Perfeito acabamento cromado

Mais beleza e durabilidade

ACESSÓRIOS VERSAT

A nova linha de acessórios Versat é marcada por seu design inteligente e minimalista, sem deixar a funcionalidade de lado. São produtos versáteis, que se adequam a diferentes gostos e estilos.



Design minimalista

Combina com diferentes design de torneiras

Perfeito acabamento cromado

Beleza e maior durabilidade

Funcionalidade

Ideal para compor e deixar o banheiro mais organizado

Praticidade

Produtos de fácil instalação e limpeza

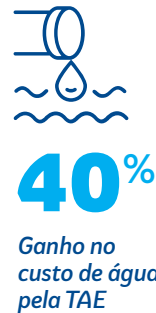
Comunicação no rótulo 103 | 417, 417-1

Os rótulos da Tigre consideram todas as informações necessárias para o uso correto do produto, além da identificação e da procedência do material. A adequada instalação e manutenção dos equipamentos dependem de orientações claras para consumidores e profissionais de obras e pode influenciar diretamente na qualidade dos produtos. Por esse motivo, as embalagens também são revisadas quando há sugestões de clientes ou instaladores.

As regras de rotulagem são determinadas pelo setor jurídico e todos os requisitos são aprovados pelas áreas de embalagem e de marketing. As informações técnicas também são validadas pelo líder técnico do produto.

Em Tubos e Conexões, por exemplo, as principais informações estão relacionadas à terceirização de componentes ou do próprio produto, presença de substâncias com potencial de impacto ambiental ou social e indicações para o uso seguro. O rótulo também descreve as substâncias que necessitam de cuidados específicos durante o seu uso.

Tigre Água e Efluentes



A TAE desenvolve serviços especializados e estações de tratamento sob medida e modulares para clientes de diferentes portes. Criada em 2016 a partir de uma aquisição, a empresa garante alta eficiência no tratamento de água e efluentes, proporcionando ganhos de até 40% no custo da água. Além disso, é uma plataforma de criação de novos negócios alinhada à estratégia de futuro da Tigre, apontando para a perenidade do grupo em saneamento e saúde. A TAE integra-se à visão “Uma só Tigre”, compartilhando áreas de apoio e ganhos sinérgicos em aspectos como *supply chain* e financeiro.

Indústrias, condomínios, unidades residenciais e companhias de saneamento compõem o portfólio de clientes potenciais da TAE, que, como negócio, está em curva de crescimento. Os produtos e serviços da empresa estão alinhados às tendências mundiais de busca de eficiência hídrica e auxiliam os clientes a reduzirem consumo e custos por meio do melhor uso de recursos.

Além das estações de tratamento, a TAE trabalha desde 2018 com a venda da água tratada a partir de um sistema de pagamento pelo uso (*pay per use*). A qualidade da água e do efluente tratado é garantida em contrato e passa por monitoramento mensal. Em 2019, os serviços da TAE foram responsáveis pelo tratamento de 3,3 milhões de litros de água e pela produção de aproximadamente 65 milhões de litros de água de reúso a partir dos efluentes gerados pelos seus clientes.

Os projetos industriais da TAE, entregues em 2019, foram desenvolvidos para o tratamento mensal de 20 milhões de litros de água e aproximadamente 100 milhões de litros de água de reúso e efluentes, contribuindo com os desafios de gestão hídrica e redução de custos operacionais de seus clientes.

Saneamento unifamiliar

Mais de 100 milhões de brasileiros não têm acesso à rede coletora de esgoto, segundo dados do Instituto Trata Brasil. Responder a esse desafio envolve disponibilizar unidades de tratamento cada vez menores com potencial para substituir fossas sépticas e biodigestores, contribuindo para a ampliação do saneamento básico. Nesse sentido, a TAE desenvolveu a UniFam, estação de tratamento de esgoto unifamiliar que agrega toda a experiência do grupo e tem caráter inovador em gestão socioambiental, possibilitando a instalação em espaços reduzidos, como lojas, subsolo de prédios e casas.

Com dimensões reduzidas, a estação faz o tratamento biológico aeróbio em sistema de lodos ativados e tem eficiência superior a 90% nos parâmetros físico-químicos e microbiológicos, o que supera os padrões exigidos pelas normas do setor. A manutenção e o consumo energético são reduzidos, e há possibilidade de descarte na rede de drenagem, apontando para o modelo descentralizado de saneamento.

O produto atende a uma demanda socioambiental de tratamento de efluentes, especialmente em comunidades distantes ou com menos recursos. Em 2019, o UniFam – que pode ser comercializado individualmente ou com companhias de saneamento – foi testado na cidade de Porto Feliz (SP) e recebeu aprovação do órgão local por meio atestado de capacidade e desempenho técnico.

Água salgada para beber

Empreendimentos próximos a áreas costeiras tendem a ter problemas com água salgada em poços profundos, razão pela qual a dessalinização é uma solução eficiente e definitiva. A TAE instalou em 2019 uma estação de tratamento de dessalinização em um condomínio logístico em Duque de Caxias (RJ). Além da segurança hídrica, o projeto reduz o custo com água comprada de concessionária ou caminhão-pipa.

SALTO PARA A EXCELÊNCIA

Relacionamento com os clientes



Uma série de iniciativas de integração e aproximação com os clientes foi motor de resultado na Tigre em 2019, entre elas a unificação da força de vendas dos negócios de Tubos e Conexões e de Ferramentas para Pintura. A consolidação das equipes oferece oportunidade ao revendedor, simplificando sua rotina e economizando tempo.

Internamente, a iniciativa aumentou a base de clientes e favoreceu o crescimento no negócio de Ferramentas para Pintura bem acima do nível orgânico. Gerou ainda fortalecimento da relação com os revendedores, proporcionando mais relevância para a marca e despertando a atenção dos clientes. Em 2020, a Tigre Metais também foi incorporada à força de vendas do Grupo.

Dois novos canais de vendas entraram em testes no exercício. O piloto de televendas, estrutura de atendimento ativo por telefone por meio de célula na Accenture, obteve sucesso e ainda está em rampa de aprendizado. Adicionalmente, foi internalizada em 2019 a operação comercial na Bahia, que há duas décadas era realizada por equipe terceirizada.

Os clientes também contam com as vantagens de trabalhar com uma empresa voltada para a inovação. A Tigre foi pioneira no setor, em 2019, ao apresentar uma solução com a tecnologia BIM aos clientes, o TigreBIM. O aplicativo serve de apoio a projetistas e engenheiros nos desenhos técnicos para esgoto predial, água fria e água quente. A metodologia é baseada na tecnologia Building Information Modeling (BIM), desenvolvida para operar nos softwares AutoCAD® e Revit®.



Saiba mais sobre
Tigre BIM em
[www.tigre.com.br/
tigre-bim](http://www.tigre.com.br/tigre-bim)



Tigre Garra

Programa de Customer Relationship Management (CRM) implantado em 2018 com a tecnologia da ferramenta Salesforce, o Tigre Garra foi adequado à experiência de venda e ao relacionamento com o cliente em 2019. O impacto da transição de sistema sentido no primeiro semestre do ano foi superado com as novas entregas, que deram mais autonomia aos vendedores. Em 2020, a ferramenta seguirá em evolução com vistas especialmente ao planejamento de vendas e à identificação de oportunidades. A expectativa é de melhorar tanto a produtividade quanto a qualidade das vendas com todos os elementos da estratégia de CRM.

Foco no cliente

O foco no cliente é um dos pilares da transformação cultural da Tigre, e diversas iniciativas estimulam o desenvolvimento desse relacionamento. O objetivo é colocar o cliente no centro das decisões mesmo em áreas em que a relação direta não é tão evidente. Em 2019, a campanha “Eu Levo o Cliente no Peito” promoveu uma série de visitas aos clientes por profissionais de diferentes áreas da Tigre, que saíram da rotina para conhecer os negócios e as necessidades dos usuários. Ao todo, 27 visitas foram agendadas nas regionais de vendas do Brasil no mês de novembro. A proposta é que a ação se torne uma prática no grupo.

Estar próximo do cliente para conhecer sua realidade e exercer a empatia é fundamental para criar soluções que agreguem valor. Criado em 2018, o grupo “Tigre em Campo” seguiu na ativa em 2019, com 118 visitas aos clientes feitas por profissionais de diferentes áreas. Os encontros se desdobram em iniciativas de melhoria contínua, gerando ideias e soluções para melhor atender os clientes.





SALTO PARA A EXCELÊNCIA

Juntos Somos +



Joint-venture da Tigre com a Votorantim Cimentos e a Gerdau, a Juntos Somos Mais, é a maior rede de relacionamento do mercado da construção civil. Funciona ainda como um ecossistema de capacitação e desenvolvimento do varejo da construção, unindo indústrias, varejistas e profissionais de obra. No programa, a Tigre superou todas as metas propostas em 2019. Em 2020, o objetivo é aumentar o engajamento dos participantes, com um catálogo de prêmios que oferece mais de 20 mil opções de resgate de produtos e serviço que ajudam no desenvolvimento profissional e do negócio.

PILARES JUNTOS SOMOS +

Programa Juntos Somos + Foco no varejista:

maior programa do varejo de construção civil no Brasil, possui mais de 20 empresas, que distribuem pontos quando o varejo adquire seus produtos e serviços. Essa pontuação se acumula, e pode ser trocada por itens para facilitar o dia-a-dia de trabalho. São mais de 20 mil opções de produtos e serviços no catálogo de prêmios, desde equipamentos para as lojas até sistemas de gestão, cursos profissionalizantes para o time de vendas e itens para a família.

Programa Juntos Somos + Foco no profissional de obra:

os profissionais de obra, influenciadores do consumo, também fazem parte do programa e podem juntar pontos ao comprar das empresas participantes e enviarem o comprovante de compra pelo WhatsApp. O objetivo é valorizar e capacitar, por isso também conta com um catálogo de prêmios que facilitam o dia-a-dia de trabalho como ferramentas, cursos e produtos para a família. A Tigre começou a atuação no programa para profissionais em 2020, e o Mundo Tigre, plataforma de relacionamento que oferece cursos de qualificação, também passou a fazer parte do programa.

Loja Virtual: sempre inovando, e buscando facilitar o processo de compra do varejo, a Juntos Somos Mais lançou a Loja Virtual. Hoje, o maior Marketplace B2B do setor, reúne indústrias e fornecedores de produtos e serviços em um único lugar. Em 2019 passou a contar com os produtos Tigre. O faturamento total da plataforma no ano foi de R\$ 6,5 bilhões, com ticket médio de aproximadamente R\$ 5.300 entre mais de 39 mil CNPJs.

Somos + Inteligência de Mercado: plataforma de inteligência que permite aos varejistas cadastrados acessarem insights sobre o comportamento do consumidor e do mercado local, contribuindo para um olhar totalmente centrado no cliente e na demanda. O sistema disponibiliza informações que podem auxiliar os lojistas na tomada de decisão de maneira mais analítica e baseada em dados, como por exemplo, os produtos mais procurados na região e os períodos em que a demanda por tais produtos é maior, facilitando a gestão do estoque, assim como os produtos mais vendidos na loja do varejista e os momentos em que o estabelecimento se encontra mais movimentado, entre outras coisas. Para as empresas, a iniciativa viabiliza o acesso a relatórios de mercado. Esse nível de informação aproxima as indústrias e os varejistas, tornando as decisões de compra mais estratégicas e baseada em dados. Os indicadores são produzidos de maneira agregada e defasada, preservando a confidencialidade das informações individualizadas.



68.570*

Lojas cadastradas

282.696*

Profissionais cadastrados

24

Empresas participantes do programa de relacionamento

5.162

Novos clientes Tigre pelo Juntos Somos + em 2019

R\$ 6,5 BILHÕES

Foram transacionados no marketplace em 2019

*Acumulado até 2019.

SALTO PARA A EXCELÊNCIA

Relacionamento com fornecedores

102-9, 102-10

A Tigre conta com o trabalho de aproximadamente 3 mil empresas fornecedoras e preconiza a sustentabilidade e a mitigação dos riscos de abastecimento na relação com seus parceiros. Dessa forma, o foco da empresa tem sido estabelecer relações estratégicas com eles, trazendo inovação, discutindo sustentabilidade e aprendendo de forma conjunta.

Os fornecedores possuem um papel fundamental na busca pela excelência em seus processos. Desta forma, o Manual do Fornecedor contém o Acordo de Qualidade (AGQ), que define critérios mínimos, alinhados ao sistema de gestão de qualidade e meio ambiente, que asseguram uma melhor performance em toda a cadeia da Tigre.

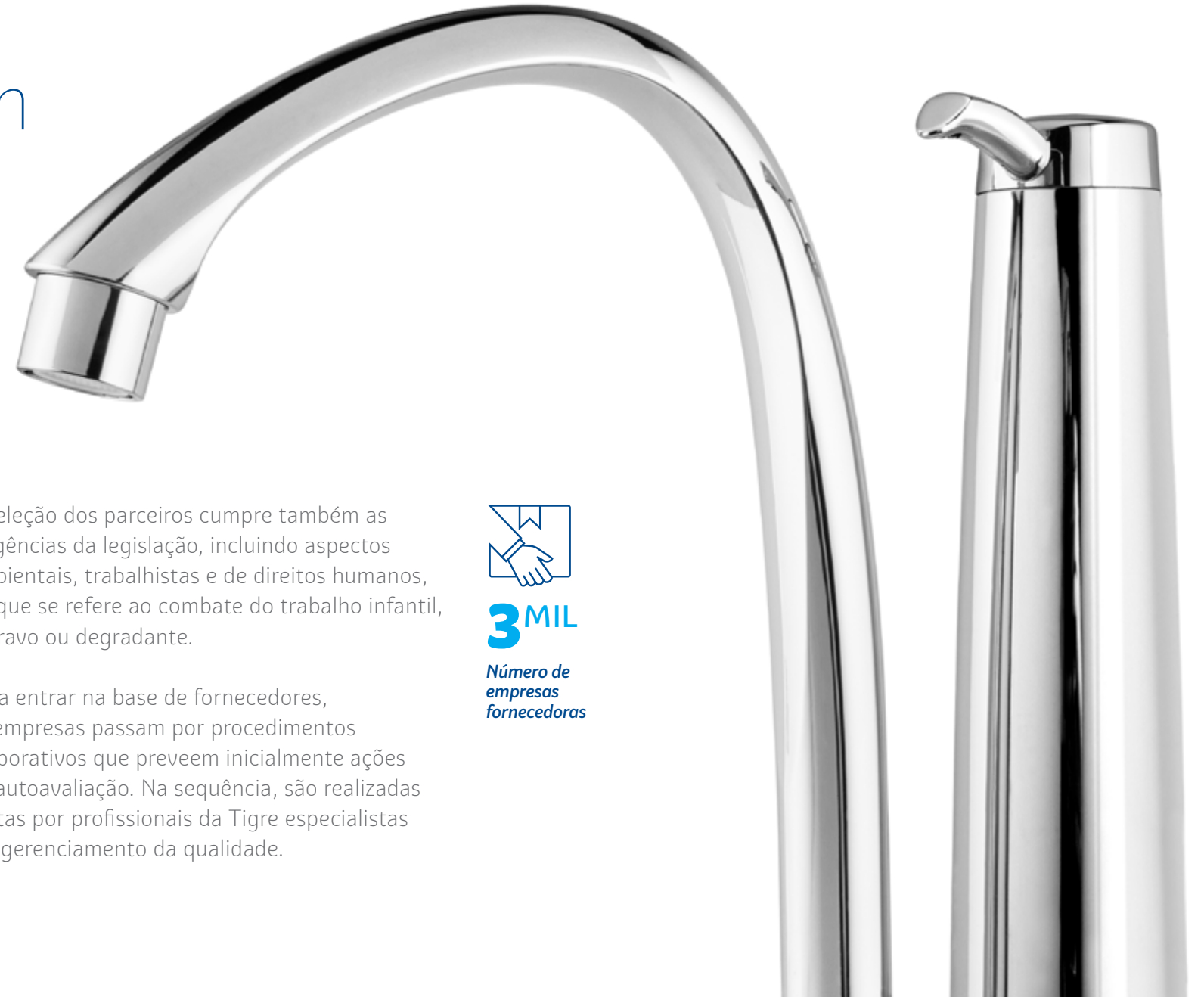
A seleção dos parceiros cumpre também as exigências da legislação, incluindo aspectos ambientais, trabalhistas e de direitos humanos, no que se refere ao combate do trabalho infantil, escravo ou degradante.

Para entrar na base de fornecedores, as empresas passam por procedimentos corporativos que preveem inicialmente ações de autoavaliação. Na sequência, são realizadas visitas por profissionais da Tigre especialistas em gerenciamento da qualidade.



3 MIL

Número de
empresas
fornecedoras



O não alcance de escore mínimo nessas auditorias desqualifica o fornecedor antes mesmo de entrar na base. Ao longo do relacionamento de compra ou prestação de serviços, é acompanhado o indicador de qualidade do fornecedor, com vistorias para verificação dos requerimentos mínimos de *compliance*.

Para garantir a ética, a conformidade e a transparência nas relações, a Tigre divulga de maneira formal o Código de Ética e Conduta para os principais fornecedores e requisita que a cadeia seja adepta de um programa do Serasa que acompanha a situação financeira e auxilia essas empresas a melhorarem a gestão. A Tigre também acompanha a lista de transparência da Secretaria de Inspeção do Trabalho, vinculada ao Ministério da Economia, com a relação de empresas responsabilizadas por submeter trabalhadores a condições análogas à escravidão. Em 2019, a relação com fornecedores foi abordada ainda na campanha de comunicação interna voltada a *compliance*.



Em Santa Catarina, a companhia integra o grupo Conecta Sul, ecossistema de networking para compartilhamento de inovações e tendências em compras corporativas. São realizados encontros mensais e projetos de compras compartilhadas. Em 2019, o grupo promoveu, em Jaraguá do Sul, o 1º Fórum de Inteligência e Compras Estratégicas do Sul do Brasil.

PÁG **39** ORGULHO DE
PERTENCER

PÁG **44** COMUNICAÇÃO
INTERNA

PÁG **45** CONSTRUÇÃO
DA CARREIRA

PÁG **48** EDUCAÇÃO
CORPORATIVA

PÁG **51** SAÚDE E
SEGURANÇA

O melhor
ambiente para
as nossas feras



O MELHOR AMBIENTE PARA NOSSAS FERAS

Orgulho de pertencer



90%

Colaboradores que gostam do trabalho



89%

Declaração de orgulho de trabalhar na Tigre



79,9

Índice de Felicidade no Trabalho (IFT)

Para o Grupo Tigre, a construção do melhor ambiente está centrada no desenvolvimento de líderes e times de alta performance, engajados na transformação cultural, por meio de comportamentos e atitudes que entregam valor para os clientes, com foco em resultado e na busca de diferenciais estratégicos que permeiem toda a empresa.

O “orgulho de pertencer” dos profissionais da Tigre foi traduzido na pesquisa de clima realizada em 2019: mais de 90% dos colaboradores gostam do trabalho que realizam e 89% dizem terem orgulho de trabalhar na empresa. Cerca de 67% dos comentários do levantamento são positivos, e as palavras mais citadas pelos profissionais foram “satisfação”, “ótima empresa” e “oportunidades”. Também foram destacados na pesquisa aspectos de reconhecimento e recompensa, processos e organização, participação e autonomia.

Resultado da relevância da gestão de pessoas para a Tigre é sua presença, pelo 21º ano consecutivo, no ranking das 150 Melhores Empresas para Trabalhar no Brasil, publicado pela revista Você S/A. O guia desenvolvido em parceria com a Fundação Instituto de Administração (FIA) foi dividido em 21 setores da economia. A Tigre alcançou nota 79,9 no Índice de Felicidade no Trabalho (IFT), 3,7 pontos percentuais acima da edição anterior.

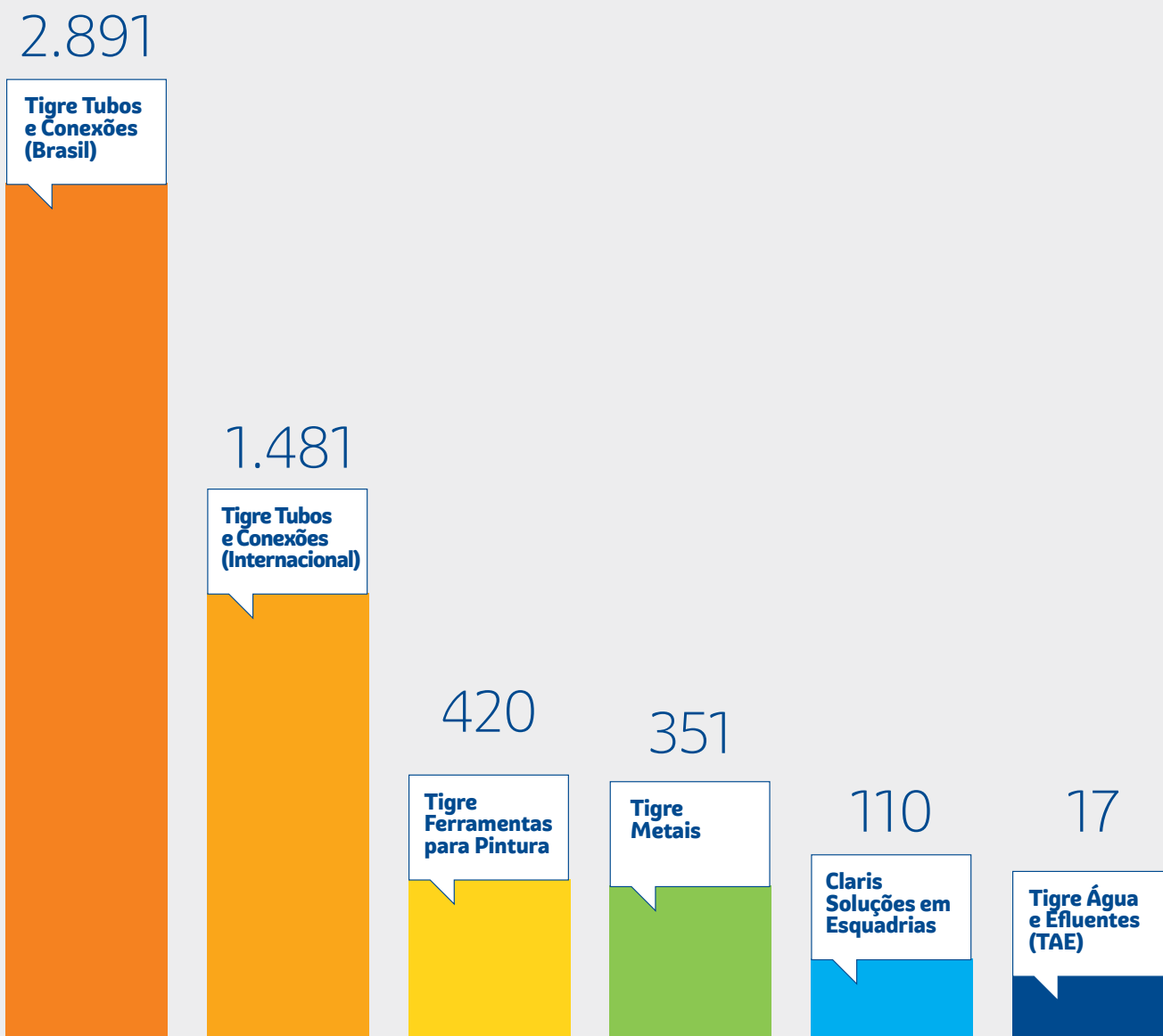
Esse reconhecimento, entre outros obtidos no ano, indica que a empresa caminha a passos largos em direção ao seu objetivo de ser “Uma só Tigre” também para suas feras, por meio de conexão e trocas entre as diferentes unidades e geografias onde está presente.



Desenvolvimento de líderes e times de alta performance, orientados pela cultura desejada, que suportem as estratégias e o foco em resultados



PROFISSIONAIS POR NEGÓCIO



PROFISSIONAIS POR PAÍS GRI 102-8

	2019					
	Homens		Mulheres		TOTAL	
Brasil	2.909	76,8%	880	23,2%	3.789	72%

Grupo Tigre Internacional

Argentina	288	95,0%	15	5,0%	303	6%
Bolívia	146	85,4%	25	14,6%	171	3%
Chile	224	89,2%	27	10,8%	251	5%
Colômbia	77	75,5%	25	24,5%	102	2%
Equador	110	83,3%	22	16,7%	132	3%
Paraguai	134	85,4%	23	14,6%	157	3%
Peru	239	89,2%	29	10,8%	268	5%
Uruguai	32	76,2%	10	23,8%	42	1%
Tigre USA	29	52,7%	26	47,3%	55	1%

Informações referentes a dezembro de 2019.

PROFISSIONAIS NO MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA GRI 102-8

	2018	2019
Conselho de Administração	8	5
Comitê Executivo	4	4
Total	12	9

O Grupo Tigre assumiu 100% da participação societária da Fabrimar/Tigre Metais em 2019, reduzindo o número de representantes no Conselho de Administração.

PROFISSIONAIS POR NEGÓCIO (BRASIL) GRI 102-8

	2018					
	Homens		Mulheres		TOTAL por negócio	
Tigre Tubos e Conexões	2.582	80,8%	615	19,2%	3.197	74,8%
Tigre Ferramentas para Pintura	218	54,5%	182	45,5%	400	9,4%
Clarís Soluções em Esquadrias	111	84,7%	20	15,3%	131	3,1%
Tigre Água e Efluentes (TAE)	17	89,5%	2	10,5%	19	0,4%
Tigre Metais	355	67,6%	170	32,4%	525	12,3%
Grupo Tigre Brasil	3.283		989		4.272	100%
	76,8%		23,2%		100%	100%

	2019					
	Homens		Mulheres		TOTAL por negócio	
Tigre Tubos e Conexões	2.330	80,6%	561	19,4%	2.891	67,7%
Tigre Ferramentas para Pintura	239	56,9%	181	43,1%	420	9,8%
Clarís Soluções em Esquadrias	91	82,7%	19	17,3%	110	2,6%
Tigre Água e Efluentes (TAE)	16	94,1%	1	5,9%	17	0,4%
Tigre Metais	233	66,4%	118	33,6%	351	8,2%
Grupo Tigre Brasil	2.909		880		3.789	100%
	76,8%		23,2%		100%	100%

Considera as unidades T&C Brasil, Ferramentas para Pintura, Clarís e Tigre Metais – Informações referentes a dezembro de 2019.

PROFISSIONAIS POR GÊNERO

Informações referentes a dezembro de 2019.



Mulheres



Homens

76,8%

TOTAL 5.270 profissionais

20,5% 1.082

79,5% 4.188

Grupo Tigre Brasil 3.789 profissionais

23,2% 880

2.909

Grupo Tigre Internacional 1.481 profissionais

13,6% 202

86,4% 1.279

PROFISSIONAIS POR TIPO DE CONTRATO DE TRABALHO (BRASIL) GRI 102-8

	2018			2019		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Tempo determinado	157	82	239	141	64	205
Tempo indeterminado	3.126	907	4.033	2.772	812	3.584
Total	3.283	989	4.272	2.913	876	3.789

Informações referentes a dezembro de 2019.

PROFISSIONAIS POR TIPO DE EMPREGO (BRASIL) GRI 102-8

	2018			2019		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Jornada integral	3.252	953	4.205	2.884	824	3.708
Jornada parcial (meio período)	31	36	67	29	52	81
Total	3.283	989	4.272	2.913	876	3.789

As indicadores não contemplam os temporários – Informações referentes a dezembro de 2019.

PROFISSIONAIS NO MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA GRI 102-8

Gênero	2018		2019	
	Número	Percentual	Número	Percentual
Homens	11	91,67%	8	88,89%
Mulheres	1	8,33%	1	11,11%
Total	12	100,00%	9	100%

Faixa etária				
	2018	Percentual	2019	Percentual
Abaixo de 30 anos	0	0,00%	0	0,00%
Entre 30 e 50 anos	4	33,33%	4	44,44%
Acima de 50 anos	8	66,67%	5	55,56%
Total	12	100,00%	9	100%

O órgão de governança é representado pelo Conselho de Administração e Comitê Executivo do Grupo Tigre – Informações referentes a dezembro de 2019.



PROFISSIONAIS POR CATEGORIA FUNCIONAL E POR GÊNERO (BRASIL) GRI 405-1

	2018			2019			
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	
Conselho	nº	8	0	8	5	0	5
	%	100	0	100	100	0	100
Diretoria	nº	12	1	13	12	1	13
	%	92	8	100	92	8	100
Gerência	nº	42	10	52	39	13	52
	%	81	19	100	75	25	100
Coordenação	nº	46	17	63	56	20	76
	%	73	27	100	74	26	100
Administrativo	nº	257	197	454	301	198	499
	%	57	43	100	60	40	100
Assistência Técnica	nº	26	9	35	31	6	37
	%	74	26	100	84	16	100
Técnico	nº	104	23	127	125	28	153
	%	82	18	100	82	18	100
Telesserviço	nº	1	2	3	0	3	3
	%	33	67	100	0	100	100
Vendas	nº	139	27	166	132	23	155
	%	84	16	100	85	15	100
Operacional	nº	2491	621	3112	2071	520	2591
	%	80	20	100	80	20	100
Aprendizes	nº	35	21	56	18	36	54
	%	63	38	100	33	67	100
Estagiários	nº	5	7	12	11	16	27
	%	42	58	100	41	59	100
Temporários	nº	127	44	171	112	12	124
	%	74	26	100	90	10	100
TOTAL	nº	3293	979	4272	2913	876	3789
	%	77	23	100	77	23	100

Consideradas as unidades T&C Brasil, Ferramentas para Pintura, Claris e Tigre Metais – Informações referentes a dezembro de 2019.

PROFISSIONAIS POR CATEGORIA FUNCIONAL E FAIXA ETÁRIA (BRASIL) GRI 405-1

	2018				2019				
	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	Total	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	Total	
Conselho	nº	0	1	7	8	0	1	4	5
	%	0	12	87	100	0	20	80	100
Diretoria	nº	0	8	5	13	0	10	3	13
	%	0	62	38	100	0	77	23	100
Gerência	nº	1	45	6	52	0	43	9	52
	%	2	87	12	100	0	83	17	100
Coordenação	nº	1	53	9	63	4	61	11	76
	%	2	84	14	100	5	80	14	100
Administrativo	nº	114	307	33	454	107	350	42	499
	%	25	68	7	100	21	70	8	100
Assistência Técnica	nº	12	19	4	35	13	19	5	37
	%	34	54	11	100	35	51	14	100
Técnico	nº	15	102	10	127	13	121	19	153
	%	12	80	8	100	8	79	12	100
Telesserviço	nº	1	2	0	3	1	2	0	3
	%	33	67	0	100	33	67	0	100
Vendas	nº	13	141	12	166	7	134	14	155
	%	8	85	7	100	5	86	9	100
Operacional	nº	626	1.976	510	3112	491	1.624	476	2.591
	%	20	63	16	100	19	63	18	100
Aprendizes	nº	56	0	0	56	54	0	0	54
	%	100	0	0	100	100	0	0	100
Estagiários	nº	12	0	0	12	26	1	0	27
	%	100	0	0	100	96	4	0	100
Temporários	nº	98	71	2	171	71	52	1	124
	%	57,31	41,52	1,17	100	57,26	41,94	0,81	100
TOTAL	nº	949	2.725	598	4.272	787	2.418	584	3.789
	%	22	64	14	100	21	64	15	100

Consideradas as unidades T&C Brasil, Ferramentas para Pintura, Claris e Tigre Metais – Informações referentes a dezembro de 2019.

O MELHOR AMBIENTE PARA NOSSAS FERAS

Comunicação interna



142

Número de matérias no Yammer



82%

Matérias relacionadas a imperativos de cultura

Um dos fatores relevantes para o clima institucional são as iniciativas de comunicação interna, que proporcionam alinhamento, transparência e interação entre os profissionais. Em 2019, foram atualizadas as ações de caráter social e digital, com o lançamento do Conexão Tigre. Canais, campanhas e eventos passaram a ter a mesma roupagem, e os meios de comunicação foram segmentados para promover a conexão com diferentes grupos. As ações são realizadas no Yammer, tecnologia social para empresas e

grandes organizações do Microsoft 365. No ano, 142 matérias foram publicadas no Yammer, sendo 37% sobre Foco no Cliente, 22% sobre Foco no Resultado e 22% sobre Inovação; 82% das matérias estavam relacionadas diretamente aos imperativos de cultura, contribuindo para a meta de aderência, de 87%. Isso permite que os colaboradores participem da comunicação de maneira horizontal, o que favorece o engajamento e a construção conjunta das informações.



“É trabalho, dedicação e estar focado sempre. Se colocar no lugar do cliente, cuidar do produto e o caminho vai sendo construído.”

Ademilson Domingos Carginin
COJ - Brasil

**Eu levo o
CLIENTE
no peito.**

Eriko
Beltrame Materiais
de Construção

O MELHOR AMBIENTE PARA NOSSAS FERAS

Construção da carreira

103 | 401



Como forma de valorizar seus profissionais, a Tigre estimula que sejam protagonistas de suas carreiras e mantenham-se atentos às oportunidades nos processos internos. Mais de 80% das vagas de trabalho foram preenchidas por meio de recrutamento interno em 2019. Um quinto das vagas foi destinado a profissionais externos, como forma de manter o ambiente laboral em sintonia com o mercado.

Pensando na transformação cultural de seus profissionais, todas as iniciativas voltadas ao desenvolvimento de pessoas estão centradas nos comportamentos e competências valorizadas pelo grupo: protagonismo, alianças e parcerias, foco no cliente, foco em resultados, inovação, direcionamento estratégico e liderança de times de alta *performance*.

O Gestão de Feras é o processo de avaliação de desempenho, conforme acordo de metas e competências, que é destinado a 100% dos líderes e dos profissionais da área administrativa. Contém etapas de avaliação, autoavaliação, alinhamento e *feedback*, a partir das quais é traçado o Plano de Desenvolvimento Individual (PDI). Os acordos de metas da liderança e do administrativo são renovados anualmente. No caso dos líderes, o desempenho em suas metas individuais é critério para a definição da remuneração variável.

Todos os profissionais da operação da Tigre passam pela Avaliação de Desempenho, com exceção daqueles admitidos nos meses de outubro, novembro e dezembro do ano anterior, que necessitam de um tempo maior para serem avaliados. **GRI 404-3**

No final de 2019, foi adotada plataforma unificada para o Gestão de Feras e a Avaliação de Desempenho. A nova plataforma facilita o desdobramento de metas, fortalecendo a cultura de equipes de alta *performance*; além disso, é uma ferramenta amigável que contribui para a prática de *feedback*. Toda a base de informações pode ser acessada nas reuniões de calibração, e as metas individuais estão disponíveis para todos, oferecendo transparência ao processo.

Em linha com a cultura desejada, a Tigre trabalha para atrair e desenvolver jovens talentos, o que a levou a ser reconhecida em 2019 como uma das 45 melhores empresas para começar a carreira no Brasil em pesquisa feita pela Você S/A. O processo contou com a opinião de aproximadamente 400 jovens profissionais até 26 anos, colaboradores da empresa em todo o Brasil. Foram avaliadas 12 categorias, e a Tigre teve destaque em "participação e autonomia" e "relações interpessoais". Além disso, ficou com 67,8 pontos no Índice de Qualidade de Gestão de Pessoas (IQGP), um ponto acima da média geral, que foi de 66,8.

O Programa de Estágio, que é uma base de sucessão para as posições iniciais na empresa, apresentou média de retenção de 36% entre 2016 e 2019. Em 2019, 48 estagiários iniciaram sua atuação em diferentes áreas e negócios da Tigre. Cada estagiário tem um Projeto Desafio que permite desenvolver autonomia e liderança, sendo esse um dos principais diferenciais do programa; além disso, os jovens talentos contam com a oportunidade de realizar *job rotation* de três meses em outra área de interesse na empresa. Os estagiários também são capacitados e avaliados nas cinco competências de cultura institucional da Tigre.



400

Jovens que avaliaram a Tigre como melhor para iniciar carreira



36%

Média de retenção do Programa de Estágio

NÚMERO TOTAL E TAXA DE NOVAS CONTRATAÇÕES (BRASIL) 401-1

	2018		2019	
	Número total	Taxa	Número total	Taxa
Faixa etária				
Abaixo de 30 anos	360	0,38	194	0,25
Entre 30 e 50 anos	300	0,11	233	0,09
Acima de 50 anos	11	0,02	53	0,09
Total	671	0,16	480	0,11
Gênero				
Homens	473	0,14	324	0,11
Mulheres	198	0,20	156	0,18
Total	671	0,16	480	0,13
Negócio				
Tigre Tubos e Conexões	466	0,15	343	0,12
Tigre Ferramentas para Pintura	79	0,20	70	0,17
Clarís Soluções em Esquadrias	46	0,35	13	0,12
Tigre Soluções para Água e Efluentes (TAE)	8	0,42	5	0,35
Tigre Metais	72	0,14	49	0,14
Total	671	0,16	480	0,11

Consideradas as unidades T&C Brasil, Ferramentas para Pintura, Clarís e Tigre Metais – Informações referentes a dezembro de 2019.



Outplacement 103 | 401



O programa de *Outplacement*, realizado com líderes em transição de carreira, é um importante diferencial competitivo, capaz de minimizar os impactos do desligamento e proporcionar aos profissionais melhores condições para realizar com segurança sua transição de carreira. Em 2019, 75% dos líderes que foram dispensados passaram pelo programa; os outros 25% conseguiram se recolocar rapidamente no mercado de trabalho.

GRI 404-2

NÚMERO TOTAL E TAXA DE EMPREGADOS QUE DEIXARAM A EMPRESA (BRASIL) 401-1

	2018		2019	
	Número total	Taxa	Número total	Taxa
Faixa etária				
Abaixo de 30 anos	548	0,58	315	0,40
Entre 30 e 50 anos	765	0,28	600	0,25
Acima de 50 anos	137	0,23	177	0,30
Total	1450	0,34	1.092	0,29
Gênero				
Homens	1.021	0,31	789	0,27
Mulheres	429	0,44	303	0,35
Total	1.450	0,34	1.092	0,29
Negócio				
Tigre Tubos e Conexões	1.115	0,35	625	0,22
Tigre Ferramentas para Pintura	104	0,26	56	0,13
Clarís Soluções em Esquadrias	49	0,37	21	0,19
Tigre Soluções para Água e Efluentes (TAE)	10	0,53	3	0,18
Tigre Metais	172	0,33	387	1,11
Total	1.450	0,34	1.092	0,29

Consideradas as unidades T&C Brasil, Ferramentas para Pintura, Clarís e Tigre Metais – Informações referentes a dezembro de 2019.

O MELHOR AMBIENTE PARA NOSSAS FERAS

Educação corporativa

103 | 404

As iniciativas de capacitação e desenvolvimento da Tigre têm o objetivo de converter conhecimento em ações geradoras de resultados para preparar e motivar as equipes, desenvolver líderes e integrar toda a cadeia de valor no processo de aprendizagem. Para manter as pessoas direcionadas às prioridades do negócio e às competências desejadas, a empresa utiliza o conceito 70 x 20 x 10 – 70% do aprendizado ocorre a partir da experiência adquirida nos desafios do dia a dia e das atividades de suas funções; 20% das trocas constantes com gestores e colegas de trabalho; e 10% do conhecimento adquirido em cursos e ações especiais de capacitação.

Orientadas pelas políticas de Treinamento e de Bolsa de Estudo, as iniciativas de desenvolvimento profissional incluem critérios de escuta e participação. Na Academia de Líderes, por exemplo – que promove ações de educação a distância e *workshops* presenciais para toda a liderança da empresa –, as atividades estão concentradas na resolução de problemas. A Academia Tigre possui módulos específicos para cada necessidade da empresa (academias Administrativo, de Manufatura, Líderes, Vendas e Logística), além da Academia da Descoberta, direcionada à busca por tendências e inovações. Anualmente, o processo de educação corporativa é submetido a auditorias (internas e externas) relacionadas à certificação ISO 9001.

A educação corporativa possui também o portal Aprenda Mais, que capacita de forma *on-line* os colaboradores da força de vendas da Tigre, visando ao aprimoramento das habilidades comerciais e técnicas. Essa iniciativa é uma das ferramentas de incentivo de *sell in* e *sell out*, pois a atuação não se restringe ao benefício comercial apenas da indústria, mas se estende à competitividade e margem rentável do cliente.

Em relação ao desenvolvimento de líderes, o Programa Feras é a preparação de líderes que irão criar uma organização de alta *performance*, com foco na experiência do cliente e na inovação, que estejam alinhados às necessidades decorrentes dos desafios estratégicos do grupo. A primeira turma encerrou as atividades no primeiro semestre de 2019. Como desdobramento do programa, os líderes realizaram mentorias de *startups* durante quatro meses, iniciativa que foi conduzida pela área de inovação em parceria com o Parque de Inovação Tecnológica de Joinville e Região (Inovaparq).





O programa de mentoria auxiliou dez empresas incubadas a desenvolverem seus negócios, corrigir rota e incrementar o *networking*. Em contrapartida, os líderes trouxeram para a Tigre a forma de pensar das *startups*, que inclui mais simplicidade nas operações, com metodologias ágeis e assumindo mais riscos.

A segunda turma do Programa Feras iniciou no final de 2019

com 25 participantes, entre gerentes sêniores e diretores de diferentes países, com o objetivo de oferecer um olhar mais amplo e estratégico da companhia. No primeiro módulo da segunda turma foi dado início à construção do propósito da Tigre. Além das atividades presenciais e *on-line*, os participantes desenvolvem projetos de curto e longo prazos para resolver problemas específicos da organização.

MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO POR NEGÓCIO (BRASIL) GRI 404-1

Negócio	2019	Horas de treinamento	Média de horas de treinamento
Tigre Tubos e Conexões	2.781	41.979,78	15,14
Tigre Ferramentas para Pintura	420	9.863,52	23,48
Claris Soluções em Esquadrias	96	85,00	0,93
Tigre Água e Efluentes (TAE)	17	60,00	3,53
Tigre Metais	351	2.099,50	5,98
Total	3.665	56.309,30	20,77

MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO POR GÊNERO (BRASIL) GRI 404-1

Gênero	2018			2019		
	Número total de empregados	Horas de treinamento	Média de horas de treinamento	Número total de empregados	Horas de treinamento	Média de horas de treinamento
Homens	3.283	22.182,33	6,76	2.801	45.865,48	16,37
Mulheres	989	76.875,02	77,73	864	8.348,32	9,66
Total	4.272	99.057,35	23,19	3.665	54.213,80	14,79

Não foram considerados os temporários.

MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO POR CATEGORIA FUNCIONAL (BRASIL) GRI 404-1

Categoria funcional	2018			2019		
	Número total de empregados	Horas de treinamento	Média de horas de treinamento	Número total de empregados	Horas de treinamento	Média de horas de treinamento
Conselho	5	101,00	20,20	5	2,00	0,40
Diretoria	10	864,50	86,45	13	30,00	2,31
Gerência	49	5.307,17	108,31	52	368,64	7,09
Coordenação	63	3.647,75	57,90	76	1.101,84	14,50
Administrativo	376	13.742,57	36,54	499	4.074,91	8,17
Assistência Técnica	35	837,00	23,91	37	56,50	1,53
Técnico	127	4.495,65	35,40	153	2.481,76	16,22
Telesserviço	3	852,50	284,17	3	4,00	1,33
Vendas	238	5.857,72	24,61	155	340,00	2,19
Operacional	2.599	57.410,24	22,10	2591	42.306,84	16,33
Aprendizes	40	1.255,75	31,40	54	283,95	5,26
Estagiários	11	4.685,50	426,00	27	3.163,36	117,16
Total	3.556	99.057,35	27,86	3.665	54.213,80	14,79

Seguindo o preceito de formação da empresa, foram reforçados os aprendizados realizados na prática, com compartilhamento de conhecimento, sem a necessidade de aulas no formato padrão escolar. Por esse motivo, houve redução no cadastro de atividades no sistema, o que gerou diminuição das horas registradas de treinamento pela Central de Serviços Compartilhados. Essa lacuna será trabalhada ao longo de 2020. Os dados consideram as unidades dos negócios T&C Brasil, Ferramentas para Pintura, Claris e TAE. Não foram considerados os temporários.



O MELHOR AMBIENTE PARA NOSSAS FERAS

Saúde e Segurança 103 | 403

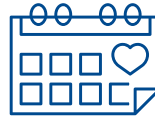
Ser reconhecida como uma empresa que tem excelência na gestão de saúde comprova que a valorização do ambiente de trabalho é uma das forças da Tigre. A empresa recebeu em 2019 o prêmio máximo do segmento no Brasil na área de Gestão em Saúde: a Certificação Ouro – Excelência em Gestão, na categoria Grande Empresa do 22º Prêmio Nacional de Qualidade de Vida.

A premiação reconhece o trabalho estratégico realizado desde 2014 de elaboração e consolidação da Gestão Integrada da Saúde. Por meio do Programa de Saúde – que tem como pilares a saúde coletiva, o clima organizacional, a sustentabilidade social e o lazer e a cultura –, a Tigre estabelece boas práticas e estratégias de prevenção e promoção da saúde para redução de custos e sinistralidade, melhoria na produtividade e qualidade de vida dos colaboradores.



0

Acidentes em todas as unidades do Brasil



100

Dias sem acidentes de trabalho no Equador



89%

Desvios tratados no programa comportamental

Assim a empresa busca manter os profissionais em equilíbrio, valorizando a gestão pessoal da saúde e da qualidade de vida.

Dentro do programa, são realizadas atividades de vacinação, acompanhamento de gestantes, doentes crônicos e profissionais afastados, *check-up* de executivos e atividade física, com a ferramenta do Gympass que permite acesso a todos os profissionais do Brasil. O programa de Gestão de Saúde proporciona ainda a manutenção de médico clínico geral e ortopedista nas maiores unidades do Brasil.

Também faz parte da rotina de trabalho mapear as áreas da empresa que possam oferecer riscos à saúde dos trabalhadores ao considerar algumas ocorrências, como avaliação de atestados médicos, visitas ao local de trabalho e queixas diretas no ambulatório. A área de medicina do trabalho avalia mensalmente indicadores de gestão da saúde ocupacional, como absenteísmo, doenças ocupacionais, número de ocorrências de cirurgias, exames ocupacionais, entre outros.

Para garantir o melhor ambiente para suas feras, o Grupo Tigre possui como meta a realização de 100% dos exames periódicos dentro do mês vigente de admissão, seguindo a determinação do E-social.

GRI 403-3

Outra iniciativa relacionada às melhores práticas de mercado no que tange à qualidade de vida foi a política de trabalho em *home office*. Para tanto, a empresa criou um guia rápido para apoiar no entendimento das regras de adesão e encontrar o modelo que melhor se adapte a cada perfil de trabalho.

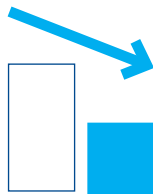
Em 2019, o comportamento da inflação médica levou à necessidade de revisão do plano de saúde corporativo. Para adequar os custos sem comprometer o escopo do benefício, a Tigre mudou o fornecedor e o modelo de rede para profissionais classificados como de menor mobilidade pela condição de uso e perfil. As novas operadoras seguem oferecendo benefícios amplos para atenção à saúde dos colaboradores e de seus dependentes.

Segurança no trabalho



52%

Redução de
acidentes
na Bolívia
no primeiro
semestre



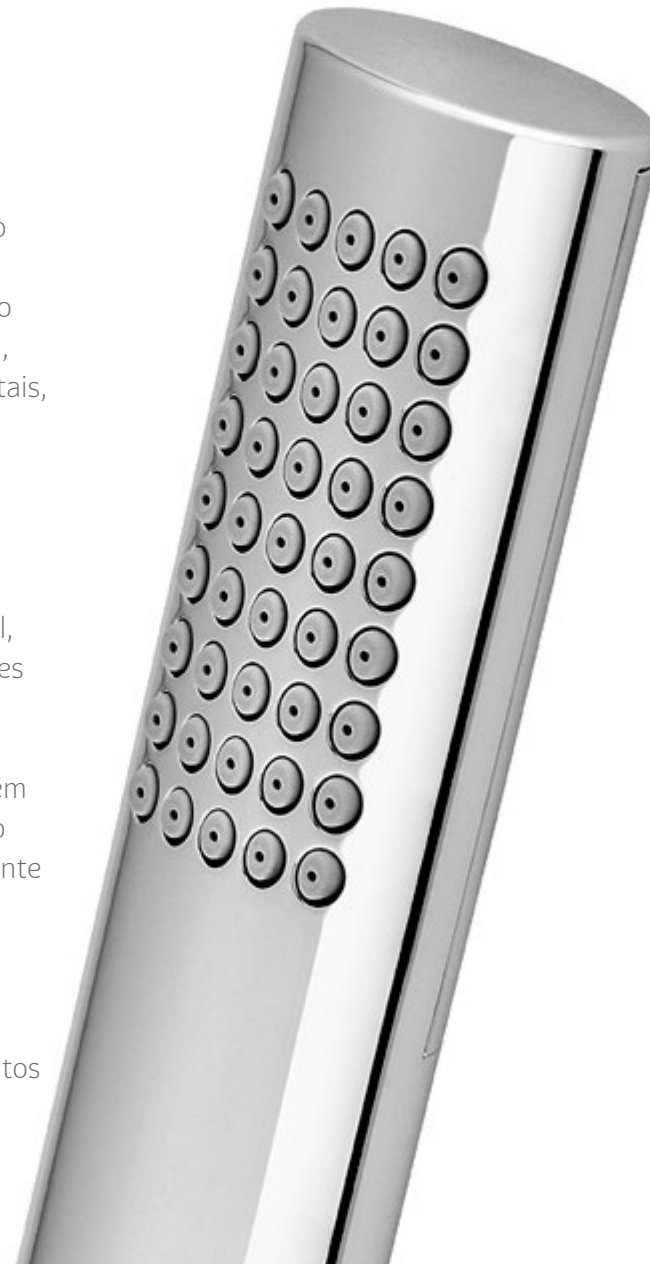
26%

Queda de
acidentes
totais no ano

No mês de março de 2019, o Grupo Tigre conquistou a marca de Zero Acidente em todas as unidades do Brasil. No Equador, celebrou pela primeira vez, em maio, 100 dias sem acidentes de trabalho. Os resultados em saúde e segurança do trabalho têm apresentado melhorias significativas ao longo dos últimos anos.

Duas alavancas principais orientam as ações nesse sentido: melhorar as condições de trabalho e o comportamento das

pessoas. As unidades trabalham com enfoque no comportamento seguro, principalmente por meio do programa Conexão Segura, campanhas comportamentais, em conjunto com a Cipa, e reforço no Diálogo de Segurança (DDS). Em 2019, foram tratados 89% dos desvios registrados no programa comportamental, em que todos os indicadores e ações de segurança são apresentados em reuniões da gerência e diretoria. Além disso, os investimentos são constantes para um ambiente de trabalho mais seguro, orientado pelas normas regulamentadoras, e para projetos importantes de adequações de equipamentos nas operações.



As políticas e normas de segurança da Tigre são aplicáveis a todas as unidades (Brasil e internacionais). A Política de Segurança e Saúde no Trabalho do grupo rege todas as demais normas, congregando os procedimentos e programas corporativos. Para as Unidades Internacionais sujeitas a exigências específicas de legislação, a norma corporativa é usada como base para elaboração de uma local.

Nas Unidades Internacionais, comitês foram criados com o objetivo de implementar e prevenir acidentes e contribuir para a redução e controle dos indicadores. Em julho, foi realizado um *workshop* de segurança após um acidente grave na unidade de La Paz (Bolívia), com reforço das normas da Tigre e ajustes determinados para o segundo semestre do ano. Com isso, foi obtida redução de 52% no número de acidentes no segundo semestre de 2019 em comparação com o segundo semestre de 2018 e redução de 26% do número geral de acidentes em relação ao ano anterior.

O monitoramento e a avaliação da gestão de saúde e segurança ocupacional é feito por meio das auditorias internas anuais do Sistema de Gestão Integrado. Todas as boas práticas, lições aprendidas e ações sistêmicas são divulgadas e compartilhadas entre as unidades. Como forma de reforçar e capacitar os profissionais nos conceitos de saúde e segurança do trabalho, é realizada anualmente a Semana de Eventos Tigre, iniciativa que acontece em todas as unidades do Grupo, garantindo a visão de “Uma só Tigre”.

Comitês de Saúde e Segurança* 403-1

COMISSÃO INTERNA DE PREVENÇÃO DE ACIDENTES (CIPA):

responsável pela contribuição ativa na prevenção de acidentes e na melhoria contínua da segurança nos ambientes e setores de trabalho da Tigre.

COMITÊS DE PROJETOS:

responsáveis pelo escopo, organização e análise das adequações dos critérios de segurança sobre os projetos de novos produtos, aumento de capacidade e/ou realocação de recursos entre as unidades.

CONEXÃO SEGURA:

atua sobre a gestão do comportamento e sobre a gestão das condições de trabalho e promove avanço na cultura de segurança, impulsionando a aplicação da percepção de risco, com ações de correção por meio do “ver e agir”, monitorando os dados com gestão à vista e planilha de ações.

COMITÊ TÉCNICO DE SEGURANÇA DO TRABALHO:

reunião mensal com participação das unidades, que apresentam os indicadores da taxa de frequência e gravidade; pirâmide de acidentes e desvios; indicadores do conexão segura; e status de projetos.

* Os comitês abrangem 90% das operações da Tigre no Brasil, pois o programa Conexão Segura ainda será implementado em alguns negócios do grupo.

TAXAS DE SAÚDE E SEGURANÇA DE PROFISSIONAIS POR NEGÓCIO GRI 403-2

		2018	2019
Tigre Tubos e Conexões – Brasil	Taxa de lesões	4,91	3,1
	Taxa de doenças ocupacionais	6,05	1,18
	Taxa de dias perdidos	86,58	182
	Taxa de absenteísmo	1,8%	1,82%
	Número de óbitos	0	0
Tigre Tubos e Conexões – Unidades internacionais	Taxa de lesões	25,2	19,0
	Taxa de doenças ocupacionais	0	0
	Taxa de dias perdidos	361	1910
	Taxa de absenteísmo	-	-
	Número de óbitos	0	1
Tigre Ferramentas para Pintura	Taxa de lesões	2,99	5,8
	Taxa de doenças ocupacionais	0	0
	Taxa de dias perdidos	134,51	15
	Taxa de absenteísmo	1,2%	0,54%
	Número de óbitos	0	0
Claris Soluções em Esquadrias	Taxa de lesões	15,89	0
	Taxa de doenças ocupacionais	0	0
	Taxa de dias perdidos	105,94	0
	Taxa de absenteísmo	2,1%	1,28%
	Número de óbitos	0	0
Tigre Metais	Taxa de lesões	-	2,8
	Taxa de doenças ocupacionais	-	0
	Taxa de dias perdidos	-	385
	Taxa de absenteísmo	-	-
	Número de óbitos	-	0

* Classificação, investigação e registro de acidentes de trabalho são regidos pela Norma interna NTQA-1290 e incluem colaboradores próprios, jovens aprendizes e estagiários. Os cálculos das taxas de lesões, de frequência e gravidade têm como diretriz os parâmetros estabelecidos na NBR 14.280. A taxa de lesões considera acidentes típicos e doenças com e sem afastamento que geram a necessidade ou não de afastamento para tratamento interno ou externo. Nesse caso, não considera lesões tratadas em nível ambulatorial, mas essas são investigadas e tratadas como se fossem um acidente. Os óbitos são incluídos nas taxas de lesões, frequência e gravidade, conforme NBR 14.280. Dias perdidos considera “dias corridos”; não é calculado o dia que ocorreu o acidente nem o dia de retorno ao trabalho. Nos cálculos de taxas de saúde e segurança, a Tigre monitora os dados de todos os empregados sem distinção de gênero, conforme NBR 14.280. Não foi possível consolidar as taxas de absenteísmo nas Unidades Internacionais e na Tigre Metais por diferenças nos softwares de gestão.

PÁG **55** INOVAÇÃO

PÁG **60** GESTÃO
AMBIENTAL

PÁG **70** RELACIONAMENTO
COM A COMUNIDADE



INSTINTO

Instinto inovador e sustentável

Promover um ambiente que estimule cada vez mais a inovação, incorporar práticas sustentáveis ao portfólio e propor melhorias que otimizem os processos internos



INSTINTO INOVADOR E SUSTENTÁVEL

Inovação

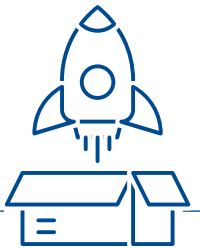
A Tigre entende que a cultura de inovação é um dos principais temas a serem tratados para o alcance da sustentabilidade do negócio. A inovação sempre esteve no DNA da empresa, o que exige sair da zona de conforto todos os dias para buscar soluções que melhorem os processos internos e principalmente que respondam aos desafios do mercado, tendo sempre o cliente como ponto de partida. Nesse sentido, o que move a companhia e seus profissionais é antecipar as necessidades do consumidor com produtos e serviços que contribuam para processos construtivos mais eficientes e transformem a qualidade de vida das pessoas por meio do cuidado com a água.

O processo de inovação é comum em todo o grupo, também seguindo a diretriz “Uma só Tigre”. As soluções são desenvolvidas buscando preencher as necessidades de cada mercado ou país, mas em um processo único de inovação,

com mesma metodologia e mesmo critério. Por outro lado, para estimular o pensamento “fora do tubo” (uma analogia à expressão “fora da caixa”), a Tigre estabelece processo colaborativo com instituições de ensino, *startups* e outros negócios. Essas duas premissas, convergência e colaboração, melhoraram significativamente os resultados de inovação do grupo.

Por meio do escritório na China, a empresa se aproximou de um dos principais ecossistemas globais de inovação, com acesso a suprimentos de ponta para sua operação. A iniciativa garante acesso rápido e fácil a fornecedores, componentes e mesmo produtos acabados específicos, não fabricados no Brasil. O escritório foi criado com o foco em global *sourcing*, mas com uma estratégia de crescimento baseada em inovação, pesquisa e desenvolvimento (P&D). O objetivo é desenvolver parcerias que garantam qualidade e a inovação constantes nas operações.

Cultura de inovação



DESENVOLVER *atitude inovadora com foco nas questões internas.*

CRIAR *oportunidade de participação das pessoas da base da organização.*

INSERIR *no escopo de trabalho questões como autonomia e tolerância ao erro.*

IMBUIR *as pessoas com sentimento de dono do intraempreendedor.*

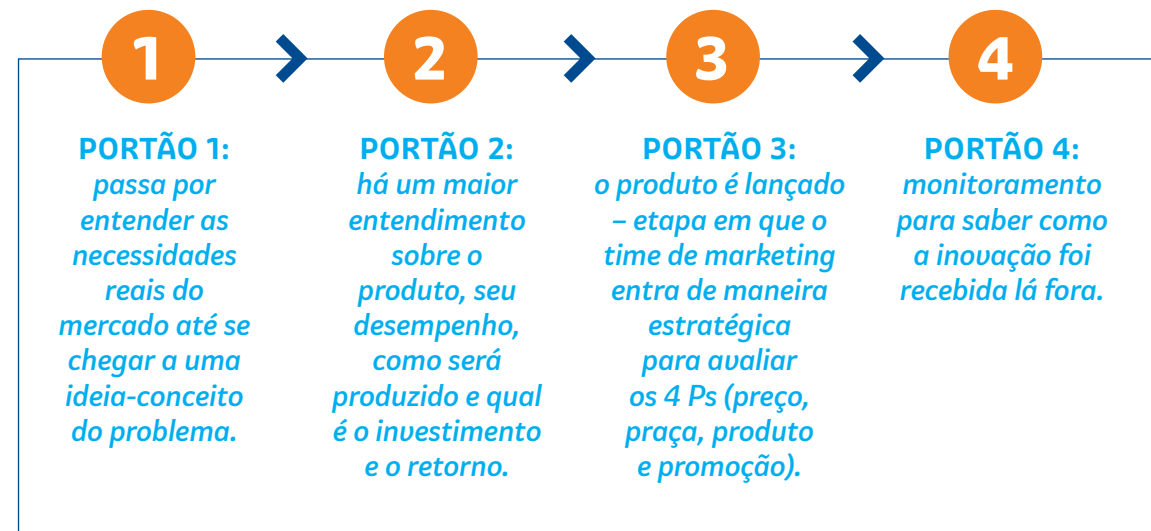
CRIAR *o posicionamento de inovação para atração de talentos.*

Pesquisa e desenvolvimento

A Tigre está atenta ao mundo dos negócios e ao comportamento do consumidor. Pensar em alternativas de novas linhas, novos produtos ou novas fontes de fornecimento faz parte do dia a dia da equipe de P&D, que atua em pesquisa avançada, desenvolvimento de produtos, engenharia de materiais e qualidade corporativa.

No ano de 2019, houve maior ênfase nas atividades de experiência do usuário e usabilidade (UX), abrangendo todos os segmentos de negócio da Tigre e apoio às Unidades Internacionais. Esse processo envolveu as áreas de inovação, marketing e P&D, que implementaram técnicas com fornecedores e clientes para entender demandas específicas (sistemas de precificação, análise de fluxo de pedidos com distribuidores, etc.) ou melhorias de produtos e serviços.

A inovação permeia todas as áreas da organização, passando por produtos, processos e gestão. Ideias podem nascer do time comercial, da produção ou de qualquer outro setor, bem como de parcerias ou demandas do mercado. O funil de inovação considera quatro portões, que são os grandes marcos de entrega de um projeto.



Na Tigre, a área de Tecnologia de Informação é mais uma forma de criar novos produtos e serviços, otimizando os processos da organização. A Tecnologia da Informação deixou de ser vista como uma área de suporte para ter um posicionamento mais estratégico ao lado do negócio. Foram priorizadas iniciativas tecnológicas como o CRM/ Tigre Garra, plataforma para as equipes de vendas; implantada uma plataforma de planejamento, integrada e colaborativa, para gestão do processo de vendas, operações e planejamento (S&OP), que permite correção de rota com proatividade, melhoria no nível de atendimento e redução de custos; e adotada a ferramenta *mobile* Concur, que simplifica e agiliza os processos de viagens. Outra iniciativa entregue em 2019 foi o Tigre3D, tecnologia de realidade aumentada e virtual para que o consumidor possa testar um produto da Tigre Metais por meio do celular.

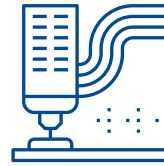
O trabalho realizado por todas as áreas da Tigre culminou com o destaque da empresa no Anuário Inovação Brasil, *ranking* desenvolvido pelo Valor Econômico em parceria com a consultoria Strategy&. A Tigre foi apontada como a mais inovadora do setor de Materiais de Construção e de Acabamentos e ocupou a 24ª colocação na lista das 150 empresas mais inovadoras do Brasil.

Indústria 4.0

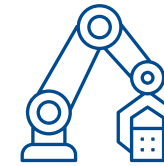
A Tigre está bem posicionada para avançar na indústria 4.0, um conceito que engloba as principais inovações dos campos de automação, controle e tecnologia da informação aplicadas aos processos de manufatura, a fim de ganhar maior velocidade e produtividade, reduzir custos e, principalmente, agregar valor. As novidades já fazem parte do dia a dia da companhia, que tem trabalhado de maneira cada vez mais automatizada, com melhoria de desempenho e redução de desperdícios.

A colaboração com agentes especializados na área contribui para iniciativas de robotização, como na fábrica de Joinville, onde é desenvolvida parceria com empresas dedicadas à automação e produtividade. Na tecnologia de impressão 3D, a Tigre tem avançado com instituições e companhias de outros países, partindo do princípio que a tecnologia será uma realidade em escala global, podendo configurar oportunidade ou ameaça aos negócios do grupo.

Por questões estratégicas, a Tigre enfatizou três pilares da Indústria 4.0: internet industrial, robotização e impressão 3D. Outras oportunidades já estão sendo mapeadas, como Big Data e Analytics, integração vertical e horizontal, automação e movimentação.



IMPRESSÃO 3D: *a tecnologia confere flexibilidade e velocidade à manufatura, e a expectativa é aplicá-la em produtos com baixo volume, para atender o cliente de maneira mais rápida e objetiva. A impressão 3D é trabalhada pela Tigre desde 2010, inicialmente nos protótipos para desenvolvimento de produtos e atualmente na identificação de oportunidades para entregar valor ao cliente.*



ROBOTIZAÇÃO: *unir os trabalhos humano e robótico amplia a competitividade do negócio. A empresa trabalha com robôs convencionais (posicionados em áreas protegidas) e robôs colaborativos, que atuam lado a lado com humanos de forma segura, utilizados para operações repetitivas em pequenos espaços e com baixa capacidade de carga. Os ganhos são financeiros, de qualidade e em saúde e segurança dos profissionais. O primeiro robô, implantado em 2016, é utilizado em Rio Claro para fazer o acabamento das laterais das peças de assento sanitário e ocasionou aumento de 65% em produtividade. A terceira e a quarta células robotizadas foram inseridas na operação em 2019.*



INTERNET INDUSTRIAL: *a Internet das Coisas (IIoT) possibilita a integração entre máquinas, produtos e processos, por meio do acesso remoto e do monitoramento em tempo real. Dessa forma, faz desde a conexão com os fornecedores para gestão de estoque e armazenamento até o rastreamento da entrega do produto, passando por diversos processos fabris. O ganho está em traduzir a operação em um modelo digital, controlando parâmetros e identificando gargalos. Foi possível comprovar reduções significativas do índice de refugo, melhoria de qualidade do produto, redução de parada de máquina e de quebra de molde.*

Inovação em todas as áreas

A Tigre tem incentivado cada vez mais que os colaboradores se envolvam com iniciativas de inovação, dentro e fora da organização, tornando sua atuação flexível, assim como seu comportamento e *mindset*. A inovação é uma das competências exigidas dos profissionais, associada à coragem para realizar novas tarefas e criar soluções para melhorar seu ambiente de trabalho e os resultados da corporação. Um exemplo dessa diretriz foi a realização do Hackatigre em 2019, que superou expectativas.

MENTORIA E EVENTOS



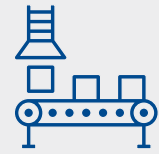
Os colaboradores são envolvidos com mentores, participantes e jurados em eventos na comunidade, Startup Weekend, Jornada de Empreendedorismo e Inovação (Jedi), Programa de Mentoria Tigre, Lab Habitação, entre outros. Por meio de parceria com o Parque de Inovação Tecnológica de Joinville e Região (Inovaparc), os participantes da primeira turma do programa Feras, de desenvolvimento de líderes, ofereceram mentoria a dez empresas incubadas, trazendo para a Tigre a forma de pensar das *startups*. O Programa de Mentoria auxilia as empresas incubadas a desenvolverem seus negócios, corrigir rota e incrementar o *networking*. Dez *startups* foram selecionadas para a primeira fase do programa e cada uma teve suporte de um executivo da Tigre por quatro meses.

PROGRAMA DE IDEIAS



Por meio da implantação do Programa de Ideias nas fábricas de Joinville (COJ) e Rio Claro (CORC), os colaboradores identificam uma oportunidade de melhoria e enviam suas ideias de solução via canais estabelecidos, nos quais as ideias são analisadas por um comitê que define quais são viáveis para implementação. As melhores ideias são premiadas. O programa tem como objetivo envolver os profissionais, a fim de gerar um sentimento de pertencimento e estimular a identificação de oportunidades de melhorias ou inovações que ofereçam resultados positivos para a companhia.

PITCH DAY



Ações disruptivas foram promovidas em 2019 para que as equipes possam “pensar fora do tubo”. Foi o caso do 1º Pitch Day Tigre, que contou com a participação dos times de logística e jurídico. Cinco *startups* de cada área apresentaram suas soluções e foram avaliadas pela equipe presente, analisando se tinham ou não aderência com os problemas levantados. Algumas soluções foram selecionadas para iniciar um relacionamento e entender a viabilidade da parceria.

TIGREBIM



Reforçando sua vocação de lançar tendências em soluções para construção civil e cuidados com a água, o Grupo Tigre apresentou o TigreBIM – aplicativo que serve de apoio aos projetistas e engenheiros nos desenhos técnicos para esgoto predial, água fria e água quente. Com a tecnologia, é possível integrar todos os projetos de uma obra e evitar possíveis conflitos na execução dos trabalhos, além de gerar o quantitativo automático dos produtos necessários para a execução do trabalho. Os principais produtos já estão no TigreBIM, o que auxilia os profissionais a evitar conflitos nos projetos estruturais, hidráulico e arquitetônicos durante a obra. O aplicativo possui uma interface gráfica e um conjunto de ferramentas especiais para a inserção, a edição e a quantificação de materiais.

CONEXÃO STARTUP INDÚSTRIA



A Tigre passou a fazer parte do Programa Nacional Conexão Startup Indústria, da Agência Brasileira de Desenvolvimento Industrial. A iniciativa tem o propósito de incentivar o codesevolvimento de soluções entre indústrias e *startups*, como uma forma de impulsionar a inovação e a produtividade da indústria no país. Duas *startups* foram selecionadas e implantaram um sistema dentro da empresa.

A *startup* Sirros trabalhou com foco na digitalização dos apontamentos manuais. A interface homem-máquina foi instalada em três injetoras, com treinamento para os operadores

e coleta de dados por 30 dias. Foi possível identificar o engajamento dos operadores pela tecnologia, redução de dados anotados em papel e maior confiabilidade na gestão da informação.

Coleta de dados e controle dos parâmetros de processo de injeção foram o foco de atuação da *startup* Crave. O processo foi iniciado em 2019, a fim de controlar os principais parâmetros que interferem no processo de injeção. Os operadores foram apresentados à ferramenta, que é utilizada para acelerar a tomada de decisão na ocorrência de problemas.

INOVAÇÃO NA JUNTOS SOMOS +

Durante a 25ª edição da Feicon Batimat, uma das maiores feiras da América Latina, a Juntos Somos + apresentou uma novidade para o setor: a robô Ju, que reúne as possibilidades conferidas pela inteligência artificial ao varejo da construção civil. Com o robô, o consumidor não precisa escolher item a item, já que ele informa os materiais e quantidades com base nas necessidades apontadas pelo cliente, além de auxiliar o varejista por meio de uma solução de vendas inteligente e assertiva.

INSTINTO INOVADOR E SUSTENTÁVEL

Gestão ambiental



O Grupo Tigre entende os impactos ambientais de suas atividades e trabalha continuamente para desenvolver as melhores práticas que contribuam para a eficiência no consumo de recursos naturais, além de criar oportunidades que favoreçam o meio ambiente e estejam alinhadas à estratégia da empresa.

A Política de Qualidade e Responsabilidade Socioambiental da Tigre é o direcionador das ações de melhoria de eficiência nos aspectos de uso consciente de água nos processos, consumo de energia elétrica, quantidade de material por produto, reaproveitamento de resíduos nas operações e o controle da emissão de gases. No Brasil, as unidades de Joinville (SC), Rio Claro (SP) e Escada (PE) possuem ISO 14001, certificação no sistema de gestão ambiental, bem como a unidade do Peru. Todos os negócios do grupo seguem os mesmos padrões de excelência e acompanhamento de indicadores.

O Comitê Técnico de Meio Ambiente, que engloba o Comitê Interno de Conservação de Energia e Água (CICEA), se reúne mensalmente para otimizar o uso de recursos, definindo parâmetros e ações sistêmicas para as operações.

Em 2019, foi feito o diagnóstico nas Unidades Internacionais nos aspectos de consumo de água e de energia, com monitoramento para iniciar uma rotina de acompanhamento desses indicadores. Além disso, a Tigre divulgou o seu primeiro inventário de Gases do Efeito Estufa (GEE) seguindo as diretrizes do Programa Brasileiro GHG Protocol. O inventário está disponível no Registro Público de Emissões, plataforma pioneira no País para divulgação, de forma transparente, rápida e simples, dos inventários corporativos.

Outra iniciativa da empresa em relação à eficiência nas operações é o movimento de *site location* bastante estruturado, definindo o que produzir em cada lugar para atender melhor os clientes, de forma mais competitiva e com menor impacto no meio ambiente. Em 2019, algumas operações foram realocadas com esse objetivo, como a produção de rotomoldagem (caixas d'água) em Escada e em Joinville, o que reduz o volume de transportes e, conseqüentemente, de emissões.

Água 103 | 303

O Grupo Tigre possui um papel importante na condução e no cuidado com a água, e garantir uma gestão hídrica interna eficiente em todas as suas operações, com o uso racional e ações de otimização dos recursos, é responsabilidade e compromisso da empresa com o desenvolvimento sustentável.

O Comitê Interno de Conservação de Energia e Água (CICEA) é uma equipe multidisciplinar responsável por acompanhar e monitorar os indicadores de água e energia nas operações do Brasil. As reuniões do CICEA acontecem mensalmente para o compartilhamento das informações de consumo e boas práticas relacionadas à eficiência desses recursos. Em 2019, foi realizado diagnóstico das Unidades Internacionais da Tigre para que também seja feito esse monitoramento. A empresa está criando a rotina de reporte para divulgar os indicadores nos próximos ciclos.

VOLUME DE ÁGUA RETIRADA POR FONTE (m³) GRI 303-1

		2018	2019
Tigre Tubos e Conexões	Águas superficiais, incluindo áreas úmidas, rios, lagos e oceanos	30.099,93	24.366,51
	Águas subterrâneas	92.252,62	117.903,00
	Águas pluviais diretamente coletadas e armazenadas pela organização	408,29	2.387,00
	Efluentes de outra organização	-	-
	Abastecimento municipal de água ou outras empresas de abastecimento de água	16.401,58	12.907,50
	Total	139.162,42	157.564,01
Tigre Ferramentas para Pintura	Águas superficiais, incluindo áreas úmidas, rios, lagos e oceanos	-	-
	Águas subterrâneas	6.641,00	9.966,00
	Águas pluviais diretamente coletadas e armazenadas pela organização	-	-
	Efluentes de outra organização	-	-
	Abastecimento municipal de água ou outras empresas de abastecimento de água	2.574,00	2.781,00
	Total	9.215,00	12.747,00
Clarís Soluções em Esquadrias	Águas superficiais, incluindo áreas úmidas, rios, lagos e oceanos	-	-
	Águas subterrâneas	1.521,99	1.593,00
	Águas pluviais diretamente coletadas e armazenadas pela organização	-	-
	Efluentes de outra organização	-	-
	Abastecimento municipal de água ou outras empresas de abastecimento de água	-	-
	Total	1.521,99	1.593,00
Tigre Metais	Águas superficiais, incluindo áreas úmidas, rios, lagos e oceanos	-	-
	Águas subterrâneas	-	-
	Águas pluviais diretamente coletadas e armazenadas pela organização	-	-
	Efluentes de outra organização	-	-
	Abastecimento municipal de água ou outras empresas de abastecimento de água	-	32.649,00
	Total	-	32.649,00
Total	149.899,41	218.890,01	

É o primeiro ano em que são divulgadas informações de consumo de água da Tigre Metais e Marechal Deodoro (Tubos e Conexões). Indicadores para T&C são avaliados pela produção em kg x consumo em litros; já nos indicadores das unidades de Clarís e Ferramentas para Pintura, a avaliação é feita sobre a quantidade de peças produzidas x consumo em litros.



Unidades Internacionais
A Tigre Peru recebeu o certificado de inscrição no Programa Certificado Azul – Pegada Hídrica. Essa é a primeira fase para obter o reconhecimento final do selo, concedido pela Autoridad Nacional del Agua (ANA). A segunda fase consiste na execução dos programas indicados e gera compromissos com o cuidado especialmente dos recursos hídricos.

ÁGUA RECICLADA E REUTILIZADA (m³) GRI 303-3

		2018	2019
Tigre Tubos e Conexões	Volume total de água reciclada e reutilizada pela organização (m ³)	408,29	2.536,15
	Volume total de água retirada (m ³)	139.162,42	157.564,01

DESCARTE DE ÁGUA – EFLUENTES PLANEJADOS E NÃO PLANEJADOS (m³) GRI 306-1

Negócios	Unidades	destinação	2018	2019
Tigre Tubos e Conexões	Centro Operacional de Escada (PE)	Corpo Hídrico	9.950	9.259,6
	Centro Operacional de Joinville (SC)	Estação de Tratamento de Efluentes	14.485,50	9.481,5
	Centro Operacional de Manaus	Estação de Tratamento de Efluentes	10.000	20.000
	Centro Operacional de Rio Claro (SP)	Co-Processamento	39.650	25.050
	Centro Operacional de Marechal (AL)	Estação de Tratamento de Efluentes	-	13.800
Tigre Ferramentas para Pintura	Centro Operacional de Castro (PR)	Rede Pública de Coleta de Esgoto	7.280	10.070
		Estação de Tratamento de Despejos Industriais	2.496	3.524
Claris Soluções em Esquadrias	Centro Operacional de Indaiatuba (SP)	Rede Pública de Coleta de Esgoto	54 ¹	1.200
Tigre Metais		Rede Pública de Coleta de Esgoto	-	16.177
		Volume total de efluentes gerados	83.915	107.866,60

1. O volume menor em 2018 se deve a problemas técnicos com o tanque de coleta, que precisou ser drenado.



Gestão de materiais 103 | 301



O PVC, material de maior volume de produção do grupo, consome apenas 0,3% do petróleo extraído no mundo. Além disso, é 100% reciclável e de alta durabilidade. A indústria de reciclagem do PVC vem se desenvolvendo: em dez anos de monitoramento realizado pelo Instituto Brasileiro do PVC, verificou-se uma taxa de reciclagem de PVC pós-consumo média de aproximadamente 20%.

A área corporativa responsável pelo tema materiais é a Engenharia de Materiais, que tem entre suas responsabilidades, além do gerenciamento e da definição das formulações usadas pela empresa, o cuidado com o meio ambiente, desenvolvendo soluções para reutilização de materiais provenientes do pós-consumo/pós-industrial e fontes alternativas.

Desde 2012, a Tigre conta com uso do “plástico verde”, polietileno proveniente da cana-de-açúcar, em uma linha de seus produtos. Segundo estudo apresentado pela Braskem, nesses oito anos o grupo consumiu cerca de 817 toneladas de PE Verde, o que equivale a uma redução de 4.024 toneladas de CO₂, ou o CO₂ proveniente da captura de 104.283 árvores de reflorestamento em dez anos. Foram utilizadas, em 2019, 91 toneladas de composto de PE verde. Além do polietileno da cana-de-açúcar, também é utilizado material 100% reciclado (composto ABS), proveniente de um fornecedor terceiro, em um dos componentes internos na linha de caixas de descarga. No ano de 2019, houve consumo de 58 toneladas desse material.

O refugo produzido no processo produtivo é consumido em quase sua totalidade, exceção apenas aos materiais que não são reutilizáveis no produto final em razão de regulamentação ou perda de propriedades. Nesses casos, o refugo é destinado à reciclagem. Em 2019, 8,3% dos insumos utilizados na Tubos e Conexões Brasil eram provenientes de reciclagem. 301-2

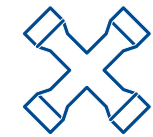
Nas Unidades Internacionais não são utilizados materiais de origem “verde”, porém os produtos são desenvolvidos considerando também formas de minimizar impactos ao meio ambiente, visando à reutilização dos materiais.

Para garantir o melhor desempenho dos processos e da gestão da matéria-prima, são realizadas periodicamente auditorias, internas e externas. A área de Engenharia de Materiais faz o acompanhamento mensal dos indicadores de eficiência dos materiais, com vistas ao uso correto e sem desperdícios nos centros operacionais.



20%

Taxa de reciclagem de PVC pós-consumo



8,3%

Insumos de reciclagem na Tubos e Conexões Brasil

Ecoeficiência

Atento à tendência de economia circular, o grupo implementou em 2019 diversas iniciativas que permitem a redução do consumo de recursos na produção, menor impacto ambiental e benefício à ecoeficiência. As iniciativas se aplicam também, quando possível, nas Unidades Internacionais. **301-2**



Frascos dos adesivos foram reprojatados de forma a permitir redução no consumo de material plástico e rótulos sem afetar a performance do produto, além de diminuir quantidade de SKUs na cadeia de suprimentos (fornecedor frasco/ fornecedor do adesivo). Alteração do design do frasco possibilitou a redução de 4% no consumo de polietileno.



Foi iniciado o processo de homologação de polietileno de sopro, com fornecedor parceiro, que valoriza a utilização de resíduos plásticos pós-consumo por meio da reciclagem do material. Insumos já previamente utilizados pelos consumidores finais são transformados em matéria-prima novamente.



O latão foi substituído por Zamac em diversas peças de torneiras, o que reduziu o volume do processo de cromagem da Tigre Metais. Com essa ação, a cromagem (galvanoplastia) passou a ser de responsabilidade do fornecedor especialista nesse segmento, o que garante correta destinação e tratamento dos resíduos oriundos desse processo.



Redução do percentual de utilização de cerda animal de 30% para 20% nas trinchas do negócio Ferramentas para Pintura, privilegiando o uso de cerda sintética. A ação reduz a utilização de material de origem animal. Alguns filamentos sintéticos podem ser produzidos a partir de material reciclado.



Utilização de assinatura com certificação digital dos contratos, evitando impressão. Praticamente 100% dos contratos emitidos por suprimentos são realizados com assinatura digital, com menor necessidade de impressão em papel.



Utilização de ABS reciclado no lugar de ABS virgem para a fabricação dos componentes da caixa de descarga. Ao utilizar matérias-primas recicladas reduz-se o consumo de derivados de petróleo, utilizados para a fabricação de ABS virgem.



Utilização de polietileno oriundo da cana-de-açúcar no lugar de polietileno oriundo do petróleo na fabricação de grelhas para ralos.



Embalagens de papelão confeccionadas com a utilização de 60% de material reciclado. Alguns fornecedores de papelão da Tigre possuem suas próprias reservas de árvores e são responsáveis pelo replantio, não sendo necessário o corte em mata nativa.

Logística reversa



A evolução da logística reversa é um desafio compartilhado por toda a cadeia da indústria da construção. Isso porque a recuperação dos produtos pós-consumo exige o desenvolvimento de novas tecnologias para o reaproveitamento de materiais, além da articulação de diversos agentes – clientes, consumidores, distribuidores e Poder Público – em busca de modelos viáveis que contribuam para a redução do volume de resíduos destinados a aterros e da extração de matérias-primas.

Atualmente, a Tigre recupera os produtos devolvidos por seus clientes em substituição os que apresentam algum tipo de problema (falhas de fabricação ou logística) ou com a validade vencida.

Em 2019, o percentual de produtos recuperados representou 0,010% do total de manufaturados, valor inferior ao de 2018, de 0,011%, em razão das iniciativas de melhorias em produto, processo e embalagens realizadas ao longo do período.

GRI 301-3

Outra forma de contribuir para a redução dos resíduos gerados é o uso de materiais de menor impacto em embalagens. Cerca de 80% dos papéis utilizados pela Tigre têm certificação FSC, que garante a origem a partir do manejo florestal adequado, entre outras iniciativas adotadas para o consumo de embalagens de fonte renovável.

MATERIAIS USADOS PARA EMBALAGEM

	Fonte renovável		Fonte não renovável	
	2018	2019	2018	2019
Materiais de embalagem	1.602	1.578	832	848

A diferença de consumo de embalagem de fonte não renovável está relacionado ao tipo de produto que foi vendido ao longo do ano, que tinha embalagens plásticas

MATERIAIS USADOS PARA EMBALAGEM, POR FONTE (T) GRI- 301-1 301-1

Nome do material	Utilizado no produto final ou embalagem	Fonte renovável ou Não renovável	2018	2019
Papel (papel, papelão, papel cartão)	Embalagem	renovável	1.600	1.576
Embalagens plásticas (PP + PE)	Embalagem	não renovável	820	842
Embalagens plásticas (PE Verde)	Embalagem	renovável	2,40	2,55
Calços (Poliestireno)	Embalagem	não renovável	11,4	5,9
Total			2.434	2.427



Gestão de resíduos 103 | 306

É responsabilidade do Grupo Tigre otimizar as oportunidades vinculadas ao correto gerenciamento de resíduos e reduzir os riscos associados às atividades que o compõem. As diretrizes para isso estão fundamentadas no conceito dos 5Rs: Reduzir o consumo desnecessário; Repensar os hábitos de consumo e descarte; Recusar produtos que prejudicam o meio ambiente e a saúde; Reutilizar e Recuperar ao máximo antes de descartar; e Reciclar materiais.

As unidades do Grupo Tigre realizam trabalho contínuo na identificação de melhores práticas para a gestão dos resíduos, como o processo de coprocessamento e compostagem realizado em algumas unidades para evitar o envio para aterro sanitário. Além das iniciativas de tratamento, são conduzidas ações de orientação e conscientização dos profissionais sobre a correta disposição dos resíduos. Os indicadores são monitorados mensalmente e apresentados durante o processo de auditorias interna e externa.



RECICLAR PARA RECRIAR

O Programa Reciclar para Recrear é uma iniciativa de caráter socioambiental da Tigre que destina a receita da venda de resíduos recicláveis para projetos sociais apoiados pelo Instituto Carlos Roberto Hansen, braço social do Grupo Tigre.

Em 2019 foram investidos, com os recursos do Reciclar para Recrear, R\$ 240.646,99 que beneficiaram 17.625 pessoas em 26 projetos sociais, nas cidades de Joinville, Rio Claro e Escada.

RESÍDUOS PERIGOSOS (TONELADAS) GRI 306-2

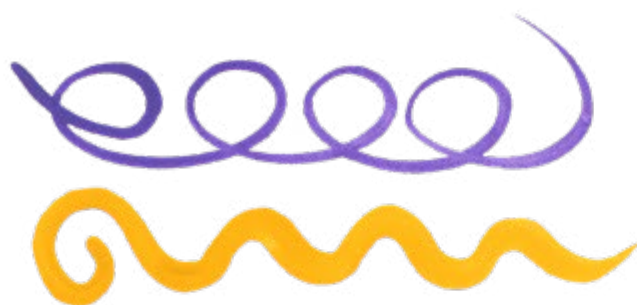
Disposição	Tipo	Tigre Tubos e Conexões	Tigre FPP	Tigre Metais
Reciclagem / Descontaminação	Óleo usado	44,64	-	15,27
	Tambores vazios	7,46	1,20	-
	Lâmpadas	1,26	,12	-
	Outros	-	-	1,72
Incineração	Resíduos de saúde	,0106	,006	,0052
Coprocessamento	Sólidos contaminados	154,82	4,92	51,29
Aterro Industrial	Sólidos contaminados	25,80	146,30	-
	Outros	1,29	-	-
Tratamento Externo	Água contaminada (emulsão oleosa)	259,88	-	16,32
Total		495,16	152,55	84,61

A planilha de resíduos foi atualizada em 2019 e, por isso, não possui histórico das informações

RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS (TONELADAS) GRI 306-2

Disposição	Tipo	Tigre Tubos e Conexões	Tigre FPP	Tigre Metais
Reciclagem	Papel, papelão e plástico	523,00	48,98	34,85
	Metais ferrosos e não ferrosos	569,61	54,77	8,25
	Madeira	868,09	-	31,60
	Outros (especifique): Vidro	210,00	-	12,01
Aterro Sanitário	Lixo comum e orgânico	390,98	19,00	62,84
	outros (especifique): Resíduo de obra	-	-	8,50
Reutilização	Especifique: Retalhos e lã	-	87,38	-
Compostagem	Especifique: Suinocultura	47,84	-	-
Terraplanagem	Resíduos de construção	7,41	-	-
Tratamento externo	Lodo ETE/Caixa de gordura	824,14	-	40,94
Logística reversa (Resíduos não perigosos)	Especifique: Isopor	,61	-	-
Total		3441,68	210,13	198,98

A planilha de resíduos foi atualizada em 2019 e, por isso, não possui histórico das informações



Eficiência energética 103 | 302

Metas anuais de consumo de energia são estabelecidas pelo Comitê Interno de Conservação de Energia e Água. O Grupo Tigre conta também com plataformas de auditorias internas e externas que dão suporte ao atendimento de requisitos legais e à manutenção da certificação ISO 14001.

Em 2019, a área de Engenharia e Manutenção Corporativa foi responsável pelo projeto de eficiência energética, substituindo lâmpadas de

vapor metálico por lâmpadas de LED de alta *performance* e baixo consumo energético, nos centros operacionais de T&C Brasil. Essa mudança proporcionou uma economia de energia elétrica e maior vida útil do sistema, redução de riscos de incêndio, adequação do nível de iluminação conforme as normas regulamentadoras e um *saving* anual de aproximadamente R\$ 1 milhão. A expansão do projeto está prevista para acontecer nos próximos anos nas Unidades Internacionais.

CONSUMO DE ENERGIA DENTRO DA ORGANIZAÇÃO (GJ) GRI 302-1

		T&C		FPP		Claris		Tigre Metais	
		2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Combustíveis de fontes não renováveis	GLP	4.253.834	5.104.051	-	-	2.380	-	-	-
	Gás natural seco	-	47.185,88	-	-	-	-	-	253,58
Combustíveis de fontes renováveis (lenha comercial)		-	-	232	-	-	-	-	-
Energia consumida		387.277	378.837	12.220	12.815,11	259	2.722,99	-	21.278,42
TOTAL DE ENERGIA		4.641.111	5.525.218	12.452	12.815	2.639	2.723	-	21.532

Gerenciamento das emissões 103 | 305

Pela primeira vez, em 2019 a Tigre divulgou seu inventário de emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE) no Registro Público de Emissões, conforme a metodologia do Programa Brasileiro de GHG Protocol, iniciativa da FGVces. O processo foi conduzido pela área de sustentabilidade, com apoio das áreas de meio ambiente e manutenção dos centros operacionais, que contribuíram para a elaboração do inventário de qualificação Prata - Inventário completo nos escopos 1 e 2. A metodologia foi aplicada no Brasil, em todas as unidades de Tubos e Conexões, Ferramentas para Pintura, Claris e escritórios. A Tigre entende a importância do cumprimento e publicação do seu inventário de emissão de Gases do Efeito Estufa,

Por isso, busca informações precisas que tragam resultados consistentes e transparentes. GRI 305-1 | 3015-2

EMISSÕES

tCO₂e

Escopo 1

Aumento das emissões em relação ao ano anterior. Este aumento está relacionado aos processos produtivos que foram ativados nas unidades de Escada e Joinville. (Acho que essa segunda frase tem que estar relacionado ao aumento e não às emissões, pelo menos da forma que escrevemos)

2018

3.769,97

2019

3.900,74

Escopo 2

Redução de emissões em relação ao ano anterior. Esta redução está relacionada ao projeto de substituição de lâmpadas convencionais para LED e outras melhorias feitas no processo produtivo.

2018

8.811,19

2019

8.559,51

Cuidado para o cliente

O Grupo Tigre investe no desenvolvimento de produtos que também favoreçam o cuidado ambiental quando utilizados pelos consumidores. No ano, a empresa fez significativa alocação de recursos relacionada ao tratamento de efluentes. O destaque foi o UniFam, que teve sua primeira fase concluída no final de 2019.

Além disso, no período, os serviços da TAE foram responsáveis pelo tratamento de 3,3 milhões de litros de água e pela produção de cerca de 65 milhões de litros de água de reúso a partir dos efluentes gerados pelos clientes. Os projetos industriais da TAE, entregues em 2019, foram desenvolvidos para o tratamento mensal de 20 milhões de litros de água e 97 milhões de litros de água de reúso e efluentes, contribuindo com os desafios de gestão hídrica e redução de custos operacionais dos clientes.

O *mindset* de atenção aos cuidados ambientais faz parte do dia a dia das equipes, especialmente na redução de utilização de materiais. Projetos que reduzem o consumo de matéria-prima em produtos, sem perder a *performance*, possibilitam menos impacto ambiental e ainda redução de custos. As caixas de descarga, por exemplo, são desenvolvidas para funcionar com o mínimo de água possível; as torneiras possuem arejadores, peças que misturam ar no jato e geram economia de água; e outros produtos possuem redutores de consumo.

Sempre atenta ao que está acontecendo no mercado, a empresa vem trabalhando também no desenvolvimento de produtos para o armazenamento e aproveitamento de água.



INSTINTO INOVADOR E SUSTENTÁVEL

Relacionamento com a comunidade

103 | 203, 203-2



O relacionamento da Tigre com a comunidade está baseado em seus negócios e se desenvolve principalmente por meio de atividades de capacitação das pessoas, promovendo aumento da empregabilidade e renda.

Dois centros de treinamentos, em Rio Claro e Joinville, oferecem cursos de qualificação profissional gratuitos. Toda a estrutura (linguagem, ilustrações, metodologia e problemas abordados) foi desenvolvida considerando os principais problemas relacionados à instalação e manutenção hidráulica e elétrica.

Em 2019, os centros de treinamento receberam 1.668 pessoas, que foram beneficiadas por ações de capacitação em hidráulica e elétrica. Faz parte do escopo um treinamento exclusivo para mulheres. São realizadas ainda ações em espaços como revendas e instituições de ensino.

CENTRO DE TREINAMENTO

Número de pessoas capacitadas (CT)

2017

2.742

2018

2.649

2019

1.668

** A redução no número de capacitações está relacionada ao encerramento de uma parceria com a Secretaria da Educação de Joinville, que enviava alunos das escolas para fazer o contraturno no CT. Apesar de reduzir o número de beneficiados, a mudança deu foco ao público de obra, que já possui uma relação com a marca, e está alinhado com a estratégia de negócio da empresa.*

ICRH

103 | 413 | 413-1

Braço social da Tigre, o Instituto Carlos Roberto Hansen atua em consonância às atividades empresariais. Em 2019, passou a trabalhar ainda mais em projetos vinculados ao negócio, sem abandonar seus pilares de educação, cultura, esporte e saúde, com foco em crianças e adolescentes das comunidades no entorno das unidades. O caráter local das atividades colabora com a cultura empregadora, aumentando o orgulho de pertencer entre os profissionais.

A realocação física do ICRH permitiu integrar mais o trabalho do instituto com os profissionais da Tigre. Ações de comunicação, como a modernização da marca, produção de vídeo institucional, entre outras, buscaram trazer o ICRH ainda mais para dentro da empresa, na perspectiva de “Uma só Tigre”. Foram realizadas campanhas de engajamento com os colaboradores, como de doações de agasalhos e de arrecadação de sucata eletrônica. Dessa forma, a integração aconteceu de forma natural. O ICRH também patrocinou a formatação de computadores e telefones celulares usados, doados a várias ONGs.

O ICRH trabalha em parceria com entidades que tenham o mesmo foco de atuação, por meio de doação de produtos, recursos financeiros e/ou horas trabalhadas. Os recursos aplicados provêm de investimentos da própria Tigre, mantenedora do Instituto, ou por meio de leis de incentivo nos âmbitos federal, estadual e municipal. Esse trabalho também conta com o apoio direto dos profissionais da Tigre como facilitadores, nos centros operacionais, sobretudo onde estão instaladas as unidades das empresas. Cada processo começa com a identificação das demandas e avaliação das entidades parceiras pelas unidades. Caso o projeto seja aprovado pelo Instituto, os centros operacionais acompanham sua execução por meio de visitas periódicas ao local. Por sua vez, todos os projetos apoiados prestam contas do investimento.

Entre as ações relacionadas ao propósito institucional, em 2019 o ICRH fez a doação dos produtos Tigre para o acesso a saneamento básico da comunidade quilombola Beco do Caminho Curto, de Joinville, em parceria com a ONG Engenheiros sem Fronteiras. Outra iniciativa local, em parceria com uma escola da cidade catarinense, passou a promover a captação de água da chuva com fins de economia de recursos – o projeto, denominado “Chuville”, brinca com o nome do município,

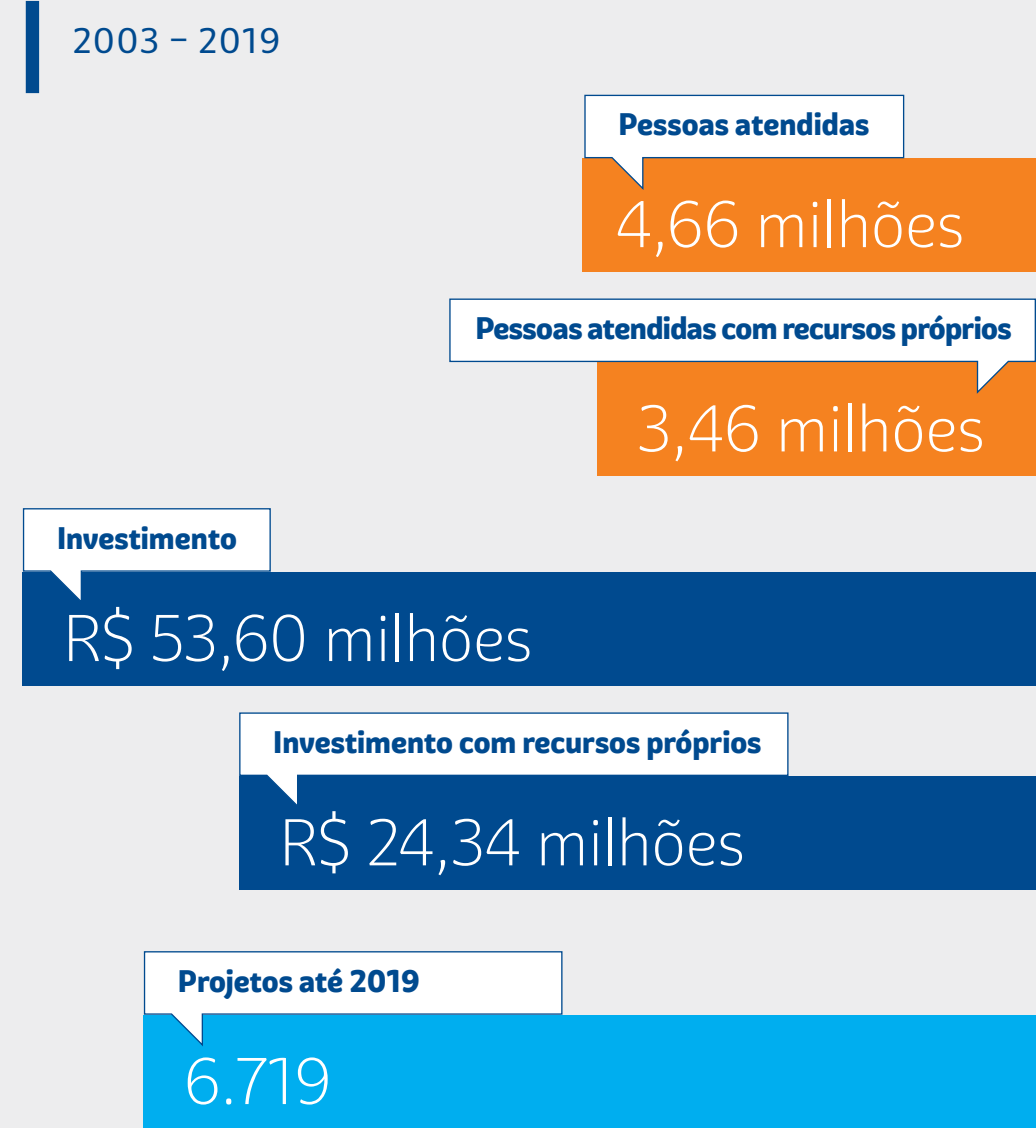
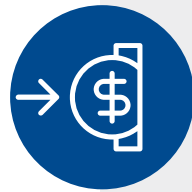
conhecido pelos altos volumes de precipitações. O projeto deve ser replicado em outras instituições nos próximos anos. Ainda na linha de integração com o negócio, foram instaladas no interior de São Paulo dez unidades da Unifam, estação de tratamento de esgoto unifamiliar - TAE, em caráter experimental.

No pilar de educação, o ICRH atua muito próximo às escolas com o objetivo de promover avanços na formação de crianças e jovens. Em 2019, o instituto patrocinou a montagem de um Educador Maker, modelo internacional de espaço escolar que trabalha com materiais inovadores, como Legos e componentes eletroeletrônicos, e a criança é convidada a interagir com elementos de robótica, sistemas de som e vídeo e sensores. A ideia é levar o projeto a outras escolas municipais.

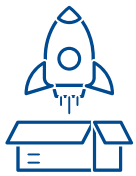
Em 2020, alinhados ao propósito do Grupo Tigre, os esforços e investimentos do ICRH estão focados no acesso e conservação da água, que é um dos bens mais importante no combate ao coronavírus (COVID-19). As doações de caixas d'água e kits para a construção de lavatórios em áreas de vulnerabilidade social são algumas das ações realizadas que possuem um potencial transformador no bem-estar e segurança das pessoas.



A inscrição dos projetos beneficiados pelo ICRH deve ser feita diretamente no site www.icrh.com.br.



Impacto social em habitação



15

Startups
selecionadas no
Lab Habitação

Em 2019, ocorreu a segunda edição do programa Lab Habitação: Inovação e Moradia, aceleração de curta duração que potencializa negócios de impacto social com soluções inovadoras no setor de habitação. No âmbito da iniciativa, conduzida pela Artemisia com a parceria da Tigre, Gerdau, Vedacit e Votoratim, foram selecionadas 15 startups de negócios de impacto social, que buscam desenvolver soluções para melhorar as condições da habitação no Brasil.



R\$ 10
MIL

Capital-semente
recebido pelos
negócios

Durante cinco semanas, as startups participaram de *workshops* e *webinars* com acesso a curadoria de conteúdos, conexão com outros empreendedores do setor e mentorias com especialistas em negócio, impacto social e habitação. Três líderes da Tigre participaram como mentores, compartilhando conhecimento nas ações que foram propostas; outros profissionais da empresa, especialistas em temas que os empreendedores consideraram desafiadores, ofereceram mentorias *on-line*.

Os três negócios que se destacaram durante o processo de aceleração do Lab Habitação receberam capital-semente no valor de R\$ 10 mil.



O grupo realizou ainda em 2019 a Tese de Impacto Social em Habitação – Oportunidades para empreender com impacto. A Tese aprofunda os desafios da população de baixa renda, identificando as características e necessidades, onde está o setor privado, quais são as tendências, como a população enxerga essa moradia e como é possível ajudar os negócios a solucionar esses problemas, entendendo as oportunidades.



Tese de Impacto Social

A questão da moradia é atualmente um dos maiores desafios globais; grande parte da população vulnerável economicamente vive em situações habitacionais precárias. A população de baixa renda é a mais afetada por esses desafios e enfrenta as maiores barreiras para alcançar o direito à moradia e à cidade. No Brasil, muitas dessas regiões não têm acesso à infraestrutura básica: 47% da população ainda não possui esgotamento sanitário adequado; 8,3% não possui coleta domiciliar de resíduos sólidos; e 16,5% não são atendidos pela rede de abastecimento de água. De acordo com a Organização Mundial de Saúde (OMS), a cada US\$ 1 investido em água e saneamento, há uma economia de custos com saúde no mundo da ordem de US\$ 4,3.



Água

O compromisso da Tigre com a água está expresso em seu propósito empresarial, divulgado em 2019. Esse posicionamento se manifesta também em diversas iniciativas integradas pelo grupo:



1

OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (ODS)

É a única empresa do setor de material de construção que integra o Grupo Temático Água - Pacto Global, colaborando para a construção de uma agenda de governança que engaje o setor privado na adoção de práticas sustentáveis.

2

INSTITUTO TRATA BRASIL

Principal referência em dados sobre saneamento e recursos hídricos no Brasil. Fundado pela Tigre, tem a participação de executivos da empresa em sua gestão.

3

ICRH

Um dos pilares do instituto está relacionado à contribuição com saúde e saneamento para crianças e adolescente nas regiões em que a Tigre possui operações.

4

WATER.ORG

A Tigre é parceira da Water.org na construção de banheiros em comunidades de baixa renda por meio de um modelo de negócio que busca a promoção da saúde e da qualidade de vida dessas famílias. O modelo de parceria não foi renovado para 2020, mas novas alternativas deverão ser propostas para saneamento em comunidades de baixa renda.

5

WORLD TOILET SUMMIT (WTS)

A Tigre participou do maior evento de saneamento do mundo, realizado em São Paulo em 2019. Organizado pelo World Toilet Organization (WTO), em parceria com o Instituto Trata Brasil, o encontro ocorreu pela primeira vez na América Latina e debateu as deficiências dos serviços de saneamento básico. A TAE apresentou suas soluções sustentáveis no evento.

PÁG **76** RESULTADOS

PÁG **78** RELACIONAMENTO
COM O MERCADO

PÁG **79** A TIGRE NO MUNDO



GARRAS

Colocar as garras pra fora

COLOCAR AS GARRAS PRA FORA

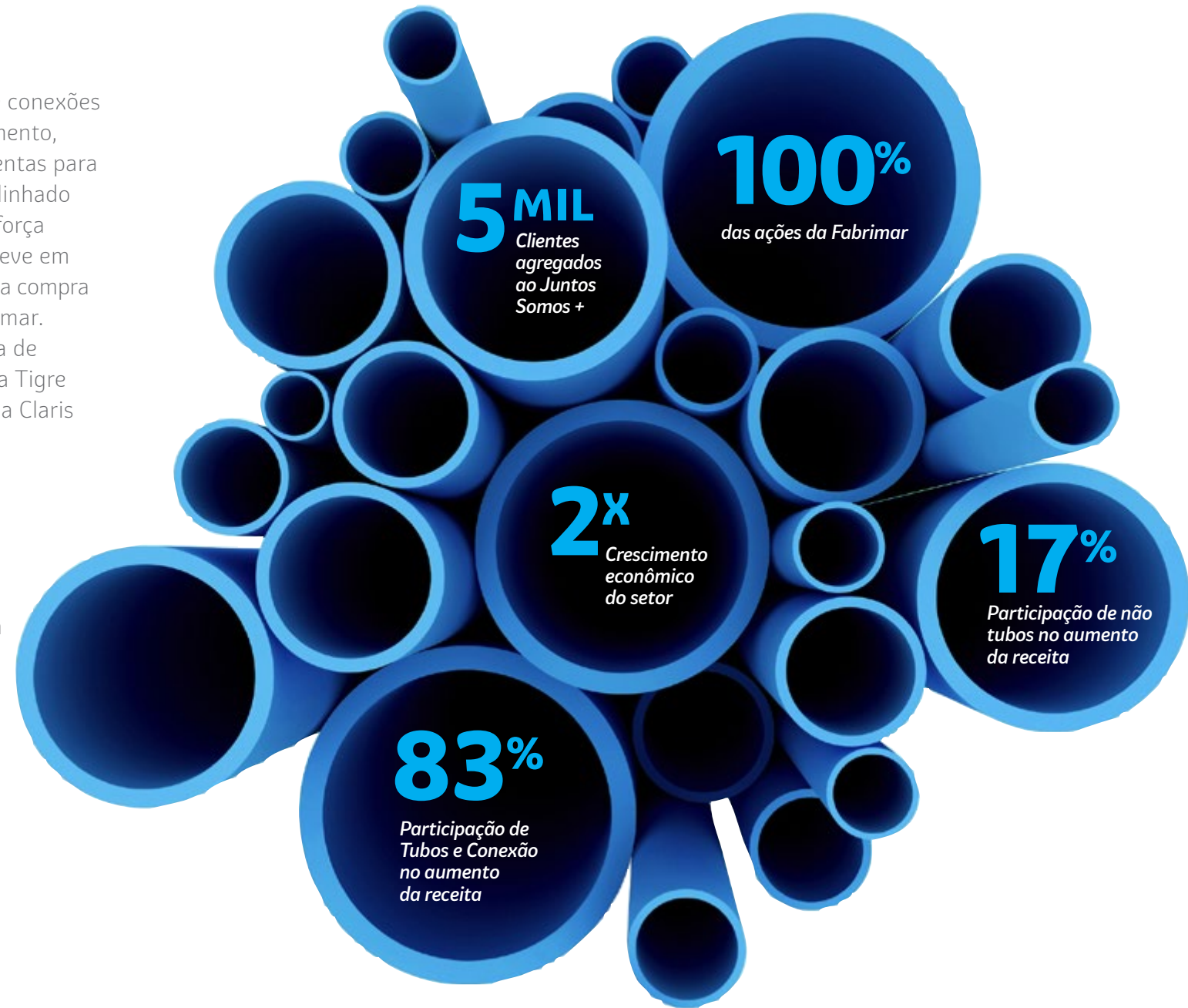
Resultados

O ano de 2019 foi desafiador nos mercados latino-americanos, especialmente no quarto trimestre, porém com recuperação no cenário nacional. O Grupo Tigre teve um crescimento superior ao dobro do avanço econômico do setor no Brasil, fruto da melhor execução da estratégia de vendas e de enriquecimento do portfólio. A consolidação do Juntos Somos + contribuiu significativamente, agregando mais de 5 mil novos clientes.

O negócio de Tubos e Conexões representou 83% do crescimento da receita líquida operacional, fruto da manutenção de volume em linhas *runners*, além do crescimento em novos produtos, como torneiras ABS e duchas elétricas (lançamento no Paraguai).

Os negócios fora de tubos e conexões representam 17% de crescimento, com destaque para Ferramentas para Pintura, com crescimento alinhado ao movimento de fusão da força de vendas. A Tigre Metais teve em outubro de 2019 o anúncio da compra de 100% das ações da Fabrimar. Por uma decisão estratégica de alinhamento dos negócios, a Tigre encerrou sua participação na Claris no início de 2020.

Ações de contenção de custos, como a reestruturação da produção na Tigre Metais, revisão parcial do *footprint* fabril e a mudança no formato de negociação da resina de PVC, foram indispensáveis para a entrega do resultado.





Expandir a força da marca Tigre em novos segmentos e mercados

As despesas administrativas, de vendas e gerais (SG&A) fecharam apenas 2,2% acima do ano anterior, reflexo de projetos estratégicos como a implementação do CSC nas Unidades Internacionais (rescisões laborais), além da contenção de gastos em marketing e custos operacionais. A consolidação do Centro de Serviços Compartilhados provocou o mínimo impacto possível, sem nenhuma parada na operação.

O primeiro trimestre do período foi muito positivo para as transações de indústria, irrigação e vendas públicas: as três áreas cumpriram as metas estipuladas. O setor de irrigação continuou influenciado e impulsionado pelo crescimento da economia agropecuária no Brasil – o que também interferiu no resultado da Tigre em 2019 em razão do incremento de ações internas.

Na Tigre Metais, o ano apresentou os desafios do mercado de construção civil, gerando pequeno crescimento. O segundo semestre foi mais estável, reflexo da aquisição dos 100% de participação societária.



COLOCAR AS GARRAS PRA FORA

Relacionamento com o mercado

102-12 | 102-13

A Tigre é protagonista nos mercados em que atua, e tem participação significativa nas associações e entidades do setor. A equipe de relações institucionais acompanha cada um dos espaços de diálogo, participando de reuniões e, na maior parte dos casos, integrando os grupos diretivos das organizações.

1

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA INDÚSTRIA DE MATERIAIS DE CONSTRUÇÃO (ABRAMAT): reúne os players do setor no Brasil, com atuação ampla e direcionada à defesa de interesses mercadológicos perante governos e outras instituições.

2

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DOS FABRICANTES DE MATERIAIS PARA SANEAMENTO (ASFAMAS): trata de questões técnicas e de conformidade, para que o Brasil tenha soluções de qualidade em saneamento, desde a caixa d'água até o sistema de esgoto.

3

INSTITUTO TRATA BRASIL: formado por empresas com interesse nos avanços do saneamento básico e na proteção dos recursos hídricos do País, destacando a importância desse aspecto como alavanca de desenvolvimento econômico nacional. Criado com o patrocínio da Tigre.

4

INSTITUTO BRASILEIRO DO PVC: promove o conhecimento técnico-científico sobre o PVC como solução sustentável para questões de saúde, habitação e bem-estar, fazendo o diálogo com os envolvidos na produção, na aplicação e no consumo do material.

5

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE INTERNET INDUSTRIAL (ABII): em 2019, a Tigre passou a integrar a Abii para entender como outras empresas têm atuado com a Indústria 4.0.



COLOCAR AS GARRAS PRA FORA

A Tigre no mundo



23

unidades em dez países da América

Com 23 unidades em dez países da América, além de um escritório na China, a Tigre tem como desafio expandir suas operações no exterior, atingindo novos mercados e consolidando aqueles nos quais já está presente.



5%

Participação da Ásia no faturamento global

A marca é líder no Paraguai e na Bolívia e tem destaque também na Argentina, no Chile e no Uruguai. Em 2019, houve aumento de mercado nos Estados Unidos e na Colômbia e crescimentos significativos também no Uruguai e no Equador. Em todos os casos, os resultados obtidos em 2019 foram além dos financeiros: as operações ganharam ainda mais consistência, com aumento do engajamento dos colaboradores e da satisfação dos clientes.

As instabilidades político-econômicas na região puseram à prova a capacidade da organização de manter o curso das operações, mas a diversificação dos negócios contribuiu para mitigar os riscos de algumas geografias.



O escritório na China foi instalado inicialmente como fator de garantia de qualidade dos embarques e evoluiu para uma maneira de prospectar novos fornecedores e manter relação direta com eles, o que ampliou bastante as importações, especificamente em Ferramentas para Pintura e Metais. Essa relação continua avançando e permite olhar para outras alternativas de negócio e segmentos nos quais a China pode ser fonte de fornecimento, especialmente para países da costa do Pacífico.

A operação da Ásia, montada há três anos, já é responsável por 5% do faturamento global da empresa. O escritório em Shenzhen, metrópole ao sudeste da China, que é uma das principais cidades de inovação

no mundo, se tornou uma plataforma global de crescimento e aceleração de novos produtos e negócios, sendo responsável pela identificação de fornecedores e pelo desenvolvimento de parceiros de cocriação.

O mercado internacional é principalmente relevante para o futuro da empresa, em especial no objetivo de garantir a visão “Uma só Tigre”, que contempla investimento em integração e, convergência e unificação de processos. Com a exposição contínua a diferenças culturais e mercadológicas, a Tigre está em constante aprendizado, e a troca de experiências faz com que a empresa seja mais completa.

Reconhecimento

PESSOAS



150 Melhores Empresas para Trabalhar no Brasil: há 21 anos a Tigre é reconhecida entre as empresas que mais se destacam na gestão de pessoas e no desenvolvimento do ambiente organizacional no *ranking* das 150 Melhores Empresas para Trabalhar, publicado pela revista *Você S/A* em parceria com a Fundação Instituto Administração (FIA). Na edição de 2019, ficou em terceiro lugar na categoria Construção Civil, alcançando 79,9 no Índice de Felicidade no Trabalho (IFT).

As Melhores Empresas para Começar a Carreira: ficou na 37ª posição do *ranking*, que é publicado pela *Você S/A* em parceria com Fundação Instituto de Administração (FIA) e destaca as 45 empresas que foram mais bem avaliadas no levantamento.

22º Prêmio Nacional de Qualidade de Vida: foi reconhecida na categoria Grande Empresa, Certificação Ouro – Excelência em Gestão no prêmio máximo no segmento do Brasil na área de gestão em saúde.

GESTÃO



As empresas mais inovadoras do Brasil: foi considerada a mais inovadora do setor de Materiais de Construção e de Acabamentos no Anuário Inovação Brasil, *ranking* desenvolvido pelo Valor Econômico em parceria com a consultoria Strategy&. Ocupou ainda a 24ª colocação na lista das 150 empresas mais inovadoras do Brasil.

Guia Exame de Compliance: esteve entre as companhias reconhecidas no Guia Exame de Compliance. Promovida pela Exame, Fundação Dom Cabral e Instituto FSB, a premiação reconhece as empresas com as melhores práticas de conformidade ética e avalia o grau de maturidade das políticas de *compliance* nas companhias em atividade no País.

Destaque no Anuário Valor 1000: figurou novamente no Anuário Valor 1000, promovido pelo jornal Valor Econômico, que serve de referência para líderes empresariais e o jornalismo econômico do País. Além de figurar na 238ª posição da classificação geral, a Tigre foi destaque também no setor de Plásticos e Borrachas, ficando em primeiro lugar na categoria Crescimento Sustentável e segundo em Receita Líquida. A empresa esteve ainda entre as 50 maiores companhias da Região Sul.

Prêmio CFO do Ano – Ibef: a diretora-executiva de Finanças e Tecnologia da Informação do Grupo Tigre, Vivianne Valente, foi a grande vencedora da edição 2019 do Prêmio CFO do Ano – Equilibrista. Vivianne é a segunda mulher a receber a homenagem do Instituto Brasileiro de Executivos de Finanças (Ibef), uma das mais tradicionais para profissionais do setor.

MARCA



Marcas Mais Valiosas do Brasil: o grupo WPP e a Kantar divulgam o *ranking* das 60 Marcas Mais Valiosas do Brasil, em parceria com a revista IstoÉ Dinheiro. A Tigre ficou na 48ª posição da lista, que classifica marcas de acordo com seu crescimento no mercado financeiro, aumento de fidelidade e compradores.

Top of Mind Revenda Construção: conquistou o primeiro lugar em três categorias na pesquisa Top of Mind Revenda Construção (Tubo e Conexão para Água Quente, Tubo e Conexão para Água Fria e Quadro de Distribuição). A pesquisa foi realizada pela Quinta Essência Pesquisas & Inteligência de Mercado do Grupo Revenda com 20 mil lojistas das quatro principais regiões do Brasil.

Top de Marcas de La Construcción: a operação do Paraguai recebeu três prêmios da Top de Marcas de La Construcción: Melhor Marca na categoria Tubos e Conexões, Melhor Marca escolhida pelos profissionais e a Melhor Marca escolhida pelos clientes, ambos na categoria Tubos e Conexões.

Melhor Marca de Materiais de Construção: a operação da Bolívia recebeu o Prêmio Maya “Melhor Marca de Materiais de Construção”. Os Prêmios Maya Bolívia reconhecem o esforço de empresas e pessoas que trabalham pelo desenvolvimento econômico do país.

CONSUMIDOR



As empresas que mais respeitam o consumidor: reconhecida pela sétima vez na premiação, figurando em primeiro lugar na categoria Fabricante de Materiais de Construção. O levantamento é realizado pela revista Consumidor Moderno, sob a coordenação técnica da A Ponte Estratégia em parceria com a MindMiners e o Centro de Inteligência Padrão.

Prêmio Época Reclame Aqui: pela quinta vez, foi reconhecida no Prêmio Época Reclame Aqui — As Melhores Empresas para o Consumidor na categoria Fabricantes – Casa e Construção. O prêmio existe há nove anos e desde 2013 a Revista Época se uniu ao projeto levando para a edição o Guia das Melhores Empresas para o Consumidor.

Sobre este relatório

Este Relatório de Sustentabilidade do Grupo Tigre é aderente às diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), na opção “De Acordo: Essencial”. A definição dos temas abordados respeita o resultado do processo de materialidade conduzido pela empresa, associado à sua estratégia de sustentabilidade.

A construção da matriz de materialidade foi realizada em 2017, em conformidade com as diretrizes da GRI e a norma AA1000. Dez grupos de *stakeholders* (entre arquitetos, *designers*, vendedores e engenheiros) foram selecionados como públicos estratégicos por serem impactados diretamente pelos negócios desenvolvidos.

GRI 102-40 | 102-42 | 102-43 | 102-46

Dos nove temas apontados na matriz, cinco foram priorizados pela gestão para direcionar a atuação: produtos e serviços direcionados à sustentabilidade; relacionamento com clientes e consumidores; gestão de água e efluentes; uso consciente de materiais e logística reversa; e desenvolvimento profissional. As informações obtidas no processo auxiliam a empresa na criação e alteração de projetos e direcionam os conteúdos deste relatório.

GRI 102-44

O escopo dos indicadores considerou a Tigre do Brasil, que configura grande parte das operações do Grupo Tigre, levando em conta todos os segmentos de negócio. As Unidades Internacionais estão descritas neste relatório, mas ainda não compõem o escopo de todos os indicadores relatados – um aprimoramento previsto para os próximos anos. Para conferir todos os indicadores GRI que estão presentes neste relatório, veja o índice remissivo GRI.

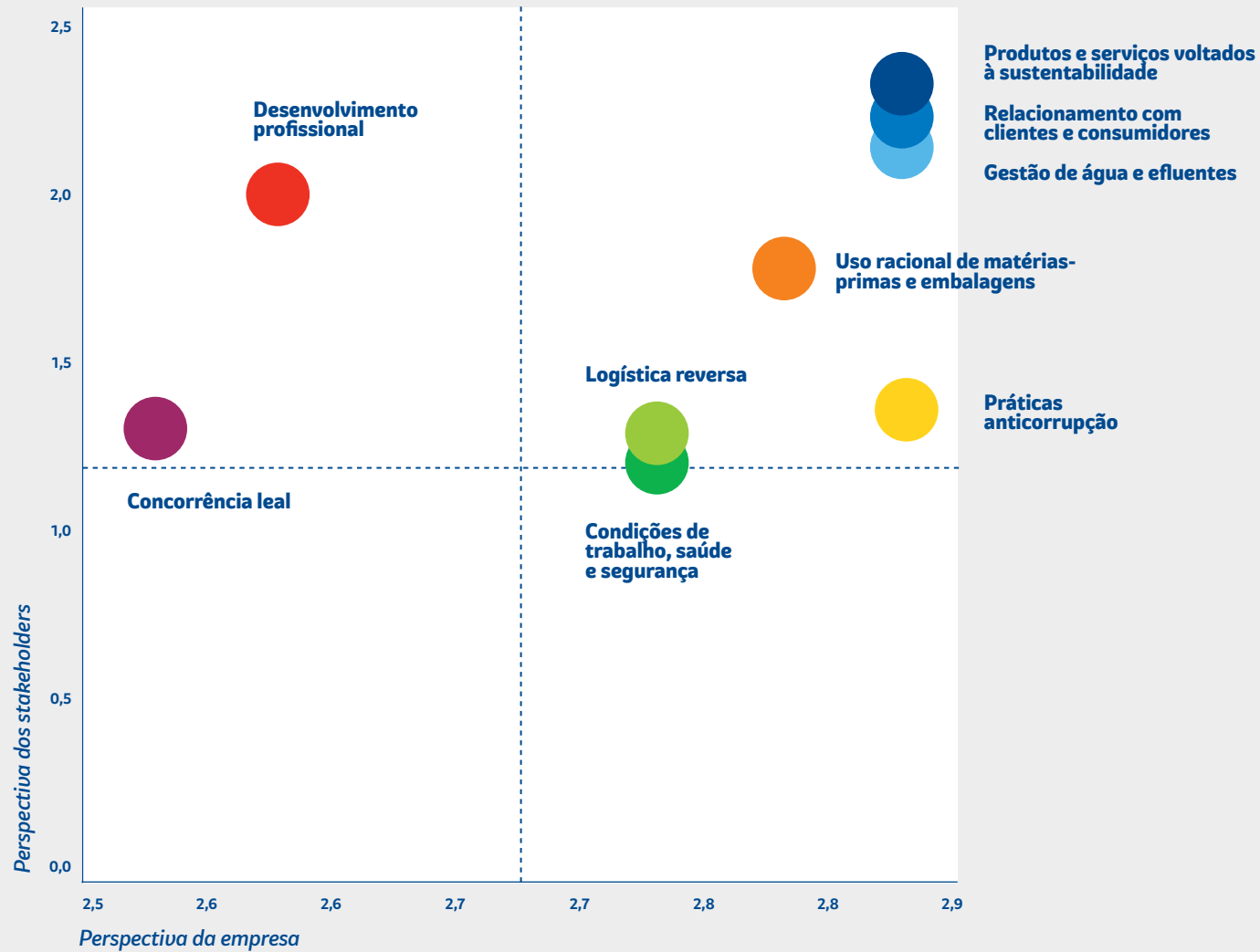
GRI 102-45



Dúvidas, críticas e sugestões sobre este relatório podem ser encaminhadas para o e-mail: sustentabilidade@tigre.com

GRI 102-53

MATRIZ DE MATERIALIDADE 102-46 | 102-47



Pacto Global
Rede Brasil

Para seguir evoluindo sua gestão, a Tigre aderiu ao Pacto Global em 2018, reforçando publicamente seu compromisso com o desenvolvimento sustentável

Sumário de conteúdo da GRI GRI 102-55

GRI Standard	Divulgação	Comentários/Página
DIVULGAÇÕES GERAIS		
Perfil Organizacional		
GRI 102: Divulgações gerais	102-1 Nome da organização	10
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	10
	102-3 Localização da sede	10
	102-4 Localização das operações	10
	102-5 Natureza da propriedade e forma jurídica	10
	102-6 Mercados atendidos	10
	102-7 Porte da organização	13
	102-8 Informações sobre empregados e trabalhadores	40, 41, 42
	102-9 Cadeia de fornecedores	36
	102-10 Mudanças significativas na organização e na sua cadeia de fornecedores	36
	102-11 Abordagem ou princípio da precaução	24
	102-12 Iniciativas desenvolvidas externamente	78
	102-13 Participação em associações	78

GRI Standard	Divulgação	Comentários/Página
Estratégia		
GRI 102: Divulgações gerais	102-14 Declaração do tomador de decisão sênior	4, 5, 6
Ética e integridade		
GRI 102: Divulgações gerais	102-16 Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	11, 21
	102-17 Mecanismos de aconselhamento e manifestação de preocupação sobre comportamento ético	21
Governança		
GRI 102: Divulgações gerais	102-18 Estrutura de governança	19, 20
Engajamento de stakeholders		
GRI 102: Divulgações gerais	102-40 Lista de grupos de stakeholders	82
	102-41 Acordos de negociação coletiva	Todos os colaboradores registrados em regime CLT são abrangidos por acordos de negociação coletiva, representando 99,00% do total. Não são cobertos apenas os profissionais da unidade TAE.
	102-42 Identificação e seleção de stakeholders	82
	102-43 Abordagem para engajamento de stakeholders	82
	102-44 Principais tópicos e preocupações levantadas	82

GRI Standard	Divulgação	Comentários/Página
Práticas de reporte		
GRI 102: Divulgações gerais	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	82
	102-46 Definido o conteúdo do relatório e limites do tópico	82 e 83
	102-47 Lista dos tópicos materiais	83
	102-48 Reformulações de informações	Quando há mudanças ou reformulações, elas são informadas como notas.
	102-49 Mudanças no relatório	
	102-50 Período do relatório	De 1.01.2019 a 31.12.2019
	102-51 Data do relatório mais recente	2018
	102-52 Ciclo do relatório	Anual
	102-53 Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	82
	102-54 Opção de acordo com o GRI Standards	Opção Essencial
	102-55 Sumário de Conteúdo GRI	84, 85, 86
102-56 Asseguração externa	Não houve	

TÓPICOS MATERIAIS

Impactos econômicos indiretos		
GRI 103: Abordagem de gestão	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	70
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	70
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	70
GRI 203: Impactos econômicos indiretos	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	70

GRI Standard	Divulgação	Comentários/Página
Combate à corrupção		
GRI 103: Abordagem de gestão	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	21, 22
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	21, 22
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	21, 22
GRI 205: Combate à corrupção	205-1 Operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção	Devido a reestruturações na área de Auditoria Interna e Riscos, em 2019 foi realizado um trabalho mais abrangente de identificação, análise e avaliação dos riscos corporativos, principalmente direcionado aos riscos mais estratégicos do Grupo, não tendo sido abordado o assunto de corrupção. Para realização desse trabalho foi contratada a consultoria da KPMG, tendo realizado 28 entrevistas com Executivos, Conselheiros e Gestores para identificação e mapeamento dos principais riscos e fatores de riscos da organização, os quais foram atrelados aos processos (Suprimentos, Logística, Produção, Vendas, Financeiro, Contabilidade, Jurídico, Pessoas, TI e Estratégico) e classificados por meio de uma matriz de impacto versus probabilidade. Além disso, foram enviados questionários de autoavaliação de riscos para todas as unidades e negócios do grupo, por meio dos quais os respondentes estão avaliando os riscos e os fatores de risco.
	205-2 Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	22

<i>GRI Standard</i>	<i>Divulgação</i>	<i>Comentários/Página</i>
Materiais		
GRI 103: Abordagem de gestão	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	63, 64, 65
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	63, 64, 65
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	63, 64, 65
GRI 301: Materiais	301-2 Materiais usados provenientes de reciclagem	63, 64
	301-3 Produtos e suas embalagens recuperados	65
Energia		
GRI 103: Abordagem de gestão	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	68
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	68
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	68
GRI 302: Energia	302-1 Consumo de energia dentro da organização	68
Água		
GRI 103: Abordagem de gestão	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	61, 62
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	61, 62
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	61, 62
GRI 303: Água	303-1 Total de retirada de água por fonte	61
	303-3 Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada	62

<i>GRI Standard</i>	<i>Divulgação</i>	<i>Comentários/Página</i>
Emissões		
GRI 103: Abordagem de gestão	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	68
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	68
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	68
GRI 305: Emissões	305-1 Emissões diretas de gases de efeito estufa (Escopo 1)	68
	305-2 Emissões indiretas de fases de efeito estufa (Escopo 2)	68
Efluentes e Resíduos		
GRI 103: Abordagem de gestão	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	66
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	66
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	66
GRI 306: Efluentes e resíduos	306-1 Descarte de água, discriminado por qualidade e destinação	62
	306-2 Resíduos, discriminado por tipo e método de disposição	67
Emprego		
GRI 103: Abordagem de gestão	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	45, 47
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	45, 47
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	45, 47
GRI 401: Emprego	401-1 Taxas de novas contratações e de rotatividade de empregados	46, 47

GRI Standard	Divulgação	Comentários/Página
Saúde e segurança ocupacional		
GRI 103: Abordagem de gestão	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	51, 52, 53
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	51, 52, 53
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	51, 52, 53
GRI 403: Saúde e segurança ocupacional	403-1 Empregados representados em comitês formais de saúde e segurança	53
	403-2 Tipos de lesões, taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de mortes relacionadas ao trabalho	53
	403-3 Trabalhadores com alta incidência ou alto risco de doenças relacionados à sua ocupação	51
Treinamento e educação		
GRI 103: Abordagem de gestão	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	48, 49
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	48, 49
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	48, 49
GRI 404: Treinamento e educação	404-1 Média de horas de treinamento por ano por empregado	49, 50
	404-2 Programas de aprendizagem contínua para empregados e preparação para a aposentadoria	47
	404-3 Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira	45

GRI Standard	Divulgação	Comentários/Página
Diversidade e igualdade de oportunidades		
GRI 103: Abordagem de gestão	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	11
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	11
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	11
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades	405-1 Diversidade nos órgãos de governança e empregados	43
Comunidades locais		
GRI 103: Abordagem de gestão	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	71
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	71
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	71
GRI 413: Comunidades locais	413-1 Operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local	71
Marketing e rotulagem		
GRI 103: Abordagem de gestão	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	30
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	30
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	30
GRI 417: Marketing e rotulagem	417-1 Exigências para informações e rotulagem de produtos e serviços	30

Informações Corporativas

Matriz (47) 3441-5000
WWW.TIGRE.COM.BR

TIGRE TUBOS E CONEXÕES (BRASIL)

Joinville – Centro Operacional

Rua dos Bororós, 84, Distrito Industrial
89239-290 – Joinville (SC)

Rio Claro – Centro Operacional

Rua Penwalt, 270
13505-650 – Rio Claro (SP)

Escada – Centro Operacional

Rodovia BR 101, Sul, km 130 s/n,
Distrito Industrial
55500-000 – Escada (PE)

Marechal Deodoro – Centro Operacional

Rod. Divaldo Suruagy, km 424, s/n,
Lote 202 a 205
57073-451- Marechal Deodoro (AL)

Manaus – Centro operacional

Avenida Buriti, 3.801, Lote 3,
Distrito Industrial
69075-000 – Manaus (AM)

TIGRE TUBOS E CONEXÕES (INTERNACIONAL)

Argentina

Calle 12, 70, Parque Industrial Pilar
Buenos Aires

Bolívia

Santa Cruz

Parque Industrial Ramón
D. Gutiérrez, PI-22.

La Paz

Calle Alto de la Alianza, 665.

El Alto

Av. Juan Pablo II, Km 15, Río Seco

Chile

Avenida La Montaña 754. Barrio Industrial
Los Libertadores. Colina – Santiago

Colômbia

Km 1.5 via Siberia - Cota Cond. Emp.
Potrero Chico, Pq Ind Robles II Bod 7 y 8
Cota – Cundinamarca

Equador

El Vergel lote 19 y Giovanni Calles,
Vía Marianas. Carapungo – Quito

Estados Unidos

2315, Beloit Avenue,
Janesville, Wisconsin

Paraguai

Cacique Iambare 2.244,
Casi Acosta ñu – Lambaré

Peru

Ca.2 Mza. a Lote. 01
Lotiz. Indust. el Lucumo
Lurin – Lima

Uruguai

Ruta 1 km 46.200, Libertad
San José

TIGRE FERRAMENTAS PARA PINTURA

São Paulo – Escritório

R. Gomes de Carvalho, 1.666
5º Andar, Vila Olímpia
04547-006 – São Paulo (SP)

Castro – Centro Operacional

Avenida Tigre, 660, Vila Santa Cruz
84168-215 - Castro (PR)

TIGRE ÁGUA E EFLUENTES (TAE)

Av. Presidente Vargas, 2.921, Vila Vitoria II
13338-705 – Indaiatuba (SP)

TIGRE METAIS

Rod. Presidente Dutra, 1.362, Pavuna
21535-502 – Rio de Janeiro (RJ)

EXPEDIENTE

Coordenação geral

Área de Sustentabilidade

*Redação, Projeto gráfico
e diagramação*

KMZ Conteúdo

Fotografia

Acervo Tigre

*Agradecimento especial a todas
as áreas envolvidas na construção
do Relatório de Sustentabilidade
do Grupo Tigre 2019.*

