



**Relatório de
Sustentabilidade
2020**



APRESENTAÇÃO

Por trás da marca **Plano & Plano** existe a história bem-sucedida de uma equipe em ação. A reputação da empresa e o respeito de seus clientes crescem a cada dia, inspirando a qualidade de seus produtos e serviços. O compromisso da marca é proporcionar a melhor experiência na aquisição, em especial, do primeiro imóvel e melhorar a vida das pessoas por meio da segurança de um lar.

Com objetivo de comunicar o que fazemos, e como fazemos, estamos publicando o primeiro Relatório de Sustentabilidade com informações e dados sobre operações no Brasil em 2020.

Com ele, a **Plano & Plano** mantém a relação de transparência com a sociedade e presta contas de seus resultados alcançados. Trata-se de material importante a respeito da materialização do desempenho e do comprometimento da Companhia com seus investidores. Boa leitura.

**Há 24 anos construindo
apartamentos e entregando sonhos.**

SUMÁRIO

4 MENSAGENS DA LIDERANÇA

- 4 Mensagem do Diretor Presidente
- 6 Carta do Presidente do Conselho de Administração

8 ENFRENTAMENTO DA COVID-19

- 10 Medidas sanitárias
- 10 Reabertura dos estandes
- 11 Resiliência e reinvenção
- 11 Apoio ao cliente
- 11 Inadimplência

12 SOBRE O RELATÓRIO

- 14 Tópicos da materialidade
- 15 Matriz de materialidade
- 16 Eixos ESG

17 PERFIL CORPORATIVO

- 18 Sobre a Companhia
- 19 Raio X
- 19 Prêmio Top Imobiliário
- 20 Linha do tempo

21 GOVERNANÇA E GESTÃO

22 Desempenho Econômico

- 23 Gestão do desempenho econômico

23 Soluções de Mercado

- 24 Landbank estratégico
- 24 Operações integradas e verticalizadas
- 25 Qualidade
- 25 Satisfação dos clientes
- 26 A virada das vendas *on-line*
- 26 Tecnologia
- 27 Plataforma digital

28 Ética e Integridade

- 28 Código de Conduta
- 29 Transparência

30 Governança

- 30 Conselho de Administração
- 31 Alta gestão
- 31 Novas políticas
- 31 Composição acionária

32 RELACIONAMENTO COM STAKEHOLDERS

33 Gestão de Pessoas

- 34 Avaliação de desempenho
- 35 Estagiários: celeiro de talentos
- 35 Treinamentos na prática
- 36 Diversidade

38 Comunidade

- 38 Gestão de vizinhança
- 39 Clientes: entregando sonhos
- 40 Parceria com fornecedores
- 41 Capacitação para jovens
- 41 Formação de síndicos
- 41 A força dos corretores
- 41 Acionistas: relacionamento transparente
- 41 Cooperação e produtividade

42 CONSTRUÇÃO SUSTENTÁVEL

43 Gestão Ambiental: melhoria contínua

- 44 Gestão de materiais e resíduos
- 45 Resíduos gerados
- 45 Coleta e transporte de resíduos contaminantes
- 47 Água
- 49 Energia
- 50 Emissão de poluentes
- 50 Critérios para os fornecedores
- 50 Sem papel

51 Saúde e Segurança

- 52 Mitigando riscos
- 53 Capacitação permanente
- 54 Serviços de saúde do trabalho
- 54 Participação e comunicação

54 Sinaleiro

55 ÍNDICE GRI

59 EXPEDIENTE

Mensagem do Diretor Presidente

GRI 102-14 GRI 102-15

O ano de 2020 foi um dos mais significativos da nossa história. A abertura de capital representou um grande passo e trouxe muitos aprendizados. Dentre os mais importantes, podemos destacar o fortalecimento do *compliance* e da governança e a elevação do patamar de transparência perante o mercado, transformando nossos compromissos de ESG (*Environment, Social and Governance* ou Ambiental, Social e Governança) em um plano estruturado de ações e metas de longo prazo.

Diante desse cenário, desenvolvemos medidas que resultaram no progresso do enraizamento da sustentabilidade corporativa, no relacionamento com os *stakeholders* e nas melhorias comunitárias.

Portanto, este primeiro Relatório de Sustentabilidade da **Plano & Plano** é de grande importância, pois apresentamos os primeiros passos desta construção estratégica tão relevante para nós, para nossos *stakeholders* e para as comunidades em que atuamos.

Muito além da capitalização, com a mudança na governança, o aprimoramento das ferramentas de gestão e controles e novos compromissos assumidos, consolidamos as bases para um crescimento sustentável que beneficia todos os nossos públicos de relacionamento.

Mas, acima de tudo, crescer significa abraçar mais responsabilidades. Entre elas, entregar com qualidade e boa localização mais moradias à população e reduzir o déficit habitacional brasileiro – nosso maior propósito e a nossa grande motivação.

Em 1997, Rodrigo Luna, atual Presidente do Conselho de Administração, fundou a **Plano & Plano** e, três meses depois, nos associamos para prestarmos serviços qualificados e diferenciados de engenharia, com o objetivo de construirmos uma das maiores incorporadoras do Brasil.

Ao longo dos anos, ganhamos tração, experiência, aprendizados e seguimos com muita determinação e humildade na mira do nosso sonho. Com a evolução dos nossos negócios, agregamos profissionais de talentos múltiplos e aprendemos a utilização das principais tecnologias construtivas, a fim de oferecermos ao mercado boas técnicas de construção e produtos de alta qualidade. Após 24 anos, temos a satisfação de dizer que somos umas das principais incorporadoras do país.



Nos anos mais recentes, focamos na incorporação e construção de habitações econômicas de qualidade para o público de baixa renda, em geral participantes do programa Casa Verde e Amarela. Estamos entre as mais qualificadas incorporadoras do programa, tanto referente ao acabamento quanto à entrega. E, cada vez que entregamos as chaves para uma família, cumprimos um papel social: proporcionamos moradias dignas e a transformação de ruas, ou mesmo bairros, que são automaticamente valorizados pelos nossos empreendimentos.

O lar ganhou um significado ainda maior em 2020, por causa da Covid-19. “Ficar em casa” virou necessidade e a construção civil foi considerada atividade

essencial durante a pandemia. Enfrentamos diversos desafios, como o fechamento dos estandes de vendas de março a junho, o desabastecimento de materiais, a adoção do *home office* para os colaboradores corporativos e a implantação de medidas sanitárias para prevenir a contaminação pelo novo coronavírus nas obras.

Apesar disso, a Companhia se adaptou rapidamente ao novo cenário e impulsionou a comercialização pelos canais digitais, resultando em recordes de vendas e de receita na comparação com 2019. Ainda, encerramos o ano com saldo positivo na criação de empregos.

Esses resultados foram possíveis graças ao forte comprometimento de todos os colaboradores, diretos e indiretos, incluindo a consistente força de vendas que formamos nos últimos anos e que logo se ajustou à nossa transformação digital.

Dentre vários fatores da cultura organizacional da **Plano & Plano**, a satisfação dos nossos colaboradores também se destaca. No início de 2021, a Companhia foi certificada como um excelente lugar para se trabalhar pela pesquisa da consultoria *Great Place to Work* (GPTW), o que muito nos alegra, pois, um dos maiores objetivos da nossa Diretoria é que a Companhia seja “objeto de desejo” para atrair e reter seus valiosos talentos.

O cuidado constante com um ambiente de trabalho prazeroso, saudável, respeitoso e leve contribui muito para o bem-estar dos nossos colaboradores. Esse princípio se estende e se perpetua principalmente por meio de programas de treinamento, de saúde e de segurança. Nossos baixos índices de acidentes de trabalho e de *turnover* comprovam que estamos no caminho certo. Reconhecemos, no entanto, a necessidade de seguirmos aperfeiçoando e implementando boas práticas na gestão de pessoas.

A uniformização de processos, a forte cultura interna de engenharia, o monitoramento rigoroso das construções, as parcerias com os fornecedores e as equipes administrativas e técnicas especializadas são diferenciais competitivos da

Plano & Plano, reconhecidos pelo nosso setor de atuação e nas pesquisas periódicas de qualidade com os clientes.

No tocante à gestão ambiental, o uso da técnica de alvenaria estrutural contribui para um processo construtivo mais flexível, escalável e sustentável. Além disso, mantemos diversas iniciativas para reduzir o impacto ao meio ambiente, com ações relacionadas à redução do consumo de água e energia, e à destinação correta e/ou reciclagem de resíduos, além da gestão ativa de vizinhança, entre outras. Não obstante, estamos empenhados na evolução desta dimensão.

Temos um cronograma de aperfeiçoamento gradativo, proporcional à maturidade que adquirimos ao longo do tempo e à permeabilidade dos conceitos de sustentabilidade na Companhia. A estratégia ESG é um pilar valioso e tem nosso forte compromisso no planejamento estratégico desenhado até 2025.

Vender, ter margem de lucro, entregar os empreendimentos, conquistar boas avaliações dos clientes e manter os colaboradores motivados foram os grandes desafios de 2020. Eles representam, igualmente, os pré-requisitos da atuação da **Plano & Plano**, portanto, continuam sendo parte das metas de 2021.

Ainda, podemos acrescentar mais duas: elevar a nota do GPTW, a fim de termos nossos colaboradores cada vez mais satisfeitos e engajados e, na dimensão externa, aumentar as nossas ações junto às comunidades onde estamos inseridos.

Rodrigo Fairbanks von Uhlendorff,
Diretor Presidente

“Consolidamos as bases para um crescimento sustentável que beneficia todos os nossos públicos de relacionamento.”

Carta do Presidente do Conselho de Administração

GRI 102-14 GRI 102-15

Costumo dizer que em minhas veias correm um pouco de sangue, de cimento, de areia e de plantão de vendas. Sou filho de um engenheiro civil empreendedor e desde sempre cultivei uma enorme paixão pelo setor da construção.

Foi este sentimento que me levou a realizar um sonho de menino: empreender no setor da habitação. Desta forma, em 1997, iniciei as atividades da **Plano & Plano** com o objetivo de construir uma linda jornada de realizações e vitórias. Juntamente com Rodrigo Fairbanks von Uhlendorff, atual CEO da Companhia, podemos celebrar 24 anos de muita história.

Desde o início, o nosso objetivo sempre foi levar a empresa a patamares de excelência, buscando crescimento, solidez e perpetuidade. Este relatório compartilha os principais passos e resultados desta caminhada iniciada no século passado, da qual sinto muito orgulho.

A empresa nasceu como prestadora de serviços de engenharia e construção para o segmento de alto padrão. Gerando negócios e atraindo bons investidores, a **Plano & Plano** foi construindo *cases* de sucesso por meio de projetos inovadores e com excelentes retornos aos seus acionistas.

Apoiados sempre na tese do investimento sólido e de longo prazo, formamos parcerias estratégicas como, por exemplo, com a Cyrela. Sempre atentos às boas oportunidades, passamos a operar nos mercados de menor renda, e com esta prerrogativa, aderimos ao programa Minha Casa, Minha Vida, atual Casa Verde e Amarela.

Com gestão eficiente e alta capacidade de produção, apoiados na forte demanda por habitação e nas boas condições de crédito ao consumidor, tivemos excelentes resultados e crescimento significativo. E, mantendo atenção constante aos movimentos da economia e do setor, permanecemos analisando novas oportunidades para seguirmos neste longo percurso de sucesso da Companhia.

Mas, independentemente do nosso portfólio de investimento, a **Plano & Plano**, por meio do Conselho de Administração, da alta gestão e dos colaboradores em geral, trabalha com o firme propósito de propiciar o sonho da casa própria a milhares de famílias brasileiras.



Para construir todo este legado, podemos destacar, entre as nossas principais competências, uma grande capacidade da formação dos bancos de terrenos, muita criatividade e assertividade nos produtos imobiliários, inovação contínua em avançadas técnicas construtivas e a formação de uma filosofia de ampla integração entre todos os departamentos da Companhia. Essas são as bases da atuação estratégica da **Plano & Plano**, reconhecidas pelo mercado e pelos nossos clientes.

Os números comprovam que trilhamos o caminho certo. Em toda a nossa trajetória, entregamos mais de 31 mil unidades e ultrapassamos dois milhões de metros quadrados construídos. A **Plano & Plano** é, também, responsável por gerar 2,4 mil empregos diretos e indiretos.

Prezamos por um ambiente saudável e acolhedor, para que todos tenham condições de participar de uma organização que respeite as pessoas acima de tudo. Nossos valores seguem estritamente os conceitos de absoluta ética e dignidade com todos os *stakeholders*.

A abertura de capital na B3, realizada em setembro de 2020, corrobora a confiança do mercado na nossa capacidade de entregar resultados e crescer ainda mais, vencendo até os desafios mais críticos, como o da Covid-19. Em 2020, alcançamos resultados robustos mesmo com todas as restrições impostas pela pandemia e as consequentes dificuldades econômicas.

A **Plano & Plano** é uma empresa rentável e que tem apresentado resultados financeiros crescentes nos últimos anos, tendo entregue lucro líquido recorde em 2020, desde sua fundação. A Companhia é obstinada em contribuir para que o setor da construção seja mais organizado e pujante, e para o bom desenvolvimento da indústria da habitação nacional, que ainda registra altos e crescentes números de déficit de moradias em todas as regiões do País.

Tenho consciência de que temos um longo caminho pela frente. Nossa meta para os próximos cinco anos é de nos tornarmos cada vez mais reconhecidos e admirados e, acima de tudo, uma das melhores e mais bem avaliadas companhias do setor imobiliário brasileiro.

A missão do nosso Conselho de Administração, portanto, é colaborar com a gestão nesta construção do futuro que queremos, entregando o melhor aos nossos clientes e às comunidades que impactamos.

Rodrigo Uchoa Luna,
Presidente do Conselho de Administração

“A Plano & Plano trabalha com o firme propósito de propiciar o sonho da casa própria a milhares de famílias brasileiras.”



ENFRENTAMENTO DA COVID -19

ENFRENTAMENTO DA COVID-19

A construção civil foi considerada atividade essencial à economia brasileira após a declaração de pandemia pela Organização Mundial de Saúde em março de 2020. Desta forma, a **Plano & Plano** adotou as medidas recomendadas pelas autoridades médicas e sanitárias, a fim de resguardar a saúde de todos os colaboradores.

A Companhia manteve o andamento de todos os seus projetos, no sentido de preservar a sustentabilidade do negócio e dos seus fornecedores, atender aos compromissos contratuais firmados com os clientes e preservar os empregos. A **Plano & Plano** seguiu comprando terrenos, incorporando, lançando, vendendo e construindo de forma acelerada em 2020.

As atividades administrativas passaram a ser realizadas por *home office* por cerca de 80% do contingente que trabalhava nos escritórios. Os colaboradores que se enquadravam nos grupos de risco (com mais de 60 anos ou com comorbidades) tiveram prioridade para tirar férias ou licenças do trabalho.

Uma pesquisa realizada pela Companhia demonstrou que 91,5% do público interno consideraram a adoção do trabalho remoto como fator parcial ou totalmente decisivo para evitar o contágio pelo novo coronavírus.



Obras e escritórios adaptados frente a pandemia

A Plano & Plano adotou as medidas recomendadas pelas autoridades médicas e sanitárias, a fim de resguardar a saúde de todos os colaboradores.

Medidas sanitárias

A empresa disponibilizou máscaras e álcool em gel aos colaboradores das obras, bem como testes de detecção da Covid-19, e passou a medir a temperatura dos trabalhadores nas entradas dos canteiros. As medidas preventivas foram alinhadas com os sindicatos da categoria (SINDUSCON, SINTRACON e SECONCI) e com as orientações dos Ministérios da Economia e da Saúde.

Medidas sanitárias também foram tomadas no ambiente corporativo, como higienização, barreiras de proteção na recepção, instalação de dispensadores de álcool em gel e distribuição de máscaras.

A Companhia, ainda, desenvolveu uma campanha de conscientização para prevenção da doença voltada para os colaboradores.

Nos casos de afastamentos por Covid-19, os testes foram repetidos após os 14 dias de licença, para certificação do estado de saúde dos colaboradores infectados. Os afastamentos envolveram 15,6% dos colaboradores, considerando obras e escritórios. Deste total, 62% foram confirmados. Ocorreram duas internações sem complicações e nenhum óbito por infecção pelo novo coronavírus na Companhia em 2020.



Olá, Equipe Plano&Plano!

Para deixá-los mais protegidos e seguros, a Plano&Plano vai entregar um kit de máscaras personalizadas reutilizáveis para cada funcionário

Cuidados com a sua máscara

SEGUNDO A ANVISA

- 1  Lave a máscara separadamente, não junto com outras roupas;
- 2  Use água e sabão neutro para lavar;
- 3  Enxágue e deixe secar, evitando torcer a máscara;
- 4  Passe com ferro quente e guarde em recipiente fechado.

Reabertura dos estandes

A partir de março de 2020, os plantões e estandes de vendas foram fechados por três meses, fazendo com que a empresa acelerasse o atendimento via canais digitais. A reabertura parcial ocorreu em junho, na retomada das atividades comerciais do Plano São Paulo, elaborado pelo Governo do Estado.

O atendimento das lojas passou a agendar as visitas dos clientes, respeitando a capacidade dos estandes e mantendo as regras do Plano São Paulo, para evitar aglomerações. Foram disponibilizados dispensadores de álcool em gel, tapetes sanitizantes e medidores de temperatura. Os estandes também foram adequados para, quando possível, permitir a ventilação ideal, e houve adoção de novas medidas de sanitização dos ambientes e dos aparelhos de ar-condicionado.

A pandemia também acelerou o processo de digitalização das vendas, que será detalhado no item Soluções de Mercado.



Loja Anhaia Melo

Resiliência e reinvenção

A pandemia colocou à prova a resiliência e a capacidade de reinvenção da **Plano & Plano**. Após registrar aumento de 29% das vendas brutas no primeiro trimestre de 2020, em comparação ao mesmo período de 2019 (1.316 unidades *versus* 1.020 unidades), as medidas de distanciamento social exigidas pela pandemia, a queda da confiança do consumidor e o fechamento dos estandes de vendas impactaram negativamente as vendas brutas de unidades em abril de 2020 (-34,4% na comparação anual) e em maio (-26,7% na comparação anual).

A Companhia também se deparou com a escassez e demora no abastecimento de materiais, restrições comerciais impostas pelas administrações municipais e consequentes desafios logísticos. Deste modo, teve que reagir de forma estratégica e rápida para reverter o cenário crítico.

A empresa retomou o crescimento em junho, ao incrementar as interações com seus clientes pelos canais digitais e reabrir os estandes, que contribuíram para o aumento de 57,1% das vendas brutas em relação a junho de 2019.

A **Plano & Plano** encerrou 2020 com crescimento de 28,7% nas vendas líquidas: R\$ 874 milhões contra R\$ 679 milhões em 2019.

Apoio ao cliente

Os clientes que perderam emprego ou renda receberam acolhimento diferenciado, com análises de crédito específicas para cada caso. Entre as soluções, houve o aumento do parcelamento e o adiamento de duas parcelas subsequentes para o final do fluxo. Os distratos foram pontuais.

Inadimplência

A carteira de recebíveis da Companhia ao final de 2020 era de R\$ 439 milhões. Uma pequena parcela desse total era de financiamento direto ao cliente, também chamado de *pro soluto*, que era de R\$ 18 milhões. Considerando apenas o *pro soluto* pós-chaves, o valor era de R\$ 1,5 milhões. O saldo da carteira de recebíveis é proveniente da Caixa Econômica Federal.

Ao longo de 2020, houve melhora do índice de inadimplência da Companhia. No final do primeiro semestre, o índice mensal de atraso de pagamento acima de 30 dias era de 3,20% em relação ao total da carteira. Ao encerrar o ano, este índice ficou em 2,03%.

A pandemia acelerou a transformação digital das vendas.



SOBRE O RELATÓRIO

SOBRE O RELATÓRIO

GRI 102-1 GRI 102-45 GRI 102-46 GRI 102-50 GRI 102-51 GRI 102-52 GRI 102-53 GRI 102-54

Este é o primeiro Relatório de Sustentabilidade da **Plano & Plano** Desenvolvimento Imobiliário S.A., incluindo a controlada Plano & Vendas Consultoria de Imóveis Ltda. Contempla os destaques da Companhia na gestão de temáticas ambientais, sociais e de governança. As informações aqui apresentadas se referem à operação da Companhia entre janeiro e dezembro de 2020 e seguem as diretrizes da *Global Reporting Initiative (GRI)*, versão *Standard*, na opção Essencial, conferindo ao relato maior transparência e rigor semelhante aos documentos financeiros.

O objetivo é apresentar aos públicos de relacionamento uma visão geral sobre a organização do negócio, as soluções de mercado, o desempenho e, principalmente, a gestão de seus impactos sociais e ambientais.

O desenvolvimento do conteúdo também levou em conta os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS), articulados aos indicadores de desempenho, demonstrando a conexão entre um dos principais compromissos internacionais e as práticas da **Plano & Plano**.

Essa publicação foi organizada em três Eixos ESG – *Environmental, Social and Governance*, os quais refletem como a organização do negócio tem tratado os tópicos priorizados na materialidade e poderão ser observados ao longo da leitura:

1. Governança e Gestão – Abordagem sobre a estrutura de governança, em conformidade com as informações detalhadas nas demonstrações financeiras, caracterizando os meios para conquistar o retorno de investimentos; ações de promoção à ética e à transparência da administração com referências à presença no mercado, à prática de compras e aos impactos sociais e ambientais.

2. Relacionamento com os Stakeholders – Contempla os processos e as práticas de gestão da Companhia para garantir um ambiente de trabalho qualificado e o desenvolvimento das capacidades profissionais que vão ao encontro das tendências do mercado. A meta desse eixo é o compartilhamento do valor gerado e distribuído com os públicos de relacionamento: colaboradores, acionistas, clientes, fornecedores e comunidade onde a Companhia atua.

3. Construção Sustentável – É uma expectativa de forte atuação da **Plano & Plano**, buscando atender às demandas de abrangência ambiental, de segurança e saúde

nas unidades administrativas, nas obras e na entrega final dos produtos. Esse eixo ressalta a participação estratégica no movimento do desenvolvimento sustentável.

Os Eixos ESG complementam as questões estratégicas e os caminhos que foram percorridos pela Companhia em 2020 e, cada um deles confirma, na prática, a sua relação com a matriz de materialidade. Veja na página 16 o desdobramento de cada item.

A empresa se compromete a publicar esse relatório anualmente. O propósito é focar, de forma material, as questões fundamentais relacionadas ao seu impacto na sociedade, para aprimorar-se continuamente. Como companhia aberta, o objetivo é também ampliar ainda mais a transparência perante os *stakeholders*.

Comentários, sugestões, dúvidas ou críticas podem ser encaminhados para o e-mail esg@planoepiano.com.br.

Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS)

Iniciativa da Organização das Nações Unidas (ONU), os ODS compõem uma agenda de 17 objetivos globais e 169 metas que devem ser atingidas pelas nações até o fim de 2030.



Tópicos da materialidade

GRI 102-21 GRI 102-40 GRI 102-42 GRI 102-43 GRI 102-46

Considerando um processo robusto de identificação e priorização dos temas materiais para a Companhia, foram considerados, inicialmente, dez temas (veja na próxima página) que refletem os impactos econômicos, ambientais e sociais mais significativos nas comunidades em que atua – os quais, em última análise, influenciam as avaliações e decisões dos públicos de interesse.

Para a construção da materialidade, foram entrevistados e consultados, por meio de formulário *on-line*, os seguintes *stakeholders*:

Entrevistados para a materialidade (768)

Stakeholders	Participação na consulta por grupo (%)
Diretores da companhia	100
Acionistas	6,8
Associações	75
Clientes	13,5
Colaboradores	70,9
Fornecedores	83,8
Poder público	66,7



Matriz de materialidade

A matriz de materialidade foi elaborada a partir da convergência entre a visão da empresa e a percepção de representantes dos seus principais públicos de relacionamento.

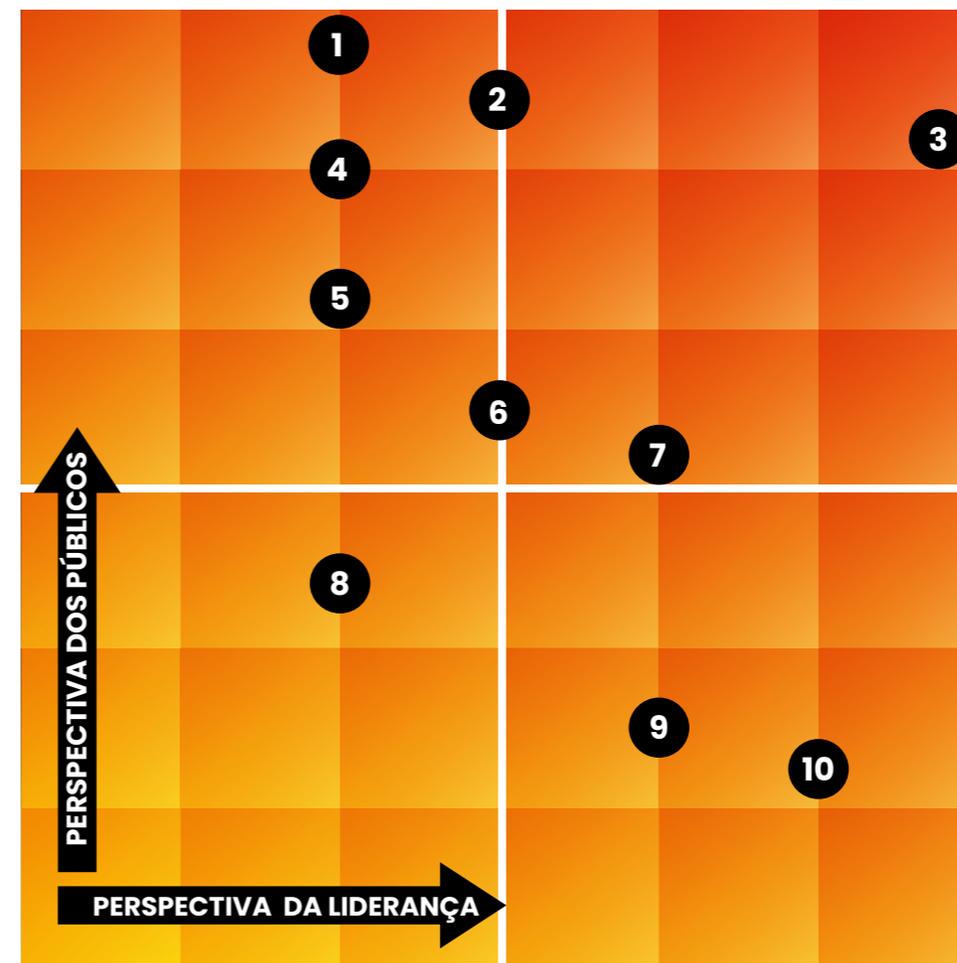
O processo teve por base uma lista de dez temas resultantes da análise setorial e de documentos da Companhia, como o site de Relações com Investidores, Código de Conduta e Políticas Corporativas, entre outros.

O princípio de materialidade refere-se à cobertura dos temas mais relevantes, na abrangência econômica, social e ambiental, relativos aos impactos nos públicos com os quais a **Plano & Plano** se relaciona. Desta forma, e para dar consistência ao relatório, foram entrevistados executivos da alta gestão e realizada consulta com clientes, fornecedores, colaboradores, poder público, acionistas e entidades setoriais.

Como resultado, essa consulta aos principais *stakeholders* privilegiou quatro temas: Gestão de Pessoas; Saúde e Segurança; Gestão Ambiental; e Ética, Integridade e Transparência, não obstante, outros foram citados e considerados também importantes. A definição dos tópicos mais relevantes norteou o projeto editorial e a qualidade de narrativa deste relatório.

A metodologia de pontuação para determinar o grau de relevância foi baseada na frequência (quantidade) e na dominância (qualidade) com que um determinado tema é tratado na perspectiva dos públicos consultados. A escala utilizada na construção da matriz varia de 0 a 3 pontos para cada eixo: temas mais relevantes (3); temas que foram reiteradamente citados e considerados destaques (2) e temas pouco citados, porém não desprezados (1).

MÉDIA MATERIALIDADE ALTA MATERIALIDADE



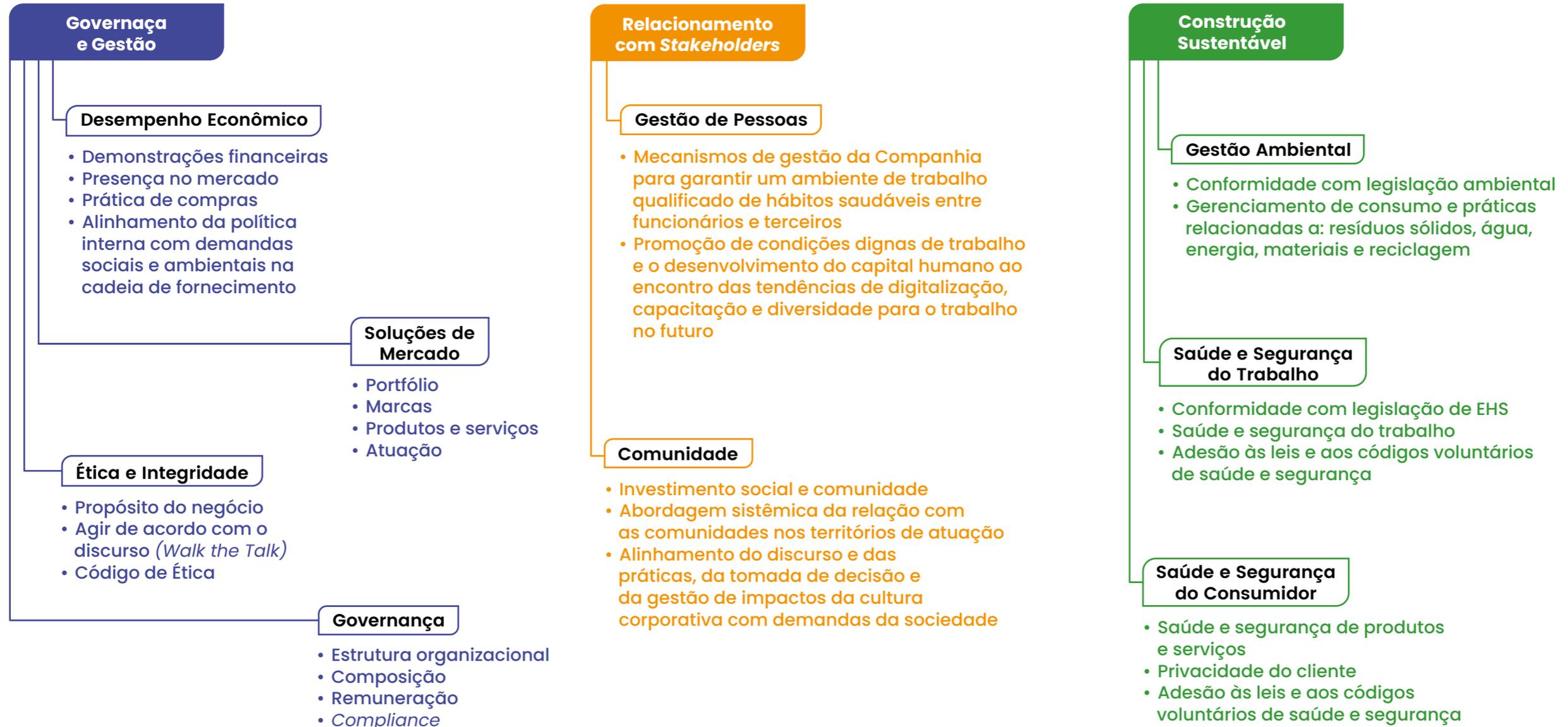
BAIXA MATERIALIDADE MÉDIA MATERIALIDADE

- | | | | |
|---|-------------------------------|----|--|
| 1 | Gestão ambiental | 6 | Comunidade |
| 2 | Saúde e segurança | 7 | Soluções de mercado |
| 3 | Gestão de pessoas | 8 | Governança |
| 4 | Ética e integridade | 9 | Cooperação e produtividade |
| 5 | Gestão econômica e financeira | 10 | Relacionamento com <i>stakeholders</i> |

Eixos ESG

GRI 102-44 GRI 102-47 GRI 103-1

O quadro abaixo retrata o alinhamento entre os tópicos materiais e as principais preocupações levantadas pelos *stakeholders*.





Complexo Inspire Barueri

PERFIL CORPORATIVO

Sobre a Companhia

GRI 102-2 GRI 102-3 GRI 102-4 GRI 102-5 GRI 102-6 GRI 102-7 GRI 102-8

A **Plano & Plano** é uma das principais incorporadoras do segmento de baixa renda do país. A Companhia, com sede na Rua Samuel Morse, 74, bairro Cidade Monções em São Paulo (SP), executa todas as etapas de desenvolvimento dos seus empreendimentos: prospecção e formação de estoque de terrenos (*landbank*), incorporação, construção e vendas. Foi fundada em 1997, em São Paulo (SP), por Rodrigo Luna, atual Diretor Vice-Presidente e Presidente do Conselho de Administração, a quem Rodrigo Fairbanks von Uhlendorff se associou no mesmo ano e segue atualmente como Diretor Presidente.

As práticas sustentáveis permeiam toda a sua atuação. A tecnologia de alvenaria estrutural reduz o consumo de concreto e de energia, bem como a geração de resíduos. Os processos nas obras são desenhados levando em consideração a economia dos recursos naturais e a proteção do solo e das redes pluviais, assim como a gestão dos resíduos nas obras contribui para a reciclagem de materiais descartados. A implantação dos empreendimentos agrega diversas melhorias para o entorno, em benefício das comunidades vizinhas.

A Companhia iniciou as atividades como incorporadora e construtora de empreendimentos imobiliários de médio e alto padrões. Em 2003, passou a atuar no segmento de baixa renda, no qual consolidou a sua atuação a partir de 2009, quando passou a incorporar empreendimentos habitacionais voltados para o programa federal de habitação popular Minha Casa Minha Vida, atual Casa Verde e Amarela.

Em 2006, após a constituição de *joint venture* com a Cyrela Brazil Realty, a Companhia impulsionou seu crescimento com uma expansão para Região Nordeste, mais especificamente para o Rio Grande do Norte, por meio da Cyrela **Plano & Plano**, e para o Maranhão, pela Construtora **Plano & Plano**.

A atuação consistente levou a Companhia a realizar uma reestruturação societária em 2016, que originou a **Plano & Plano** Desenvolvimento Imobiliário Ltda. Em sua estrutura, se encontra a Plano & Vendas Consultoria de Imóveis, totalmente dedicada à comercialização dos produtos da própria Companhia.

A abertura do capital em setembro de 2020 e sua integração ao segmento Novo Mercado da B3 representa um divisor de águas na história da Companhia, que se tornou uma sociedade anônima e elevou o patamar de governança, fortaleceu a gestão e reforçou ainda mais o gerenciamento de riscos.

Desde o início da operação até o final de 2020, a Companhia entregou mais de 31 mil unidades em 17 cidades de três estados. Atualmente, a atuação está concentrada na Região Metropolitana de São Paulo, em projetos do programa habitacional federal Casa Verde e Amarela, destinado a famílias com renda mensal de até R\$ 7.000,00. No entanto, também há empreendimentos de médio padrão, como o Fatto Torres de São José, em Jundiá (SP).

A qualidade dos produtos, o propósito de entregar moradias dignas e o respeito aos clientes se materializam no alto índice de aprovação dos clientes na primeira inspeção das unidades prontas para entrega, que foi de 98%.

Em 2020, a Companhia incrementou seu *landbank* em R\$ 1 bilhão em Volume Geral de Vendas (VGV) para atender o avanço considerável de lançamentos. Com isso, a Companhia encerrou o ano com banco de terrenos correspondendo ao VGV de R\$ 9,7 bilhões. A Companhia entregou 19 empreendimentos e lançou outros 20. Ao todo, vendeu 4.894 unidades no ano, alcançando a receita líquida de R\$ 901 milhões e o lucro líquido de R\$ 132,2 milhões.

A **Plano & Plano** finalizou o ano com 595 colaboradores diretos e cerca de 1,9 mil indiretos. Foi reconhecida, no início de 2021, como uma excelente empresa para se trabalhar de acordo com a pesquisa *Great Place to Work* (GPTW), ao participar da iniciativa pela primeira vez.

A gestão de pessoas prioriza a capacitação, programas e processos de saúde e segurança. Ainda, avalia e reconhece o desempenho dos trabalhadores por meio de premiações e pelo Programa de Participação de Resultados (PPR). Tem como meta estabelecer um plano de desenvolvimento individual em 2022.

Raio X

GRI 102-7 GRI 102-8



Prêmio Top Imobiliário

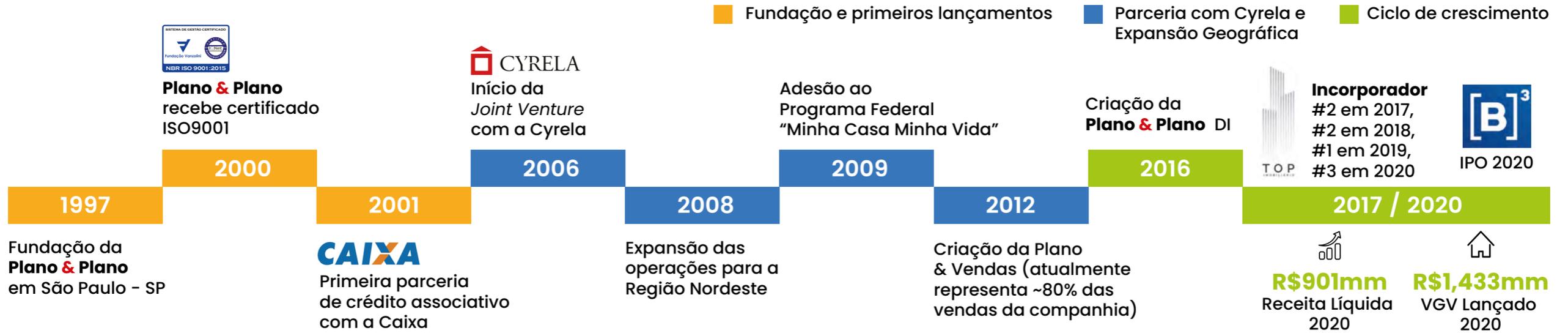
A Companhia tem sido reconhecida anualmente, desde 2013, pelo Prêmio *Top Imobiliário*, resultado da parceria entre jornal O Estado de S. Paulo e a Empresa Brasileira de Estudos de Patrimônio (EMBRAESP), realizado há 28 anos com o objetivo de reconhecer incorporadores, construtores e vendedores da Região Metropolitana de São Paulo.



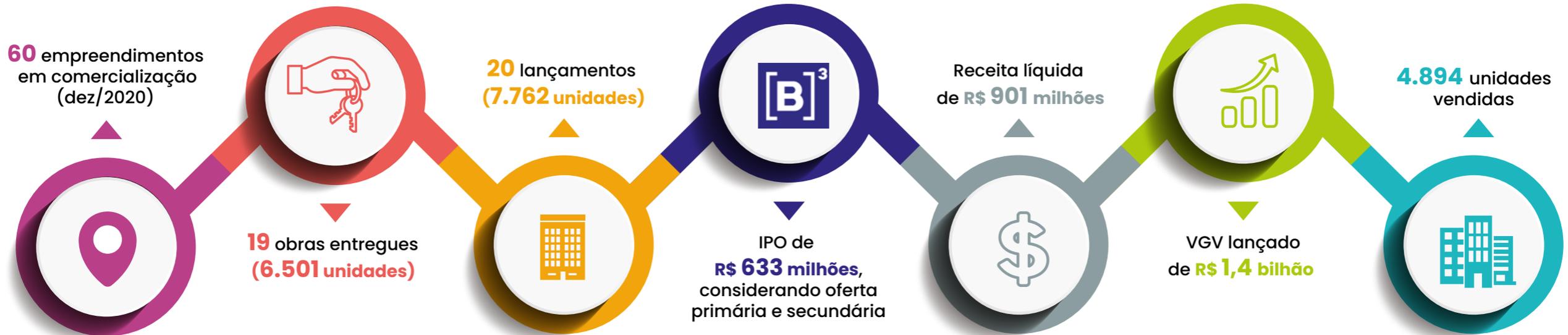
A atuação da Plano & Vendas, responsável por comercializar somente produtos **Plano & Plano**, é reconhecida há quatro anos consecutivos na categoria Vendedora do Prêmio *Top Imobiliário*, que avalia o desempenho de imobiliárias que atuam na Região Metropolitana de São Paulo, incluindo empresas que comercializam produtos de diversas incorporadoras.



Linha do tempo



Destaque de 2020





GOVERNANÇA E GESTÃO

Desempenho Econômico

GRI 103-201 GRI 201-1

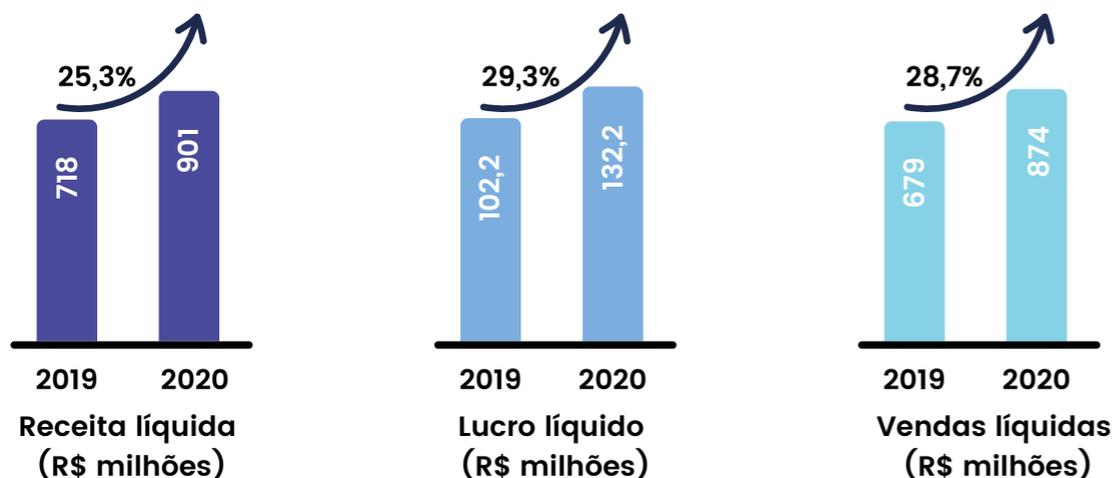
O histórico recente da Companhia comprova a estabilidade de sua operação: de 2017 até dezembro de 2020, mantém margem bruta acima de 35% e margem líquida superior a 10%. A abertura de capital representou mais um passo em sua estratégia no sentido de buscar musculatura financeira, perpetuidade e visibilidade para atingir os objetivos de crescimento contínuo.

Na concepção da **Plano & Plano**, para que os projetos sejam sustentáveis, é necessário ter foco na viabilidade econômica com geração de caixa. A aquisição de terrenos, que passa pela validação do Comitê de Terrenos, e toda a concepção dos projetos de incorporação, são criteriosamente analisados para que a empresa continue saudável financeiramente.

Portanto, a Companhia mantém o acompanhamento de cada projeto e dos indicadores financeiros que demonstram o nível de rentabilidade. A visão de risco, que era informal, passou a ser formalizada a partir do processo de abertura de capital.

Em 2020, a **Plano & Plano** bateu recordes de desempenho em diversos indicadores financeiros, conforme relata na divulgação dos resultados do quarto trimestre de 2020. Entre os recordes, estão receita líquida, lucro líquido e vendas líquidas.

Recorde de desempenho



A empresa encerrou o ano de 2020 com uma relação dívida líquida sobre patrimônio líquido de 38%, abaixo da média dos últimos três anos. A dívida bruta em dezembro de 2020 totalizou R\$ 290,7 milhões - crescimento de R\$ 50,3 milhões na comparação anual. O EBTIDA ajustado registrou R\$ 181,9 milhões em 2020, um aumento de 25,7% em relação a 2019.

Considerando as receitas obtidas entre 2020 e 2019, os valores gerados e distribuídos estão detalhados abaixo:

Valor econômico direto gerado (R\$ milhares)

	2020	2019
Receitas operacionais líquidas	900.952	717.938
Receitas financeiras	18.131	6.247
Valor econômico direto gerado	919.083	724.285

Valor econômico distribuído (R\$ milhares)

	2020	2019
Insumos adquiridos de terceiros	649.176	510.145
Pessoal e encargos	57.631	52.725
Impostos, taxas e contribuições	54.296	37.928
Remuneração de capital de terceiros	18.145	7.190
Dividendos a pagar	31.399	-
Valor econômico distribuído	810.647	608.708

Valor econômico retido (R\$ milhares)

	2020	2019
Valor econômico retido	108.436	115.477



Gestão do desempenho econômico

GRI 103-2

A Companhia gera relatórios mensais de desempenho com base nos indicadores operacionais de cada Diretoria e nos fechamentos financeiros. Também são realizadas revisões periódicas de estudos de mercado, avaliações macroeconômicas e possíveis impactos sócio-políticos nas atividades da empresa.

A Diretoria se reúne mensalmente para avaliar esses indicadores e direcionar as estratégias corporativas. A performance é discutida nas reuniões mensais do Comitê de Auditoria e do Conselho de Administração. Por fim, os resultados são revisados por auditoria independente trimestralmente e anualmente, por meio das demonstrações financeiras.

Resultados operacionais

Lançamentos	2020	2019
Empreendimentos	20	20
Unidades	7.035	7.762
VGV	R\$ 1,2 bilhão	R\$ 1,4 bilhão
Vendas	2020	2019
Vendas contratadas	R\$ 679,3 milhões	R\$ 874,4 milhões
Unidades vendidas	3.868	4.894

IPO

A **Plano & Plano** realizou a sua oferta inicial de ações em 17 de setembro de 2020, assessorada por Itaú BBA, Bradesco BBI, BTG Pactual, Morgan Stanley e Caixa Econômica Federal. O valor da operação foi de R\$ 633 milhões com as ofertas primária e secundária, ao preço de R\$ 9,40 por ação ("PLPL3"). A Companhia apresenta *free float* acima de 33%, o que favorece a liquidez das ações.

Saiba mais:



Soluções de Mercado

GRI 102-2

Como uma das empresas líderes no maior mercado imobiliário brasileiro, a **Plano & Plano** estabeleceu estratégia sobre bases que favorecem os negócios, ajudam a evolução do setor de construção do país e contribuem para reduzir o déficit habitacional brasileiro, que é de 5,8 milhões de moradias, segundo levantamento da Fundação João Pinheiro (FJP) em parceria com o Ministério do Desenvolvimento Regional (período de 2016 a 2019).

Atualmente, o foco da atuação da Companhia está na Região Metropolitana de São Paulo (RMSP) justamente pelo seu potencial: 21,6 milhões de habitantes, segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE; dados de 2018) e déficit habitacional de mais de 900 mil unidades, de acordo com a Associação Brasileira de Incorporadoras Imobiliárias (ABRAINC; dados de 2019). Cerca de 85% deste déficit habitacional está no segmento de baixa renda, foco da **Plano & Plano**.

O método construtivo busca minimizar o uso de recursos naturais e a geração de resíduos, garante obras limpas e permite a produção de apartamentos compactos, de dois dormitórios, com 32m², por exemplo, o que reduz o preço dos imóveis.

O amplo portfólio, com a localização dos imóveis em várias regiões, favorece o acesso à casa própria na base da pirâmide populacional.

Em pesquisas realizadas pela Companhia, os clientes afirmam que são atraídos pelos empreendimentos da **Plano & Plano** principalmente pela forma de pagamento, preço, qualidade dos produtos, prazo de entrega, transparência e clareza das informações. Respeito ao cliente também é um diferencial da marca.

Desafio de Engenharia

A **Plano & Plano** promove anualmente o Desafio de Engenharia para fomentar ideias que contribuam com o desenvolvimento da empresa e de sua excelência operacional, considerando:

- Prazo, custo, segurança e qualidade
- Como a prática irá fazer a diferença na vida de quem aplicá-la
- Investimento necessário para a aplicação da solução

Os participantes sugerem novas práticas ou o aprimoramento de processos já implantados, que são avaliadas considerando-se os pontos positivos e os fatores críticos.

As sugestões propostas neste desafio servem de base para diversas mudanças e para a promoção da inovação, proporcionando aprendizado e melhoria contínua do sistema de gestão da Companhia. Em 2020, a competição recebeu 15 ideias e premiou dois participantes, nas categorias Desafio Vencedor e Contribuição.

Landbank estratégico

O desenvolvimento dos produtos da **Plano & Plano** começa com o cruzamento de dados sobre as regiões de interesse, perfis de renda, demanda e oferta de imóveis, comércio, serviços e meios de mobilidade urbana.

A partir daí, a área de Novos Negócios avalia a viabilidade econômica do empreendimento, executando simulações de diferentes projetos e definindo o valor justo para aquisição do terreno. Em seguida, negocia e firma o contrato de compra e venda. A formação de um *landbank* estratégico é um dos seus principais diferenciais competitivos.

A Companhia identifica oportunidades de desenvolvimento de projetos para o segmento de baixa renda mesmo em áreas de média e alta renda, pois a lei de zoneamento do município de São Paulo incentiva a incorporação imobiliária de interesse social nessas áreas.

Entre outros atributos, a Companhia procura adquirir terrenos em bairros com estrutura de transporte público que beneficie os moradores. A seleção também é baseada em análise de mercado e inteligência de negócios, utilizando-se dados de oferta e demanda por região.

Ao encerrar o ano de 2020, o estoque de terrenos somava 1,29 milhão de metros quadrados, com potencial de vendas total de R\$ 9,7 bilhões. A Companhia segue focada na reposição e ampliação do *landbank*.

Operações integradas e verticalizadas

A **Plano & Plano** atua em todas as etapas da incorporação imobiliária: desde a aquisição de terrenos, desenvolvimento dos projetos de incorporação, construção e vendas até o atendimento pós-entrega.

Sempre em busca da excelência, os pontos-chave das operações são:

- Eficiência e eficácia nos processos
- Total controle das etapas, minimizando atrasos
- Garantia do padrão de qualidade
- Maior foco no cliente

A expertise das áreas de Projetos, Engenharia e Inteligência de Mercado geram vantagens competitivas como:

Maior assertividade nas entregas

- 68% dos projetos entregues antes do previsto e 100% dentro do prazo do contrato
- Baixo nível de reparos e retrabalhos
- Alta previsibilidade de entregas
- Diferenças menores entre custos efetivos e orçamento

Relações duradouras com empreiteiros e fornecedores

- Em média, mais de dez anos de relacionamento
- Maior qualidade de mão de obra
- Menor custo com capacitação

Flexibilidade no projeto arquitetônico das unidades

- Capacidade de se adaptar às diferentes demandas do mercado e tipos de terrenos

Iniciativas sustentáveis e atuação ambientalmente responsável no entorno dos empreendimentos também fazem parte da gestão e dos compromissos da **Plano & Plano** (mais informações em Construção Sustentável).

Qualidade

G4 CRE 8

A cultura da gestão de qualidade da **Plano & Plano** é consistente e reforçada com permanência nos canteiros de obras, contribuindo com o processo produtivo.

Os processos de construção são certificados pelo Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade do Habitat (PBQP-H) e pela ISO 9001, que atestam a qualidade nacional e internacionalmente. A Companhia também certifica seus processos de incorporação e execução de projetos pela ISO 9001.

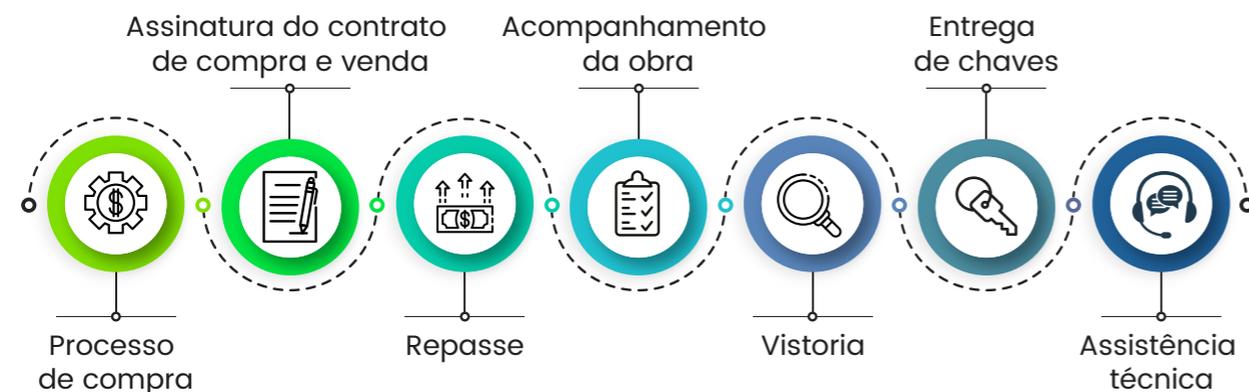
Em 2020, pelo segundo ano consecutivo, a **Plano & Plano** foi certificada sem apontamentos de não conformidades e sem oportunidades de melhorias identificadas, o que demonstra a eficácia dos processos implantados.

A Companhia encerrou o ano com 41 canteiros de obras em operação, baseadas em técnicas construtivas, sistemas e processos padronizados. Essa padronização proporciona maior qualidade, melhor acompanhamento de custos e cumprimento dos prazos.

Satisfação do cliente

O cliente é o principal ativo da **Plano & Plano**, portanto, a Companhia busca atender ao máximo suas expectativas durante toda a jornada: do processo de compra ao final da garantia técnica.

Jornada do cliente



A qualidade do atendimento é um dos diferenciais competitivos da empresa, como demonstra o indicador de satisfação dos clientes: 98% aprovam as moradias na primeira inspeção.

No quarto trimestre de 2020, a reputação da **Plano & Plano** foi considerada “ótima” no site ReclameAQUI, apontando que 74% dos clientes voltariam a fazer negócios com a Companhia.

Outra métrica utilizada para medir a experiência entregue aos clientes é a do *Net Promoter Score* (NPS), pesquisa de uma única pergunta relacionada à jornada. Em 2020, a **Plano & Plano** foi qualificada em “Zona de Qualidade”, com média de 67, numa escala de -100 a +100. O desafio para 2021 é alcançar o patamar mais elevado, a “Zona de Excelência”. Este indicador estabelece uma das principais metas corporativas da Companhia.

O NPS é aplicado em cinco momentos da jornada do cliente:

- 1 Pós-assinatura do contrato de compra e venda
- 2 Pós-financiamento bancário
- 3 Pós-vistoria da unidade
- 4 Pós-recebimento das chaves
- 5 Pós-assistência técnica

As métricas relacionadas à experiência dos clientes permitem identificar a necessidade de eventuais ajustes nos produtos e serviços e gerar iniciativas que contribuam para aumentar continuamente a satisfação destes *stakeholders*.

A virada das vendas *on-line*

O uso das plataformas digitais aumentou e foi fundamental para a jornada do cliente em 2020. Com a pandemia de Covid-19, além das iniciativas realizadas nas redes sociais *Youtube, Facebook e Instagram*, a Companhia fortaleceu sua interação a distância com a equipe de vendas, possibilitou o envio de documentos no formato digital e disponibilizou a escolha do imóvel e a simulação de crédito pelo *site*.

A empresa desenvolveu uma nova forma de acessar o consumidor. Tornou a comunicação mais rápida, para que o negócio pudesse fluir mesmo com distanciamento físico e as limitações de acesso e logísticas impostas pelas restrições sanitárias. Mais de 230 mil pessoas fazem parte das comunidades digitais da empresa.

Os negócios originados nestes canais representaram 39% do total comercializado em 2020, somando 2.139 unidades. Já os 3.825 contratos assinados digitalmente corresponderam a 71% do total.

A força de vendas adaptou-se rapidamente ao novo contexto dos negócios, com reflexos positivos nos resultados operacionais e financeiros de 2020. A Companhia conta com uma estrutura de vendas robusta, formada por uma rede de corretores associados e pequenas imobiliárias parceiras sob gestão da empresa controlada Plano & Vendas, responsável por cerca de 80% das vendas.



Perspectiva ilustrada do Complexo Portal Barra Funda

Case de sucesso

O Portal Barra Funda, no bairro de mesmo nome, na região central de São Paulo, lançado em agosto de 2020, atingiu 70% das 366 unidades vendidas em apenas seis meses. O VGV é de R\$ 65 milhões.

Tecnologia

O investimento em novas tecnologias é essencial para a eficácia dos processos e para manter a competitividade no mercado, na concepção da **Plano & Plano**. Em 2020, a Companhia investiu R\$ 1,7 milhão em inovações tecnológicas, com destaque para o *Salesforce*, sistema de relacionamento com clientes utilizado mundialmente.

As soluções de tecnologia dão suporte às etapas-chave da operação:



Desenvolvimento

- Análise de dados sociodemográficos com georreferenciamento
- Monitoramento de competição, potenciais clientes, terrenos e novas oportunidades de negócio
- Monitoramento das obras



Construção

- Planejamento da utilização de recursos
- Monitoramento da evolução física e financeira da obra
- Análise de rentabilidade
- Monitoramento dos processos de manutenção



Vendas

- Integração entre CRM e funcionalidades de análise de crédito
- CRM: apoio digital aos corretores via *WhatsApp*; avaliação dos corretores; sistema de *business intelligence* (BI) e outras funcionalidades
- Crédito: integração com Serasa Experian

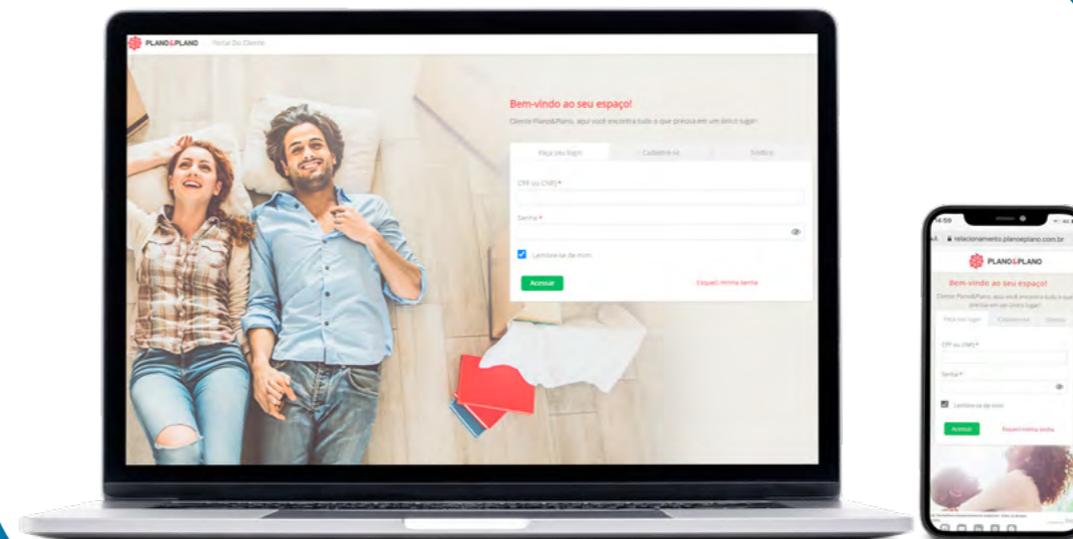
Plataforma digital

O controle de acesso dos colaboradores (incluindo os terceirizados) aos canteiros é realizado por catracas de identificação, monitoradas por um *software* vinculado às respectivas documentações. Essas documentações são analisadas e monitoradas periodicamente, para garantir a segurança nas obras e a rastreabilidade do público circulante. O programa também contribui para tornar todo esse processo mais ágil.

A **Plano & Plano** utiliza plataforma digital, acessada por *tablets* e celulares, para conferência dos serviços nas obras, vistorias dos apartamentos pelos clientes e das áreas comuns pelos síndicos, além da realização de pesquisas de satisfação.

A tecnologia aprimora os processos da Companhia ao possibilitar:

- Controle tecnológico digital, permitindo a rastreabilidade de parte dos ensaios tecnológicos realizados nas obras
- Checagem de apartamento modelo e pavimento modelo pelo departamento de Projetos, possibilitando o compartilhamento de informações
- Vistoria dos empreendimentos pela Assistência Técnica, anterior à vistoria de entrega ao síndico e aos clientes
- Avaliação dos fornecedores por Suprimentos e Gerentes de obras
- Monitoramento dos processos de prevenção da segurança pelos Técnicos de Segurança do Trabalho, como identificação das não conformidades e/ou melhorias necessárias.



Portal do Cliente Plano & Plano

Ética e integridade

GRI 102-16 GRI 102-17

“Integridade como base para qualquer atitude” encabeça os valores da **Plano & Plano**. Portanto, ética, integridade e transparência são as bases das regras de *compliance* e do modelo de gestão da Companhia.



Missão

Oferecer produtos imobiliários com qualidade, conhecimento construtivo e respeito ao cliente



Visão

Ser uma empresa admirada por sua solidez e rentabilidade, com dinamismo nas decisões e comprometida com a qualidade do produto



Valores

- Integridade como base para qualquer atitude
- União nas relações
- Eficiência em processos
- Iniciativa e proatividade em todas as situações
- Qualidade nos produtos e serviços
- Comprometimento com o cliente

Código de Conduta

O Código de Conduta é dirigido aos colaboradores, fornecedores e intermediários, para que atuem de forma ética e íntegra, pautados nos valores da Companhia. Considera novas ideias, opiniões distintas, questionamentos e argumentações que representem uma forma de aprendizado e melhoria dos processos.

As condutas esperadas são baseadas em:

Valorização de pessoas: a Companhia acredita que seus colaboradores são parte fundamental do seu sucesso, por isso incentiva o contínuo desenvolvimento. Os gestores devem utilizar a meritocracia para promover o desenvolvimento profissional de sua equipe. Não são admitidas decisões em relação à carreira dos colaboradores que se baseiem somente em relações pessoais.

Diversidade: não se admite qualquer forma de discriminação relativa à crença, política, ou relacionada, de qualquer forma, ao gênero, à orientação sexual, à etnia ou quaisquer outros fatores de diferenciação individual.

Transparência nas relações: a empresa considera a transparência com seus colaboradores, fornecedores, intermediários e todo público com o qual interage um pilar fundamental para a construção de um ambiente de confiança e de responsabilidade mútua.

Assédio moral ou sexual: não é tolerado qualquer tipo de assédio moral e/ou sexual, ou qualquer outra conduta ofensiva ou constrangedora que ocasione dano moral ao colaborador, fornecedor ou intermediário.

Bebida alcoólica e drogas ilícitas: não é permitido o consumo ou estar sob efeito de bebida alcoólica e/ou drogas ilícitas durante a jornada de trabalho. O fumo também não é permitido nos ambientes internos, conforme Lei nº 577/08.

Postura íntegra: seja em ambiente interno ou externo às dependências da Companhia, como participação em treinamentos, eventos ou outras situações que permitam a identificação do colaborador, a conduta deve ser compatível com os valores da empresa.

Bens da Companhia: cada colaborador é responsável por zelar pela conservação do patrimônio. Não é permitido que ninguém se aproprie de recursos da Companhia e nem se utilize deles em benefício próprio.

Preservação das informações: o colaborador deve zelar e proteger todas as informações da empresa a que tem acesso em seus processos de trabalho, como banco de dados, técnicas de construção, estratégias e indicadores internos de performance. Seu uso para assuntos pessoais não é permitido. Também são proibidos o resgate, a troca, o armazenamento ou a utilização de conteúdo obsceno, pornográfico, violento, discriminatório, racista, misógino, homofóbico, difamatório ou que desrespeite qualquer indivíduo ou entidade.

Proteção de dados de clientes: no relacionamento com os clientes, a **Plano & Plano** segue o princípio de que as informações sobre os seus produtos e serviços devem ser claras e verdadeiras e que dados sobre clientes devem ser protegidos, assegurando-se o compartilhamento somente com pessoas envolvidas com o processo e/ou autorizadas. A base de dados dos clientes não é acessível a todas as áreas da empresa.

A Companhia conta com comitê e consultoria externa para o seu alinhamento à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Dentre os procedimentos para assegurar a proteção das informações dos clientes de acordo com a norma está o uso de termos de confidencialidade nos casos em que um fornecedor, por algum motivo legal, necessite receber dados de clientes, como ocorre com a entrega de um condomínio para administradora, que necessitará de dados pessoais para emissão de boletos de pagamento.

Relacionamento com fornecedores: os negócios com os fornecedores e parceiros devem ser pautados pela observância às legislações municipais, estaduais e federais, aos valores da **Plano & Plano** e do seu Código de Conduta.

A seleção e a contratação de fornecedores e intermediários inclui processo de avaliação de qualidade, custo e atendimento da empresa a ser contratada. A escolha é baseada em critérios estritamente técnicos, reputacionais e financeiros, de acordo com as respectivas leis e normas. O contrato prevê, ainda, declarações e garantias anticorrupção, bem como penalidades no descumprimento das cláusulas.

Interações com agentes públicos: a **Plano & Plano** defende que a comunicação com agentes públicos e entidades governamentais seja ética, cordial, absolutamente transparente e em conformidade com a legislação.

As reuniões ou audiências com agentes públicos devem ser organizadas formalmente e realizadas nos órgãos públicos no horário de funcionamento regular com a presença de, pelo menos, dois colaboradores da Companhia. As fiscalizações, visitas oficiais ou inspeções realizadas por agentes públicos na Companhia também devem ocorrer na presença de, no mínimo, dois colaboradores.

Mercado publicitário: as iniciativas de marketing de produtos respeitam a legislação, a ética e as normas de referência locais. A Companhia não compactua com publicidade enganosa.

Associações e entidades de classe: a empresa respeita e reconhece o papel destas organizações. As negociações e o diálogo com esses parceiros devem ser feitos apenas pelas pessoas formalmente autorizadas.

No Código de Conduta são descritas orientações relacionadas à participação política de colaboradores e conflitos de interesse. Ainda, define medidas em caso de violações das regras.

Transparência

A **Plano & Plano** preza pela transparência de suas práticas de gestão, governança e desempenho econômico e socioambiental junto aos públicos estratégicos. Com a abertura de capital em 2020, a Companhia passou a realizar divulgações de resultados trimestrais, conforme determina a regulamentação da Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e do Novo Mercado da B3.

As demonstrações financeiras, bem como informações gerais sobre a Companhia, seus produtos, gestão e governança, estão disponíveis no *site* de Relações com Investidores. Os acionistas também podem acessar a Companhia por meio do canal Fale com o RI.

A Companhia segue investindo em mecanismos que mitiguem riscos e garantam a integridade, a conduta ética e a transparência da sua atuação, em prol da força da marca, da proteção da reputação e da geração de valor aos investidores, colaboradores e demais *stakeholders*.

Canal de denúncia

A Companhia dispõe de um canal de denúncias, que pode ser acessado de forma gratuita, confidencial e anônima, por colaboradores, fornecedores, intermediários ou terceiros. É acessível 24 horas por dia, inclusive nos feriados e fins de semana.

E-mail: denuncia@planoeplano.com.br

Telefone: (11) 4095-7504

Governança

O processo de abertura de capital da **Plano & Plano**, concretizado em setembro de 2020, elevou o patamar de governança e *compliance* da Companhia, que já era sólido devido à sociedade com a Cyrela Brazil Realty, também uma empresa de capital aberto.

A Companhia foi a 150ª empresa a integrar o Novo Mercado da B3. De acordo com a própria bolsa de valores, esse segmento estabelece um padrão de governança corporativa “altamente diferenciado”, destinado à negociação de ações de empresas que adotam, voluntariamente, práticas adicionais às exigidas pela legislação do país – o que reflete o compromisso da **Plano & Plano** com os investidores e demais públicos de interesse.

A abertura de capital exigiu a adoção de regras societárias que ampliam os direitos dos acionistas, a divulgação de políticas corporativas e a formação de estruturas de fiscalização e controle.

Conselho de Administração

GRI 102-11 GRI 102-18 GRI 102-20 GRI 102-22 GRI 102-23 GRI 102-26 GRI 102-28 GRI 102-29 GRI 102-30 GRI 102-31

Em julho de 2020, foram constituídos o Conselho de Administração, formado por seis membros com mandato de um ano, com direito à reeleição, e o Comitê de Auditoria, com três membros. Em conjunto com a Diretoria Executiva, essa estrutura contribui para o fortalecimento da gestão estratégica da Companhia.

Com o apoio do Comitê de Auditoria, o Conselho de Administração é responsável por avaliar os potenciais impactos econômicos, sociais e ambientais da Companhia e definir estratégias de negócios que visem a perenidade da empresa. Proteger o seu patrimônio e avaliar periodicamente a exposição a riscos e a eficácia dos sistemas de gerenciamento de riscos, controles internos e *compliance* também são suas responsabilidades.

O Conselho de Administração aprova a Política de Gerenciamento de Riscos, estabelece diretrizes gerais desse gerenciamento e auxilia a Diretoria Executiva e demais áreas na implementação de medidas mitigatórias dos riscos aos quais a

Companhia está exposta. Além disso, define o nível de risco que a empresa se dispõe a aceitar na condução de seus negócios.

O órgão se reúne periodicamente para analisar esses temas, bem como os resultados da **Plano & Plano**. Caso necessário, reuniões extraordinárias podem ser convocadas para tratar de temáticas específicas, além do calendário pré-estabelecido.

A Política de Avaliação de Desempenho da Alta Administração define que os membros do Conselho de Administração e da Diretoria Estatutária devem ser avaliados anualmente por consultoria independente e com expertise na condução deste processo e/ou pelo departamento de Recursos Humanos.

A avaliação contempla critérios como qualidade da comunicação entre os integrantes e com relação aos acionistas; qualidade e suficiência das informações prestadas em processos decisórios; isenção e independência no desempenho de trabalhos; alinhamento dos integrantes com a cultura e os princípios corporativos; a composição técnica dos órgãos administrativos; o comprometimento com os objetivos da empresa e com a criação de valor para os acionistas; a adequação do número de membros e a delegação de competências entre os órgãos administrativos, entre outros fatores.

Conselho de Administração (em ordem alfabética)

Efraim Schmucl Horn | Vice-presidente

Luis Henrique Cals de Beauclair Guimarães | Membro independente

Miguel Maia Mickelberg | Membro efetivo

Mônica Pires da Silva | Membro independente

Rodrigo Fairbams von Uhlendorff | Membro efetivo

Rodrigo Uchoa Luna | Presidente

Comitê de Auditoria (em ordem alfabética)

Carlos Antonio Vergara Cammas | Membro

Henrique Hildebrand Garcia | Membro

Mônica Pires da Silva | Coordenadora

Alta Gestão

GRI 102-20 GRI 102-32 GRI 103-3 GRI 202-2

A alta gestão é formada pelo Diretor Presidente Rodrigo Fairbanks von Uhlendorff e pelo Diretor Vice-Presidente Rodrigo Luna, que compartilham as responsabilidades em relação aos tópicos econômicos, ambientais e sociais, apoiados pelos Diretores de Engenharia, Financeiro e de Relações com Investidores, de Operações Financeiras e de Incorporação. Toda a Diretoria Estatutária é composta por executivos brasileiros.

Diretoria Executiva (em ordem alfabética)

Glauco Cesar de Oliveira Santos | Diretor de Engenharia

João Luis Ramos Hopp | Diretor Financeiro e de Relações com Investidores

Leonardo Araújo | Diretor de Operações Financeiras

Renée Garófalo Silveira | Diretora de Incorporação

Rodrigo Fairbanks von Uhlendorff | Diretor Presidente

Rodrigo Uchoa Luna | Diretor Vice-Presidente

Novas políticas

GRI 102-15

Em 2020, a **Plano & Plano** reformulou o estatuto social e aprovou sete políticas que embasam o relacionamento da Companhia com os seus principais *stakeholders*, por meio do estabelecimento de preceitos éticos e em conformidade com a regulamentação que rege a gestão das companhias abertas e a interação com o mercado.

O Código de Conduta trata dos princípios, valores e compromissos que orientam as ações da Companhia e como ela se relaciona com clientes, colaboradores, acionistas, fornecedores, órgãos reguladores e a sociedade em geral.

A Política de Divulgação e de Ato ou Fato Relevante e de Negociação com Valores Mobiliários da Emissão visa estabelecer diretrizes tanto na divulgação de Ato ou Fato

Relevante da Companhia quanto na negociação de valores mobiliários de emissão da **Plano & Plano** ou a eles referenciados, para evitar o uso indevido de informações privilegiadas e assegurar o tratamento equitativo aos investidores.

Assim como essas diretrizes, as demais políticas também foram estabelecidas de acordo com a nova realidade da Companhia, para garantir a governança, a transparência e mitigar riscos e eventuais conflitos de interesse.

Todas essas iniciativas consolidam uma cultura de ética e integridade na empresa perante os *stakeholders*, em linha com as melhores práticas no País.

Para obter mais informações sobre as políticas citadas, o leitor deve acessar o site da **Plano & Plano** (www.planoeplano.com.br) e buscar a área de Relações com Investidores.

Composição acionária

O capital social da Companhia constitui-se somente por ações ordinárias (“PLPL3”), que conferem aos seus titulares direitos políticos e econômicos, como previsto na Lei das Sociedades por Ações, no Regulamento de Listagem do Novo Mercado e em seu Estatuto Social.

Composição acionária

Acionista	Ações Ordinárias	%
Cyrela Brazil Realty S.A. Empreendimentos e Participações	68.435.350	33,50
Rodrigo Uchoa Luna	39.185.259	19,18
Rodrigo Fairbanks von Uhlendorff	29.331.391	14,36
Truxt Investimentos Ltda.	24.900.000	12,19
Outros	42.404.000	20,76
Total	204.256.000	100,00

Data base: 31/12/2020





**RELACIONAMENTO
COM *STAKEHOLDERS***

RELACIONAMENTO COM STAKEHOLDERS

GRI 102-40

O relacionamento com os *stakeholders* é estratégico para agregar valor tanto para a empresa quanto para a sociedade. Sendo assim, a sustentabilidade corporativa requer o gerenciamento desses públicos para se instituir uma troca saudável e positiva para todas as partes.

A **Plano & Plano** mantém um relacionamento ético com todos os *stakeholders*: colaboradores, corretores, acionistas, clientes, fornecedores, associações parceiras do setor e setor público. É uma empresa aberta para fazer ajustes e se caracteriza pela capacidade de mudança e pela aceitação da transformação. Ainda, colabora para o desenvolvimento das comunidades em que atua.

O relacionamento com os públicos de interesse é relatado a seguir.

Gestão de Pessoas

GRI 102-8 GRI 102-36 GRI 102-41 GRI 103-2 GRI 103-401 GRI 202-1 GRI 401-1 GRI 401-2 GRI 401-3

Em 2021, a **Plano & Plano** foi certificada como um excelente lugar para se trabalhar pela pesquisa da consultoria *Great Place to Work* (GPTW). Com a identificação de suas fortalezas e dos pontos a serem aprimorados, o objetivo é melhorar ainda mais o ambiente e consolidar uma cultura de confiança, alto desempenho e inovação.

As avaliações geradas pelo relatório contribuirão para o mapeamento de necessidades e implementações de novas práticas neste contexto. O fortalecimento da gestão de pessoas é uma prioridade estratégica para a Companhia.

A empresa encerrou 2020 com 595 colaboradores, sendo 230 nos escritórios e 365 nas obras, além de cerca de 1.900 indiretos. Apesar do cenário econômico crítico causado pela pandemia de Covid-19, foram contratadas 173 pessoas em 2020, com abertura de vagas em todos os meses. O saldo positivo foi de 79 trabalhadores. A rotatividade anual nos escritórios foi de 17,3% e, nas obras, de 25,6%.

A Companhia atende à legislação trabalhista brasileira e oferece salários e benefícios alinhados às práticas do setor da construção. A empresa faz periodicamente uma pesquisa salarial no mercado para manter atualizados seus padrões de remuneração e benefícios.

O salário mais baixo pago pela Companhia para homens é equivalente ao salário mínimo. O salário mais baixo pago para mulheres é 1% maior que o salário mínimo.

Os benefícios oferecidos são vale-refeição, plano de saúde – estendido aos familiares por meio de coparticipação – e seguro de vida. As licenças maternidade e paternidade seguem a legislação. O acordo coletivo com o sindicato da categoria cobre 100% dos colaboradores.

Política de remuneração

GRI 102-35

Os membros do Conselho de Administração da Companhia recebem remuneração fixa mensal, com valores alinhados aos padrões de mercado. Os Diretores Executivos recebem uma remuneração fixa mensal (não são celetistas), 13º salário e remuneração variável atrelada ao desempenho da Companhia e à avaliação individual.

A partir de 2021, a remuneração variável de toda a empresa será baseada nos indicadores de desempenho de curto e médio prazos, com metas gerais e departamentais, além do *Net Promoter Score* (NPS), que mede a percepção dos clientes em cinco pontos de controle. A iniciativa materializa a relevância destes *stakeholders* para a **Plano & Plano** e contempla um critério social, ao proporcionar a aquisição de moradia popular de qualidade.

Outra meta importante para 2021 é a aprovação e implantação do Plano de Opções de Compra de Ações (*Stock Option*), pelo qual Diretores e Gerentes poderão comprar, em uma data futura, ações da Companhia a um preço pré-determinado. Este incentivo permitirá reforçar o compromisso da gestão com os objetivos de longo prazo, além de alinhar os interesses dos principais gestores aos dos acionistas.

A **Plano & Plano** mantém um Programa de Participação de Resultados (PPR), que distribuiu R\$ 6,5 milhões* em 2021, referentes aos resultados 2020.

*Inclui Participação dos Administradores, pagos aos Diretores Estatutários



Avaliação de desempenho

GRI 103-3 GRI 404-3

A Companhia realiza anualmente a avaliação de desempenho para 100% dos colaboradores dos escritórios, o que resulta em geração de uma nota para a respectiva remuneração pelo PPR.

A Avaliação de Desempenho Individual (ADI) é realizada anualmente e, até 2020, ocorreu em duas etapas: autoavaliação e avaliação em conjunto com o gestor direto. As competências consideradas são: comunicação e trabalho em equipe, inovação, aprendizado, visão sistêmica, liderança, compromisso profissional, responsabilidade e sustentabilidade, desempenho e eficiência e entrega.

A empresa contempla cinco níveis de classificação para as notas das competências, que vão de 0 a 1,20, como seguem:

- Nível 1 – 0,00** Aplica a competência de forma insatisfatória ou não a aplica
- Nível 2 – 0,70** Aplica a competência um pouco abaixo do esperado, revelando pontos de desenvolvimento
- Nível 3 – 1,00** Aplica a competência de forma satisfatória, dentro do esperado
- Nível 4 – 1,10** Aplica a competência de forma diferenciada e um pouco acima do esperado
- Nível 5 – 1,20** Aplica a competência de forma excepcional, com alta performance de desempenho na competência

A nota final é alcançada pela média das notas aplicadas para as competências. A ADI tem peso de 10% na nota final do PPR.

Recebem a participação nos resultados os colaboradores da **Plano & Plano** Desenvolvimento Imobiliário S/A e da Plano & Vendas contratados pelo regime de Consolidação das Leis de Trabalho (CLT), conforme regras descritas no Termo de Participação de Resultados 2020, assinado com o Sindicato dos Trabalhadores nas Indústrias da Construção Civil de São Paulo (SINTRACON-SP).

A base (número de salários) do valor do PPR varia de acordo com a responsabilidade, a influência em relação aos resultados e o grau de complexidade de cada cargo. Além da ADI, são consideradas as metas corporativas primárias e secundárias da **Plano & Plano** para o respectivo pagamento.

A Companhia visa implantar um sistema para processar a ADI e, a partir desses dados, mapear e definir os Planos de Desenvolvimento Individuais (PDIs) em 2022.



A Plano & Plano é um excelente lugar para se trabalhar, segundo a pesquisa GPTW.

Estagiários: celeiro de talentos

GRI 103-2 GRI 404-2

Os Estagiários de Engenharia Civil contratados pela Companhia seguem trilha de desenvolvimento estabelecida pela Academia do Conhecimento **Plano & Plano**.

O programa contempla cinco etapas, formadas por grupos distintos, que acompanham o desenvolvimento do profissional na Companhia:

Grupo 1 – Composto por Estagiários

Os estudantes de Engenharia Civil são qualificados como Assistentes de Engenharia, nos quesitos técnica e prática

Grupo 2 – Composto por alunos do último ano de Engenharia Civil

São efetivados ao apresentarem boa performance

Grupo 3 – Composto por recém-formados

Passam por processo de treinamento preparatório para assumirem cargos de liderança

Grupo 4 – Composto por Engenheiros

São preparados para assumirem a função de Gerente Geral de Obra

Grupo 5 – Composto por Gerentes Gerais de Obra

Recebem treinamentos técnicos e comportamentais voltados para gestão e qualidade de produção

Em 2020, 100% dos Estagiários formados e que passaram pela trilha foram contratados pela Companhia.

Mais de 90% dos Gerentes de Obra atualmente contratados pela empresa foram preparados pela **Plano & Plano**. As capacitações foram interrompidas por conta da pandemia de Covid-19 em 2020 e deverão ser retomadas oportunamente, a depender do controle da doença em São Paulo (SP).

Treinamentos na prática

GRI 103-3 GRI 404-1

Nas áreas administrativas, os profissionais são treinados pelos respectivos gestores a partir da admissão. Já os colaboradores das obras passam pelo treinamento admissional e por outro relacionado à função específica – em que são capacitados sobre os procedimentos e métodos de trabalho no projeto.

Em 2020, os treinamentos foram reduzidos devido ao isolamento social exigido pela pandemia. Portanto, foram realizados de forma pontual e individual, por plataforma *on-line*.

Profissionais da Gerência receberam 91 horas de treinamento, da Coordenação, 28 horas, do nível de Analistas, 80 horas e do nível de Assistentes, 16 horas, ao todo, devido ao contexto pandêmico.

Média de horas de treinamento

Categoria funcional	Número total de empregados	Horas de treinamento	Média de horas de treinamento
Gerência	4	91	22,7
Coordenação	3	28	9,3
Analista	2	80	40
Assistente	1	16	16

A **Plano & Plano** disponibilizou, em 2020, um programa de capacitação *on-line*, na plataforma digital Conexão Planoeplano, com carga de 40 horas, para 1.915 corretores parceiros. O treinamento abordou temas variados, como negociação, vendas e produtividade, com foco no desenvolvimento dos profissionais.

Diversidade

GRI 103-405 GRI 103-406

A promoção da diversidade resulta em um ambiente de trabalho mais inclusivo, igualitário e plural. No mundo corporativo, trata-se de empoderar as pessoas, respeitando e valorizando o que as torna diferentes, em termos de idade, gênero, etnia, religião, orientação sexual, educação e nacionalidade, entre outros fatores, possibilitando olhares diferenciados, o que agrega valor à organização.

Empresas que adotam a diversidade tendem a superar outras organizações nos fatores inovação, promoção da confiança e do trabalho em equipe pelos líderes, retenção de talentos e performance financeira, de acordo com o estudo *Diversity Matters* realizado pela McKinsey & Company na América Latina e publicado em junho de 2020.

Em um contexto mais amplo, o ODS 5, que trata da igualdade de gênero, preconiza a garantia da “participação plena e efetiva das mulheres e a igualdade de oportunidades para a liderança em todos os níveis de tomada de decisão na vida política, econômica e pública”, sendo que a referência econômica diz respeito fundamentalmente à representatividade e participação das mulheres no mercado de trabalho.

A **Plano & Plano** valoriza a diversidade para criar um ambiente de trabalho equitativo. Do total de colaboradores nas áreas administrativas, 62% são mulheres e 38% são homens. Já nas obras, o contingente masculino é o maior, devido às atividades típicas da construção civil: 90% homens e 10% mulheres.

Colaboradores por gênero



Escritórios | 230 pessoas

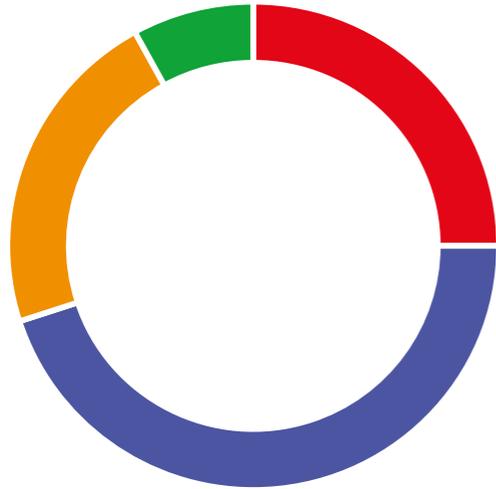
Mulheres 142 | 62% Homens 88 | 38%



Obras | 365 pessoas

Mulheres 38 | 10% Homens 327 | 90%

Faixa etária dos colaboradores dos escritórios



- Abaixo de 30 anos | 25%
- Entre 30 e 40 anos | 45%
- Entre 41 e 50 anos | 22%
- Acima de 50 anos | 8%

Faixa etária dos colaboradores das obras



- Abaixo de 30 anos | 23%
- Entre 30 e 40 anos | 32%
- Entre 41 e 50 anos | 26%
- Acima de 50 anos | 19%

A tabela abaixo demonstra, de forma distinta, a proporção de homens e mulheres no Conselho de Administração e nas demais áreas da Companhia.

Diversidade em órgãos de governança e empregados GRI 405-1

	Escritórios				Obras			
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Conselho de Administração	5	83,3%	1	16,7%	-	-	-	-
Diretoria	3	75,0%	1	25,0%	-	-	-	-
Gerência	14	63,6%	8	36,4%	9	53,0%	8	47,0%
Chefia/Coordenação	12	40,0%	18	60,0%	-	-	-	-
Técnica/Supervisão	8	53,3%	7	43,7%	14	82,3%	3	17,7%
Administrativo	46	30,1%	107	69,9%	50	64,9%	27	35,1%
Operacional	-	-	-	-	254	100,0%	-	-
TOTAL	88	-	142	-	327	-	38	-

Razão matemática* do salário entre gêneros, por nível hierárquico GRI 405-2

	Escritórios	Obras
Diretoria	0,67	-
Gerência	0,81	0,83
Chefia/Coordenação	0,91	-
Técnica/Supervisão	0,85	0,90
Administrativo	0,95	0,92

*Média salarial de mulheres dividida pela média salarial de homens por categoria funcional

Comunidade

GRI 413-1

Os benefícios à comunidade começam com a compra dos terrenos. Muitos têm córregos e destinação irregular de esgoto, lixo e entulho. A Companhia busca, sempre que possível, melhorar o entorno da obra com o asfaltamento de ruas, reforma de calçadas e pinturas de muros. Em 2020, foram investidos cerca de R\$ 5 milhões nessas ações.

A aprovação dos projetos pode incluir a extensão de rede de saneamento básico, obras viárias e o compromisso de preservação de área verde, gerando melhores condições de vida, aprimoramento da qualidade da habitação e valorização imobiliária. Além de promover o acesso à moradia digna, os empreendimentos da **Plano & Plano** representam acesso à água tratada, ao esgotamento sanitário e à segurança de um condomínio fechado.

A Prefeitura de São Paulo subsidia programas sociais de moradia como o Habitação de Interesse Social (HIS), que favorece pessoas em situação de vulnerabilidade social, do qual a Companhia faz parte

Melhorias no entorno (2020)



Gestão de vizinhança

GRI 413-2

A Companhia contrata empresa de engenharia para a realização do Laudo de Vistoria Cautelar de Vizinhos, com raio de abrangência determinado de acordo com cada empreendimento, cujo objetivo é mitigar riscos.

Portanto, antes do início das demolições ou das construções, são verificadas as condições do entorno no que se refere à estabilidade de construção, existência de rachaduras ou trincas nos imóveis vizinhos que possam eventualmente aumentar durante a obra. Esse procedimento permite comparações à medida que a construção progride e a identificação de eventuais impactos, de forma transparente.

A Companhia também dispõe de um canal de comunicação específico entre os moradores do entorno da obra e o Engenheiro responsável, para solução de ocorrências.

Em 2021, a **Plano & Plano** iniciará o estudo pré-obra no entorno de terrenos adquiridos, para identificar os equipamentos de assistência e atendimento público (associações, organizações sociais, hospitais, escolas e postos de saúde) e viabilizar parcerias que beneficiem a comunidade local.



Clientes: entregando sonhos

GRI 103-2 GRI 102-3 GRI 416-1

Mais do que entregar moradias, a Companhia trabalha para concretizar o sonho dos clientes, que é a compra da casa própria. Ao atuar no segmento de baixa renda, a empresa tem uma visão clara sobre a importância desta aquisição na vida da família. Portanto, o relacionamento com os clientes é construído de forma transparente e respeitosa ao longo de toda a sua jornada.

Há cinco anos, a **Plano & Plano** começou a atuar fortemente para colocar o cliente no foco do negócio, como um diferencial no setor. Entre as iniciativas implementadas, está o Comitê do Cliente, que reúne bimestralmente os Gerentes e Diretores das áreas de negócios que tenham interface com os clientes, para avaliações e melhorias em processos e produtos.

O relacionamento com o cliente se dá por diversos canais, com estratégia *omnichannel*: pelos estandes de vendas, central telefônica, no escritório e, principalmente, pelo Portal do Cliente **Plano & Plano**. Trata-se de uma ferramenta *on-line* de fácil acesso e intuitiva, desenvolvida com base nas informações dos *focus groups* realizados anualmente e incorporando as facilidades desejadas pelos clientes.

A página inicial do portal é customizada para cada cliente de acordo com seu momento na jornada da aquisição do imóvel, desde a assinatura do contrato até o pós-chaves. É possível acompanhar o cronograma das obras, o andamento do processo de financiamento bancário, emitir boletos e agendar serviços como vistorias e recebimento de chaves, além de fazer solicitações, esclarecer dúvidas e falar com a equipe de Ouvidoria.

Após a entrega do empreendimento, a relação empresa-comprador segue por meio da assistência técnica e do atendimento ao cliente, portanto, a **Plano & Plano** procura preservar a qualidade do relacionamento com seus consumidores no longo prazo. A Companhia busca, inclusive, apoiá-los com conteúdos diferenciados, como dicas de decoração em suas redes sociais, *blog* e *e-book*.

Em 2020, por conta da pandemia, as assembleias de instalação de condomínio passaram a ser feitas de forma *on-line* – uma adoção que se tornou definitiva na Companhia. Também foi implantado o sistema de agendamento *on-line* para entrega das chaves, vistoria e assistência técnica.



Entrega de chaves



QUEM INDICA AMIGO É

Indique um Amigo

Pelo programa Indique um Amigo, o cliente da **Plano & Plano** obtém uma vantagem no pagamento das parcelas do seu financiamento. Se a pessoa indicada comprar um imóvel da Companhia, um valor específico é abatido do saldo do cliente.

Parceria com fornecedores

GRI 102-9 GRI 103-204

A empresa preza a parceria com os fornecedores, baseada em relacionamento de longo prazo, fidelidade, soluções técnicas, qualidade e idoneidade. Este relacionamento gera produtividade, sequência e uniformidade de serviços.

As empresas responsáveis pelos serviços e materiais de maior relevância são, em sua maioria, parceiros há cerca de dez anos. Como a Companhia concentra a sua atuação no estado de São Paulo, 90% dos fornecedores são locais. Em 2020, aproximadamente 1.000 fornecedores apoiaram as atividades da **Plano & Plano**, o que demonstra a abrangência da cadeia produtiva do setor de construção.

Os critérios de seleção incluem o atendimento às legislações, práticas sustentáveis, requisitos técnicos e certificações, como a da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).

O processo de contratação conta com visitas às instalações em determinados casos. A área de Suprimentos faz uma análise crítica que também considera a localização geográfica e o orçamento do projeto.

Os fornecedores são avaliados de forma transparente nas próprias obras, por meio de apontamentos em um quadro que contempla o cumprimento de prazos e metas, o uso correto de equipamentos de proteção individual (EPIs), a qualidade do serviço prestado e a colaboração.

Outra avaliação, mais formal, é feita trimestralmente, pelos responsáveis pelas obras, com os mesmos critérios. As melhores empresas são parabenizadas e as que ficam abaixo da nota de corte são apoiadas para superarem as falhas ou, em último caso, desqualificadas.

Proporção de gastos com fornecedores locais GRI 204-1

Escritórios e obras	2020
Valor investido na contratação de fornecedores	R\$ 854 milhões
Valor total investido na contratação de fornecedores locais*	R\$ 754 milhões
Percentual do orçamento utilizado com fornecedores locais	88,3%

*Considerado o estado de São Paulo para "locais". Os demais gastos foram realizados com fornecedores de outros estados (RN, RS, SC e SE).

Avaliação dos prestadores de serviços									
FORNECEDOR	PRAZOS E METAS	SEGURANÇA/ EPIs	QUALIDADE DO SERVIÇO	COLABORAÇÃO	FORNECEDOR	PRAZOS E METAS	SEGURANÇA/ EPIs	QUALIDADE DO SERVIÇO	COLABORAÇÃO
GOMES ALMEIDA	●	●	●	●	TECNOTHERM	●	●	●	●
AMSU	●	●	●	●	SERGIM	●	●	●	●
GESSO MARILIA	●	●	●	●	ASS ENTERRADOS	●	●	●	●
JOSÉ FREIRE	●	●	●	●					
SINADAVE	●	●	●	●					
EKIPATECK	●	●	●	●					
MIA	●	●	●	●					
TEXTE	●	●	●	●					
	●	●	●	●					
R.A INSTALAÇÕES	●	●	●	●					

LEGENDA:
INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS
● BOM
● REGULAR
● RUIM

ITENS AVALIADOS:
1) Prazos e Metas: Está vinculado diretamente ao cronograma de obra.
2) Segurança: Caracteriza-se pelo correto uso dos equipamentos de proteção individual e coletiva e atitudes positivas com relação à segurança do trabalho.
3) Qualidade do serviço: Caracteriza-se por limpeza, organização, empenho nos procedimentos de execução de serviço da empresa e demais atitudes positivas referentes à qualidade.
4) Colaboração: Caracteriza-se pelo interesse do empreiteiro em colaborar com as diretrizes da empresa e dos respectivos representantes da Plano&Plano neste empreendimento.

IMPORTANTE:
Os fornecedores serão avaliados mensalmente nesses requisitos.

PLANO & PLANO

Quadro de avaliação de fornecedores disposto em canteiro de obra

Capacitação para jovens

Por meio da organização Ampliar, iniciativa do SECOVI, a **Plano & Plano** patrocina anualmente cursos profissionalizantes para jovens em situação de vulnerabilidade. Em 2019, foram doados R\$ 20 mil para a realização de curso preparatório para o Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM). Em 2020, devido à pandemia, os apoios foram convertidos em cestas básicas, doadas para a instituição.

As doações também se estenderam para as campanhas Mesmo Lado, da ABRAINC, e #IpponNoCorona - Instituto Reação, totalizando R\$ 65 mil em 2020.

Formação de síndicos

A **Plano & Plano** disponibiliza um *software* gratuitamente aos seus empreendimentos, pelo período de cinco anos, com o mapeamento e definição de todo o plano de manutenção e conservação do condomínio.

Além de facilitar todas as ações ativas e preventivas, proporciona aos síndicos um treinamento para que possam realizar o trabalho com mais facilidade, rastreabilidade e transparência. Esse acompanhamento também evita eventuais litígios em casos de reclamações de moradores sobre as habitações.

A força dos corretores

A base de corretores de imóveis é vital para o setor de incorporação. Para a **Plano & Plano**, o papel da força de vendas transcende a esfera financeira, portanto, o relacionamento se caracteriza pelo respeito e atenção à operação comercial.

Com a pandemia do coronavírus, a Companhia capacitou a distância 1.915 corretores para realizarem as vendas *on-line*. Não há mais distinção entre os profissionais que atuam presencial e digitalmente na Companhia, o que favorece a atuação dos corretores nos variados pontos de contato com mercado.

Acionistas: relacionamento transparente

A **Plano & Plano** mantém a comunicação com os acionistas por meio da área de Relações com Investidores, seus canais (*site*, telefone e *e-mail*), documentos (demonstrações financeiras, comunicados ao mercado, fatos relevantes e demais informações públicas), teleconferências trimestrais, visitas aos escritórios, obras e pontos de venda, além de participação em eventos patrocinados por bancos, voltados para gestores de fundos de investimentos.

Dessa forma, os investidores acompanham os resultados da gestão e da geração de valor da Companhia.

Cooperação e produtividade

GRI 102-13

Na concepção da **Plano & Plano**, as parcerias contribuem para aprimorar o ambiente corporativo, a dinâmica do mercado e, em última análise, o desenvolvimento socioeconômico.

O Diretor Presidente Rodrigo von Uhlendorff é membro do Centro de Tecnologia e Qualidade (CTQ), Conselheiro Fiscal do SINDUSCON-SP e membro da Comissão de Edificações e Uso do Solo (CEUSO) da Prefeitura Municipal de São Paulo. O Diretor Vice-Presidente Rodrigo Luna é Vice-Presidente de Habitação Econômica do Sindicato da Habitação (SECOVI) e foi Presidente da Federação Internacional Imobiliária (FIABCI-Brasil).

A Companhia também é membro da Associação Brasileira de Incorporadoras Imobiliárias (ABRAINC), com o intuito de colaborar com a organização do setor, o desenvolvimento da indústria da habitação e a redução do déficit habitacional do país.

Iniciativas de parceria com *startups* de tecnologia estão sendo avaliadas e devem ser concretizadas ao longo de 2021.



**CONSTRUÇÃO
SUSTENTÁVEL**

CONSTRUÇÃO SUSTENTÁVEL

Promover a construção sustentável é uma demanda global, uma vez que o setor da construção é um grande consumidor de recursos naturais e gerador de resíduos. Portanto, investir em práticas sustentáveis no segmento imobiliário é fundamental para o futuro das cidades, que registraram crescimento exponencial das áreas urbanas ao longo dos anos.

Ao realizar a oferta pública de capital em setembro de 2020, a **Plano & Plano** reforçou o seu compromisso com a gestão ESG. Especificamente na dimensão ambiental, busca eficiência crescente no consumo de insumos, na redução de resíduos e na reciclagem, visando reduzir os impactos ambientais. Ainda, está atenta à proteção dos recursos hídricos e do solo, em benefício da sociedade.

Desta forma, a companhia também se alinha aos ODS definidos pela ONU. A sustentabilidade na construção civil está relacionada aos ODS 9 (Indústria, Inovação e Infraestrutura), 11 (Cidades e Comunidades Sustentáveis) e 12 (Produção e Consumo Sustentáveis).

Investir em práticas sustentáveis no segmento imobiliário é fundamental para o futuro das cidades.

Gestão Ambiental: melhoria contínua

GRI 103-307 GRI 307-1

Integrante de um setor altamente regulamentado, a **Plano & Plano** atende às legislações ambientais e adota boas práticas que norteiam a sua atuação. Na Política de Qualidade, Fazer certo da primeira vez, três dos quatro requisitos incentivam a conformidade ambiental:

- Melhoria contínua do sistema de gestão
- Sustentabilidade no canteiro de obras
- Atender aos requisitos dos clientes e demais partes interessadas

A **Plano & Plano** busca aprimorar continuamente os processos internos relacionados à conformidade ambiental e estabelecer indicadores que monitorem essa temática nos canteiros de obras. O atendimento aos requisitos é verificado nas vistorias presenciais realizadas pelo departamento de Qualidade e Segurança do Trabalho nos empreendimentos.

O sistema construtivo de alvenaria estrutural adotado pela Companhia tem papel fundamental na gestão ambiental, uma vez que o uso racional dos materiais produz menos resíduos em comparação ao tradicional método de concreto armado.

Já o monitoramento da utilização de recursos naturais é feito mensalmente por meio do *software* Ecoplano, que se constitui em banco de dados com informações sobre o consumo de energia e de água, bem como sobre a geração de resíduos de cada obra. A Companhia padronizou esses indicadores em cada fase das obras e definiu metas baseadas no histórico de consumo e no modelo construtivo.

Gestão de materiais e resíduos

GRI 103-301 GRI 103-306 GRI 306-1 GRI 306-2 GRI 306-5

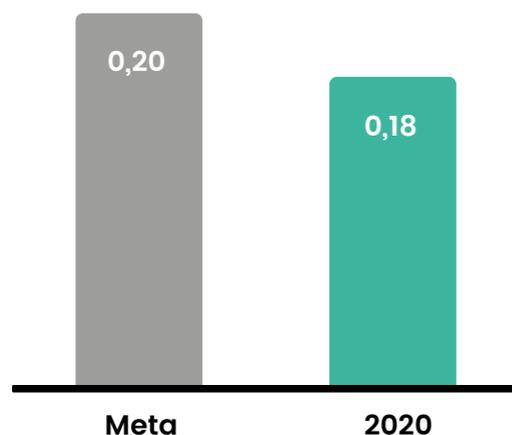
O gerenciamento de resíduos sólidos aplicados nas obras da **Plano & Plano** contempla as etapas de geração, segregação, acondicionamento, identificação, coleta, transporte, tratamento e destinação final, em conformidade com as legislações ambientais municipais, estaduais e federais.

Com base nos requisitos da Política de Qualidade, a Companhia procura sempre aperfeiçoar o processo de escolha, aquisição, aplicabilidade, qualidade, durabilidade e destinação final dos resíduos de materiais. Cada processo foi desenvolvido e implementado pela própria **Plano & Plano** e segue monitorado de forma a assegurar o seu cumprimento.

A gestão de materiais, dada a variedade e os volumes consumidos, faz parte da essência da atividade. Para se ter uma ideia, em 2020, as obras utilizaram 93,4 mil toneladas de blocos de concreto e 4,8 mil toneladas de revestimento cerâmico.

Geração de resíduos por m² construído (m³/m²)

GRI 306-3



A empresa pratica a logística reversa com dois produtos: a lata de tinta, que é transformada em aço, e os restos de blocos, que podem ser reutilizados no mercado. O objetivo é transformar até 80% dos resíduos em recicláveis nos próximos três anos.

Os resíduos gerados pelas obras, inclusive na fase de demolição, são enviados para locais específicos, como estações de transbordo e triagem, que fazem a segregação e destinam grande parte para a reciclagem. A destinação final é documentada para comprovar que o processo foi realizado de forma ambientalmente correta.

Em alguns casos, como dos resíduos de metais, o material é vendido e o valor revertido em prêmios para os colaboradores das obras.

Materiais utilizados de origem não renovável GRI 301-1

Nome do material	Unidade de medida (conforme compra)	Conforme unidade de compra	Unidade de medida (peso ou volume)	Peso ou volume
Aço	kg	4.211.914	kg	4.211.914
Bloco de concreto	unidade	7.855.990	kg	93.486.281
Cimento	saco	239.810	kg	11.990.500
Concreto/argamassa/graute	m ³	47.244	m ³	47.244
Esquadria de alumínio	unidade	30.823	m ³	3.107
Fios e cabos elétricos	m	90.355	kg	273.803
Revestimento cerâmico	m ²	358.801	kg	4.843.814

Materiais utilizados de origem renovável* GRI 301-2

Nome do material	Unidade de medida (conforme compra)	Conforme unidade de compra	Unidade de medida (peso ou volume)	Peso ou volume
Esquadria de madeira	unidade	16.877	m ³	2.233
Fôrma de madeira	m ²	65.959	m ³	1.979

*As unidades de medidas conforme compra foram convertidas em peso e volume na última coluna para padronização dos dados

Resíduos gerados

GRI 103-306 GRI 306-2 GRI 306-3 GRI 306-4

A **Plano & Plano** classifica e segrega os resíduos no momento da geração, para permitir o reuso, recuperação e/ou reciclagem. O procedimento contribui para a definição adequada do tratamento e da disposição final.

De acordo com a tipologia, esses resíduos podem ser destinados para:

- Área de Transbordo e Triagem (ATT) de resíduos da construção civil e resíduos volumosos
- Pontos de entrega (PE) indicados pelos fabricantes (logística reversa)
- Empresas de reciclagem
- Aterros de resíduos da construção civil
- Empresas autorizadas conforme Certificado de Movimentação de Resíduos de Interesse Ambiental (CADRI)

Materiais utilizados de origem não renovável GRI 301-1

Classe	Tipo de resíduo	m ³	Destino
A1	Entulho	37.757	Aterros de resíduos da construção civil ATT Empresas de produção de agregado reciclado
AB	Misto*	3.028	ATT
B1	Madeira	9.437	ATT Empresas de reciclagem
B2	Papel e papelão	1.810	
B3	Plástico	776	
B4	Gesso e derivados	2.638	
B5	Metais	3.321	
D1	Óleos, tintas, vernizes, produtos químicos e contaminados	176	Empresas autorizadas conforme CADRI

*O armazenamento do resíduo misto (classes A e B) ocorre somente em locais com espaço reduzido, e em seguida, é enviado à estação de triagem, para destinação adequada de acordo com cada resíduo.

Coleta e transporte de resíduos contaminantes

Todos os resíduos e materiais considerados contaminantes (classe D) são descartados em bombonas apropriadas de coleta, devidamente identificadas. O transporte é realizado por empresas especializadas, registradas no Certificado de Movimentação de Resíduos de Interesse Ambiental (CADRI) da obra, para a devida destinação final.

Descarte e transporte de resíduo contaminante



Plano de Gestão de Resíduos para a Construção Civil

GRI 306-1 GRI 307-1

Para todas as obras, a Companhia elabora o Plano de Gestão de Resíduos para a Construção Civil (PGRCC), composto por informações e estratégias integradas de gestão destinadas a normatizar os procedimentos operacionais de gerenciamento de resíduos sólidos. Abrange os aspectos referentes à geração, à segregação, ao acondicionamento, à identificação, à coleta, ao transporte, ao armazenamento, ao tratamento e à disposição final em conformidade com a Lei Federal 12.305/2010.

A referida lei instituiu a Política Nacional de Resíduos Sólidos e Resoluções do Conselho Nacional do Meio Ambiente (CONAMA), que dispõe sobre o Plano Integrado de Gerenciamento de Resíduos da Construção Civil e Resíduos Volumosos e seus componentes e o Programa Municipal de Gerenciamento e Projetos de Gerenciamento de Resíduos da Construção Civil.

A necessidade do exercício da responsabilidade no manejo e destinação dos resíduos é regida por esse documento, funcionando como instrumento de referência e direcionamento das ações, a fim de minimizar os impactos ambientais decorrentes da geração dos resíduos, priorizando a não geração, redução de emissões referentes à logística de descarte de resíduos e aumento do processo de reciclagem.

Etapas de destinação dos resíduos



Água

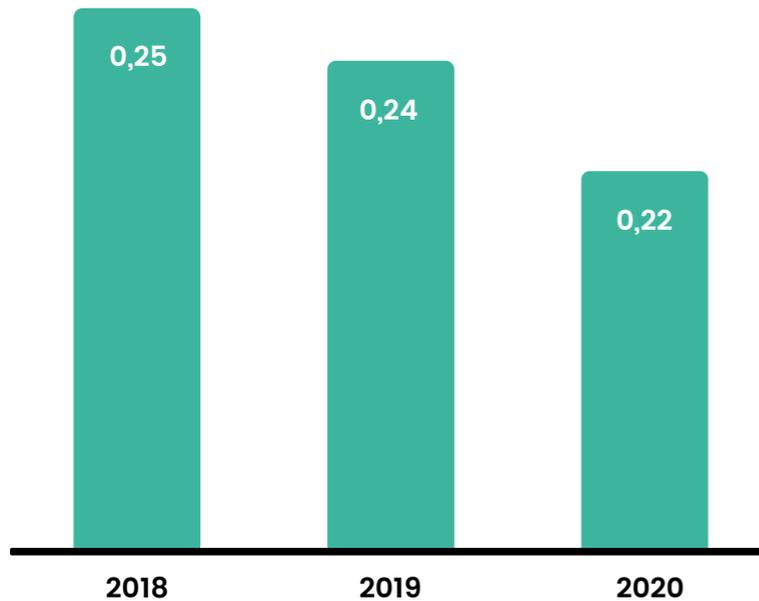
GRI 303-1 GRI 303-2 GRI 303-3 GRI 303-4 GRI 303-5 GRI CRE 2

Nas obras, o consumo de água é controlado mensalmente por meio do sistema Ecoplano. A equipe da Qualidade acompanha o indicador mensalmente e, caso haja consumo significativamente acima da média histórica (medida por metros cúbicos por metro quadrado construído), avalia as circunstâncias e busca soluções de redução do consumo em conjunto com a equipe do empreendimento.

Em 2020, o consumo total da Companhia somou 65.101 metros cúbicos, sendo 355 metros cúbicos nos escritórios.

Nas obras, a gestão do consumo de água proporcionou a queda da quantidade de metros cúbicos de água consumidos por metro quadrado construído, de 2019 para 2020, conforme gráfico a seguir:

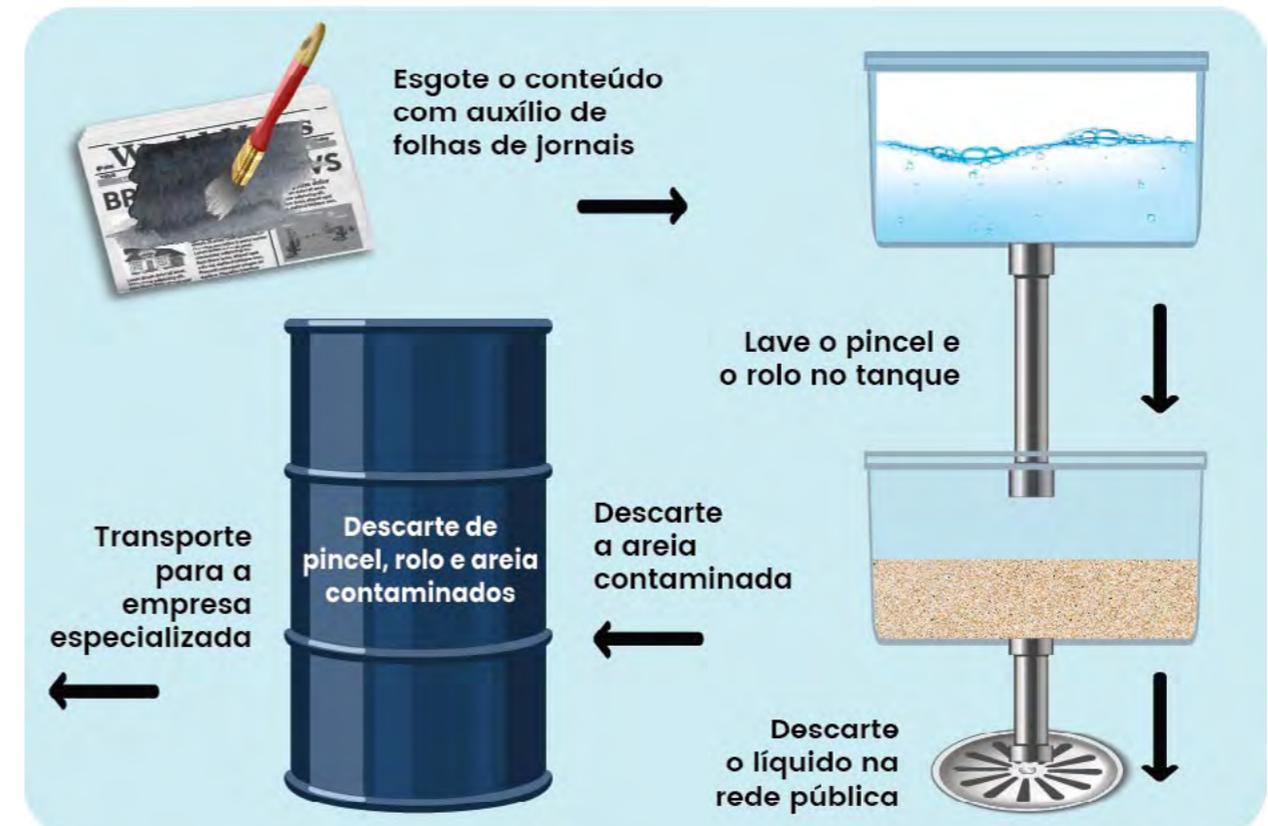
Consumo de água nas obras m³/m² construído



Seguindo as determinações do CONAMA, especificamente a CONAMA 307, que estabelece critérios e procedimentos para a gestão dos resíduos da construção civil, a Companhia atende aos requisitos internos para destinação correta de todos os resíduos líquidos. Esses procedimentos, entre outros, abrangem a filtragem e o descarte adequado dos líquidos.

As obras têm uma área específica para a lavagem dos pincéis e filtragem da água, evitando que a tinta chegue à rede pública de esgoto. Há também sistema de escoamento para as latas de tinta.

Lavagem de pincéis e rolos





A Companhia segue procedimentos estabelecidos para a retenção de materiais considerados contaminantes. Um exemplo é a utilização de filtros de decantação nos locais de silos e corta blocos, onde toda água com impurezas é coletada e tratada, podendo ser reaproveitada em outros processos do canteiro.

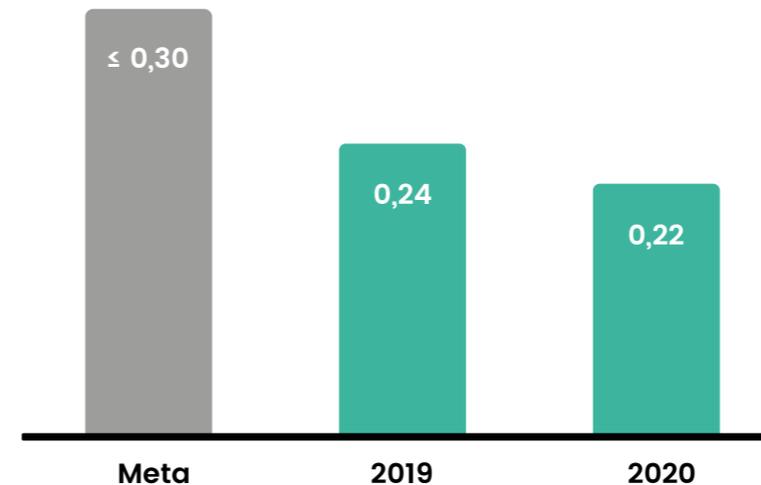
Já a água da chuva, em alguns casos, é filtrada e reaproveitada nos banheiros das obras.

Os efluentes são tratados, quando necessário, e descartados na rede de esgoto do município onde se encontram os escritórios e os empreendimentos (na capital e na Região Metropolitana de São Paulo).

A segregação dos resíduos classe D (perigosos) evita possíveis vazamentos ou a utilização inadequada de produtos químicos que possam causar danos à saúde dos colaboradores e ao meio ambiente. O procedimento também previne a contaminação do lençol freático.

Intensidade do volume de água por m² de construção

G4 CRE 2



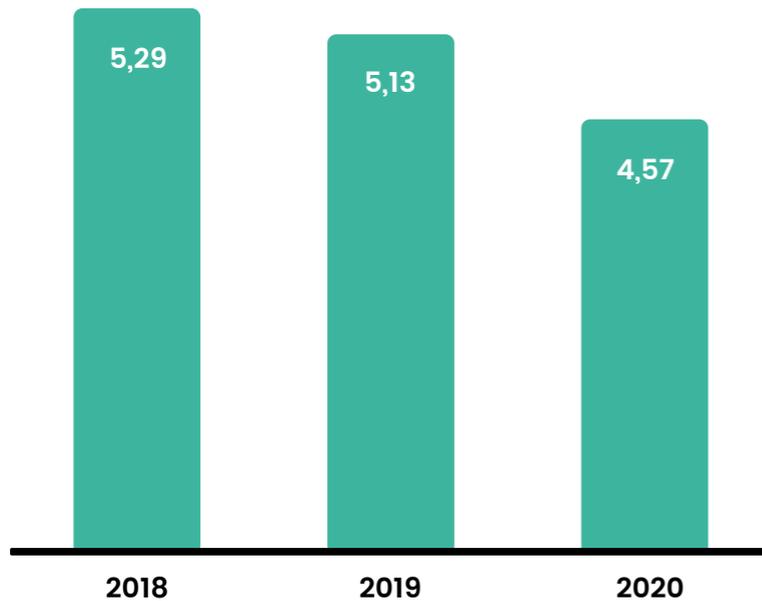
Para este cálculo, a **Plano & Plano** acompanha o consumo mensal de água nas obras em metros cúbicos, considerando a somatória do fornecimento pela concessionária, por caminhões pipa e eventuais galões. O indicador é lançado mensalmente no sistema Ecoplano para acompanhamento da equipe de Qualidade.

Energia

GRI 103-302 GRI 302-1 GRI 302-4

A **Plano & Plano** consumiu 1.346.582 kWh de energia elétrica em suas obras e 108.660 kWh nos escritórios em 2020. A Companhia apresentou redução no consumo de energia por área construída nos canteiros entre 2019 e 2020, conforme gráfico abaixo.

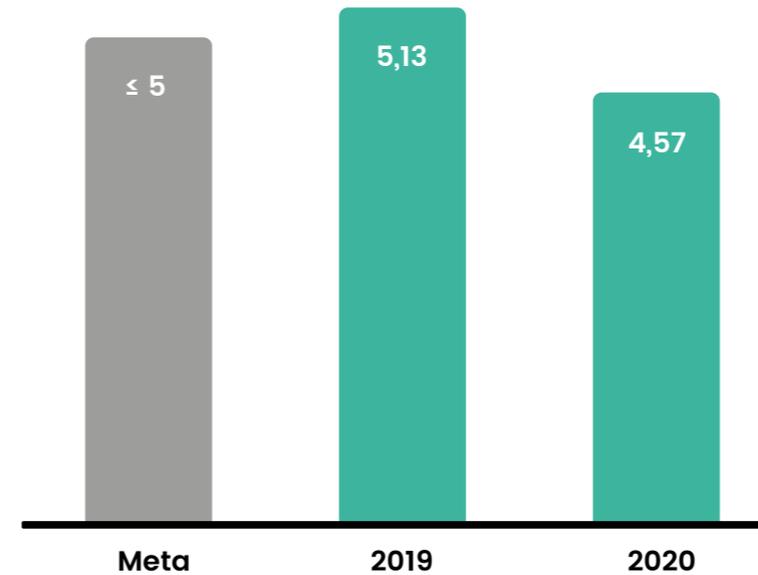
Consumo de energia nas obras kWh / m² construído



As metas definidas de redução de energia foram baseadas no histórico de consumo das obras da Companhia e levaram em consideração o modelo construtivo.

Intensidade energética na construção kWh / m²

GRI 302-3 G4 CRE 1



Este indicador é calculado por meio do acompanhamento do consumo mensal de energia nas obras, fornecida por concessionárias e por geradores. O consumo é lançado no sistema EcoPlano mensalmente e acompanhado pela equipe de Qualidade para correções, quando necessárias.

A **Plano & Plano** também adota medidas de economia de energia nos escritórios. Os servidores dispõem de *software* que desliga os computadores automaticamente quando não estão sendo usados, resultando na economia de energia consumida pelas 250 máquinas em rede.

No desenvolvimento dos projetos arquitetônicos dos empreendimentos é considerada a avaliação térmica e lumínica nas unidades, com foco no conforto e no bem-estar dos clientes, além da redução do consumo de recursos naturais. Dessa forma, os projetos contemplam sensores de presença, painéis solares e lâmpadas *led* nas áreas comuns, entre outras soluções.



Emissão de poluentes

A empresa ainda não faz a mensuração de suas emissões, que deve ser iniciada ao longo de 2021. No entanto, busca contribuir com a redução da emissão de carbono, dando preferência à contratação de colaboradores e fornecedores próximos às obras, para reduzir deslocamentos e, conseqüentemente, emissões dos veículos. Com as vendas digitais, metade dos negócios foram fechados sem visita às obras, contribuindo também para essa redução.

Crítérios para os fornecedores

GRI 102-9

Além das normas técnicas e trabalhistas, a **Plano & Plano** exige que fornecedores cumpram a legislação ambiental. A conformidade dos fornecedores é verificada por meio da solicitação de documentos, laudos e licenças que comprovem a legalidade do serviço de operação ou material fornecido.

No caso da cerâmica, é solicitada a licença de operação das jazidas. Este documento também é exigido para as usinas de concreto.

Para o fornecimento de madeira, é obrigatório o Documento de Origem Florestal (DOF), expedido pelo Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (IBAMA).

Sem papel

A **Plano & Plano** mantém o projeto Papel Zero desde 2019, pelo qual os processos de Recursos Humanos, contratos de compra e venda, entre outros documentos, passaram a ser assinados digitalmente. Ao longo de 2021, contratos e termos utilizados por outras áreas, além do departamento de Vendas, também serão digitalizados, proporcionando economia de tempo e de papel.

Nas obras e no escritório, o recebimento de notas fiscais para pagamento é digital, com a guarda *on-line* do documento fiscal, boletos, pedidos e aprovações. São efetuados, em média, dez mil pagamentos por mês. A digitalização evita a impressão de cinco folhas por processo.

A adoção da assinatura de contratos por meio digital também possibilitou a redução do consumo de cerca de 366 mil folhas de papel sulfite em 2020.

Saúde e segurança

GRI 103-403 GRI 403-1 GRI 403-3 GRI 403-6 GRI 403-8 GRI 403-9 G4 CRE 6

A gestão de Saúde e Segurança do Trabalho (SST) envolve todos os níveis hierárquicos da Companhia e parte do princípio da corresponsabilidade, em que todos os colaboradores são engajados a manter a saúde e a segurança em suas atividades. A Companhia segue procedimentos consolidados, como parte do sistema de gestão de processos.

A **Plano & Plano** mantém equipes específicas para essa gestão nas áreas corporativas e as Brigadas de Emergência nas obras. Cada empreendimento em construção tem o seu Plano de Atendimento a Emergências (PAE), para atender as ocorrências ambientais, incêndios e de primeiros socorros.

Em relação aos acidentes de trabalho nas obras, são utilizadas métricas definidas pelo Ministério do Trabalho – Taxa de Frequência (TF) e Taxa de Gravidade (TG) – e avaliadas de acordo com as diretrizes da ABRAIN. Em ambas, a **Plano & Plano** se encontra na melhor categoria: “Muito bom”.

Acidentes de trabalho*

		2020
Taxa de Frequência (TF)¹ Número de acidentes por milhão de horas-homem trabalhadas	Colaboradores	7,59
	Terceiros	7,14
Taxa de Gravidade (TG)² Número de dias perdidos nos acidentes por milhão de horas-homem trabalhadas	Colaboradores	156,34
	Terceiros	48,42

* ¹A Taxa de Frequência (TF) refere-se ao número de acidentes por milhão de HHT (horas-homem trabalhadas). ²A Taxa de Gravidade (TG) é o número de dias perdidos nos acidentes por milhão de HHT. As duas taxas consideram apenas acidentes com afastamentos de colaboradores próprios e terceiros. Não houve mortes em 2020.

Nos casos de acidentes de trabalho, incidentes de risco elevado ou quaisquer emergências nos canteiros de obras, a equipe deve seguir as instruções previstas no Plano de Atendimento Emergencial (PAE). Os Técnicos de Segurança do Trabalho geram o Relatório de Investigação de Acidentes (RIA), o Alerta de Segurança e o Relatório de Acidentes, que incluem o método de análise de causa para evitar novas ocorrências.

Pelo princípio da corresponsabilidade, todos os colaboradores são engajados a manter a saúde e a segurança no trabalho.

Mitigando riscos

GRI 403-2 GRI 403-7

A Segurança e Saúde do Trabalho da **Plano & Plano** envolvem práticas de rotina nos canteiros de obras. Os Técnicos de Segurança do Trabalho seguem um *check list* abrangendo a verificação de diversos itens, como máquinas, cremalheiras e equipamentos de combate a incêndio.

Realizam também o Diálogo Semanal de Segurança (DSS) e, com a pandemia de Covid-19, passaram a elaborar relatórios quinzenais sobre a prevenção à doença, com registros fotográficos das medidas para manter o distanciamento social nos refeitórios, vestiários, áreas de vivência e cremalheiras. A verificação do uso de máscaras e do álcool em gel é realizada diariamente.

A Companhia tem equipe composta por vinte Técnicos e um Engenheiro de Segurança do Trabalho, que faz verificação diária das obras. A checagem é fortalecida por auditorias internas mensais, realizada por equipe mais graduada, buscando maior eficácia no cumprimento das normas legais e corporativas.

As verificações englobam o uso dos EPIs, processos de produção, operação de máquinas, verificação de procedimentos internos, atendimento às legislações e normas técnicas, entre outras.

Mensalmente, são realizadas conferências nos alojamentos de colaboradores terceirizados, para verificação da conformidade das instalações, de acordo com normas vigentes, assim como as condições de higiene e de conforto. Em caso de eventual não conformidade, é corrigida imediatamente pelo responsável.

A cada dois meses, é divulgado o *ranking* de segurança do trabalho, com as notas das avaliações dos canteiros, resultado das vistorias realizadas por Técnicos e Engenheiro de Segurança do Trabalho. Baseada nos requisitos da Política de Qualidade, a Companhia busca aperfeiçoar de forma contínua os processos internos.



Capacitação permanente

GRI 403-5

A Companhia capacita a própria equipe para o atendimento de primeiros socorros. O Plano de Atendimento Emergencial (PAE) estabelece uma lista de procedimentos a serem tomados em caso de ocorrências. Os treinamentos de primeiros socorros e de brigada de incêndio são realizados anualmente. As capacitações também envolvem os terceirizados.

A Companhia, ainda, mantém parceria com o Serviço Nacional da Indústria (SENAI) para capacitações técnicas de diversos grupos operacionais, envolvendo prevenção a

acidentes e promoção da saúde, interrompidas temporariamente por conta da pandemia.

A **Plano & Plano** premia Mestres e Administrativos de Obras, Encarregados e Técnicos de Segurança a cada quatro meses, com base nos seguintes critérios: segurança no canteiro, qualidade, desempenho individual, retrabalho dos serviços e evolução da obra.

Treinamentos de Saúde e Segurança

Tipo de treinamento	Registro a ser utilizado	Definição
Treinamento de Integração	Registro de Treinamento de Prevenção de Acidentes	Deve ser realizado quando um colaborador terceirizado ou próprio ingressar à obra.
Treinamento Admissional	Registro de Treinamento de Prevenção de Acidentes	Deve ser realizado quando for contratado um colaborador pela construtora. Quando um colaborador é transferido de obra, o mesmo deve receber um novo treinamento admissional.
Treinamento Periódico	Registro de Treinamento de Prevenção de Acidentes	Treinamento de reciclagem a ser dado após um ano (para colaboradores próprios) dos treinamentos admissionais e periódicos e nos casos de o colaborador ter sofrido um acidente ou ser afastado devido à doença ocupacional (para colaboradores próprios e terceirizados).
Treinamento de Segurança de Mudança de Função	Registro de Treinamento de Prevenção de Acidentes	Deve ser realizado treinamento periódico quando um colaborador mudar de função, explicando todos os itens de segurança necessários ao novo cargo.
Treinamento de Máquinas e Equipamentos	Registro de Treinamento para Máquinas, Equipamentos e Ferramentas Rotativas	Deve ser realizado quando um colaborador da construtora for operar máquinas e equipamentos ou quando o técnico quiser aplicar um treinamento extra ao terceirizado
Treinamento do Comitê Interno de Segurança	Registro de Treinamento do Comitê Interno de Segurança Modelo de Certificado do Comitê Interno de Segurança - Membros Modelo de Certificado do Comitê Interno de Segurança/ Brigada de Emergência - Empresa	Deve ser realizado ao ser instalado o Comitê Interno de Segurança. Todos os registros devem ser realizados na instalação do Comitê/Brigada de Emergência. Apenas o Registro de Treinamento do Comitê Interno de Segurança/ Brigada de Emergência e Modelo de Certificado do Comitê Interno de Segurança - Membros devem ser realizados quando houver acréscimo de membro.
Treinamento de Brigada	Modelo de Certificado dos Membros da Brigada de Incêndio	Deve ser realizado ao ser instalada a Brigada de Incêndio e/ou quando houver acréscimo de membro.

Serviços de saúde do trabalho

GRI 403-3

O ambiente de trabalho e as práticas da **Plano & Plano** estão relacionadas à promoção da saúde dos colaboradores. Em todos os canteiros de obras há refeitórios, vestiários e banheiros.

Os colaboradores próprios e terceirizados passam por treinamentos de integração e na função, que abordam as responsabilidades e os cuidados inerentes à segurança do trabalho de cada atividade. O objetivo é assegurar a integridade dos trabalhadores e, dessa forma, contribuir com a qualidade de vida.

Os temas relacionados à saúde, higiene e segurança do trabalho são abordados no Diálogo Semanal de Segurança (DSS) e acompanhados diariamente pelos Encarregados, Mestres ou Engenheiros de Obras e Técnicos de Segurança do Trabalho nos canteiros.

Para o monitoramento da saúde dos colaboradores, a Companhia solicita exames e avaliações periódicas, realizados por fornecedor qualificado, conforme a matriz por função. Os exames também são exigidos para os colaboradores terceirizados das obras.

Todos os colaboradores, incluindo terceirizados, são obrigados a utilizar os EPIs necessários para a sua função. A **Plano & Plano** acompanha e monitora as condições e as trocas desses equipamentos.

Participação e comunicação

GRI 403-4

As normas da Companhia estabelecem a formação de Comitê Interno de Segurança e Brigadas de Emergência para as obras com menos de 70 colaboradores próprios. Os Técnicos de Segurança do Trabalho aplicam treinamento de 20 horas aos integrantes, com conteúdo programático previsto na norma regulamentadora - NR 05 do Ministério do Trabalho e Emprego, que dispõe sobre a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA). O Comitê Interno de Segurança é renovado a cada ano e se reúne mensalmente.

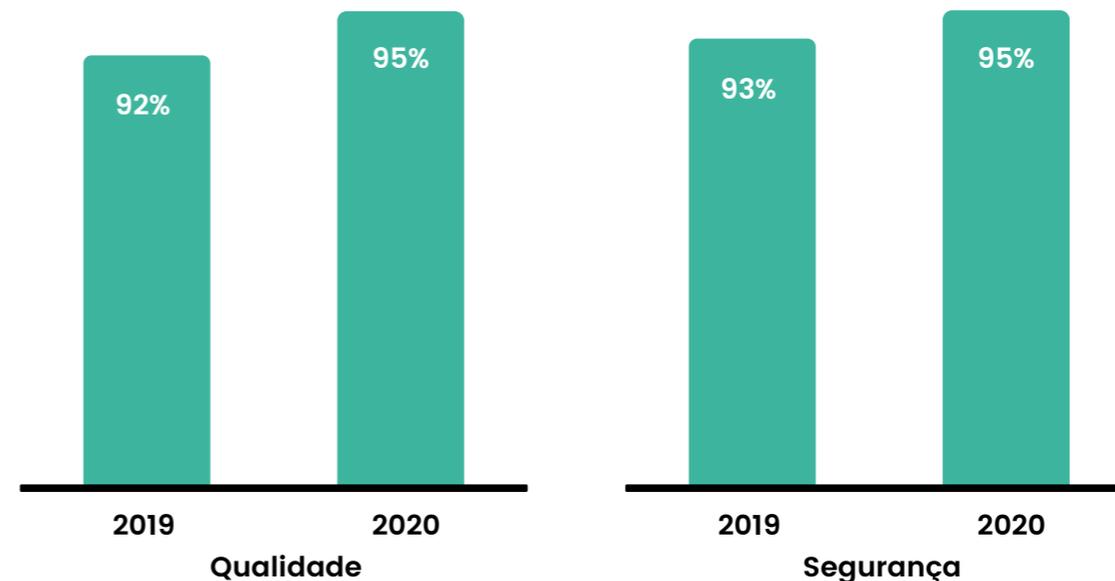
Sinaleiro

Engenheiros da Qualidade e Técnicos de Segurança do Trabalho fiscalizam as obras, verificando mensalmente cerca de 150 itens relacionados à qualidade, à saúde e à segurança do trabalho. As visitas são agendadas, uma vez que certos procedimentos não podem ser paralisados durante a construção.

A Companhia dispõe de um indicador, o Sinaleiro, que aponta o status dos sistemas de gestão de processos da qualidade, saúde e segurança nas obras. Atualizado a cada bimestre, funciona como um termômetro para averiguar como os canteiros de obra estão se adaptando e se moldando aos sistemas e às normas e leis pertinentes.

Em 2020, a empresa registrou média de 95% de conformidade em Qualidade e em Segurança, o que representou uma evolução sobre os índices de 2019, que tiveram a média de 92% em Qualidade e 93% em Segurança.

Índices de conformidade (média)



Índice GRI

Conteúdo GRI Standards GRI 102-55

GRI Standards	Divulgação	Página	Omissão	ODS
Perfil Organizacional				
GRI 102: Divulgações Gerais 2016	GRI 102-1	Nome da organização	13	
	GRI 102-2	Principais marcas, produtos e/ou serviços	18, 23	
	GRI 102-3	Localização da sede da organização	18	
	GRI 102-4	Local que atua	18	
	GRI 102-5	Natureza Jurídica	18	
	GRI 102-6	Mercados atendidos	18	11
	GRI 102-7	Porte da organização	18, 19	
	GRI 102-8	Empregados	18, 19, 33	8
	GRI 102-9	Cadeia de fornecedores	40, 50	
	GRI 102-10	Mudanças significativas na cadeia de fornecedores	-	Não houve
	GRI 102-11	Aplicação do Princípio de precaução	30	
	GRI 102-13	Participação em associações	41	
	Estratégia			
GRI 102: Divulgações Gerais 2016	GRI 102-14	Mensagem das lideranças	4, 5, 6, 7	
	GRI 102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades	4, 5, 6, 7, 31	
Ética e Integridade				
GRI 102: Divulgações Gerais 2016	GRI 102-16	Valores, princípios, normas e códigos de comportamento	28, 29	
	GRI 102-17	Mecanismos para orientações e preocupações referentes à ética	28, 29	16
Governança				
GRI 102: Divulgações Gerais 2016	GRI 102-18	Estrutura de governança	30	
	GRI 102-20	Responsabilidade de cargos e funções de nível executivo por tópicos econômicos, ambientais e sociais	30	
	GRI 102-21	Consulta aos <i>stakeholders</i> sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais	14	

Conteúdo GRI Standards GRI 102-55

GRI Standards	Divulgação	Página	Omissão	ODS	
GRI 102: Divulgações Gerais 2016	GRI 102-22	Composição do mais alto órgão de governança e comitês	30	5	
	GRI 102-23	Presidente do mais alto órgão de governança	30		
	GRI 102-26	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na definição de propósito, valores e estratégia	30		
	GRI 102-28	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	30		
	GRI 102-29	Identificação e gestão de impactos econômicos, ambientais e sociais	30		
	GRI 102-30	Eficácia dos processos de gestão de risco	30		
	GRI 102-31	Análise de tópicos econômicos, ambientais e sociais	30		
	GRI 102-32	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	30		
	GRI 102-35	Políticas de remuneração	33		
	GRI 102-36	Processos para determinação para remuneração	33		
	Engajamento com Stakeholders				
	GRI 102: Divulgações Gerais 2016	GRI 102-40	<i>Stakeholders</i> engajados pela organização	14, 33	
		GRI 102-41	Acordos de negociação coletiva	33	
GRI 102-42		Base usada para a identificação e seleção de <i>stakeholders</i>	14		
GRI 102-43		Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	14		
GRI 102-44	Principais preocupações e tópicos levantados	16			
Prática do Relato					
GRI 102: Divulgações Gerais 2016	GRI 102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	13		
	GRI 102-46	Definição de conteúdo do relatório e dos limites de tópicos	13, 14		
	GRI 102-47	Listas de tópicos materiais	16		

Conteúdo GRI Standards GRI 102-55

GRI Standards	Divulgação	Página	Omissão	ODS
GRI 102: Divulgações Gerais 2016	GRI 102-50	Período coberto pelo relatório	13	
	GRI 102-51	Data do relatório mais recente	13	
	GRI 102-52	Ciclo de edição de relatórios	13	
	GRI 102-53	Contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo	13	
	GRI 102-54	Abordagem do relato de acordo com os padrões GRI	13	
	GRI 102-55	Sumário de conteúdo GRI	55, 56, 57, 58	
GRI 102-56	Asseguração externa	-	Não houve	
TÓPICO MATERIAL : GESTÃO ECONÔMICA E FINANCEIRA				
Desempenho Econômico				
GRI 103: Forma de gestão 2016	GRI 103-1	Explicação sobre o tópico material e seus limites	16	
	GRI 103-2	Forma de gestão e seus componentes	22, 23	
	GRI 103-3	Avaliação dos tópicos de gestão	22	
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	GRI 201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	22	
	GRI 201-4	Apoio financeiro recebido do governo	-	Não houve
Presença no Mercado				
GRI 103: Forma de gestão 2016	GRI 103-1	Explicação sobre o tópico material e seus limites	16	
	GRI 103-2	Forma de gestão e seus componentes	30, 33	
	GRI 103-3	Avaliação dos tópicos de gestão	30, 33	
GRI 202: Presença no Mercado 2016	GRI 202-1	Proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local com discriminação por gênero	33	
	GRI 202-2	Proporção de membro da diretoria contratados na comunidade local	30, 31	
Práticas de Compra				
GRI 103: Forma de gestão 2016	GRI 103-1	Explicação sobre o tópico material e seus limites	16	
	GRI 103-2	Forma de gestão e seus componentes	40	
	GRI 103-3	Avaliação dos tópicos de gestão	40	
GRI 204: Práticas de Compra 2016	GRI 204-1	Proporção de gastos com fornecedores locais	40	8

Conteúdo GRI Standards GRI 102-55

GRI Standards	Divulgação	Página	Omissão	ODS
TÓPICO MATERIAL: GESTÃO AMBIENTAL				
Materiais				
GRI 103: Forma de gestão 2016	GRI 103-1	Explicação sobre o tópico material e seus limites	16	
	GRI 103-2	Forma de gestão e seus componentes	44, 45	
	GRI 103-3	Avaliação dos tópicos de gestão	44, 45	
GRI 301: Materiais 2016	GRI 301-1	Materiais utilizados, discriminados por peso ou volume	44, 45	
	GRI 301-2	Matérias-primas ou materiais reciclados utilizados	44	
Energia				
GRI 103: Forma de gestão 2016	GRI 103-1	Explicação sobre o tópico material e seus limites	16	
	GRI 103-2	Forma de gestão e seus componentes	49	
	GRI 103-3	Avaliação dos tópicos de gestão	49	
GRI 302 Energia 2016	GRI 302-1	Consumo de energia dentro da organização	49	
	GRI 302-3	Instensidade energética	49	
	GRI 302-4	Redução no consumo de energia	49	
G4 - Setorial	G4 CRE-1	Energia na construção	49	7
Água e Efluentes				
GRI 103: Forma de gestão 2016"	GRI 103-1	Explicação sobre o tópico material e seus limites	47, 48	
	GRI 103-2	Forma de gestão e seus componentes	47, 48	
	GRI 103-3	Avaliação dos tópicos de gestão	47, 48	
GRI 303: Águas e Efluentes 2018"	GRI 303-1	Interações com a água como um recurso compartilhado	47, 48	
	GRI 303-2	Gestão de impactos relacionados ao descarte de água	47, 48	
	GRI 303-3	Captação de água	47, 48	
	GRI 303-4	Descarte de água	47, 48	
	GRI 303-5	Consumo de água	47, 48	
G4 - Setorial	G4 CRE-2	Água na construção	48	6

Conteúdo GRI Standards GRI 102-55

GRI Standards	Divulgação	Página	Omissão	ODS
Resíduos				
GRI 103: Forma de gestão 2016	GRI 103-1	Explicação sobre o tópico material e seus limites	16	
	GRI 103-2	Forma de gestão e seus componentes	45, 46	
	GRI 103-3	Avaliação dos tópicos de gestão	45, 45	
GRI 306: Resíduos 2020	GRI 306-1	Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	45, 46	12
	GRI 306-2	Gestão de impactos significativos relacionados à resíduos	45, 46	11
GRI 306: Resíduos 2020	GRI 306-3	Resíduos gerados	45, 46	
	GRI 306-4	Resíduos não destinados para disposição final	45, 46	
	GRI 306-5	Resíduos destinados para disposição final	45	
Conformidade Ambiental				
GRI 103: Forma de gestão 2016	GRI 103-1	Explicação sobre o tópico material e seus limites	16	
	GRI 103-2	Forma de gestão e seus componentes	43	
	GRI 103-3	Avaliação dos tópicos de gestão	43	
GRI 307: Conformidade Ambiental 2016	GRI 307-1	Não conformidade com leis e regulamentos ambientais	-	Não houve
G4 - Setorial	G4 CRE 5	Terrenos remediados ou que precisam de remediação	57	Em 2020, não houve remediação de solo. Os terrenos em processo de remediação em 2021 e que aguardam o laudo final da Companhia Ambiental do Estado de São Paulo (CETESB) somam 22.402,2 m ²

Conteúdo GRI Standards GRI 102-55

GRI Standards	Divulgação	Página	Omissão	ODS
TÓPICO MATERIAL: GESTÃO DE PESSOAS				
Emprego				
GRI 103: Forma de gestão 2016	GRI 103-1	Explicação sobre o tópico material e seus limites	16	
	GRI 103-2	Forma de gestão e seus componentes	33	
	GRI 103-3	Avaliação dos tópicos de gestão	33	
GRI 401: Emprego 2016	GRI 401-1	Novas contratações e rotatividades de empregados	33	8
GRI 401: Emprego 2016	GRI 401-2	Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	33	
	GRI 401-3	Licença maternidade/paternidade	33	
Capacitação e Educação				
GRI 103: Forma de gestão 2016	GRI 103-1	Explicação sobre o tópico material e seus limites	16	
	GRI 103-2	Forma de gestão e seus componentes	33, 34, 35	
	GRI 103-3	Avaliação dos tópicos de gestão	33, 34, 35	
GRI 404: Capacitação e Educação 2016	GRI 404-1	Média de horas de treinamento por ano, por empregado	35	
	GRI 404-2	Programas para aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	35	
	GRI 404-3	Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	34	
Diversidade e igualdade de oportunidade				
GRI 103: Forma de gestão 2016	GRI 103-1	Explicação sobre o tópico material e seus limites	16	
	GRI 103-2	Forma de gestão e seus componentes	36	
	GRI 103-3	Avaliação dos tópicos de gestão	36	
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	GRI 405-1	Diversidade nos órgão de governança e empregados	37	5
	GRI 405-2	Razão matemática do salário e remuneração entre homens e mulheres	37	

Conteúdo GRI Standards GRI 102-55

GRI Standards	Divulgação	Página	Omissão	ODS
Não discriminação				
GRI 103: Forma de gestão 2016	GRI 103-1	Explicação sobre o tópico material e seus limites	16	
	GRI 103-2	Forma de gestão e seus componentes	36	
	GRI 103-3	Avaliação dos tópicos de gestão	36	
GRI 406: Não Discriminação 2016	GRI 406-1	Caso de discriminação e medidas corretivas tomadas	-	Não houve
TÓPICO MATERIAL: SAÚDE E SEGURANÇA				
Saúde e segurança do trabalho				
GRI 103: Forma de gestão 2016	GRI 103-1	Explicação sobre o tópico material e seus limites	16	
	GRI 103-2	Forma de gestão e seus componentes	51, 52, 53, 54	
	GRI 103-3	Avaliação dos tópicos de gestão	51, 52, 53, 54	
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	GRI 403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança de trabalho	51	
	GRI 403-2	Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	52	
	GRI 403-3	Serviço de saúde do trabalho	51, 54	8
	GRI 403-4	Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes à saúde e segurança do trabalho	53	
	GRI 403-5	Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	53	
	GRI 403-6	Promoção da saúde do trabalhador	51	
	GRI 403-7	Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	52	
	GRI 403-8	Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	51	
	GRI 403-9	Acidentes de trabalho	51	
	GRI 403-10	Doenças profissionais	-	Não houve

Conteúdo GRI Standards GRI 102-55

GRI Standards	Divulgação	Página	Omissão	ODS
G4 -Setorial	G4 CRE 6	Percentual da empresa que atua em conformidade com sistema de gestão de saúde e segurança reconhecido internacionalmente	51	
Saúde e segurança do consumidor				
GRI 103: Forma de gestão 2016	GRI 103-1	Explicação sobre o tópico material e seus limites	16	
	GRI 103-2	Forma de gestão e seus componentes	39	
	GRI 103-3	Avaliação dos tópicos de gestão	39	
GRI 416: Saúde e Segurança de Consumidor 2016	GRI 416-1	Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços	38, 39	
	GRI 416-2	Casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços	-	Não houve
G4 - Setorial	G4-CRE 8	Tipo e número de sistemas de certificação, classificação e rotulagem de sustentabilidade para novas construções, gestão, ocupação e desenvolvimento	25	11 e 12
Privacidade do cliente				
GRI 418: Privacidade do Cliente 2016"	GRI 418-1	Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	-	Não houve
TÓPICO MATERIAL: COMUNIDADES LOCAIS				
Comunidades locais				
GRI 103: Forma de gestão 2016	GRI 103-1	Explicação sobre o tópico material e seus limites	16	
	GRI 103-2	Forma de gestão e seus componentes	38	
	GRI 103-3	Avaliação dos tópicos de gestão	38	
GRI 413: Comunidades Locais 2016	GRI 413-1	Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	38	11
	GRI 413-2	Operações com impactos negativos significativos, reais e potenciais, nas comunidades locais	38	
G4 -Setorial	G4 CRE 7	Número de pessoas deslocadas ou removidas em razão de obras e construções	-	Não houve

Expediente

Coordenação Geral

Rodrigo Fairbanks von Uhlendorff
Diretor Presidente

Revisão de Conteúdo

João Luis Ramos Hopp
*Diretor Financeiro e
Diretor de Relações com Investidores*

Supervisão

Cristiane Hirota
Coordenadora de Sustentabilidade

Apoio

Ana Paula Piedade – André da Silva – Andreia Moura – Claudino Silva – Eduardo Cerri – Eduardo Marçola – Elmo Kanashiro – Fabio Shirasawa – Fabio Lorensetti – Flávia Araujo – Flávia Brandão – Flavia Luna – Gicela Cosin – Glauco Santos – Gustavo Oliveira – Henrique Garcia – Leonardo Araújo – Mauricio Aponi – Natali Santiago – Priscila Silva – Renata Juliani – Renée Silveira – Rogério Gherson – Simone Carvalho – Suenia Mendonça – Wevertonn Costa – Wilson Muniz

Consultoria

Ratio Inteligência em Sustentabilidade

Redação e revisão

Cármem Guaresemin
Nancy Campos

Design gráfico

Silvia Moreli

Imagens

Vistas aéreas, fachadas e fotos do banco de imagens **Plano & Plano**

Conheça mais:

