



 **PLANO & PLANO**

**2022**

Relatório de  
**Sustentabilidade**

# Sumário

## **Apresentação**

- 4 Mensagem do CEO
- 6 Mensagem do Conselho de Administração
- 8 Sobre o Relatório

## **Perfil Corporativo**

- 11 Atuação
- 14 O jeito **Plano & Plano** de ser
- 16 Posicionamento ESG
- 19 Modelo de Negócio
- 25 Vendas
- 27 Crescimento sustentável

## **Plano & Governança**

- 33 Estrutura de gestão
- 38 Transparência e compromisso
- 40 Código de conduta
- 41 Canal de denúncias
- 42 Gestão de riscos

## **Plano & Meio Ambiente**

- 46 Olhar consciente
- 47 Certificações
- 48 Água
- 51 Energia
- 53 Gestão de resíduos
- 55 Conformidade ambiental

## **Plano & Social**

- 60 Nossa gente
- 63 Evoluindo juntos
- 65 Nas obras
- 68 Garantia de direitos
- 69 Atendimento e qualidade
- 73 Fornecedores
- 74 Responsabilidade social

## **Anexos**

- 81 Complementos GRI
- 93 Índice GRI Standards

# Apresentação

- 4 Mensagem do CEO
- 6 Mensagem do Conselho de Administração
- 8 Sobre o Relatório





## APRESENTAÇÃO

Perfil Corporativo

Plano &  
GovernançaPlano &  
Meio Ambiente

Plano &amp; Social

Anexos

Créditos



4



# Mensagem do CEO

GRI 2-22 | GRI 2-28

Encerramos 2022 com a excelente marca de 27,4% de crescimento nas vendas líquidas (100% **Plano & Plano**)! Este crescimento todo vem acompanhado de melhorias contínuas nos processos, além de busca de inovação e eficiência nas operações, mitigando riscos do negócio.

Foi um ano recorde de vendas líquidas, e ter obtido esta marca em 2022 foi especialmente importante, dado o cenário desafiador com inflação em alta; desemprego elevado; incertezas frente às eleições presidenciais e, no início do ano, restrições impostas pela pandemia de Covid-19. Em um cenário adverso, com pressão externa gerada pela escassez de materiais e altas taxas de juros, fomos capazes de mergulhar em nossos processos e encontrar as oportunidades de melhoria. Remodelamos produtos, reduzimos custos, estruturamos equipe de vendas e investimos em novos processos informatizados na busca do ganho de rentabilidade.

Não obstante o crescimento resiliente e o resultado histórico, também havia um importante objetivo a ser alcançado em relação aos nossos compromissos nas pautas do ESG. Mirando estes avanços, criamos um comitê e grupos de trabalho subordinados a ele para cada um dos pilares, reunindo colaboradores voluntários que nos ajudaram a construir estratégias sólidas cujos resultados já começamos a colher

No aspecto social realizamos muitas ações ao longo de todo o ano. Com intuito de oferecer uma oportunidade de reforço na educação de nossos colaboradores, construímos uma sala de aula para lecionar matemática e português na obra no Portal Vila Prudente, na Zona Leste de São Paulo. Na mesma região, no nosso dia do Voluntariado, reformamos a quadra da Escola Estadual Stefan Zweig (apadrinhada por nós desde 2021) e realizamos um grande encontro com palestras de diferentes profissionais que compartilharam informações relevantes





## APRESENTAÇÃO

Perfil Corporativo

Plano &  
GovernançaPlano &  
Meio Ambiente

Plano &amp; Social

Anexos

Créditos



5



---

## Foi o ano de maior impacto das ações ESG na Companhia.

---

para auxiliar os alunos na escolha da carreira. E fomentamos a formação de novos profissionais com o projeto Capacitação e Inclusão, dentre muitas outras iniciativas que contaremos mais à frente neste relatório.

Na vertical ambiental, aplicamos em algumas de nossas obras diagnósticos de certificações ambientais: Aqua, que avalia o uso da água e da energia elétrica nas construções, e o bem-estar dos moradores e das comunidades no entorno; e EDGE (*Excellence in Design for Greater Efficiencies*), com um olhar para o desempenho dos edifícios, com foco em energia, água e materiais.

Investimos no estudo para obtenção do selo Procel Edificações, que identifica as classificações de eficiência energética do nosso produto, entendendo quais são os investimentos necessários para que possamos nos tornar mais eficientes nessa categoria. Conseguimos também o Selo Casa Azul + CAIXA em mais uma de nossas edificações, repetindo o feito de 2021.

A **Plano & Plano** teve ainda uma relevante participação na continuidade do projeto de criação da Calculadora de Consumo Energético e Emissões de Carbono (*CECarbon*) em parceria com o Sindicato da Construção Civil do Estado de São Paulo (SindusCon). Os estudos para desenvolvimento da ferramenta

tiveram início em 2020 e se prolongaram ao longo de 2022 para alcançar um modelo aplicável a todo o setor, permitindo dados mais consistentes para mitigação das emissões.

Nossas boas práticas de governança também avançaram com a conversão do Comitê de Auditoria em uma instância estatutária.

Na gestão de pessoas nos dedicamos a solucionar pontos de atenção identificados na pesquisa GPTW - *Great Place to Work* realizada em 2021, buscando aumentar a atração e engajamento dos colaboradores.

No atendimento ao cliente nos concentramos em elevar os padrões de atendimento e encantamento dos clientes em toda sua jornada conosco, cuja eficácia foi medida nas notas de NPS (*Net Promoter Score*). Conseguimos nos manter na classificação ótima na maior parte dos pontos de avaliação.

Foi um ano de consolidação e carregado de desafios e superações, o que eleva a nossa responsabilidade para 2023. A empresa está crescendo e estaremos atentos e prontos para nos antecipar às adversidades, com responsabilidade, transparência e respeito.

**Rodrigo Fairbanks von Uhlendorff**



# Mensagem do Conselho de Administração

GRI 2-22

O ano de 2022 foi marcado pelo nosso retorno às atividades presenciais e todos os desafios que enfrentamos ao reorganizar nossas dinâmicas no pós-pandemia, ao mesmo tempo em que fazíamos ajustar as engrenagens de nossa estrutura rumo aos objetivos de crescimento.

Todo este processo exigiu superação e trabalho coletivo, e com este comportamento atingimos nossos objetivos com excelência. A **Plano & Plano** deu sequência ao seu crescimento sustentado dos últimos anos e atingiu 27% de alta nas vendas líquidas ante 2021.

Esta evolução constante nos levou a uma taxa de crescimento anual composta nos últimos 5 anos de

37% para vendas líquidas e 29% para lançamentos. São números expressivos, conquistados com base em planejamento e entregas de alto nível.

Foi também o primeiro ano com contatos presenciais após o nosso IPO. Não conhecíamos pessoalmente muitos dos nossos acionistas e estreitar os laços com este público esteve em nossas prioridades.

Criamos oportunidades para encontros, como o **Plano & Plano Day**, um evento em que convidamos acionistas e gestores de fundos interessados em nossa Companhia, para conhecer todas as etapas do nosso processo construtivo no canteiro de obras e também os nossos pontos de vendas.





---

## 2022 exigiu superação e trabalho coletivo para nos mantermos fortes, competitivos e rentáveis, mas conseguimos com excelência.

---

Após a pandemia, vimos também um cenário em que a habitação ganhou mais relevância na vida dos brasileiros. O isolamento social e o trabalho no formato de *home office* fizeram com que as famílias colocassem a casa própria num lugar ainda mais prioritário e a **Plano & Plano**, por ser referência em seu segmento, soube aproveitar o contexto tanto no segmento econômico, quanto na classe média.

Falando dos produtos para a classe média, o atendimento a este público exige diversificação e ampliação da base de clientes, além da expansão geográfica da área de atuação. Desta forma, estamos atentos às suas evoluções e aos elementos de influência, como a taxa de juros elevada, fator que impactou de maneira relevante a economia brasileira ao longo de 2022.

Acreditamos que foi um ano extremamente desafiador, mas com resultados positivos para a **Plano & Plano**, preparando a Companhia para seguir crescendo e aumentando sua rentabilidade. Seguimos otimistas, com a certeza de que temos o que é preciso para continuar superando os desafios e colhendo frutos do trabalho consistente, eficiente e comprometido.

**Rodrigo Uchoa Luna**



## APRESENTAÇÃO

Perfil Corporativo

Plano &  
GovernançaPlano &  
Meio Ambiente

Plano &amp; Social

Anexos

Créditos



8



# Sobre o Relatório

GRI 2-4 | GRI 2-14 | GRI 2-25 | GRI 2-26 | GRI 2-29 | GRI 3-1 | GRI 3-2

Este relatório foi preparado de acordo com as Normas da Global Reporting Initiative (GRI) 2021, cuja metodologia propõe o aprofundamento nas informações referentes aos impactos da Companhia e a divulgação do desempenho da gestão para suas partes interessadas.

## Definição dos temas materiais

Em 2022, adotamos novo exercício para definir os temas materiais, em conformidade com as Normas GRI, o que possibilitou o endereçamento crítico e a identificação dos impactos do negócio e seus encaminhamentos de mitigação. Todo o percurso do trabalho despertou a consciência e o engajamento interno dos profissionais envolvidos na elaboração do relatório.

O processo seguiu quatro etapas que ajudou interpretar seus impactos significativos e relatar seus conteúdos. Incluindo aplicação de dinâmica interna com representantes das operações mais expressivas da empresa. Onde cada departamento relatou suas demandas e quais os principais desafios enfrentados durante o ano. A didática garantiu amplamente a participação, o diálogo aberto e transparente de todos. Paralelo a isso, os temas encontrados foram relacionados com as questões relevantes do setor e

assim, chegando a uma lista de treze opções de temas que impactam o negócio: resiliência no negócios, estrutura e regulação, conduta e comportamento, diálogo e participação, qualidade e segurança do cliente, comunidade local, diversidade e igualdade de oportunidades, relações de trabalho, treinamento e capacitação, saúde e segurança do trabalhador, conformidade ambiental, consumo e descarte e impacto ecológico.

Esta lista seguiu para avaliação e consolidação do Comitê ESG, sendo que, 5 temas foram mais votados para fundamentar o relato de sustentabilidade e de criação de valor. Eles forneceram subsídios importantes para a estruturação desse relato, para conexão com os indicadores de desempenho prioritários e são altamente relevantes para oxigenar a gestão e criar práticas.



Dúvidas, sugestões ou esclarecimentos sobre o conteúdo do Relatório de Sustentabilidade 2022 podem ser encaminhadas para: [esg@planoepiano.com.br](mailto:esg@planoepiano.com.br)





APRESENTAÇÃO

Perfil Corporativo

Plano &  
Governança

Plano &  
Meio Ambiente

Plano & Social

Anexos

Créditos



9



## Temas materiais

---



Clique nos impactos  
para saber mais

A organização do conteúdo mantém o foco sobre os temas materiais: como seus impactos são resolvidos e qual a consistência que denota tais soluções ou encaminhamentos. Adicionalmente, foram incluídos outros temas considerados complementares para divulgação nessa edição

# Perfil Corporativo

- 11 Atuação
- 14 O jeito **Plano & Plano** de ser
- 16 Posicionamento ESG
- 19 Modelo de Negócio
- 25 Vendas
- 27 Crescimento sustentável





Apresentação

PERFIL CORPORATIVO

Plano &  
GovernançaPlano &  
Meio Ambiente

Plano &amp; Social

Anexos

Créditos



# Atuação

GRI 2-1 | 3-3

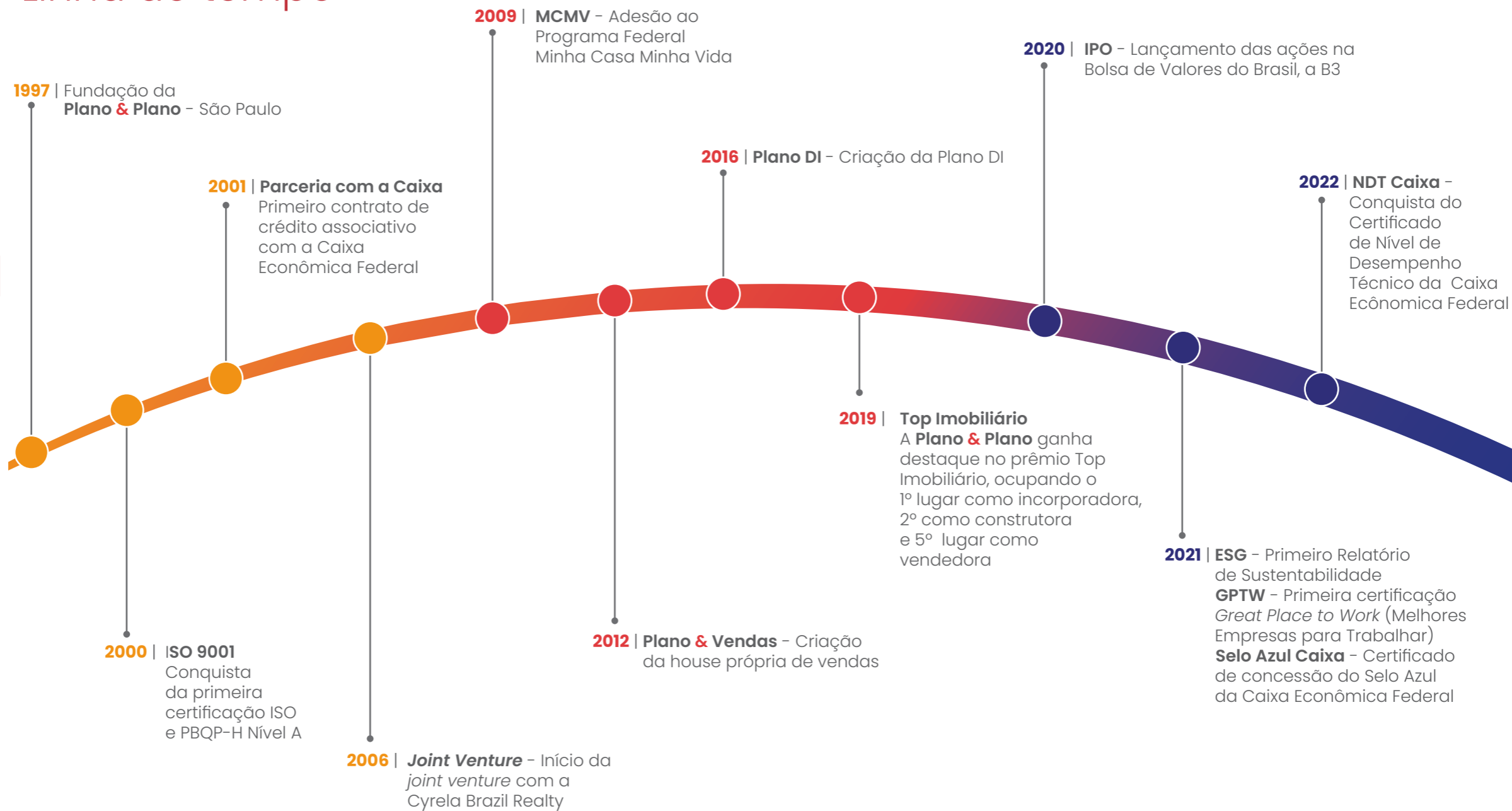
A **Plano & Plano** figura entre as maiores empresas de construção e incorporação do Brasil, ocupando papel de grande relevância no cenário paulistano. Nascida na década de 90, a empresa tem em sua trajetória anos de solidez e reputação construídas com base em entregas de alta qualidade.

Na última década, se consolidou como referência no mercado econômico com destaque para a consistente atuação no programa “Minha Casa Minha Vida”. Em 2022 foi responsável por 26% dos lançamentos nesta categoria na região metropolitana de São Paulo, área em que estão situados 97% dos empreendimentos da empresa. Desta forma a empresa contribui significativamente para a redução do déficit habitacional entre a população de baixa renda, parcela a qual pertencem 90% das pessoas afligidas por este problema social.

A **Plano & Plano** tem a consciência de que a moradia é fator determinante na qualidade de vida dos cidadãos e por isso tem o compromisso de entregar sempre um produto de alta qualidade, com um atendimento que torne a experiência de aquisição da casa própria um momento memorável.



# Linha do tempo



Legendas



Fundação e primeiros lançamentos e parceria com a Cyrela

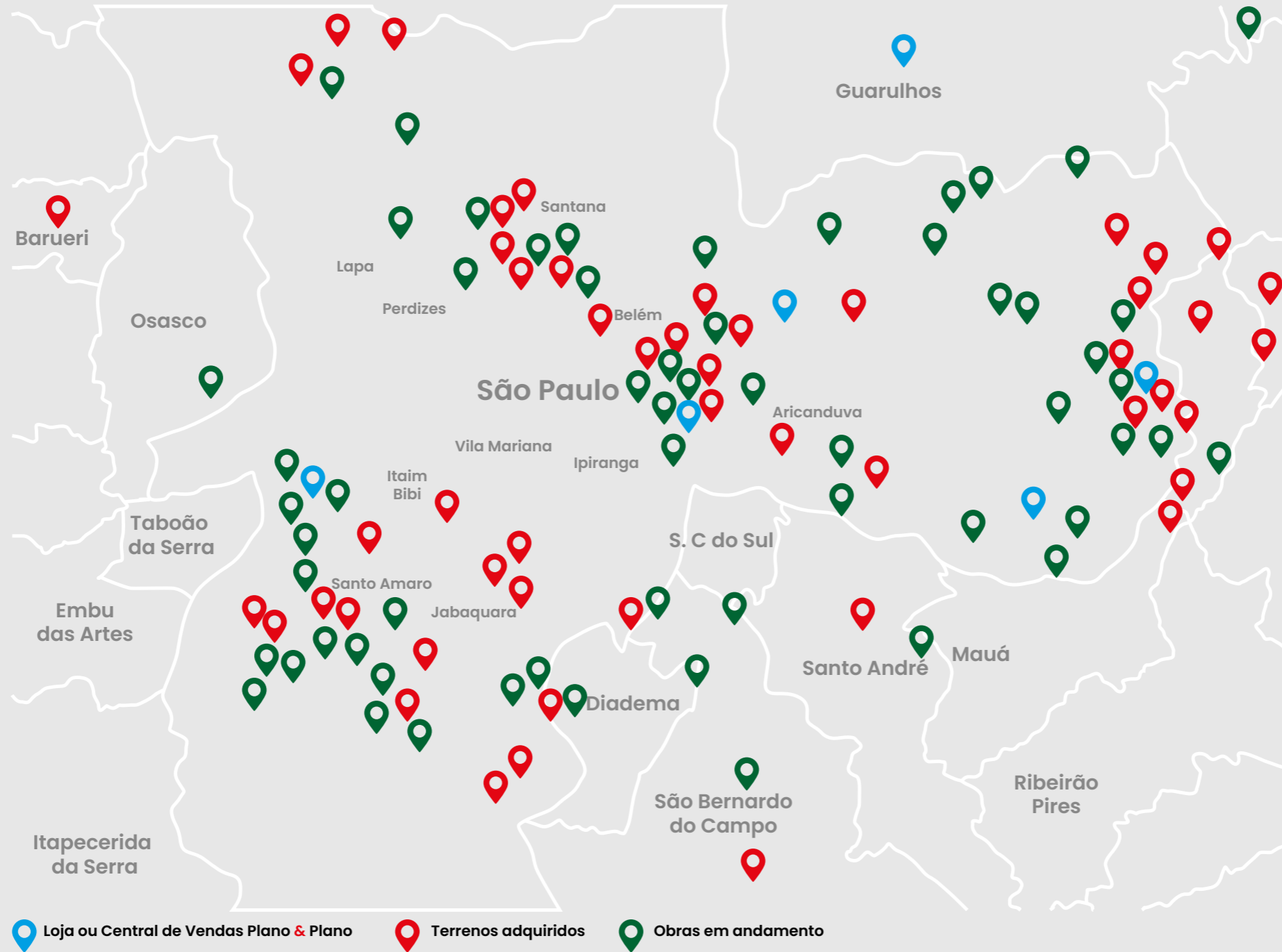


Expansão geográfica



Ciclo de crescimento

# Onde estamos





# O jeito **Plano & Plano** de ser...

## Nosso propósito

GRI 2-22

### Transformar

Transformar é concretizar sonhos.

É realizar planos e mais planos.

É trazer resiliência e humanidade pra mudar vidas.

### Atributos



#### Colaborativa

Acreditamos na força contida, na união, e por isso, o nosso trabalho é fruto de um espírito de parceria.

Fomentamos um ambiente de integração, para estimular não só o auxílio mútuo, como também a troca de ideias entre as pessoas.



#### Humana

Cultivamos relações fortes e duradouras com todos os nossos públicos, com base em valores sólidos de ética, responsabilidade e respeito.



#### Transparente

Somos claros, simples, acessíveis, sinceros e verdadeiros. Isso se reflete na forma como nos comunicamos, compartilhamos informações, conduzimos nossos processos e desenvolvemos nossos projetos.

# Prêmios e Certificações

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2022



Apresentação

PERFIL CORPORATIVO

Plano & Governança

Plano & Meio Ambiente

Plano & Social

Anexos

Créditos



15



## Premiação Top Imobiliário

O Estado de São Paulo

**3º Lugar** - Incorporadoras e construtoras

**6º Lugar** - Vendedoras



## Premiação Reclame Aqui

**6º Lugar** - no setor



## Valor 1000

**599ª** - posição geral



## Premiação Empresas Mais - Estadão

Ranking 1500 Empresas

**76ª Posição** - Inovação

**6º Lugar** - Ranking do setor



## Premiação Ranking da Engenharia Brasileira

Revista o Empreiteiro

**7º Lugar**



## Premiação Ranking Intec das 100 Maiores Construtoras

**14º Lugar** - categoria geral



## Época Negócios 360

**235ª** - posição geral



## Premiação as Melhores da Dinheiro

**317ª** - posição geral



## Melhores e Maiores

Exame

**352ª** - posição geral



# Posicionamento ESG

GRI 2-22 | 3-3

Os pilares do ESG estão entre os elementos norteadores em decisões da **Plano & Plano**.

A empresa tem se dedicado nos últimos anos a inserir este olhar em cada esfera de sua atuação e vem consolidando práticas de economia de recursos naturais, geração de impacto social positivo, ampliação de diálogo com a

comunidade, dentre outras a serem descritas com mais detalhes no decorrer deste relatório.

A preocupação com a sustentabilidade está cada vez mais interiorizada nos diferentes níveis da empresa, permeando desde as iniciativas dos colaboradores nas obras, até as decisões da Diretoria e do Conselho de Administração.



## Comitê ESG

GRI 2-9 | GRI 2-13

O Comitê ESG é uma iniciativa adotada pela **Plano & Plano** em 2022 e influenciou o cotidiano da Companhia durante todo o ano, provocando o olhar dos colaboradores e lideranças para as melhores práticas de governança, sociedade e meio ambiente e auxiliando no fortalecimento da cultura em sustentabilidade nas diferentes áreas da empresa.

Sua composição inclui cinco representantes de diferentes setores da empresa. Destaca-se a presença do diretor presidente e membro efetivo do Conselho de Administração, Rodrigo Fairbanks von Uhlendorff, o que confere relevância e influência às suas ações.

Composição do Comitê ESG:

- **Flávia Brandão** - Gerente de ESG  
(*Environmental, Social and Governance*)
- **Flávia Luna e Renata Juliani**  
Facilitadoras do eixo Social
- **Henrique Hildebrand Garcia**  
Facilitador do eixo de Governança
- **Rodrigo Fairbanks von Uhlendorff**  
Facilitador Geral do Comitê





# Compromissos

GRI 2-22 | 417-1

Para impulsionar as práticas do ESG, foram criados grupos de trabalho internos, os GTs. Cada grupo específico é formado por colaboradores que contribuem através de ações e iniciativas com as atividades e práticas relacionadas ao tema

ambiental, social e governança. Todas essas ações são apresentadas e analisadas pelo Comitê ESG que avalia se estão alinhados aos Compromissos ESG, criados para nortear as atividades da empresa e agrupados em três eixos de atuação, conforme descritos abaixo.

Com base nesses compromissos que estão relacionados aos temas materiais e aos objetivos considerados prioritários para a Companhia, foram realizadas ações focadas na construção de valor do ESG, que serão comentadas no decorrer deste relatório





Apresentação

PERFIL CORPORATIVO

Plano &  
Governança

Plano &  
Meio Ambiente

Plano & Social

Anexos

Créditos



18



Clique nos meses  
para navegar pela  
retrospectiva

# Retrospectiva ESG



Apresentação

PERFIL CORPORATIVO

Plano &  
GovernançaPlano &  
Meio Ambiente

Plano &amp; Social

Anexos

Créditos



19



# Modelo de Negócio

GRI 2-1 | 2-6 | 206-1 | 3-3

A **Plano & Plano** Desenvolvimento Imobiliário S.A., com sede à 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 venda.

## Incorporação

A aquisição de terrenos na **Plano & Plano** é realizada com ampla análise técnica e mercadológica. Cada compra é validada pelo Grupo de Estudo de Terrenos (GET), composto por profissionais de diferentes áreas da empresa responsáveis pelo desenvolvimento do produto, com apurado olhar de planejamento e gestão de custos, além de um profundo conhecimento do mercado imobiliário da região onde atua.

A seleção dos terrenos é realizada alinhada aos objetivos da Companhia de valor geral de vendas (VGV) e segmentos de atuação, e considera

sempre análises de mercado e inteligência de negócios por meio da utilização de dados de oferta e demanda por região, de aspectos técnicos, de zoneamento, de engenharia, financeiros e indicadores de rentabilidade dos empreendimentos estudados de forma preliminar.

Em 2022 destaca-se a aquisição de um terreno na cidade de Barueri, ação realizada com base na meta estratégica estabelecida de ampliar a atuação fora dos limites da região metropolitana de São Paulo.

Além da expansão do território, norteou

também as decisões de compra de terrenos, o objetivo da **Plano & Plano** de aumentar seu investimento em projetos fora do nicho econômico, com foco em clientes com patamares de renda um pouco mais elevados. Ambos os critérios foram adotados visando mitigar riscos identificados pela empresa, como a concorrência interna dentro do território da capital paulista e o impacto de fatores externos, como os juros e inflação elevados, no poder de compra das classes mais baixas.

No total, a empresa adquiriu 18 terrenos no ano, que, quando agregados aos adquiridos anteriormente, totalizam um

banco de terrenos de 1,2 milhões de metros quadrados, com potencial de vendas total de R\$ 11,9 bilhões, e lançou 22 empreendimentos, equivalente a R\$ 1.805 milhões em VGV (valor geral de vendas), 24% acima do resultado de 2021.

O estoque de terrenos está concentrado na região metropolitana de São Paulo, sendo 96% do número de terrenos e 93% do VGV (valor geral de vendas) potencial localizados no município de São Paulo.



# Construção

O processo de construção dos empreendimentos da **Plano & Plano** é baseado em técnicas de orçamento sólidas, rigoroso controle de custos e procedimentos bem estruturados e implantados, o que proporciona alto nível de eficiência da Companhia e na qualidade no produto.

Contribuindo com esse resultado, a empresa conta com parceiros de longa data. São fornecedores especializados que apoiam a empresa no fornecimento de serviços de arquitetura, estrutura, fundações, sistemas prediais hidráulicos e elétricos, paisagismo, dentre outras etapas inerentes aos projetos.

O relacionamento de vários anos com fornecedores de produtos e materiais contribui significativamente para a eficácia e consolidação dos processos existentes. São parceiros de renome, reconhecidos por excelência em suas atividades na construção civil, tais como: Thyssenkrupp, Deca/ Dexco,

Quartzolit/Saint-Gobain, Gerdau, Eliane Revestimentos Cerâmicos e empreiteiros especializados na produção efetiva no canteiro de obras. Esses fatores combinados, resultam em produtos e serviços que proporcionam alto índice de satisfação dos clientes.

A empresa conta também com um time qualificado e plural, responsável pelas atividades relacionadas à construção, que participa ativamente de todo o processo dentro da sua área de atuação, desde a identificação de deficiências até a implementação de estratégias relacionadas à melhoria contínua. São 749 colaboradores diretos e 2.021 indiretos distribuídos em diferentes áreas.

Ao final de 2022, o total de canteiros sob gestão da **Plano & Plano** era de 49 unidades, somando 19.370 unidades em construção.





Apresentação

PERFIL CORPORATIVO

Plano &  
GovernançaPlano &  
Meio Ambiente

Plano &amp; Social

Anexos

Créditos



21



## Tributos

GRI 207-1 | 207-2 | 3-3

A **Plano & Plano** Desenvolvimento Imobiliário S.A. apura impostos pelo regime de lucro real. Todas suas empresas controladas são consolidadas contabilmente pela Companhia e estão sob o regime de lucro real presumido, cuja alíquota é aplicada sobre sua receita bruta, ou pelo regime de lucro real caso sua receita do período ultrapasse o limite legal.

A área de Tributos apura mensalmente ou trimestralmente os impostos devidos de acordo com a legislação vigente, baseado nas demonstrações contábeis emitidas pela área de Contabilidade. Os registros são efetuados nos respectivos livros fiscais e recolhidos tempestivamente.

A apuração dos impostos a pagar também leva em consideração eventuais compensações que a Companhia ou suas subsidiárias tenham direito.

Todo este processo é revisado pela auditoria externa. O detalhamento dos impostos apurados e pagos constam das demonstrações financeiras publicadas trimestralmente pela **Plano & Plano** e estão disponíveis via site [ri.planoeplano.com.br](http://ri.planoeplano.com.br) na área “Central de Resultados” na aba “Informações Financeiras”.

Em 2022 a **Plano & Plano** e suas controladas honraram com todas suas obrigações tributárias não restando débitos frente ao Fisco.



Para acessar as demonstrações financeiras clique aqui

# Plano & Plano em números

GRI 2-7



destes 749 colaboradores diretos:



# Otimização de custos

GRI 417-1

O ano de 2022 trouxe um grande desafio para o setor de Engenharia da **Plano & Plano**: redução de custos. O cenário externo adverso, com taxas de juros elevadas e inflação crescente, pressionou o custo das obras e exigiu um grande esforço analítico para que fossem identificadas as oportunidades de economia, a fim de que a empresa não precisasse elevar de forma severa o preço do produto final ou prejudicar suas margens de lucro.

A **Plano & Plano** realizou um trabalho envolvendo os fornecedores e colaboradores para análise dos projetos em busca de possibilidade para otimização dos custos. O resultado foi a implementação de mudanças que proporcionaram economia sem impactar a qualidade do produto.

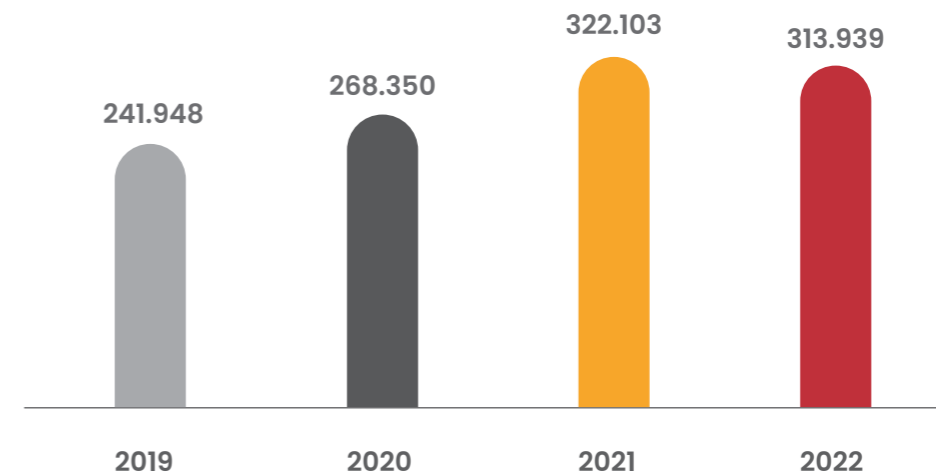
Alguns exemplos destas mudanças são:

- Otimização do acabamento das louças e metais;
- Redução da quantidade de granito utilizada em acabamento;
- Readequação de acabamentos, decorações e do paisagismo;

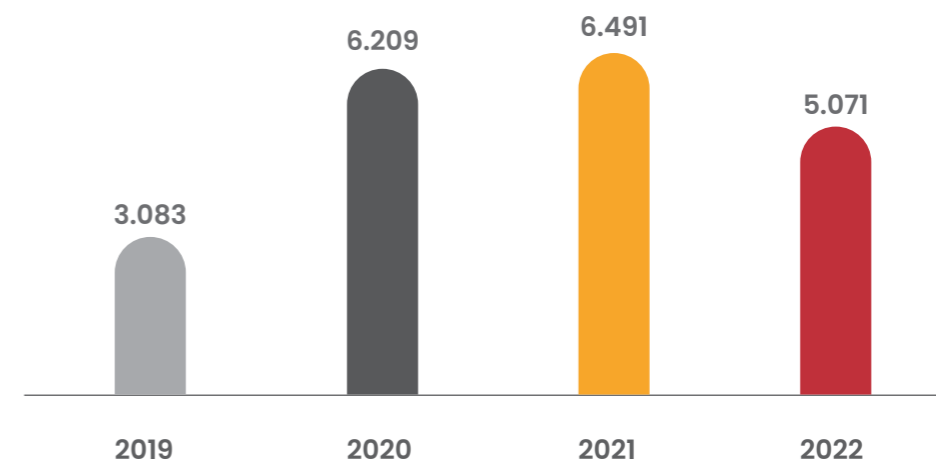
Após implementação destas diversas medidas, a **Plano & Plano** obteve êxito na redução do custo médio de suas obras, mantendo-o 4,14%\* abaixo do Índice Nacional de Custo da Construção (INCC) acumulado no ano.

A Companhia continua comprometida em direcionar esforços no sentido de promover evolução gradual e progressiva nas margens de custos.

M<sup>2</sup> construídos de Prefeitura



Unidades entregues



\*Fonte: FGV <https://portal.fgv.br/noticias/incc-m-dezembro-2022>



# Suprimentos

GRI 3-3

O Departamento de Suprimentos da **Plano & Plano** opera de forma centralizada, sempre objetivando a contratação de materiais, serviços, equipamentos e seguros para execução das obras com otimização de custo, qualidade e prazo.

Sendo parte da divisão de Engenharia, o Departamento de Suprimentos é composto por um corpo técnico que realiza a atividade completa de *procurement*: planejamento

do fornecimento, com análises de demandas e prazos, levantamento de quantidades, estabelecimento do escopo a ser contratado, elaboração de quadros de concorrência, identificação de fornecedores, estabelecimento e desenvolvimento de parcerias, negociação de valores, contratação com procedimentos de formalização e atendimentos às demandas das obras.

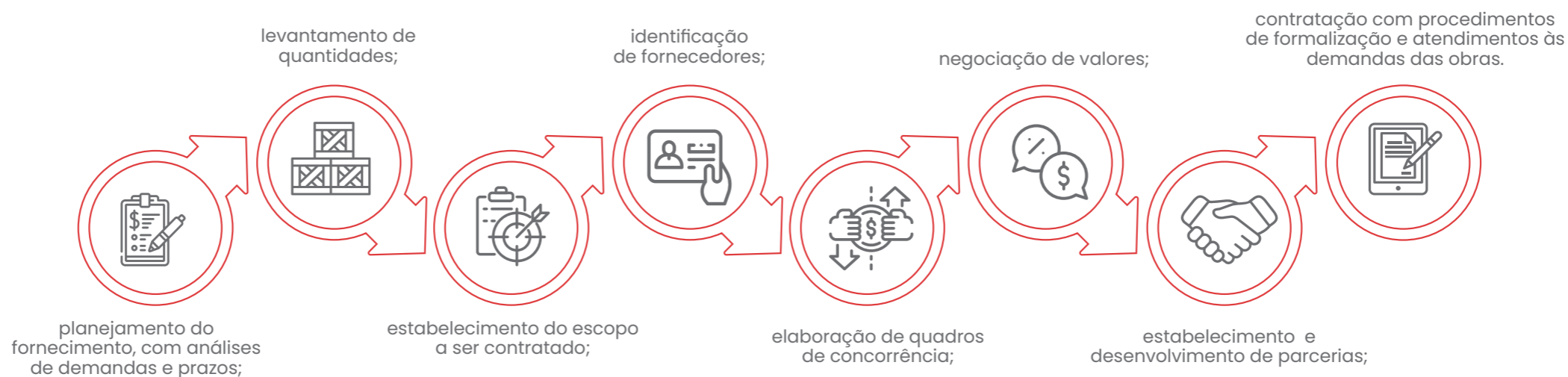
Destaca-se como diretriz do departamento a otimização das

contratações em um regime centralizado com foco em parcerias de longo prazo. Os objetivos têm sido alcançados com retorno máximo às obras e aos acionistas selecionando os fornecedores de melhor qualidade, custo e prazo. Os fornecedores selecionados estão presentes nas mais diversas localidades do país e são desde pequenas empresas até grandes conglomerados multinacionais.



**+1 mil**  
fornecedores ativos

## Fluxo de atividades







Em 2022



**4.494**  
corretores  
associados



**27,4%**  
de aumento nas  
vendas líquidas

# Vendas

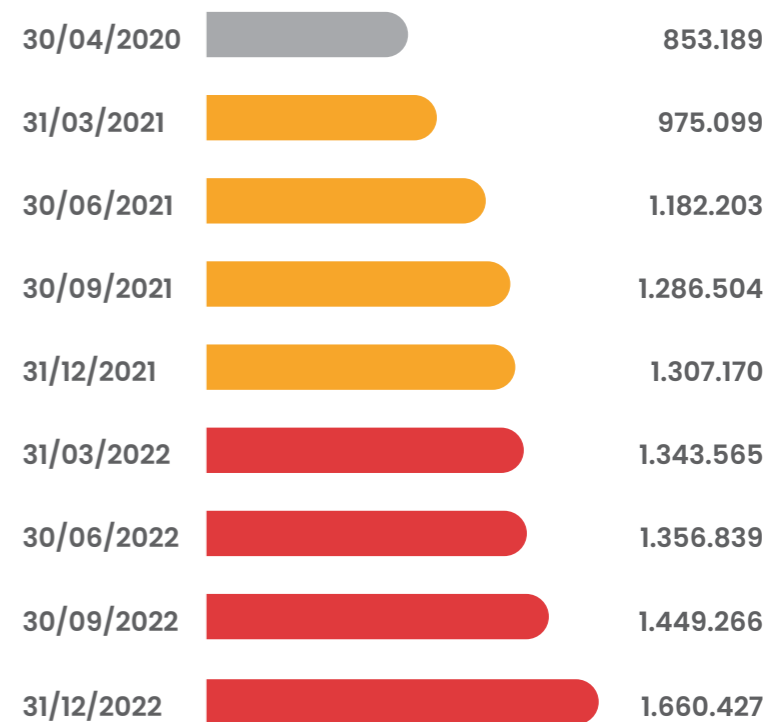
A comercialização dos produtos da **Plano & Plano** é 100% gerenciada por equipe própria em sua subsidiária **Plano & Vendas** Consultoria de Imóveis Ltda., que conta com uma equipe de 4.494 corretores associados, responsáveis por cerca de 70 a 75% do volume de vendas, além do apoio de imobiliárias terceirizadas que vendem 25 a 30% das unidades. A remuneração destes corretores e das imobiliárias é variável e está atrelada ao desempenho de vendas.

No acumulado do ano, as vendas líquidas somaram R\$ 1.690,1 milhões, representando um crescimento de 27,4% em relação ao acumulado no mesmo período de 2021 (R\$ 1.327,1 milhões).

Quanto ao preço médio das unidades comercializadas, no acumulado do ano, o valor foi de R\$ 196,9 mil, um crescimento de 7,7% em comparação com os R\$ 182,7 mil do mesmo período de 2021.

A Companhia obteve um crescimento sustentável e constante de suas vendas líquidas ao longo dos últimos períodos. Ao analisarmos as vendas líquidas dos últimos doze meses desde 31/12/2020, a Companhia cresceu a uma taxa composta de 8,68% ao trimestre ou 39,50% ao ano, acumulando 94,6% no período de 8 trimestres.

Vendas líquidas acumuladas dos últimos doze meses (UDM) \_\_\_\_\_ em R\$ mi



# Multicanalidade

Para impulsionar as vendas, a **Plano & Plano** disponibiliza uma abordagem multicanal, oferecendo alternativas de relacionamento online e físico com os clientes, incluindo o relacionamento com grandes corretoras de São Paulo e imobiliárias de bairro.

As plataformas *online* oferecem conteúdos completos sobre os produtos e opções de financiamento para os clientes. A publicidade e propaganda nas mídias digitais, por sua vez, atrai interessados nos produtos, que acessam as plataformas online e agendam visitas aos diferentes pontos de vendas para atendimento diretamente com a equipe.

**Plataforma de venda robustas apoiada por uma rede de corretores associados, parcerias com grandes corretores independentes e corretores regionais.**

Vendas da Plano & Plano em %



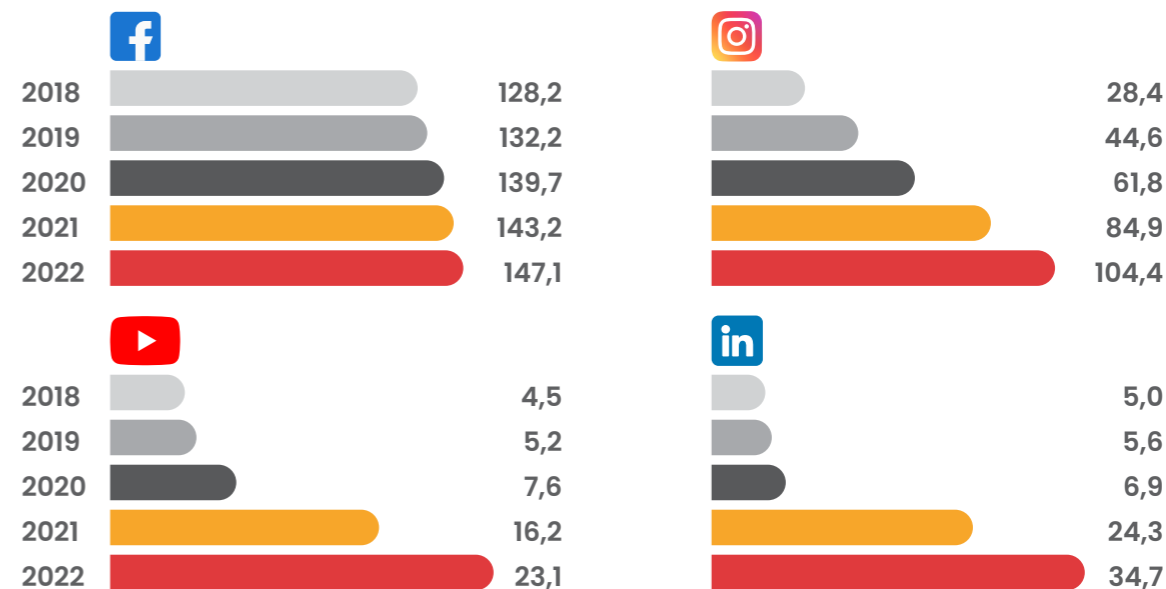
Plano & Vendas / Plano & House  
Corretores associados Plano & Plano

Imobiliárias Regionais / Grandes  
Corretoras de São Paulo

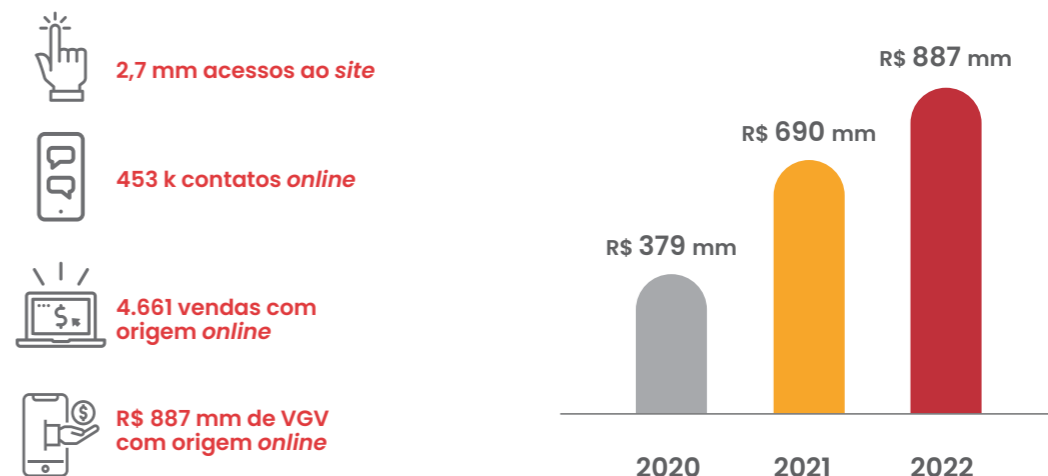


Canal digital: apoiando clientes e corretores de imóveis nas interações físicas.

Presença nas redes sociais em milhares de pessoas



Vendas com origem online





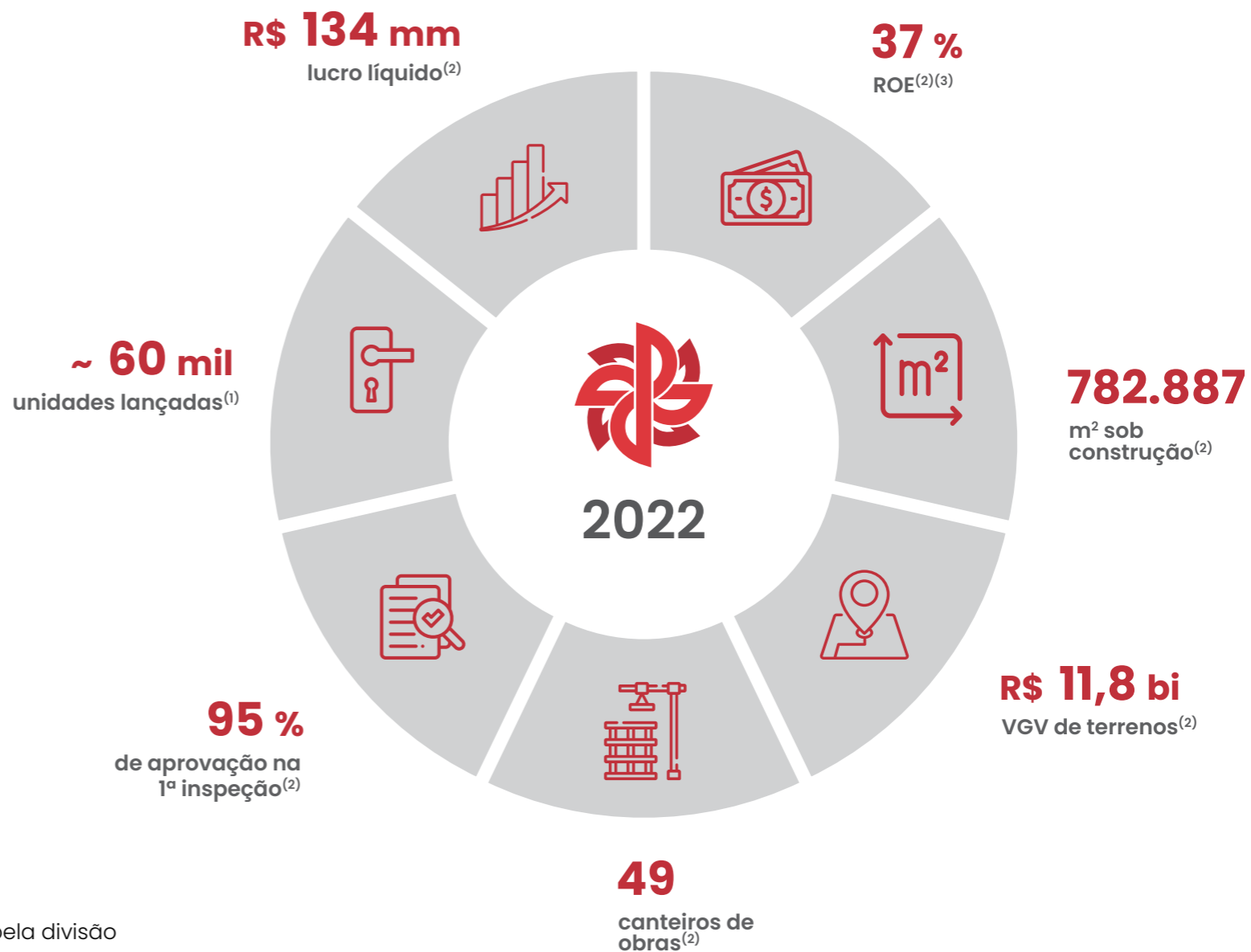
# Crescimento sustentável

A **Plano & Plano** apresenta crescimento de vendas líquidas sustentável desde 2017, sempre na casa dos dois dígitos. Em 2022 esta alta foi de 27% acima do acumulado de 2021, totalizando R\$ 1.690 milhões de vendas líquidas e 8.585 unidades vendidas.

Os números positivos são resultado da alta qualidade do produto que foi concebido e precificado de maneira adequada ao público alvo da respectiva região, aliados ao atendimento de excelência e um esforço de *marketing*, com forte presença digital. Em 2022, 4.661 unidades foram vendidas provenientes de *leads* obtidos *online*, um crescimento de 29% ante 2021.

<sup>(1)</sup> de 2006 a 2022; <sup>(2)</sup> 31/12/202

<sup>(3)</sup> Retorno sobre Patrimônio Líquido (ROE) é calculado pela divisão do lucro líquido pelo patrimônio líquido da empresa.





Apresentação

PERFIL CORPORATIVO

Plano &  
Governança

Plano &  
Meio Ambiente

Plano & Social

Anexos

Créditos



28



# Tecnologia em constante evolução

GRI 3-3 | 416-1

## Metodologia BIM

Visando aprimorar seus processos e ter dados de monitoramento mais qualificados, a **Plano & Plano** está investindo na implantação da metodologia BIM (*Building Information Modeling*), aplicada por meio de uma ferramenta que agrega e faz a gestão de todas as informações de uma obra, desde o levantamento topográfico dos terrenos, até o planejamento, as características dos materiais utilizados e qualquer dado relativo ao seu processo.

Com base na gestão desses dados a empresa consegue padronizar seus projetos, torná-los mais eficientes e acelerar seus prazos de entrega.

Em 2022 o uso da ferramenta foi expandido para as áreas de orçamento, planejamento e suprimentos, facilitando o acesso a informações e reduzindo o retrabalho e o desperdício de materiais.

## Sistema de repasses

O repasse é o momento em que a Companhia conduz o financiamento de uma unidade junto à instituição bancária e, em 2022, a empresa investiu no desenvolvimento de um novo sistema para atender esta fase da jornada do cliente.

Para a implantação do novo sistema, todo o processo foi revisto. No novo modelo, tornou-se possível o controle e a distribuição automática de tarefas entre as equipes envolvidas. Também passou a permitir trabalhos simultâneos entre áreas, sendo viabilizado a todos o abastecimento do sistema com as informações pertinentes às suas atividades.

A visualização dos dados e a possibilidade de movimentação dos *status* dos processos através de sistema de gestão, proporcionou agilidade e praticidade para o dia a dia do usuário final.

O novo sistema foi desenvolvido com base em premissas parametrizáveis de modo que acompanhe as futuras mudanças da Companhia, tornando ágil a adequação futura a qualquer nova mudança que possa ocorrer.

Além disso diversas etapas da área do Repasse foram automatizadas, tais como aprovação da confissão de dívida, preenchimento automático de formulários e disparo de *link* automático para o cliente com opções de data para agendamento de entrevista.

Todo este trabalho de revisão e melhorias, garantem o padrão de qualidade e atendimento da empresa, evitando pendências com o cliente, trazendo flexibilidade e rapidez, além da segurança dos dados, pois não há a necessidade de manuseio entre áreas.





## Data Lake e Business Intelligence (BI)

Em outubro de 2022 teve início a implantação do *Data Lake* que permite a integração de dados de diferentes setores e plataformas, possibilitando análises integradas, além de maior segurança no trânsito da informação entre setores. Ao final do ano, o *software* já armazenava dados de *marketing* e vendas.

O *Data Lake* também proporcionou a implantação do BI para estes departamentos, mostrando visões importantes do comportamento dos *leads* e clientes.

## Link de pagamento de ato

No momento da compra do imóvel, o cliente precisa realizar o pagamento de um valor usualmente denominado ATO. Para facilitar esta etapa do processo, a empresa implementou uma funcionalidade que dispara automaticamente, um *e-mail* e SMS para o cliente com *link* único por compra. Este endereço possibilita ao cliente, escolher a forma de pagamento desejada entre as opções de cartão de crédito, boleto ou PIX.

Esta nova funcionalidade tornou a baixa automática para os pagamentos via Cartão de Crédito e PIX, acontecendo

a cada hora, e para os pagamentos via boleto bancário, no próximo dia útil.

O cliente também passou a ter a possibilidade de pagar o boleto em qualquer instituição financeira já no momento da emissão (antes era possível pagar apenas no próximo dia útil).

Todas estas melhorias trouxeram grande confiabilidade para o cliente, o time de vendas e o financeiro, e proporcionou uma redução do número de desistências e mais agilidade e segurança no processo de desembolso das unidades.

## Sucesso na implantação do SAP

Foi concluído em novembro de 2022, sem nenhuma intercorrência grave, o processo de migração do sistema de gestão empresarial SAP ECC para o SAP S/4 HANA (*High-performance Analytic Appliance*). O *software* proporciona mais agilidade e produtividade nos processos administrativos e contábeis, pois apresenta tempo de resposta mais ágil e melhor desempenho para processar grandes volumes de dados simultaneamente.

A navegação mais intuitiva e a *interface* de usuário moderna e amigável do SAP S/4HANA tornam os fluxos de trabalho mais eficientes e simplificam os processos de negócios. Essa atualização tecnológica é um grande passo para a empresa, que agora pode se beneficiar da mais recente inovação disponível no mercado. A mudança representa um investimento estratégico no futuro do negócio e uma demonstração do compromisso da empresa em fornecer um ambiente de trabalho de ponta para seus colaboradores.

**Investimentos estratégicos no futuro do negócio e em fornecer ambiente de trabalho de ponta para os colaboradores.**



Apresentação

PERFIL CORPORATIVO

Plano & Governança

Plano & Meio Ambiente

Plano & Social

Anexos

Créditos



30



# Segurança da informação

GRI 3-3 | 416-1 | 418-1

A **Plano & Plano** segue em constante atualização de seus mecanismos de segurança da informação, seja com base em inovações tecnológicas, ou com ações de acultramento. Em 2022 foram adotadas as seguintes ações:

## Treinamentos de segurança e teste de phishing

Um golpe do *phishing* consiste em enviar mensagens que induzam os usuários a clicar em *links* maliciosos e fornecer informações em ambientes que acreditam ser de instituições de sua confiança, mas não são.

Para conscientizar e orientar os colaboradores, periodicamente a **Plano & Plano** envia *e-mails* teste nestes moldes. Aqueles que por ventura vierem a clicar em algum *link* são encaminhados para uma página

informativa sobre os riscos deste comportamento, bem como estratégias para identificar este tipo de golpe. Em caso de reincidência, o gestor é acionado para uma orientação direta do colaborador.

Em 2022 foram feitas seis campanhas com disparos de teste para toda a Companhia. Iniciamos com campanhas com nível de dificuldade de identificação do *phishing* mais baixo, de forma a incentivar a cultura de conscientização a todos os colaboradores.

Paralelamente, também foram realizados quatro treinamentos online sobre diversos temas relacionados à segurança da informação, com participação média de 93% dos colaboradores da Companhia.

## Proteção de dados

A **Plano & Plano** implementou a ferramenta DLP (*Data Loss Prevention*), que baseado em regras pré-determinadas, monitora o tráfego das informações, podendo emitir alertas ou mesmo bloquear a circulação de dados considerados sigilosos.

O monitoramento abrange *e-mails*, impressões, envio de arquivos pela rede, dentre outros trânsitos, incluindo tráfego interno entre os departamentos e envio à terceiros.



93%

dos colaboradores receberam treinamento relacionado a segurança da informação



## LGPD

GRI 3-3

A adequação dos processos da **Plano & Plano** à LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) iniciou-se ao final de 2019 e, em 2022, a Companhia já estava atendendo integralmente à legislação. No exercício da função de DPO, *Data Protection Officer*, a empresa conta com o apoio de uma consultoria externa, a qual interage de forma rotineira com o Grupo de Trabalho intersetorial estabelecido para coordenação do tema.

Em razão da natureza de seu negócio, onde a intermediação é atividade exclusiva de corretor de imóveis, a **Plano & Plano** enfrenta desafios característicos do mercado que atua.

A intermediação ocorre de várias formas, dentre elas a “oferta ativa”, que consiste em um contato direto do corretor autônomo com titular de dados que tenha manifestado interesse nos produtos da **Plano & Plano**. A manifestação realizada por meio dos canais de comunicação da empresa é considerada como concordância em receber o contato do corretor para obter mais informações.

Quando o titular de dados decide que não deseja mais receber contatos da **Plano & Plano**, seja por *e-mail*, telefone ou mensagens de aplicativos, e solicita a exclusão dos seus dados da nossa base através do nosso portal, a **Plano & Plano** realiza todos os procedimentos de exclusão dessas informações dos seus sistemas internos.

Com o objetivo de tornar mais eficaz esse procedimento em 2022, a Companhia implementou um processo interno voltado para esse tipo de solicitação de descadastramento, abrangendo não somente os sistemas internos, mas também uma atuação junto aos corretores autônomos e suas lideranças.

A LGPD é um tema presente nos treinamentos contínuos, o que possibilita a disseminação dessa cultura em todos os setores da Companhia.

Em 2022 a empresa não teve nenhuma ocorrência relevante sobre LGPD.





**PLANO &**  
**Governança**

- 33 Estrutura de gestão
- 38 Transparência e compromisso
- 40 Código de conduta
- 41 Canal de denúncias
- 42 Gestão de riscos







Apresentação

Perfil Corporativo

PLANO &  
GOVERNANÇAPlano &  
Meio Ambiente

Plano &amp; Social

Anexos

Créditos



33



# Estrutura de **gestão**

GRI 2-9 | 2-10 | 2-12

A **Plano & Plano** empreende esforços contínuos no aprimoramento de seus modelos de governança, priorizando o diálogo, a transparência e a participação junto a todos os seus *stakeholders* internos e externos.

O Conselho de Administração é o guardião das boas práticas de governança. A Companhia contou também com um Comitê ESG em 2022 e vários grupos de trabalho (GTs): Social, Terrenos, Clientes, dentre outros úteis ao crescimento do negócio.

O informe de governança com todas as normas e condutas da Companhia está disponível em seu site de relação com investidores e foi atualizado em julho de 2022.



Para acessar o  
informe de governança  
clique aqui



## Novo Mercado

Desde setembro de 2020 a **Plano & Plano** Desenvolvimento Imobiliário S.A. está listada no Novo Mercado da B3 sob o símbolo "PLPL3". Como parte do Novo Mercado, a Companhia somente emite ações ordinárias. As ações ordinárias da **Plano & Plano** Desenvolvimento Imobiliário S.A. 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. Todas as ações da Companhia são mantidas em conta de depósito, em nome de seus titulares, em instituição depositária autorizada pela Comissão de Valores Mobiliários ("CVM").



# Conselho de Administração

GRI 2-11 | 2-18 | 2-19 | 2-20 | 2-24

O Conselho de Administração compõe, juntamente ao Comitê de Auditoria, as instâncias guardiãs da governança da **Plano & Plano**. É atribuição direta do Conselho:

- definir as estratégias de negócios, considerando os impactos das atividades da Companhia na sociedade e no meio ambiente, visando a perenidade da Companhia e a criação de valor ao longo prazo;
- avaliar periodicamente a exposição da Companhia a riscos e a eficácia dos sistemas de gerenciamento de riscos, dos controles internos e do sistema de integridade/conformidade (*compliance*) e aprovar uma política de gestão de riscos compatível com as estratégias de negócios;
- definir os valores e princípios éticos da Companhia e zelar pela manutenção da transparência do emissor no relacionamento com todas as partes interessadas;
- rever anualmente o sistema de governança corporativa, visando aprimorá-lo.

O Conselho de Administração e o Comitê de Auditoria possuem mandatos de um ano e seus membros podem ser reconduzidos. 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 remuneração dos membros do Conselho de Administração deve ser proporcional às atribuições, responsabilidades e demanda de tempo. Não há remuneração baseada em participação em reuniões.

O conselho de Administração da Companhia não recebe remuneração variável. A indicação, a remuneração e a avaliação dos membros do Conselho de Administração, do Comitê de Auditoria e da Diretoria Executiva estão previstas, respectivamente, nas Políticas de Indicação, de Remuneração da Administração e de Avaliação de Desempenho da Companhia.

## Composição

Rodrigo Uchoa Luna	Presidente
Efraim Schmucl Horn	Vice-Presidente
Luís Henrique Cals de Beauclair Guimarães	Membro Independente
Mônica Pires da Silva	Membro Independente
Miguel Maia Mickelberg	Membro Efetivo
Rodrigo Fairbanks von Uhlendorff	Membro Efetivo



Apresentação

Perfil Corporativo

PLANO &  
GOVERNANÇAPlano &  
Meio Ambiente

Plano &amp; Social

Anexos

Créditos



35



## Comitê de auditoria

O Comitê de Auditoria, órgão de assessoramento vinculado ao Conselho de Administração, conta com três membros independentes, sendo o seu coordenador um membro independente do Conselho de Administração, com atuação direta nos temas de auditoria independente e interna, relacionamento com clientes, ESG, mapa de riscos, demonstrações contábeis e informações

financeiras, dentre outros. Em conjunto com a Diretoria Executiva, essa estrutura contribui para o fortalecimento da gestão estratégica da Companhia.

Em 2022, o Comitê de Auditoria passou a ser estatutário e houve o fortalecimento da área de Auditoria Interna, que avalia a eficácia do processo de gerenciamento de riscos adotado pela Companhia.

### Composição

Mônica Pires da Silva

Coordenadora | Membro Independente

Carlos Antônio Vergara Cammas

Membro Independente

Ieda Aparecida Patrício Novais

Membro Independente

# Diretoria Estatutária

GRI 2-12 | 202-2

A Diretoria é formada pelo Diretor-Presidente Rodrigo Fairbanks von Uhlendorff e pelo Diretor Vice-Presidente Rodrigo Uchoa Luna, que compartilham as responsabilidades em relação aos tópicos econômicos, ambientais e sociais, bem como pelas Diretorias Financeira e de Relações com Investidores, Incorporação, Operações Financeiras e Engenharia. Toda a Diretoria é composta por executivos brasileiros.

A remuneração fixa dos membros da Diretoria Estatutária segue os critérios de mercado e a remuneração variável é vinculada a resultados, com metas de médio e longo prazo. O modelo é fixado por meio de uma política aprovada pelo Conselho de Administração em procedimento formal e transparente que considera os custos e os riscos envolvidos.

São atribuições da Diretoria Estatutária, dentre outras previstas no Estatuto Social e nas Políticas da Companhia:

- executar a política de gestão de riscos e, sempre que necessário, propor ao Conselho eventuais necessidades de revisão dessa política, em função de alterações nos riscos a que a Companhia está exposta;
- implementar e manter mecanismos, processos e programas eficazes de monitoramento e divulgação do desempenho financeiro e operacional e dos impactos das atividades da Companhia na sociedade e no meio ambiente.

## Composição da Diretoria Estatutária (ordem alfabética)



Gustavo Augusto Trombeli  
Diretor de Engenharia



João Luis Ramos Hopp  
Diretor Financeiro e  
Diretor 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

## Composição do Conselho de Administração, Comitê de Auditoria e Diretoria Estatutária

GRI 405-1





Apresentação

Perfil Corporativo

PLANO &  
GOVERNANÇA

Plano &  
Meio Ambiente

Plano & Social

Anexos

Créditos

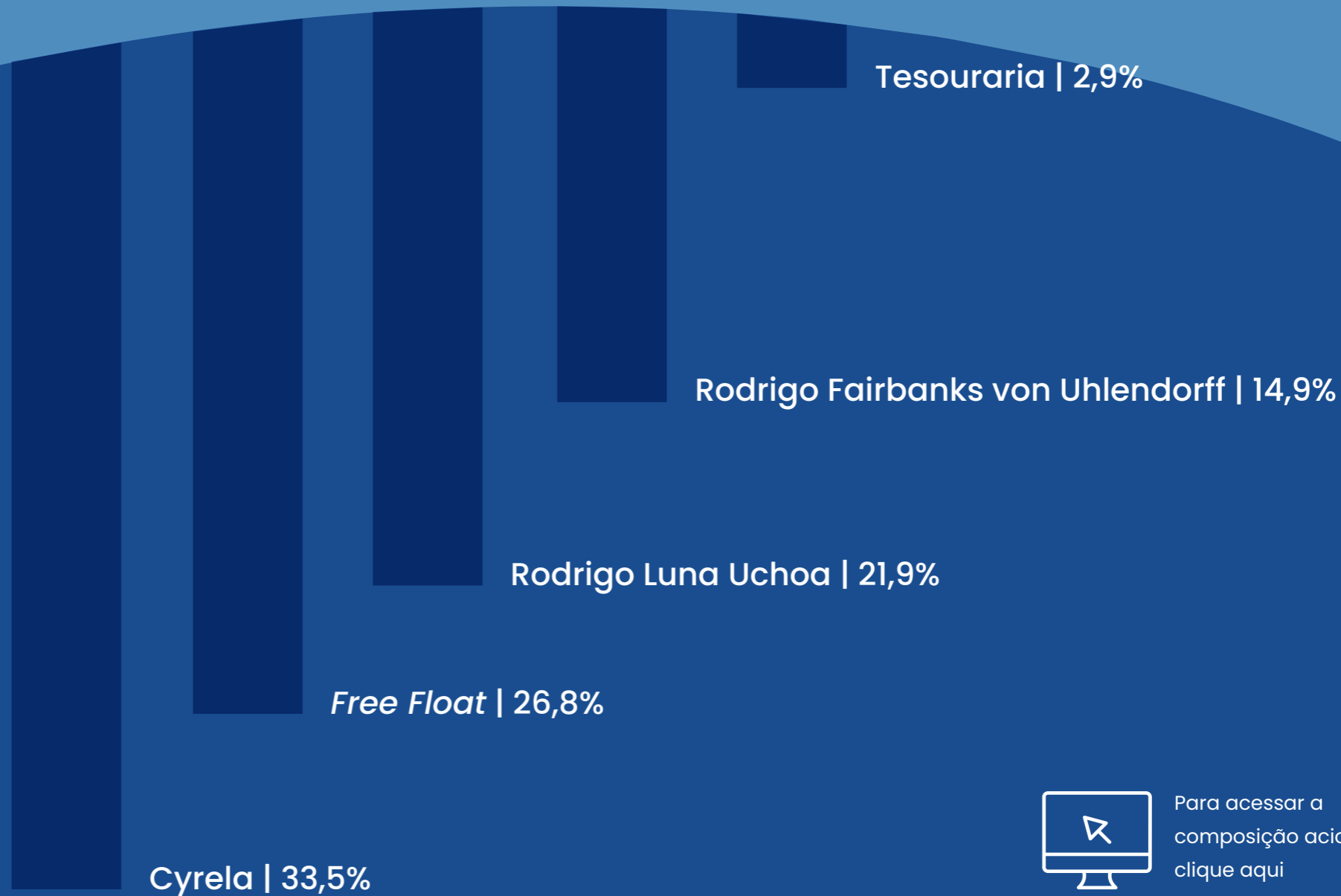


37



# Composição acionária

GRI 2-1



Para acessar a  
composição acionária  
clique aqui

Posição de 31/12/2022



Apresentação

Perfil Corporativo

PLANO &  
GOVERNANÇAPlano &  
Meio Ambiente

Plano &amp; Social

Anexos

Créditos



38



# Transparência e compromisso

GRI 3-3

A transparência e a ética são compromissos da **Plano & Plano**. Com o propósito de dar qualidade e confiança ao processo de divulgação das práticas de governança e das implicações de abrangência financeira, social e ambiental. A Companhia obedece aos padrões de divulgação determinados pela Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e o Regulamento do Novo Mercado da B3, e ainda conta com o apoio dos órgãos reguladores do setor e das entidades representativas, que desenvolvem modelos de autorregulamentação para a eficiência, clareza e objetividade nas comunicações.

Dentre os três eixos materiais (Governança e Gestão, Relacionamento com *stakeholders* e Construção Sustentável), a transparência é reconhecida como fortaleza pelos públicos de relacionamento do negócio, acionistas e investidores. Em suma, a Companhia segue investindo em mecanismos que mitiguem riscos e garantam a integridade, a conduta ética

e a transparência de sua atuação, em prol da força da marca, da proteção da reputação e da geração de valor. As demonstrações financeiras, bem como as informações gerais sobre os seus produtos, gestão e governança, estão disponíveis no website de Relações com Investidores da Companhia. Os interessados também podem entrar em contato pelo canal Fale com RI.

No ano de 2022, a empresa organizou encontros virtuais e também presenciais com grupos de acionistas e gestores de fundos de investimento interessados na Companhia, onde eles puderam visitar lojas e canteiros de obras, e entender mais de perto as operações, além de conhecer pessoalmente alguns dos principais gestores da empresa. Os eventos foram planejados para que fossem espaços de troca, em que a **Plano & Plano** pôde não apenas passar informações, como também ouvir comentários e sugestões e identificar demandas daqueles que investem na Companhia.

---

**A transparência é reconhecida como fortaleza pelos públicos de relacionamento do negócio, acionistas e investidores.**

---

**Relações com Investidores**

**Tel.:** +55 11 4095.7545

**E-mail:** [ri@planoepiano.com.br](mailto:ri@planoepiano.com.br)

**Website:** <https://ri.planoepiano.com.br/>



# Nossas políticas

GRI 2-23 | 3-3

A **Plano & Plano** desenvolveu Políticas que regem suas ações internas e externas, a fim de que cada decisão ou ação da Companhia tenha base na estrita observância da legislação aplicável, bem como na valorização de todos aqueles que compõem a sua cadeia produtiva, tais como clientes, colaboradores, parceiros, fornecedores e acionistas.

No ano de 2022 a Companhia contava com as seguintes Políticas estabelecidas:

- Política de Divulgação de Ato ou Fato Relevante e Negociação de Ações
- Política de Transações com Partes Relacionadas
- Política de Remuneração da Administração
- Política de Avaliação de Desempenho
- Política de Indicação
- Política de Gerenciamento de Riscos

## Conflito de interesses

GRI 2-15

As posturas a serem adotadas em situação de conflito de interesses estão expressas na Política de Transações com Partes Relacionadas. O texto se aplica para transações como:

- (a) compras e vendas de produtos e serviços;
- (b) contratos de empréstimos ou adiantamentos;
- (c) contratos de agenciamento ou licenciamento;
- (d) aval, fianças e quaisquer outras formas de garantias;
- (e) transferência de pesquisa, tecnologia e outros recursos intelectuais;
- (f) compartilhamento de infraestrutura ou estrutura; e
- (g) patrocínios e doações, dentre outros.

Para fins de enquadramento das partes relacionadas frente às quais pode haver conflitos de interesse, a Política destaca aquelas pessoas que tenham relacionamento com a Companhia

que confirmam a ela influência ou controle sobre as decisões da empresa, ou entidades que, da mesma forma, possuam influência sob a organização, tais como as que estão em mesmo grupo econômico, ou possuem poder em decisões que afetam os colaboradores, dentre variados outros aspectos que podem ser conhecidos no documento disponível no *site* de Relações com Investidores.

As transações com partes relacionadas não são vedadas, mas devem seguir os critérios estabelecidos como a apresentação ao Conselho de Administração das alternativas de mercado em relação à transação com partes relacionadas que a Companhia pretende realizar, ajustadas pelos fatores de riscos do mercado. Transações desta natureza devem observar também os padrões de transparência vigentes.



Apresentação

Perfil Corporativo

PLANO &  
GOVERNANÇAPlano &  
Meio Ambiente

Plano &amp; Social

Anexos

Créditos



40



# Código de conduta

GRI 2-15 | 205-1 | 3-3

Além das Políticas descritas acima, a **Plano & Plano** conta ainda com o seu Código de Conduta, um instrumento que descreve de maneira clara e objetiva os princípios, valores e compromissos que orientam as ações e o relacionamento da Companhia com seus clientes, colaboradores, acionistas, fornecedores e sociedade em geral, incluindo as boas práticas de gestão e posturas esperadas deles.

É um guia para identificação de qualquer situação que possa afetar os interesses ou a integridade da **Plano & Plano** ou ainda prejudicar qualquer agente da cadeia produtiva. A implantação, aplicação e monitoramento do cumprimento do Código de Conduta é de responsabilidade da área de Governança, Riscos e *Compliance*, que atua com o auxílio dos Departamentos de Recursos Humanos e Jurídico. O Código de Conduta está disponível no *website* da Companhia, na área de Relações com Investidores.



Para acessar o Código  
de Conduta clique aqui



## Prevenção e combate à corrupção

GRI 205-2

O Código de Conduta traz normas que objetivam a prevenção à corrupção, como a determinação de que as interações com agentes públicos devem ocorrer com transparência e absoluta conformidade com a legislação vigente. Os encontros entre colaboradores, fornecedores ou intermediários devem ser solicitados e organizados de maneira formal, realizados em horário de

funcionamento regular do órgão público e com a presença de, pelo menos, dois funcionários da Companhia.

Todos os colaboradores da **Plano & Plano** têm conhecimento das normas previstas no Código de Conduta e são orientados a visitar o documento sempre que necessário.





Apresentação

Perfil Corporativo

PLANO &  
GOVERNANÇAPlano &  
Meio Ambiente

Plano &amp; Social

Anexos

Créditos



41



# Canal de denúncias

GRI 2-16 | 2-26 | 205-1 | 3-3

A Companhia disponibiliza um canal de denúncias para a comunicação de todas as preocupações, suspeitas ou denúncias internas e externas, relativas a qualquer ato ilícito ou violação ao Código de Conduta, políticas vigentes, ou às Leis Anticorrupção e demais regulamentações aplicáveis às suas atividades. O sistema do Canal de Denúncia impossibilita que qualquer denúncia seja editada ou apagada pelo administrador do sistema ou pelos respectivos usuários. Em 2022 houve a implantação de um novo sistema, mais seguro e eficaz, que foi divulgado para todas as partes interessadas.

As comunicações são apuradas pela área de Governança, Riscos e *Compliance*, que, em conjunto com as áreas Jurídica, de Auditoria Interna

e de Recursos Humanos, propõem eventuais penalidades ou providências em relação aos envolvidos. O andamento das denúncias também é acompanhado periodicamente pelo Comitê de Auditoria da Companhia.

Todas as comunicações podem ser feitas de forma anônima e são sigilosas. Qualquer retaliação ou perseguição em decorrência de uma denúncia é uma violação ao Código da Companhia, sujeita à aplicação de sanções, na forma da legislação aplicável.

O Canal de Denúncias da Companhia pode ser acessado por qualquer *stakeholder* de forma gratuita, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, pelos seguintes canais de contato:



Ligue  
**0800 515 0024**



Acesse [contatoseguro](#),  
clikando aqui





Apresentação

Perfil Corporativo

**PLANO &  
GOVERNANÇA**

 Plano &  
Meio Ambiente

Plano &amp; Social

Anexos

Créditos


**42**


# Gestão de riscos

GRI 2-13 | 2-24

A **Plano & Plano** conta com uma Política de Gerenciamento de Riscos aprovada pelo Conselho de Administração em 2020, que estabelece os princípios, diretrizes e responsabilidades a serem observados no processo de gerenciamento de riscos da Companhia e de suas controladas, de forma a possibilitar a identificação, avaliação e tratamento dos riscos para a perpetuidade de seus negócios.

De acordo com essa Política, os riscos estão classificados em: estratégicos, financeiros (mercado, crédito e liquidez), operacionais, *compliance* e reputacionais.

A definição dos critérios para gestão de riscos analisa o contexto interno, que envolve a estrutura organizacional, processos, responsabilidades, sistemas de informação e relações internas, assim como o contexto externo, envolvendo a análise do ambiente cultural, legal, social, político, financeiro, tecnológico e econômico. A avaliação de riscos é um processo que serve como base e auxilia na tomada de decisão, identificando riscos prioritários, que necessitam de tratamento e gestão.

Os riscos são avaliados e classificados de acordo com o impacto e a vulnerabilidade, sendo classificados como baixo, médio, alto e severo.

Após serem classificados, os riscos são monitorados pela Área de Governança, Riscos e *Compliance* e reportados à Diretoria Estatutária. Os riscos podem ser tolerados mediante análise de suas implicações para a Companhia, conforme deliberação da Diretoria Estatutária.

Quando os riscos não são aceitáveis, é estabelecida a obrigação de adequar os processos e controles para sua mitigação. A estratégia de mitigação e controle dos riscos operacionais é discutida em reunião dos membros da Área de Governança, Riscos e *Compliance* e do Comitê de Auditoria, e, posteriormente, reportada ao Conselho de Administração. A Companhia está completamente comprometida com o gerenciamento dos riscos inerentes à sua atividade e acredita que o gerenciamento efetivo destes riscos auxilia na preservação de valores, desenvolvimento de ativos e proteção da reputação.

Tal gerenciamento tem por premissa a manutenção dos riscos em níveis aceitáveis, por meio de:

- Identificação dos principais riscos de negócios, tanto internos quanto externos, aos quais a Companhia está exposta;
- Monitoramento de mudanças no cenário macroeconômico e setorial que possam influenciar as atividades da Companhia;
- Quantificação dos impactos econômicos diretos e indiretos dos itens acima;
- Avaliação contínua dos riscos identificados, especialmente quanto aos aspectos de probabilidade de ocorrência e impacto financeiro adverso nos negócios, de forma a permitir a priorização e tratamento de tais riscos;
- Análises dos riscos de mercado aos quais a Companhia está exposta e que possam afetar seus negócios, situação financeira e os resultados das suas operações de forma adversa;



RISCO

ALTO

MÉDIO

BAIXO

- Adoção de procedimentos internos de gestão de riscos, com atribuições e funções de competências hierárquicas entre diversas áreas e departamentos da Companhia com o intuito de neutralizar ou mitigar os riscos identificados; e
- Difusão da cultura de gerenciamento de risco e consequente busca pelas melhores práticas de mercado.

Em relação ao gerenciamento de riscos, cabe ao Conselho de Administração aprovar a Política relacionada, estabelecendo diretrizes gerais na gestão de riscos e auxiliar a Diretoria Estatutária e demais áreas na implementação de medidas mitigatórias dos riscos aos quais a Companhia está exposta.

Adicionalmente, tem por atribuição definir o nível de risco que a Companhia se dispõe a aceitar na condução de seus negócios, bem como, em conjunto com o Comitê de Auditoria, monitorar e controlar a qualidade

das demonstrações financeiras e das informações trimestrais, dos controles internos e do gerenciamento de riscos e *compliance*.

Cabe à Diretoria Estatutária, por sua vez, adotar mecanismos para gerenciamento de riscos, seguindo as decisões tomadas nas reuniões, utilizando-se de instrumentos de controle por meio de sistemas adequados e profissionais capacitados na mensuração, análise e gestão de riscos.

A Política de Gerenciamento de Riscos tem como fundamento as melhores práticas do setor, o Regulamento do Novo Mercado e as normas emanadas pela Comissão de Valores Mobiliários (CVM). Todos os órgãos da administração e os departamentos da Companhia são regidos pela Política de Gerenciamento de Riscos, que pode ser consultada no *website* de Relações com Investidores da empresa, na seção “Governança Corporativa”.



## Menos exposição a riscos

GRI 3-3

O cenário macroeconômico de baixo crescimento, de altas taxas de desemprego e o alto patamar de juros básicos no Brasil eleva o risco de inadimplência e, pensando na mitigação deste risco, a empresa implementou mudanças em seu modelo de concessão de crédito direto – o “*pro-soluto*”, como é usualmente chamado no setor da incorporação imobiliária o valor que a construtora financia diretamente ao comprador de um imóvel, sem intermédio de uma instituição financeira.

O percentual do valor do imóvel a ser concedido como *pro-soluto* foi diminuído para certos empreendimentos. Buscou-se também a concessão de *pro-soluto* de acordo com a capacidade de pagamento de cada cliente, uma vez que nem todos os clientes têm as mesmas necessidades, e aqueles de maior poder aquisitivo precisam de menos incentivos para a compra.

Esta medida reduziu o total de recursos investidos nesses financiamentos relativos ao total da venda líquida, reduzindo o risco de inadimplência para a Companhia.

O cenário de juros altos no Brasil reduz o poder de compra da população. O governo federal, por sua vez, pode tomar ações mitigatórias, tais como a promoção de ajustes no programa Minha Casa Minha Vida, com o objetivo de enquadrar a população de menor renda nos requisitos do programa e possibilitar a aquisição da casa própria.

A empresa realizou ainda a renegociação de contratos de empréstimo junto à Caixa Econômica Federal, migrando aqueles que estavam ancorados a uma taxa fixa de 126% do CDI e trazendo para uma taxa fixa de 9,75% ao ano, o que representou uma redução expressiva no pagamento de juros.



### NDT nível 1

GRI 416-1

Em 2022 a **Plano & Plano** obteve NDT (Nível de Desempenho Técnico) nível 1 na classificação da Caixa Econômica Federal, reconhecimento dado pela excelência e pela qualificação técnica de seus empreendimentos, desde o projeto até a entrega ao cliente.

Esse indicador é um *rating* técnico por meio do qual as construtoras e incorporadoras são avaliadas conforme sua expertise e performance técnica, medidas por um extenso protocolo de avaliações. Dessa forma, o consumidor, ao adquirir o imóvel aprovado pela Caixa Econômica Federal, com regras de construção bastante rigorosas definidas pelo próprio banco, terá a garantia de excelência, qualidade e credibilidade ao optar por uma empresa certificada.

As empresas classificadas como NDT 1 também têm como benefício taxas de juros diferenciadas de crédito que beneficiam tanto a construtora ou incorporadora quanto os clientes finais.



## PLANO & Meio Ambiente

- 46 Olhar consciente
- 47 Certificações
- 48 Água
- 51 Energia
- 53 Gestão de resíduos
- 55 Conformidade ambiental





Apresentação

Perfil Corporativo

Plano & Governança

PLANO & MEIO AMBIENTE

Plano & Social

Anexos

Créditos



46



# Olhar consciente

GRI 2-25 | 2-27 | 3-3 | 303-1 | 417-1

O compromisso ambiental está cada vez mais no cerne das estratégias da **Plano & Plano**. Trata-se de um pilar em constante evolução. A empresa empreende esforços crescentes para mitigar os impactos e garantir a proteção ambiental em todas as fases das operações, respeitando e cumprindo as exigências dos órgãos ambientais municipais e estaduais, de acordo com a legislação vigente.

Em 2022 a Companhia consolidou ações e agregou novas iniciativas de economia e gestão dos recursos naturais em seus canteiros de obras, além de se engajar em ações setoriais. Internamente, foi criado um Grupo de Trabalho com foco em sugerir e analisar ações voltadas para o Meio Ambiente (GAMA), criar padronizações e verificar a escalabilidade delas para outros projetos da empresa.

A fim de evoluir ainda mais no tema, a empresa investiu na realização de

dois diagnósticos em suas obras para a obtenção de certificação ambiental, o Aqua e o EDGE (*Excellence in Design for Greater Efficiencies*), com o objetivo de avaliar o atendimento as questões ambientais, além de aspectos como: eficiência, economia, sustentabilidade e conforto nos empreendimentos.

A certificação Aqua, avalia o uso da água, da energia elétrica nas construções, além do conforto e bem-estar dos moradores que usufruem do ambiente construído e das comunidades no entorno, do pré-projeto à execução.

E a certificação EDGE (*Excellence in Design for Greater Efficiencies*), possui o objetivo de melhorar o desempenho dos edifícios, com foco em três categorias: energia, água e materiais.

O resultado da análise da certificação Aqua, na fase de Diagnóstico, em função das informações e projetos que

foram apresentados, constatou que o empreendimento estudado atende a este perfil no desempenho mínimo.

Quanto ao resultado da análise da certificação Edge, o diagnóstico concluiu que o empreendimento possui características que auxiliam no atendimento às medidas de economia dos diferentes recursos para certificação, porém, seriam necessários alguns ajustes.

Outro investimento realizado, foi o estudo em um dos empreendimentos para obtenção do selo Procel Edificações, cujo o objetivo foi de identificar as classificações de eficiência energética do produto, entendendo quais são os investimentos necessários para que torná-lo mais eficiente nessa categoria.



# Certificações



## ISO 9001, sem não conformidades, pelo terceiro ano consecutivo

A empresa é certificada pela ISO 9001, que atesta a qualidade nacional e internacional, demonstrando ao mercado que a empresa atua dentro das mais exigentes normas, o que garante aos clientes a qualidade dos produtos e serviços. Pelo terceiro ano consecutivo, tivemos um resultado sem não conformidades.



## Certificação PBQP- H (NÍVEL A)

A cultura da gestão de qualidade da **Plano & Plano** é consistente e presente nos canteiros de obras e áreas corporativas, contribuindo com o processo construtivo e produtivo.

Os processos são certificados pelo Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade do Habitat (PBQP-H) Nível A, que atesta a nossa qualidade e comprometimento. Esse ano atingimos mais um excelente resultado, também tivemos uma auditoria sem apontamentos pelo terceiro ano consecutivo.



## Selo Casa Azul + CAIXA

A **Plano & Plano** obteve novamente em 2022 o Selo Casa Azul + CAIXA em mais um dos seus projetos. O selo concedido pela Caixa Econômica Federal (CEF) é um instrumento de classificação ASG (Ambiental, Social e Governança) aos empreendimentos habitacionais que adotam soluções eficientes na concepção, execução, uso, ocupação e manutenção das edificações.

O Selo tem grande relevância, pois é concedido mediante o atendimento de requisitos e critérios relacionados à qualidade urbana, eficiência energética, gestão eficiente da água, produção sustentável, desenvolvimento social e inovação. Esse reconhecimento abre a possibilidade de acesso a taxas de juros diferenciadas na aquisição de imóveis em empreendimentos certificados.



Apresentação

Perfil Corporativo

Plano & Governança

PLANO & MEIO AMBIENTE

Plano & Social

Anexos

Créditos



48



# Água

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

A **Plano & Plano** segue acompanhando o consumo de água em seus canteiros de obras e escritórios. No caso das obras, o monitoramento é realizado mensalmente e controlado pela equipe do Departamento de Qualidade, mediante o *software* Ecoplano, desenvolvido pela Companhia para a gestão do tema.

A água consumida nos canteiros e escritórios é proveniente da Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo (Sabesp) e de caminhões “pipa”.

Nos escritórios o uso da água é para consumo humano e bacias sanitárias. Nas obras utilizamos a água para consumo humano, reabastecimento de bacias sanitárias, preparação dos materiais para serviço de gesso e de argamassa cimentícia.

## Iniciativas de economia e reúso

Nas obras é utilizada água de reúso proveniente de boas práticas instaladas nos canteiros. O reaproveitamento da água em algumas obras é proveniente das chuvas e, em alguns casos, do próprio lavatório dos banheiros, com aplicações em bacias sanitárias, mictórios, “lava rodas”, “lava botas”, “lava ferramentas” e “corta bloco”.

Em algumas obras, os sistemas de “lava ferramentas”, “lava rodas”, “lava botas” e “corta blocos”, foram reestruturados para melhor reaproveitamento da água, que é decantada após o uso e retorna para o fluxo.

**As obras da Plano & Plano recebem iniciativas para redução no consumo de água e reaproveitamento.**





Apresentação

Perfil Corporativo

Plano & Governança

**PLANO & MEIO AMBIENTE**

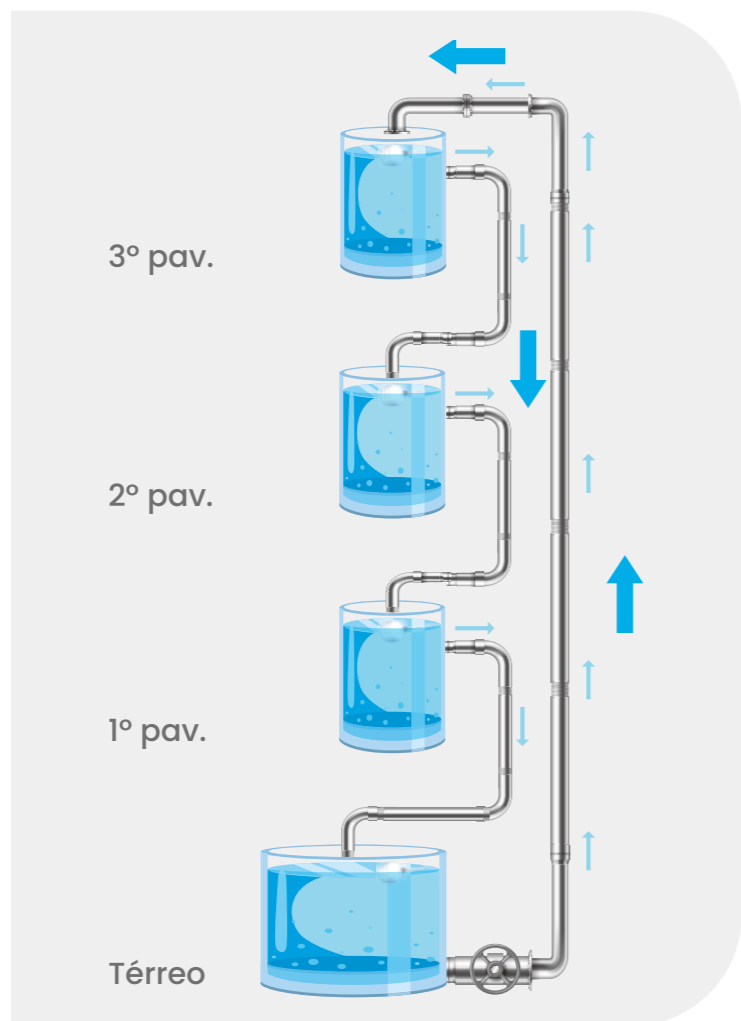
Plano & Social

Anexos

Créditos



Outra inovação adotada é a “cascata” para distribuição da água nos andares dos edifícios no período de construção, facilitando a logística das atividades e abastecimento nos pavimentos e evitando o desperdício de água e o armazenamento de água parada.



Os efluentes provenientes das obras e escritórios, são descartados na rede de esgoto, atendida pela concessionária pública.

Em casos específicos, a gestão de água se integra à gestão dos resíduos e segue os critérios e procedimentos estabelecidos pelo CONAMA (Conselho Nacional do Meio Ambiente), que orienta igualmente

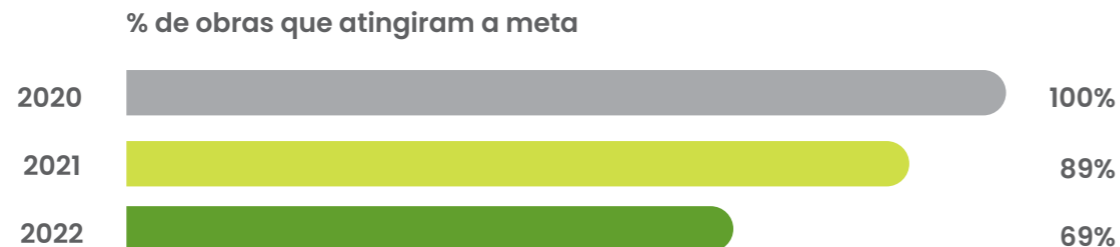
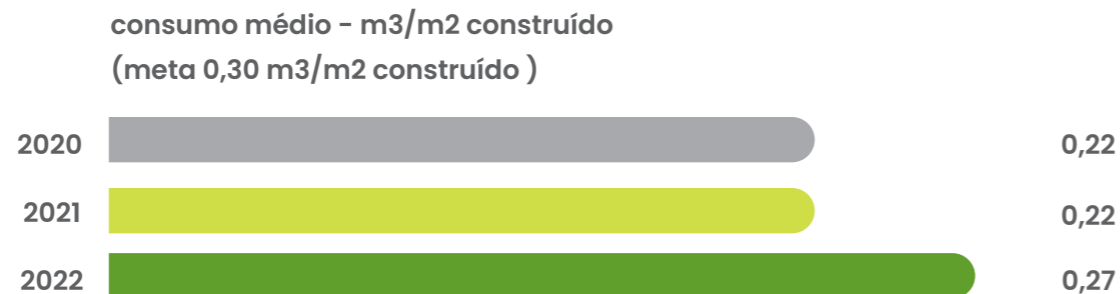
a instalação de processos de filtragem com devido tratamento, para destinação de líquidos de qualquer fonte poluidora, na rede pública de esgotamento. Nesses casos, os líquidos provenientes da lavagem de pincéis e dos silos de argamassa e de graute, passam por processo de filtragem através do sistema de decantação para que possam ser reutilizados ou despejados na rede de esgoto.



A Companhia teve como meta de redução em 2022, 0,30 m<sup>3</sup> de água por m<sup>2</sup> de área construída. Das 13 obras finalizadas, 69% atingiram essa meta. A média final de consumo de água este ano nos canteiros foi de 0,27 m<sup>3</sup> de água por m<sup>2</sup> de área construída.

### Consumo de água | obras finalizadas

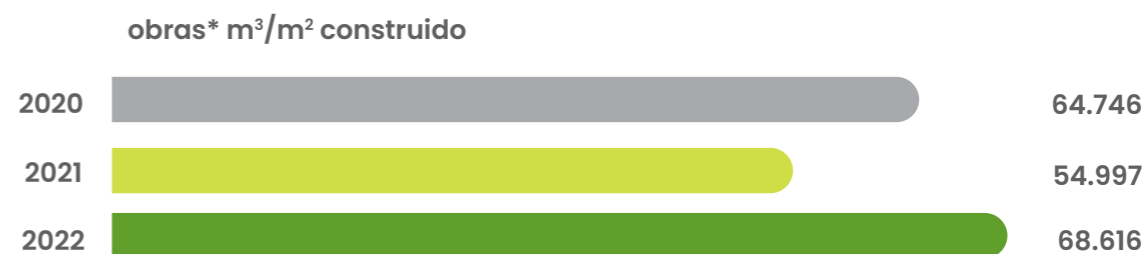
GRI 303-5



Em 2022 tivemos um consumo de água elevado, proporcionado pelo aumento no número de obras com terrenos maiores, que requer a necessidade de um maior número de serviços de limpeza e irrigação.

### Consumo

GRI 303-5



\*considerando consumo de concessionária, compra de galões e caminhões pipas.

### Volume por fonte nas obras

GRI 303-3



\*galões ou caminhões



# Energia

GRI 3-3 | 302-1

Assim como no caso dos recursos hídricos, cabe ao Departamento de Qualidade o monitoramento do consumo de energia nos canteiros de obras, acompanhando os indicadores de acordo com as metas estabelecidas de redução, que em 2022, foi de 5kWh de energia por m<sup>2</sup> de área construída. O consumo é monitorado mensalmente por meio do ECOPLANO, com o apoio das obras. Os resultados apontam redução contínua no consumo nos últimos três anos.

A **Plano & Plano** também adota medidas de economia de energia nos escritórios, como uso de *software* que desliga os computadores automaticamente

quando não estão sendo usados. No desenvolvimento dos projetos arquitetônicos dos empreendimentos é considerada avaliação térmica e lumínica nas unidades, possibilitando soluções mais eficientes, por meio de um *software* específico. Esse estudo resulta numa economia de energia para o consumidor, contemplando sensores de presença, caixilhos maiores que permitem maior luminosidade, painéis solares e lâmpadas *led* nas áreas comuns.

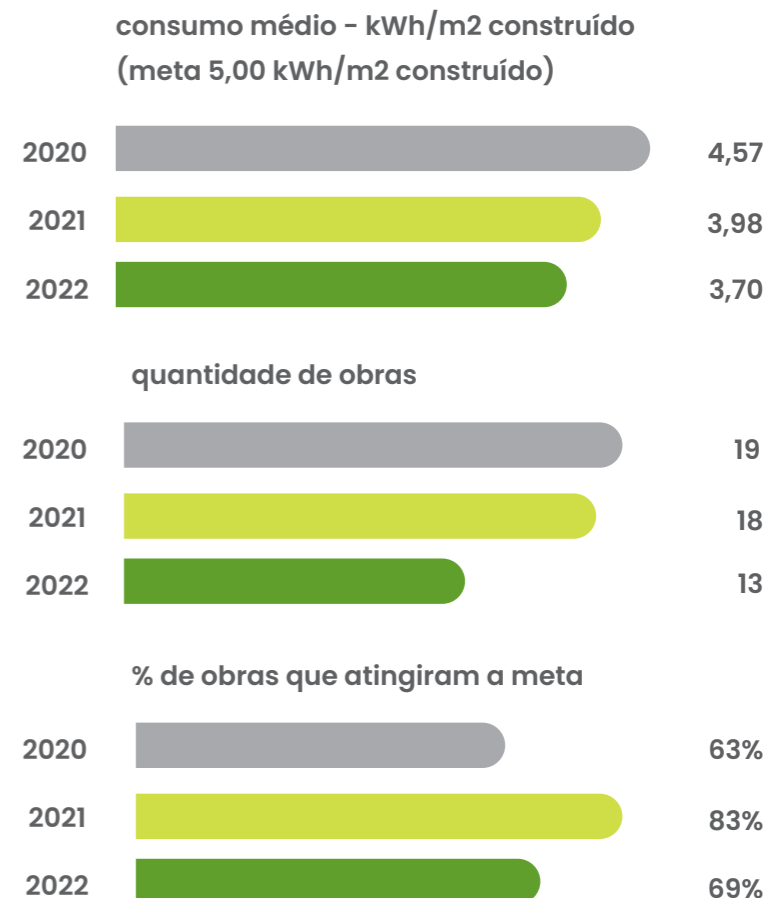
Também como forma de evoluir no tema, em 2022 a Companhia realizou o diagnóstico do Selo Procel em suas obras, conforme comentado anteriormente neste relatório.



## Consumo de energia

GRI 302-3 | 302-4

### Consumo de energia | obras finalizadas



Em 2022, houve uma redução no número de obras que atingiram a meta. Esta queda se deve ao fato de que grande parte dessas obras estão em terrenos maiores, que não possuem a medição individualizada de energia por fase de empreendimento.

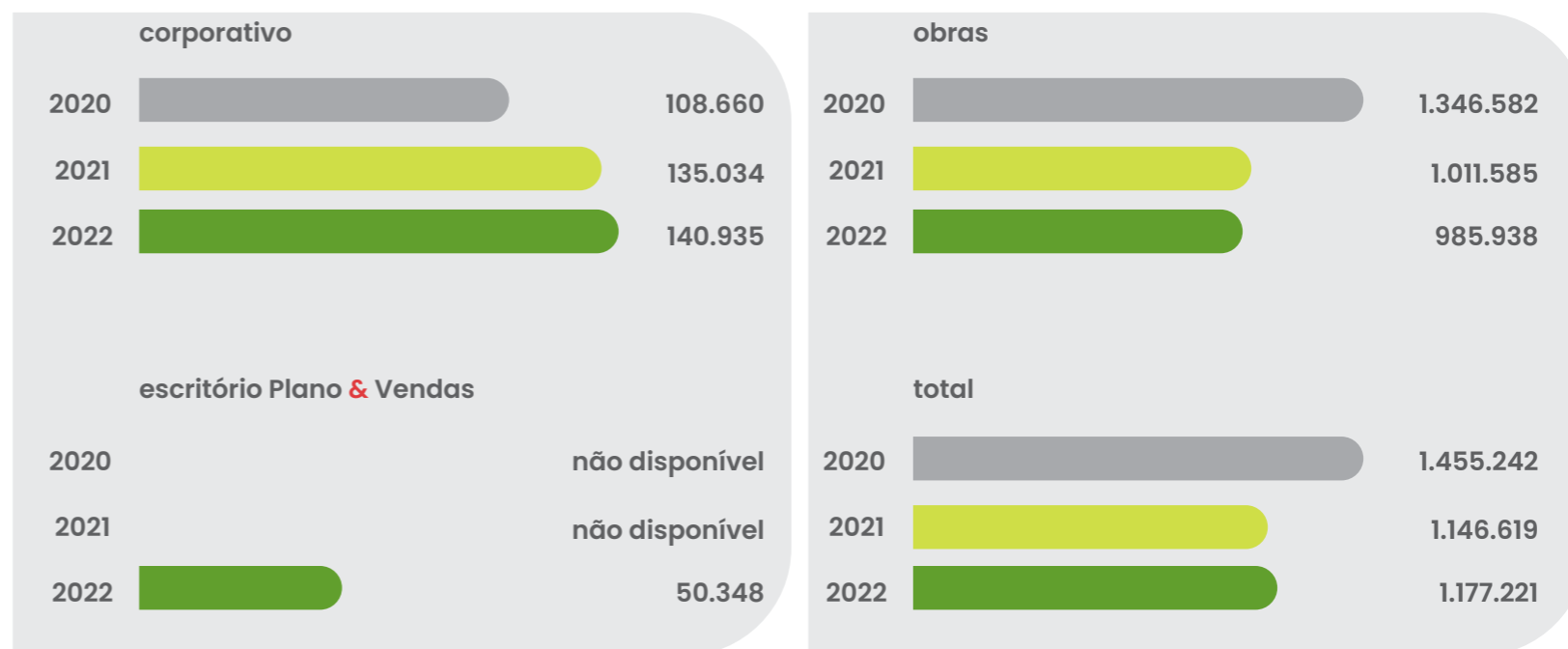
## Iniciativas de economia

- Em 2022, foram instalados em dois canteiros de obras da empresa chuveiros a gás em substituição aos elétricos, na forma de projeto piloto para monitoramento.
- Foram instalados temporizadores nos circuitos de iluminação dos canteiros de obras que desligam as luzes após as 18h, evitando desperdício de energia.
- Realização de diagnóstico para monitoramento do consumo energético das cremalheiras e solicitação de adequação aos fornecedores nos resultados com menor eficiência dos equipamentos.
- Uso de garrafas *pet* no teto de alguns ambientes para aproveitamento da luminosidade natural.
- Uso de lâmpadas *LED* em todos os projetos.

## Consumo de energia

GRI 302-1

kWh



Observação: o monitoramento das medições de energia do escritório da **Plano & Vendas** começou a ser realizado em 2022.

Fonte: SnagR/ Eletropaulo



# Gestão de resíduos

GRI 2-25 | 301-1 | 306-1 | 306-2

Para todas as obras, a empresa elabora o documento o PGRCC (Plano de Gestão de Resíduos para a Construção Civil), que estabelece os procedimentos operacionais de gerenciamento de resíduos sólidos, contemplando 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, referente à Política Nacional de Resíduos Sólidos.

O PGRCC orienta o manejo e a destinação dos resíduos, funcionando como instrumento de referência e direcionamento das ações, a fim de minimizar os impactos ambientais decorrentes das obras, priorizando a não geração, redução de emissões

referente à logística de descarte de materiais e aumento do processo de reciclagem. Os resíduos das obras são agrupados em classes definidas pela Resolução CONAMA nº 307 de 05/07/2002:

**Classe A:** materiais cerâmicos, blocos ou tijolos de alvenaria, telhas, argamassa, concreto, solos resultantes dos serviços de terraplenagem.

**Classe B:** papel e papelão, plásticos, metais, vidros, madeiras e gesso.

**Classe C:** materiais que não podem ser reciclados, devido à falta de processos de reaproveitamento.

**Classe D:** tintas, solventes, vernizes, materiais, telhas de amianto, materiais das classes A, B e C contaminados.





# Resíduos Recicláveis

GRI 3-3 | 301-2 | 301-3 | 306-3

A empresa orienta as obras para que todo o resíduo gerado seja reaproveitado, evitando ao máximo o envio para aterros sanitários, conscientizando fornecedores e colaboradores acerca da importância da segregação correta de cada material.

Os resíduos gerados, 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 usinas de reciclagem.

Toda a destinação final é documentada para comprovar que o processo foi realizado de forma ambientalmente correta. E para incrementar o exercício da responsabilidade no manejo e destinação dos resíduos nas obras, avaliamos a qualificação de cada agente transportador e dos responsáveis pela destinação final, mediante a apresentação das documentações legais. Somente após o resultado dessa análise é que

podemos estabelecer contrato com cada fornecedor especializado em gerenciamento de resíduos.

Em 2022, como esforço para ampliar o percentual de resíduos destinados à reciclagem, a empresa iniciou um processo ativo de procura por fornecedores que destinem adequadamente todos os tipos de materiais.

Atualmente temos alguns transportadores de resíduos onde seus índices de material enviado para a reciclagem variam entre 40% e 90% de aproveitamento. O objetivo da empresa é trocar aqueles com menor índice por fornecedores com maior percentual, objetivando aumentar a quantidade de materiais reciclados provenientes das obras.

Ocorre ainda em alguns canteiros de obras a logística reversa dos blocos, iniciativa adotada desde 2020, em parceria com o fabricante do material,

que disponibiliza *bags* para o descarte e transporte dos resíduos de volta para a fábrica onde serão reaproveitados. Estes resíduos passam pelo processo de trituração, gerando uma nova matéria prima reaproveitável, onde 85% é utilizado na produção de novos blocos de concreto de baixa resistência, 5% na pavimentação de acessos nas obras e o restante no próprio pátio do fabricante em outras atividades.

Outras práticas adotadas foram a logística reversa das caixas de transporte dos elevadores e a logística reversa para espuma de *Shaft*, ambas realizadas por iniciativa dos próprios fornecedores, que recolhem as embalagens e os resíduos gerados, enviando de volta à fábrica para reaproveitamento.

Como ação de redução na geração, foi feita a troca dos acabamentos em gesso de alguns projetos para revestimento texturizado, uma argamassa que gera trinta vezes menos

resíduos comparada ao sistema de aplicação tradicional.

Além disso, foi adquirido um equipamento para separar a capa dos fios de cobre dos cabos que serão descartados. Dessa forma, a empresa pode destinar adequadamente cada um dos materiais e garantir que serão reciclados. No modelo anterior, quando o cabo era destinado sem a separação, não havia como saber a destinação da capa, material menos nobre e de menor interesse para as recicladoras.

No caso dos resíduos considerados perigosos (classe D), continuamos seguindo o procedimento padrão de armazenamento, transporte e destinação com empresa especializada, conforme determinado pelo CADRI de cada obra. E para os casos de ocorrência de derramamento desse tipo de resíduo, temos no PGRCC orientação determinando as ações que devem ser tomadas pela equipe responsável.



Apresentação

Perfil Corporativo

Plano &  
GovernançaPLANO &  
MEIO AMBIENTE

Plano &amp; Social

Anexos

Créditos



55



# Conformidade ambiental

GRI 2-27 | 203-2

No processo de licenciamento ambiental, teve início a avaliação do atendimento às exigências legais associadas ao tema. A área de Aprovações é responsável pelo mapeamento das necessidades, relacionadas às áreas contaminadas, permeáveis, de supressão e compensação vegetal.

Nas áreas identificadas como contaminadas são realizados estudos de empresas especializadas que apresentam planos adequados de intervenção e/ou remediação padrão CETESB. Há muitos terrenos na cidade de São Paulo, classificados pela CETESB (Companhia Ambiental do Estado de São Paulo) como contaminados. Quando o terreno em questão aparece nesta classificação, a **Plano & Plano** durante o processo de licenciamento, operacionaliza sua descontaminação e assim resgata a possibilidade de incorporação, venda e posterior ocupação.

Quanto às áreas permeáveis, a Companhia segue as exigências conforme legislação vigente, que define percentual mínimo de permeabilidade a ser adequado no projeto legal.

Para cumprir as necessidades de supressão e compensação vegetal, são firmados termos

de compromisso ambiental com obrigações compensatórias, que podem incluir: plantio de árvores dentro dos empreendimentos, doação de mudas para viveiros municipais e/ou realização de pagamento compensatório para o Fundo Especial do Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável da Prefeitura de São Paulo (FEMA).

Há ainda ações de replantio dos exemplares arbóreos eventualmente suprimidos por ocasião das obras e o trabalho de paisagismo no entorno dos projetos, que inclui calçadas verdes e mais permeáveis, o que auxilia na diminuição das ilhas de calor.

Em 2022, não houve multas nem sanções relacionadas ao não cumprimento de leis e regulamentos ambientais na Companhia.

---

Em 2022,  
a Plano & Plano  
descontaminou  
37.000 m<sup>2</sup>  
de terrenos,  
viabilizando seu  
uso para fins  
residenciais.

---

## Melhorias no entorno

GRI 2-25 | 203-1 | 203-2 | 3-3 | 303-3

Além de contribuir para a realização do sonho da casa própria a milhares de pessoas, a Companhia impacta positivamente a região onde está inserida, deixando um legado de valor para as comunidades. Ao levar uma obra para uma determinada região, a empresa tem a oportunidade de também levar o desenvolvimento, seja de forma indireta, gerando, com os novos moradores, mais demanda

para o comércio e serviços locais, ou diretamente, com as ações de adequação e mitigação de impacto que precisa legalmente realizar.

Este ano foram investidos R\$ 4,6 milhões no entorno dos empreendimentos, que incluem melhorias como: recuperação de ruas e vias; serviços de drenagem na captação de águas pluviais, contribuindo para o grande problema

dos alagamentos na cidade de São Paulo; e investimento na construção de rede de água e esgoto em locais onde a situação se encontra em precariedade.

Esses investimentos em obras ocorrem conforme demanda identificada em cada região e contribuem diretamente para a qualidade de vida da população inserida.

Por meio dessas intervenções urbanas que são executadas em paralelo à construção dos empreendimentos, a **Plano & Plano** contribui com questões como: acessibilidade, segurança, lazer, saúde, conforto, entre outros aspectos prioritários para o desenvolvimento das comunidades.

### Em 2022



**453**  
árvores plantadas



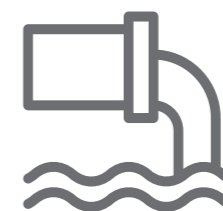
**52**  
árvores preservadas



**464 m**  
drenagem de águas pluviais



**2,4 km**  
de ruas recapeadas



**2,3 km**  
de rede de água e esgoto



**R\$ 4,6 mi**  
valor investido





Apresentação

Perfil Corporativo

Plano &  
GovernançaPLANO &  
MEIO AMBIENTE

Plano &amp; Social

Anexos

Créditos



57



## Projeto Papel Zero

A Companhia deu continuidade ao projeto Papel Zero, iniciado em 2021 com o objetivo de reduzir o uso de papel em todos os processos. Em 2022 foi finalizada a digitalização de todo o departamento de Administração de Pessoal, com a redução de cerca de 50% no consumo de papel diário.

Para 2023 estamos dando continuidade ao projeto, com a inclusão da etapa de admissão de colaboradores de forma online, reduzindo ainda mais o consumo de papel nessa etapa do processo, resultando numa redução de quase 90% no consumo. A implantação dessa nova etapa, será aplicada nos escritórios corporativos e nas obras.

## Compromisso com o clima

GRI 2-28 | 201-2 | 3-3

A redução de emissão dos gases de efeito estufa é um objetivo da **Plano & Plano** no médio prazo e seu compromisso com esta meta está para além de suas atividades. Desde 2020, a empresa integra um grupo de estudos envolvendo várias empresas do segmento, junto ao Sindicato da Construção Civil do Estado de São Paulo (SindusCon). O grupo atua no desenvolvimento da ferramenta - Calculadora de Consumo Energético e Emissões de Carbono (CECarbon).

Esta ferramenta possui o objetivo de desenvolver um modelo aplicável a qualquer empresa, que possa contribuir com a gestão climática e energética da indústria da construção civil, a partir da padronização de métricas e premissas, e da consolidação consistente de dados.

A ferramenta está na sua terceira revisão, em busca da melhoria contínua para os seus usuários e para a segurança dos dados. A **Plano & Plano** participa também do Comitê Estratégico da Aliança, grupo

que está auxiliando o setor na definição de metas de redução de emissões de GEE de construção e incorporação imobiliária, do qual participam também empresas associadas às entidades como ABRAIN, Secovi-SP e SindusCon-SP.

Em 2022 a **Plano & Plano** já realizou o inventário completo de quatro de suas obras. O objetivo é, em 2023, ter a medição de todos os projetos da empresa, para que a partir desses dados possa elaborar um plano de ação efetivo de mitigação das emissões em suas operações. Neste contexto, a empresa busca também outras soluções que possam contribuir para a redução das emissões, entre elas: o consumo eficiente de recursos naturais, a reciclagem de resíduos, o uso consciente de materiais nas obras, a construção de empreendimentos próximos às estações de transporte público, de forma a minimizar os impactos de emissão de gases de efeito estufa e, ainda, a construção de duas lojas em estrutura modular de container nas regiões Norte e Sul de São Paulo, o que minimiza a geração de resíduos.



Apresentação

Perfil Corporativo

Plano &  
Governança

PLANO &  
MEIO AMBIENTE

Plano & Social

Anexos

Créditos



58



## Desafio da engenharia

Em 2022 foi realizada a 3ª edição do Desafio da Engenharia, uma iniciativa da **Plano & Plano** que convida seus gerentes de obras a apresentarem inovações para as obras da empresa.

Nesta edição, foi estimulado que as propostas tivessem o viés do ESG em suas concepções, demonstrando que este conceito está sendo disseminado entre os colaboradores da empresa.

A ideia vencedora foi a mudança no método de ensaio tecnológico da fundação dos edifícios que reduziu em um dia o tempo de uso dos equipamentos e conseqüentemente, trouxe economia financeira e menos impacto ambiental.

Na premiação o vencedor recebe o valor equivalente ao seu salário.

Por meio dessa iniciativa, a Companhia incentiva seus engenheiros a participarem da construção do valor do ESG, além de contribuírem com o processo de transformação e inovação do negócio.



Caio Carrion - Gerente de Obras - vencedor do prêmio Desafio da Engenharia



**PLANO &  
Social**

- 60 Nossa gente
- 63 Evoluindo juntos
- 65 Nas obras
- 68 Garantia de direitos
- 69 Atendimento e qualidade
- 73 Fornecedores
- 74 Responsabilidade social





# Nossa gente

GRI 2-7 | 2-8 | 3-3 | 401-1

As pessoas estão no coração do negócio da **Plano & Plano** e são responsáveis diretos pelo serviço de excelência entregue pela Companhia a seus clientes. A empresa se orgulha em entregar produtos de qualidade, mas também do atendimento que encanta e dos processos eficientes conduzidos por colaboradores comprometidos.

A empresa encerrou 2022 com 749 colaboradores, sendo 289 nos escritórios e 460 nas obras, além de cerca de 2.021 funcionários indiretos. Foram realizadas 195 contratações, sendo que 167 permaneceram na empresa, o que representa a nossa baixa rotatividade na Companhia, conquista diretamente associada a um processo seletivo alinhado à cultura da empresa, levando em consideração a capacidade profissional do candidato e seus valores.

Em 2022



**20,93%**  
de taxa de rotatividade no **escritório**



**26,30%**  
de taxa de rotatividade nas **obras**



48%



cargos de liderança no **escritório**



52%



37%



cargos de liderança nas **obras**



63%



licença maternidade

utilizaram a licença



12

retornaram ao trabalho



10



## Boas-vindas

Em 2022, a prática de boas-vindas para os novos colaboradores do escritório corporativo foi retomada com novo formato. Os novatos passaram a ser recebidos com treinamento de integração, que inclui a apresentação de toda a empresa pelo setor de Recursos Humanos, um tour pela Companhia e um almoço com o gestor de sua área, fazendo com que esse acolhimento seja especial nesse primeiro dia de trabalho.

## Desenvolvimento dos colaboradores

GRI 2-19 | 404-2

Em 2021, a empresa aplicou pela primeira vez a pesquisa GPTW - *Great Place to Work* junto ao seu público interno e alcançou a certificação de um excelente lugar para se trabalhar, entrando para o Índice GPTW da B3.

A partir dos dados levantados, foi feita a definição de pontos de melhoria, que balizaram ações implementadas em 2022. Foi identificada a necessidade de trabalhar a liderança da Companhia e fortalecer o clima positivo. Com base neste diagnóstico a empresa desenvolveu e aplicou um treinamento de PDL (Plano de Desenvolvimento de Lideranças), incluindo coordenadores, supervisores, gerentes e diretores. Participaram deste programa 105 líderes, sendo 55 em 2022 entre gerentes e diretores, e 60 em 2021, envolvendo supervisores, coordenadores e posições em nível sênior.

Outro ponto de atenção nos resultados da GPTW foi a sensação de falta de *feedback* expressada pelos colaboradores, aspecto que foi enfrentado com iniciativas de aculturação dos líderes e colaboradores quanto ao tema, através de treinamentos e da implantação do módulo de *feedback* dentro da plataforma *ImpulseUp*, em que também são realizados outros processos ligados à gestão de pessoas.

Em 2022 o ciclo de avaliação de desempenho dos colaboradores foi rodado pela segunda vez por meio da plataforma *ImpulseUp*, o que permite melhor monitoramento da evolução individual. Foi incluso na Plataforma também os módulos de PDI (Plano de Desenvolvimento Individual) e de sucessão, sendo este último referente ao acompanhamento do processo estruturado de desenvolvimento dos possíveis sucessores das posições de lideranças na Companhia, com as etapas para a construção do mapa sucessório.

Desde 2021, os funcionários do escritório corporativo e os engenheiros das obras são avaliados pela liderança, considerando também o comprometimento com os eixos relacionados ao ESG, e esse resultado é atrelado à remuneração, através da participação nos lucros da empresa.

---

**100% dos colaboradores do escritório corporativo e engenheiros das obras participaram da avaliação de desempenho individual em 2022.**

---



Apresentação

Perfil Corporativo

Plano &  
Governança

Plano &  
Meio Ambiente

PLANO & SOCIAL

Anexos

Créditos



## Plano & Avante

A **Plano & Plano** realizou em 2021 a sua 1ª edição do Programa de *Trainee*, o Plano & Avante, que buscou candidatos capazes de atender não só os requisitos técnicos, mas que também estivessem alinhados com as expectativas e com a cultura da empresa.

Houve 2.600 candidatos inscritos no programa e foram selecionados e contratados três *trainees* que participam de uma trilha de desenvolvimento de um ano e meio, composta por: *job rotation* nas principais áreas de negócios, mentoria, *coaching* comportamental, *coaching* técnico voltado para gestão de projetos, avaliações de performance semestral envolvendo *trainees* e liderança e a criação e implantação de projetos estratégicos e de grande impacto para o negócio da empresa.

No 1º trimestre de 2022 foi concluída a etapa de *job rotation* e teve início a do trabalho focado na área de Novos Negócios, setor para o qual o projeto foi desenhado.

O primeiro Plano & Avante terá sua conclusão em 2023 com a apresentação de seus respectivos projetos estratégicos, desenvolvidos pelos *trainees* no decorrer do programa para uma banca examinadora, formada por diretores e pela presidência da Companhia.

Os projetos serão avaliados e implantados internamente após término do programa.





Apresentação

Perfil Corporativo

Plano & Governança

Plano & Meio Ambiente

**PLANO & SOCIAL**

Anexos

Créditos



# Evoluindo juntos

## Além das vendas

O exercício da profissão de corretagem é um caminho de transformação de vidas. A **Plano & Plano** vivencia todos os dias a evolução de milhares de parceiros que conquistam seu sucesso pessoal e profissional dentro das lojas da empresa com o apoio da imobiliária própria, a **Plano & Vendas** Ltda., que possui escritório

corporativo com 51 funcionários e áreas operacionais estruturadas, lideradas pelo Diretor Comercial.

São 4.494 corretores associados que encontram apoio contínuo e ótimas condições de trabalho.



## Trilha do Conhecimento

Preocupada com o número cada vez maior de novos corretores nas operações de vendas e com a qualidade no atendimento oferecido aos clientes, a empresa reforçou seus mecanismos de capacitação e implementou um novo formato: a Trilha do Conhecimento.

Por meio dela, os novos e antigos corretores têm acesso a uma série de vídeos que auxiliam na formação e capacitação deste profissional, desde o momento de se preparar para um atendimento e negociação com o cliente, até a hora de explicar quais são os documentos necessários para uma análise de crédito, entre outros conhecimentos.

Os vídeos são disponibilizados em plataforma desenvolvida pela própria empresa, onde o corretor consegue visualizar os conteúdos divididos em quatro categorias principais: boas-vindas, produto, ferramentas do corretor e análise de crédito.



## Plano & Corretores

A **Plano & Vendas** conta com uma área de Gente e Gestão própria, dedicada a pensar e executar as estratégias relacionadas à força de vendas da empresa. Dentre os projetos desenvolvidos pelo departamento, destacam-se aqueles voltados às novas formas de capacitação, como a criação da Plano & Corretores TV.

A comunicação com os corretores foi aprimorada, garantindo que todos estivessem conhecimento em relação aos novos produtos, evitando que informações fossem divulgadas de forma inadequada.

O objetivo deste canal é transmitir para todas as lojas, diariamente, *lives* via *YouTube* informando sobre lançamentos, produtos em estoque, campanhas, novas oportunidades, feirões, sorteios e outras ações da empresa.

Com o uso da Plano & Corretores TV os colaboradores e corretores tornaram-se mais envolvidos e bem informados, e, conseqüentemente, mais empenhados e preparados para realizar as suas atividades com excelência frente aos clientes.



## Novas oportunidades

Para levar oportunidade a mais interessados em ingressar neste mercado, a **Plano & Plano** faz a captação ativa de pessoas sem experiência na área.

Os interessados recebem uma ajuda de custo por dia para trabalhar em processos de captação de novos clientes, realizando contatos telefônicos e posteriormente conduzindo estes atendimentos para corretores. Em caso de realização de visita aos stands ou até mesmo a efetivação da venda, estes captadores são comissionados.

A proposta é que neste período de captação, com duração de cerca de 30 dias, eles tenham condições de fazer uma reserva financeira para investir no curso técnico em transações imobiliárias (TTI), formação obrigatória para exercer a atividade de corretor de imóveis, e, posteriormente, após obter o diploma, pagar o registro no Creci (Conselho Regional de Fiscalização do profissional Corretor de Imóveis) e ingressar na carreira.

Nas lojas eles recebem o café da manhã e têm acesso à troca de conhecimento com os corretores.





Apresentação

Perfil Corporativo

Plano & Governança

Plano & Meio Ambiente

PLANO & SOCIAL

Anexos

Créditos



# Nas obras

## Saúde e segurança do trabalho

GRI 3-3 | 403-1 | 403-2 | 403-3 | 403-6 | 403-7

A empresa tem como princípio proporcionar um ambiente de trabalho seguro às atividades dos colaboradores. A área Segurança e Saúde do Trabalho (SST) tem como prioridades definir processos, viabilizar condições para mitigar riscos e disseminar a conscientização, junto aos colaboradores, de que a segurança salva-vidas.

O Diálogo Semanal de Segurança (DSS) e a verificação da conformidade de equipamentos e ambientes, são ações recorrentes na segurança dos canteiros. Disponibilizamos e monitoramos o uso de equipamentos de proteção (EPI) nas obras pelos funcionários, inclusive o uso obrigatório de óculos de proteção por toda a equipe. Uma equipe composta por técnicos e engenheiro de Segurança do Trabalho faz a verificação diária nas obras.

A checagem é completada por vistorias internas mensais nos canteiros, realizadas por equipe mais graduada, analisando a conformidade dos processos com a legislação trabalhista, normas técnicas e processos internos da empresa.

Mensalmente são realizadas vistorias também nos alojamentos dos colaboradores terceirizados, de forma a garantir entre outros aspectos, que não ocorram casos de trabalho análogo à escravidão. As instalações são vistoriadas, de acordo com as normas brasileiras de segurança, higiene e conforto, sob a supervisão dos Técnicos de Segurança do Trabalho e quando necessário, do engenheiro de segurança do trabalho. Em caso de identificação de alguma irregularidade, são exigidas as devidas providências da empresa responsável.





Os canteiros contam com uma comissão de brigada de incêndio/ emergência para o acompanhamento dos impactos na saúde, riscos de acidentes e na busca por ações de prevenção para garantir a segurança dos trabalhadores.

Os membros da comissão são os profissionais alocados na obra, responsáveis por conduzir as melhorias necessárias e, se necessário, com apoio do Técnico de Segurança da obra.

O PAE (Plano de Atendimento a Emergências) orienta os colaboradores em caso de incêndio e de primeiros socorros. Em casos de acidentes de trabalho, incidente de risco elevado ou qualquer situação de emergência no canteiro de obras, deverão ser preenchidos os Relatórios de Investigação de Acidentes (RIA) e o alerta de segurança, que são enviados aos principais gestores de obras da Companhia para conhecimento e providências, alertando, para que acidentes com aquela tipologia não ocorram novamente.

A empresa disponibiliza a todos os colaboradores, sejam eles terceirizados ou próprios, treinamentos padrões e específicos, de acordo com os riscos da função e as atividades desempenhadas, orientando-os em saúde e segurança do trabalho para que eles estejam habilitados a executar os processos com segurança e qualidade.

Somente após a realização desses treinamentos é que o colaborador pode iniciar as suas atividades na obra. Em 2022 foram aplicadas 10.086 horas de treinamentos voltados para a segurança dos colaboradores nas obras.

Os treinamentos oferecidos abrangeram:

GRI 410-1

- Integração com os colaboradores, conforme NR18;
- Treinamento semanal de segurança, conforme necessidade de cada obra;
- Comitê Interno de Segurança;
- Brigada de incêndio;
- Cultura de Segurança;
- Trabalho em Altura (NR35);
- Proteção no uso de máquinas e equipamentos (NR12)
- Procedimentos internos padrões de Segurança do Trabalho.

**Horas de treinamento em segurança no trabalho**

GRI 403-5



Em 2022 foi validada também a Política de Segurança da Companhia, de modo a proporcionar requisitos para um ambiente de trabalho saudável e seguro, alinhado ao compromisso estratégico da empresa, aos requisitos legais aplicáveis e ao compromisso com a melhoria contínua do ambiente de trabalho. Esta Política é aplicável a todos os colaboradores da Companhia, bem como aos demais públicos com os quais se relaciona e interage, tais como: prestadores de serviços, fornecedores, parceiros, dentre outros, incluindo suas subsidiárias.

**Comunicação mais assertiva**

GRI 403-4

Como medida de aprimoramento na implantação da nova política, a Companhia aplicou treinamentos voltados para as equipes das obras sobre a importância da contribuição e da responsabilidade de todos em manter um ambiente seguro, encenando situações do dia a dia, a fim de que as informações fossem efetivamente compreendidas



## Taxa de frequência e gravidade de acidente do trabalho

GRI 403-9

	Categoria	2020	2021	2022
<b>Taxa de Frequência (TF)</b> <sup>1</sup> Número de acidentes por milhão de horas-homem trabalhadas.	Colaboradores	7,59	2,23	2,18
	Terceiros	7,14	6,66	12,18
<b>Taxa de Gravidade (TG)</b> <sup>2</sup> Número de dias perdidos nos acidentes por milhão de horas-homem trabalhadas.	Colaboradores	156,34	59,20	22,90
	Terceiros	48,42	204,68	104,12

\* <sup>1</sup>A Taxa de Frequência (TF) refere-se ao número de acidentes por milhão de HHT (horas-homem trabalhadas). <sup>2</sup>A 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.

Legenda:

A OIT (Organismo Internacional do Trabalho), estabelece quatro parâmetros para a Taxa de frequência e Taxa de gravidade, sendo:

### Taxa de frequência

- até 20 = muito bom
- de 20,1 a 40 = bom
- de 40,1 a 60 = ruim
- acima de 60 = péssima

### Taxa de gravidade

- até 500 = muito bom
- de 500,01 a 1000 = bom
- de 1000,01 a 2000 = ruim
- acima de 2000 = péssima

Com base nas informações acima, a **Plano & Plano** está na categoria “muito bom” para ambas as taxas.



Apresentação

Perfil Corporativo

Plano &  
Governança

Plano &  
Meio Ambiente

PLANO & SOCIAL

Anexos

Créditos



68



# Garantia de direitos

GRI 2-19 | 2-30 | 202-1 | 2-21 | 201-3 | 3-3 | 401-2 | 403-8 | 405-2

Todos os colaboradores estão cobertos pelo sistema de Saúde e Segurança Ocupacional (SGSSO), que promove um ambiente de trabalho seguro e saudável. Os profissionais terceirizados são controlados e auditados para que os requisitos de segurança e saúde ocupacional sejam cumpridos. Todos os colaboradores devem seguir o Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR), a nova legislação NR 01 (medicina do trabalho) e a NR 18 (segurança na Indústria da construção).

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

O salário mais baixo pago para homens em 2022 era 43% maior do que o salário-mínimo vigente no estado de

São Paulo no período. O salário mais baixo pago para mulheres é 53% maior que o salário-mínimo.

A proporção entre a remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da organização e a remuneração total anual média de todos os colaboradores contratados no regime CLT - excluindo diretores estatutários, estagiários, conselheiros, presidente e vice-presidente - é de 0,13.

Os benefícios oferecidos são vale-refeição, vale transporte, participação nos lucros - exceto estagiários, conforme política interna, cesta natalidade, *day off* (folga no dia do aniversário do colaborador), 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.



# Atendimento e qualidade

GRI 2-19 | 3-3 | 416-1

Cada decisão tomada em qualquer instância da **Plano & Plano** leva em consideração a melhor entrega possível para seus clientes, observadas as condições propostas para os produtos e serviços da Companhia. A empresa adota medidas constantes de aprimoramento do diálogo com este público, sempre em busca de entender suas dores e entregar produtos alinhados às necessidades e expectativas.

## Pontos de medição do NPS



A principal ferramenta de monitoramento da satisfação do cliente é o NPS (*Net Promoter Score*), métrica que mede o grau de satisfação e lealdade de clientes com a Empresa. A metodologia é aplicada em cinco momentos diferentes da jornada dos clientes:

Ao fim de cada uma destas etapas, o cliente é convidado por meio de mensagens de *e-mail* e SMS a avaliar o atendimento. As notas possíveis variam de zero a dez. O cliente responde ainda se indicaria a **Plano & Plano** e tem a possibilidade de enviar comentários, sendo esta uma das principais ferramentas de escuta dos clientes. As respostas são analisadas por amostragem, com prioridade aos clientes insatisfeitos que incluem comentários.

Em 2022 a Companhia desenvolveu estratégias para engajar as áreas envolvidas nos cinco momentos da jornada, em que o cliente responde a pesquisa, objetivando aumentar a NPS Geral, colocando a Companhia na Zona de Excelência, que é classificação máxima da metodologia NPS. Algumas áreas incluíram voluntariamente esta como uma das métricas de seus OKRs (Objetivos de Resultados Chave).

A NPS é também, desde 2021, uma das metas que fazem parte do Programa de Participação nos Resultados (PPR) da Companhia, influenciando a remuneração variável de 100% dos colaboradores que participam do PPR, sendo que esta nota tem peso maior nos indicadores de desempenho da área de Relacionamento com o Cliente.



Apresentação

Perfil Corporativo

Plano &  
Governança

Plano &  
Meio Ambiente

PLANO & SOCIAL

Anexos

Créditos



70



## Transparência e evolução

Para subir a nota de NPS também na etapa de financiamento bancário, a empresa tomou a decisão de dar transparência às notas obtidas por suas assessorias de financiamento bancário parceiras. Desta forma, cada uma delas passou a ter parâmetros de comparação que lhes permitiram identificar suas fragilidades e oportunidades de melhoria. Esta medida resultou em altas nas notas logo no mês seguinte à implementação.





## Reclame Aqui

A **Plano & Plano** trata com muita seriedade as reclamações realizadas por meio da plataforma independente Reclame Aqui. Comparando os índices do Reclame Aqui nos cinco últimos anos, 2022 foi o ano com o menor número de reclamações e com os melhores indicadores, apesar do aumento de 47,7% da base de clientes de 2018 para 2022. Em 2022 a empresa obteve 89% de reclamações avaliadas como solucionadas e 78% dos clientes afirmaram que voltariam a fazer negócios com a Companhia.

Os bons resultados e desempenho consistente ao longo do ano permitiram permanecermos com a Reputação Ótima, durante todo o ano. Dentre mais de 580 mil empresas cadastradas na plataforma Reclame Aqui, apenas 2.000 possuem Reputação Ótima.

Todo esse esforço trouxe resultados e a empresa conseguiu manter seus indicadores nas faixas de qualidade e excelência durante a maior parte do ano em todas as etapas analisadas. As métricas são periodicamente apresentadas nas reuniões de liderança.



**47.738**  
clientes que adquiriram apartamento



**95%**  
de aprovação na primeira vistoria do apartamento



**72**  
classificação na NPS



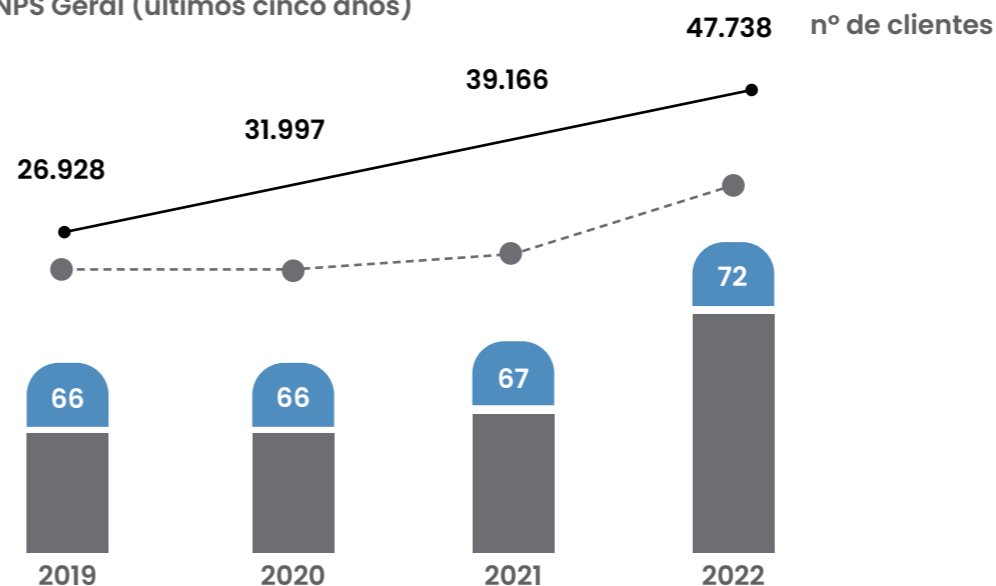
**ótima**  
reputação no Reclame Aqui



**3,78%**

média de chamados de assistência técnica abertos no mês x apartamentos na garantia

NPS Geral (últimos cinco anos)



legenda

- 76 a 100 | excelência
- 51 a 75 | qualidade
- 1 a 50 | aperfeiçoamento
- 100 a 0 | crítica



## GT de clientes

O Grupo de Trabalho de Clientes se reúne trimestralmente para análise das métricas da jornada do cliente, como NPS, Ouvidoria e Reclame Aqui, além de retroalimentar processos, discutir melhores práticas e definir estratégias para melhoria constante da experiência do cliente. O GT tem em sua composição lideranças de diversas áreas de negócio, incluindo representantes da alta direção.

## Grupo focal

Desde 2019, a **Plano & Plano** realiza também uma pesquisa com grupo focal de clientes de diferentes empreendimentos e em pontos diferentes da jornada. O grupo focal tem contribuído para identificarmos necessidades dos clientes, colaborando para desenvolvimento de novos produtos e serviços e melhorando serviços já existentes.

## Aperfeiçoamento da empatia

O ponto mais crítico de desempenho da NPS é a Assistência Técnica. Este é um resultado natural, uma vez que o cliente que chega nesta etapa está vivenciando problemas decorrentes do uso efetivo do produto. Contudo, a empresa identificou oportunidades de tornar essa experiência mais positiva.

Os técnicos responsáveis por essa etapa do trabalho, juntamente com o Relacionamento com o Cliente, foram treinados com técnicas de atendimento ao cliente e inteligência emocional, exercitando a empatia.

Os resultados foram sentidos já nos meses seguintes ao início desta prática, resultando em aumento da nota da NPS e, inclusive com comentários favoráveis realizados pelos clientes.





# Fornecedores

GRI 2-6

Para executar suas operações com excelência, a **Plano & Plano** conta com fornecedores, com os quais a Companhia mantém mais de R\$ 1,3 bilhão em contratos.

São parceiros estratégicos, muitos de longa data, que estão alinhados aos padrões éticos e de qualidade da empresa. O fato de grande parte da mão de obra atuante nas obras ser terceirizadas torna a cadeia de suprimentos uma extensão da Companhia. Os relacionamentos com os fornecedores são preservados com critérios que estão baseados em relações saudáveis para as partes.

Essa conduta tem proporcionado o êxito desejado nas entregas dos produtos aos clientes e no desempenho dos aspectos que envolvem: qualidade, segurança no trabalho e comprometimento com o prazo.

O forte relacionamento com os fornecedores contribuiu de forma decisiva no enfrentamento dos desafios causados pela escassez de materiais e pelo aumento nos preços de insumos, que atingiu o setor da construção em 2022.



## Depoimento de fornecedor

A ESAF/CLARIS é parceira da **Plano & Plano** há mais de 10 anos. Nesse período construímos juntos laços fortes, uma relação baseada na confiança mútua. Hoje somos, o principal fornecedor de esquadrias para essa grande construtora e eles estão entre nossos maiores clientes. Além do fornecimento e da relação cliente fornecedor, temos na **Plano & Plano** um parceiro estratégico que nos auxilia no desenvolvimento de soluções para nosso mercado. A ESAF/ CLARIS preza por essas relações de longo prazo e a **Plano & Plano** é um cliente muito especial para nós.

**Alison Nesi, Diretor Comercial ESAF CLARIS**

A parceria entre a Portital Blocos de Concreto e a **Plano & Plano** existe há 15 anos de forma contínua. Nesse período vivemos diversas instabilidades no mercado da construção civil, com isso a parceria de longa data se faz fundamental para ambas as empresas, pois conhecendo a sistemática de trabalho das mesmas, as áreas de logística, comercial e técnica trabalham de uma maneira integrada com a necessidade das obras.

**Fabio Trabold, Gestor Técnico Comercial da Portital**





Apresentação

Perfil Corporativo

Plano & Governança

Plano & Meio Ambiente

**PLANO & SOCIAL**

Anexos

Créditos



74



# Responsabilidade **social**

GRI 2-12 | 203-1 | 203-2 | 413-1

A **Plano & Plano** é uma empresa com forte compromisso com o bem-estar social e promoveu em 2022 iniciativas de grande relevância nesta área.

As iniciativas foram todas capitaneadas pela Grupo de Trabalho de Ações Sociais (GAS), que reúne em encontros mensais 12 colaboradores, representantes de diversas áreas da Companhia. As ações sugeridas pelo GAS são validadas pelo Comitê ESG com participação do Diretor Presidente e membro do Conselho de Administração da Companhia, Rodrigo Faibanks von Uhlendorff.

## Projeto Educa

A obra Portal Vila Prudente, localizada na Zona Leste de São Paulo, virou escola. A empresa construiu uma sala de aula dentro do canteiro de obra, que oferece aulas de matemática e língua portuguesa três vezes por semana. O projeto está sendo realizado em parceria com o Sesi (Serviço Social da Indústria) e é destinado aos jovens e adultos, sejam funcionários próprios ou terceirizados, que não tiveram oportunidade de iniciar ou concluir seus estudos na idade apropriada.



**R\$ 385 mil**  
investidos em ações de  
responsabilidade social



**+ 10 mil**  
pessoas impactadas  
com as ações sociais





# Plano & Solidariedade

GRI 413-1

Em parceria com a ONG “Ação da Cidadania”, a **Plano & Plano** doou 20 toneladas de alimentos para comunidade em Brasilândia.

A arrecadação foi feita entre os colaboradores dos escritórios **Plano & Plano** e **Plano & Vendas**, e das obras, numa grande competição entre eles, e o volume levantado, de dez toneladas, foi dobrado pela Companhia.

A iniciativa tinha expectativa inicial de arrecadar 500 quilos, mas a meta foi amplamente superada, demonstrando a vocação solidária da empresa.

A entrega dos alimentos foi realizada com a presença de um grupo de colaboradores voluntários. Foram atendidas cerca de 2000 famílias em situação de vulnerabilidade social.





## Projeto Inspiração

Foi desenvolvida uma ação de voluntariado com cerca de 120 colaboradores, em um projeto que foi chamado de Inspiração. Houve a participação de 80 alunos da Escola Estadual Stefan Zweig em uma feira das profissões, uma oportunidade de cada estudante conhecer a rotina de alguns profissionais e suas responsabilidades de acordo a função.

Foi realizada ainda a revitalização da quadra de esportes da instituição de ensino. O evento contou com a presença do Diretor Vice-presidente e Presidente do Conselho de Administração, Rodrigo Uchoa Luna, e do Diretor Presidente e membro do Conselho de Administração, Rodrigo Fairbanks von Uhlendorff.

## Apoio à educação pública

Em 2022, a empresa manteve o apadrinhamento da Escola Estadual Stefan Zweig, localizada nas proximidades do empreendimento Portal Vila Prudente, na Zona Leste de São Paulo.

Através de um diagnóstico técnico realizado pelos profissionais da **Plano & Plano** foram identificadas necessidades de manutenção em

diferentes áreas da instituição, sendo feito um investimento econômico para atender as demandas de alguns ambientes, proporcionando a melhoria na infraestrutura da escola. Além de suporte financeiro para apoio durante todo o ano com ações desenvolvidas na parte pedagógica dos alunos e na formação complementar dos professores. Cerca de 510 alunos foram impactados através dessas ações.





# Programa Capacitação & Inclusão

GRI 2-28

Em parceria com o Ampliar, braço social do Secovi-SP (Sindicato da Habitação do Estado de São Paulo), a empresa ofereceu um curso gratuito para pessoas que desejam uma oportunidade no mercado imobiliário como corretores de imóveis. O Programa Capacitação & Inclusão ofereceu 20 vagas para a obtenção da Certificação Técnica em Transações Imobiliárias (TTI) e a futura inscrição do Creci, prioritariamente para pessoas que estejam desempregadas ou em situação de vulnerabilidade social. As aulas são ministradas pelos professores do Ampliar e por corretores voluntários da **Plano & Vendas** que ensinam a parte teórica e prática da profissão. Os alunos também têm a oportunidade de passar pelo laboratório de um plantão da **Plano & Vendas** e aprender muito, sempre acompanhados dos Corretores “Anjos”, que são os corretores habilitados.

Em 2022 a **Plano & Plano** patrocinou também a abertura de 50 vagas em cursos profissionalizantes de auxiliar administrativo e assistente de RH, tecnologia e informática. Os alunos formados nestes cursos ficam no banco de dados da empresa para possível participação em processos seletivos internos.





Apresentação

Perfil Corporativo

Plano & Governança

Plano & Meio Ambiente

PLANO & SOCIAL

Anexos

Créditos



## Planos de Brincar

Pensando em aproximar trabalho e família, a empresa realizou o evento “Planos de Brincar” em comemoração ao Dia das Crianças. Foram convidados os filhos dos funcionários para passar o dia com os pais no ambiente de trabalho e participar de atividades infantis promovidas especialmente para eles.

Os pais puderam levar os filhos para um *tour* nas dependências da empresa, mostrar os locais de trabalho, apresentar os colegas e interagir com as demais crianças.

Essa ação, além de engajar a família do funcionário com a empresa, promoveu a integração, amizade e impactou diretamente no sentimento de bem-estar de todos, reforçando o lado humano da empresa e lembrando o quão importante é manter viva a diversão e o bem-estar também na rotina do trabalho.

Para aqueles colaboradores que atuam nas obras, devido a impossibilidade de levar as crianças para esse ambiente por questões de segurança, convidamos os funcionários e as suas famílias para um dia de diversão no maior parque de infláveis de São Paulo.

A ação proporcionou também a diversão de 60 crianças de uma Instituição localizada em Emburá (SP), que foram ao parque de infláveis comemorar o Dia das Crianças.



## Relacionamento com o entorno

GRI 2-25 | 413-1

A construção de um empreendimento causa impactos em sua vizinhança e a **Plano & Plano** tem plena consciência e responsabilidade em relação a este fato. Por isso, desenvolve e aprimora de forma constante ações que objetivam prevenir e mitigar possíveis intercorrências.

Entre as inovações implantadas em 2022 com este objetivo estão a Inclusão de QR code nos novos tapumes das obras para facilitar o contato com o canal de gestão de vizinhança.

A informação é recebida pela área de Relacionamento com o Cliente, que faz a devida tratativa do assunto encaminhando aos responsáveis conforme estabelecido no procedimento padrão de Gestão de Vizinhança.

Além disso, há também um canal à disposição dos vizinhos através do *e-mail* [vizinho@planoepiano.com.br](mailto:vizinho@planoepiano.com.br), por meio do qual o departamento de Relacionamento com Cliente recebe as solicitações e dá o andamento inicial ao chamado recebido.



## Padaria na Obra

Ação de fornecimento de café da manhã de qualidade aos funcionários das obras, proporcionando uma boa alimentação no início do dia a esses colaboradores que trabalham duro, com padaria instalada dentro do canteiro, em parceria com o Sindicato dos Trabalhadores da Construção Civil SP (Sintracon-SP).

O projeto está implantado desde 2020 na Companhia em oito obras e atende cerca de 1300 pessoas, proporcionando também a geração indireta de empregos aos envolvidos na ação, como por exemplo os operadores de máquinas de assar pães, assim como profissionais que servem os trabalhadores.

# Anexos

81 Complementos GRI

93 Índice GRI Standards





# Complementos GRI

## Geração e disposição final de resíduos

GRI 306-3 | 306-5

Categoria	2020			2021			2022			
	Tipo de resíduo	Geração m <sup>2</sup>	% do total	Destinação	Geração m <sup>2</sup>	% do total	Destinação	Geração m <sup>2</sup>	% do total	Destinação
Entulho				Aterros de resíduos da construção cívil			Aterros de resíduos da construção cívil			Aterros de resíduos da construção cívil
		27.066	56,2	ATT	23425	54,9	ATT	29.657	65,4	ATT
Entulho				Empresas de produção de agregado reciclado			Empresas de produção de agregado reciclado			Empresas de produção de agregado reciclado
Madeira	9353	19,4	ATT	8882	20,8	ATT	7477	16,5	ATT	
Gesso	2638	5,5	ATT	2436	5,7	ATT	1993	4,4	ATT	
Mix	3028	6,3	ATT	3506	8,2	ATT	2144	4,7	ATT	
Metal	3321	6,9	ATT	1300	3,0	ATT	2633	5,8	ATT	
Papel	1.806,5	3,8	ATT	1946	4,6	ATT	913	2,0	ATT	
Plástico	776	1,6	ATT	667	1,6	ATT	391	0,9	ATT	
Rejeitos	176	0,4	Empresas autorizadas conforme CADRI	473	1,1	Empresas autorizadas conforme CADRI	124	0,3	Empresas autorizadas conforme CADRI	
<b>Total</b>	<b>48.165</b>	<b>100</b>		<b>42.635</b>	<b>100</b>		<b>45.332</b>	<b>100</b>		

Apresentação

Perfil Corporativo

Plano & Governança

Plano & Meio Ambiente

Plano & Social

ANEXOS

Créditos



81



## Geração e disposição final de resíduos

GRI 306-3 | 306-4 | 306-5



Categoria	2020			2021			2022		
	Produtos perigosos	Geração m <sup>2</sup>	% do total	Destinação	Geração m <sup>2</sup>	% do total	Destinação	Geração m <sup>2</sup>	% do total
Solventes	176	100	Empresas autorizadas conforme CADRI	469	99,1	Empresas autorizadas conforme CADRI	124	100	Empresas autorizadas conforme CADRI
Tinta									
Óleos									
Resíduos que contêm amianto									
Resina									
Colas									
Embalagens vazias									
Lâmpadas de mercúrio				4	0,9				
Outros				0	0		0	0	
<b>Total</b>	<b>176</b>	<b>100</b>		<b>473</b>	<b>100</b>		<b>124</b>	<b>100</b>	

Fonte: Snagr/ Sigor/Amlurb