Grupo
CATARATAS



CATARATAS DO IGUAÇU S.A.

ECO NORONHA

PAINEIRAS ↔ CORCOVADO

AquaRio PORTO MARAVILHA

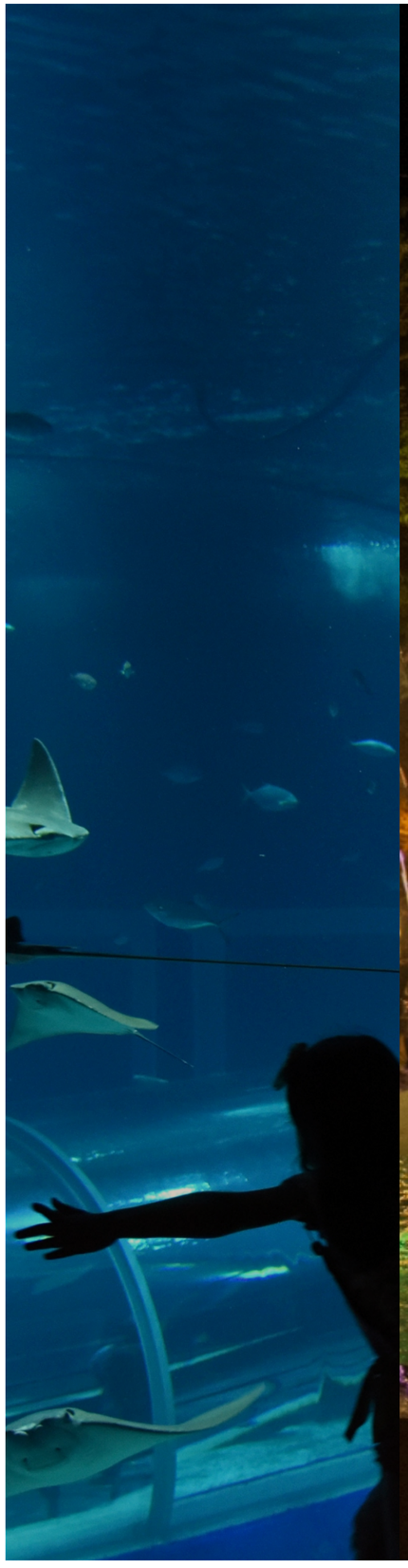
MARCO DAS TRÊS FRONTEIRAS FOZ DO IGUAÇU

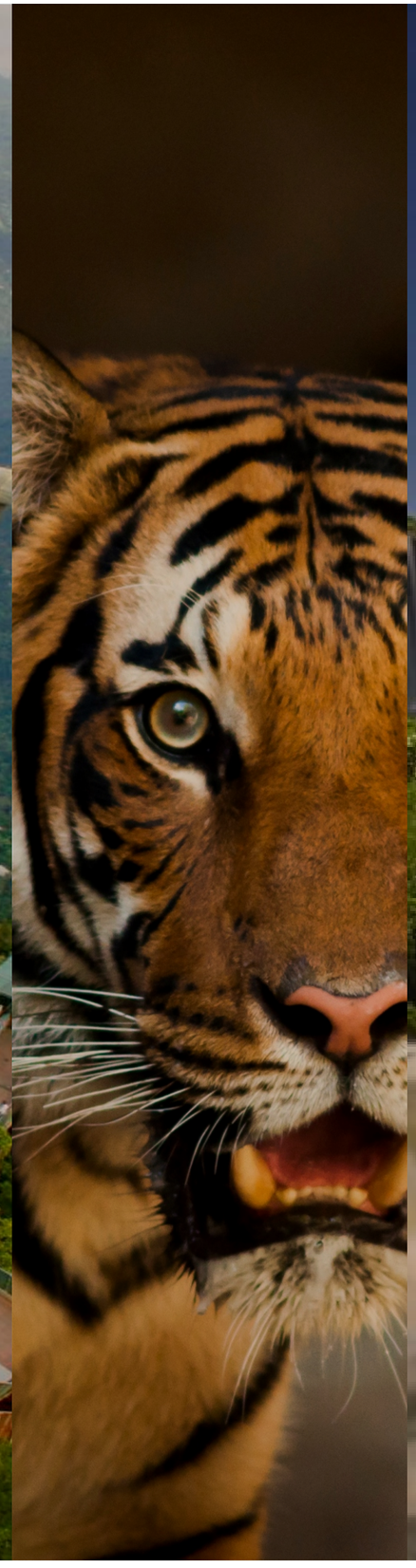
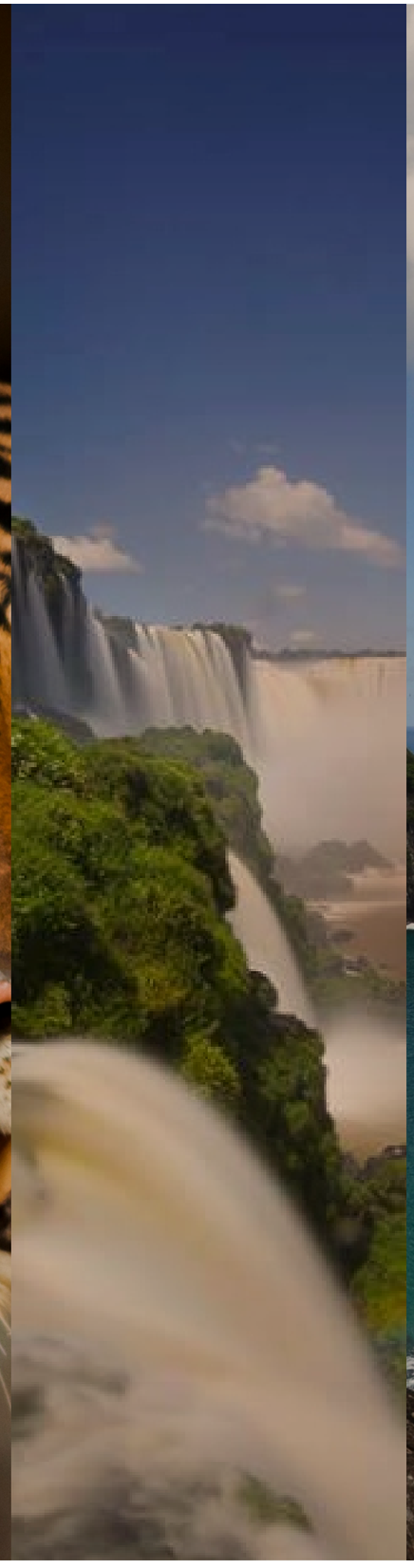
RIO ZOO JARDIM ZOOLÓGICO DO RIO DE JANEIRO

Grupo
CATARATAS

RELATÓRIO DE RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL CORPORATIVA 2016

GRI Empowering Sustainable Decisions




RELATÓRIO DE
RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL CORPORATIVA
2016

TURISMO RESPONSÁVEL:
COMPROMISSO CORPORATIVO

‘Acreditamos que a identificação ativa e a gestão adequada de questões ambientais, sociais e de governança ("ESG") são fundamentais para a gestão de riscos, a excelência operacional e a criação de valor financeiro. Como acionistas, apoiamos ativamente a gestão melhorada de riscos não financeiros, conservação da biodiversidade, engajamento social e estratégias de ecoeficiência que posicionam a Cataratas para o sucesso em longo prazo. Confiamos que os negócios que gerenciam questões ambientais, sociais e de governança criam mais valor a longo prazo e demonstram um crescimento mais sustentável.’

JARLYTH H. GIBSON
Diretora de Operações de Negócios e Riscos
Advent International



NOSSA CRENÇA:
CONHECER PARA CONSERVAR

O negócio do Grupo Cataratas, se podemos resumir em poucas palavras, é turismo ligado à Natureza. Nós estamos cada dia mais confiantes no potencial do ecoturismo como ferramenta de conservação da biodiversidade. Nosso papel, desde 1998, é oferecer infraestrutura e serviços de atendimento de tal modo que os visitantes tenham experiências incríveis junto à Natureza e saibam um pouco mais sobre como podem ajudar na conservação.

O ano de 2016 foi o ano em que o Grupo Cataratas mais cresceu na história. Foram várias inaugurações: Centro de Visitantes em Paineiras; o maior aquário marinho da América do Sul; a reabertura do mais tradicional zoológico do Brasil - o RioZoo; e ainda reinauguramos o Marco das Três Fronteiras em Foz do Iguaçu. Todas estas inaugurações com novos conceitos de operação e de melhoria da experiência do visitante. Praticamente dobramos de tamanho de um ano para o outro. Se ficássemos só nesses pontos, o ano já teria sido fantástico. Mas fizemos mais.

Aumentamos bastante o impacto positivo junto às comunidades que ficam no entorno dos atrativos, junto aos governos através dos poderes concedentes e também junto aos visitantes através do atendimento e da comunicação. Ainda mais importante, construímos bases mais sólidas através da criação de políticas e ações mais claras e direcionadas, de treinamentos específicos dos colaboradores, do maior envolvimento das comunidades do entorno e da criação de parcerias com diversas instituições que pensam de forma semelhante para somar forças e fazer muito mais.

O ano de 2017 promete ser especial para o Grupo Cataratas. A ONU escolheu 2017 como o Ano Internacional do Turismo Sustentável. Vamos mostrar que conhecer a Natureza com sua biodiversidade é uma experiência marcante. E deixar claro que para isso ser possível para as futuras gerações, precisa ser conservado.

Este nosso negócio é empolgante! O impacto social causado é muito positivo e motivador! É isso e muito mais que queremos apresentar neste nosso relatório.
Um grande abraço e ótima leitura!

BRUNO MARQUES DE OLIVEIRA
Diretor Presidente



CUIDADO E INOVAÇÃO ATRAVÉS DA RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL: UMA VISÃO ESTRATÉGICA DO GRUPO CATARATAS

Como uma empresa pioneira no setor de turismo de experiências ligadas à natureza no Brasil, o Grupo Cataratas tem uma importante responsabilidade para com a sociedade: liderar pelo exemplo. Afinal são mais de 3 milhões de visitantes que utilizaram nossos serviços no ano de 2016 vindos das mais diferentes partes do planeta e de diferentes estados do país. A gestão socioambiental faz parte da natureza do nosso negócio e é um compromisso e um dever ético da companhia já que temos a honra de operar nos locais mais emblemáticos do turismo nacional, sendo 3 Patrimônios da Humanidade pela UNESCO, 3 Unidades de Conservação de Proteção Integral, 1 sítio de valorização histórico-cultural, além do dever de garantir o bem-estar animal de mais de 3500 animais no AquaRio e no RioZoo.

Nesse sentido, dado que mais 4 novas operações (Centro de Visitantes Paineiras, Rio Zoo, AquaRio e Marco das 3 Fronteiras) passaram a fazer parte do seu portfólio, no ano de 2016 o Grupo aprimorou significativamente suas medidas de responsabilidade socioambiental tornando-as mais profissionais e sistemáticas. Para isso, além de contar com a Diretoria Institucional e Sustentabilidade que lidera os processos nesta área, a empresa vem disseminando as práticas de gestão socioambiental de maneira transversal a toda empresa, desde o setor administrativo, passando pelo operacional até o comercial. Como só se consegue fazer gestão daquilo que podemos medir, uma importante iniciativa implementada em 2016 foi a definição e estruturação de um conjunto de indicadores e métodos de aferição baseados nos mais renomados padrões de conformidade ambiental existentes.

São no total 78 parâmetros avaliados, englobando as dimensões ambiental, socioeconômica e gestão da visitação. A capacitação da nossa equipe foi um pilar importante para que esta medida pudesse ser efetivada: ao longo do ano foram realizados treinamentos com os colaboradores em diferentes temáticas, desde boas práticas no tratamento dos resíduos até os cuidados com o bem-estar animal e o atendimento ao visitante com deficiência. O monitoramento destes indicadores é parte de um processo de melhoria contínua (PDCA) que passou a ser acompanhado sistematicamente.

No ano de 2016 também reforçamos o nosso compromisso de compartilhar os ganhos, inovando através de parcerias com a comunidade: desde a implementação do Programa de Compras Regionais, projetos de valorização do turismo de base comunitária no entorno do Parque Nacional do Iguaçu, passando pela estruturação de cooperativas de resíduos sólidos no entorno do Parque Nacional da Tijuca, até a transformação das lonas da construção do AquaRio em bolsas femininas feita por internas do sistema penitenciário carioca e vendidas em nossas lojas. O resultado deste posicionamento do Grupo é expressivo: a grande maioria dos produtos e serviços contratados por nossas operações são locais, contribuindo diretamente para as economias regionais e garantindo o desenvolvimento de uma cadeia de valor que integra e multiplica exponencialmente a geração de emprego, distribuindo renda e ampliando a arrecadação de impostos nos territórios em que estamos baseados.

Em busca de constantes melhorias, o Grupo assumiu o engajamento de ampliar a transparência das suas ações através da publicação deste Relatório de Responsabilidade Socioambiental Corporativa baseado nos padrões do Global Reporting Initiative (GRI) - versão G4. O objetivo desta publicação é o de prestar contas e comunicar às partes interessadas (stakeholders) que são diretamente ligadas às nossas operações e à sociedade em geral um panorama das ações empreendidas em 2016, mas também de apontar as situações críticas e os compromissos de melhoria propostos pelo Grupo.

A vocação do Grupo Cataratas em promover a educação ambiental e o seu engajamento estratégico corporativo com a Política de Responsabilidade Socioambiental é produto da visão que temos sobre o papel central do Turismo Sustentável no desenvolvimento de uma "Economia Verde". Com esse espírito e visão global que pretendemos liderar pelo bom exemplo, inspirando visitantes, colaboradores e parceiros, conciliando o nosso crescimento com o compromisso de contribuir localmente com a Agenda 2030 dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU.

FERNANDO HENRIQUE DE SOUSA, Ph.D.
Diretor Institucional e Sustentabilidade



NOSSOS PILARES



PERFIL

O Grupo Cataratas é hoje a principal concessionária de serviços voltados ao turismo sustentável do Brasil. Sua área de atuação engloba todo o atendimento turístico e infraestrutura em cada ponto em que atua. Priorizando ações de baixo impacto, o Grupo Cataratas busca utilizar o turismo como ferramenta de educação e sensibilização ambiental, agindo para que cada visitante e cada pessoa que tenha contato com seus serviços valorize mais a conservação do meio ambiente e a busca pela sustentablidade.

Hoje o Grupo atua em seis unidades operacionais localizadas nas regiões Sul, Sudeste e Nordeste do Brasil. Por meio de sua matriz, localizada no Rio de Janeiro, são coordenadas as ações estratégicas de cada uma das unidades.

6 unidades

661 colaboradores

3,1 milhões de visitantes

18 anos de atuação



2016 DESTAQUES DO ANO:

- Abertura do Centro de Visitantes Paineiras
- Inauguração do AquaRio
- Nova unidade com a concessão do RioZoo
- Reinauguração do Marco das Três Fronteiras
- Criação do Programa de Cultura Organizacional
- Dobro de colaboradores em relação à 2015









Cada unidade possui peculiaridades operacionais relacionadas à sua localização e principais demandas, mas em todas é comum a atuação do Grupo em seus serviços de especialidade, incluindo implantação e manutenção da infraestrutura de recepção e atendimento dos visitantes, com o controle de acesso, venda de suvenires, gastronomia e outros serviços.

CULTURA ORGANIZACIONAL

A estrutura de governança do Grupo Cataratas está centralizada no Conselho Administrativo, formado pelos principais acionistas do Grupo; na diretoria, composta por cinco áreas corporativas; além de gestores polarizados responsáveis pela gestão de cada unidade operacional.

O Grupo Cataratas conta com uma diretoria específica para a gestão de tópicos relacionados à sustentabilidade cuja principal função é garantir que tais assuntos estejam incorporados no dia a dia das operações, já que a sustentabilidade é um dos valores do Grupo e assunto crítico para a atuação no ramo.

Em 2015, o Grupo concretizou sua nova estrutura de gestão com o lançamento dos pilares de sua identidade organizacional. Já em 2016, essa área ganhou mais consistência e foi lançado o mantra do Grupo: “Conhecer para conservar”.

No âmbito de desenvolvimento e divulgação do mantra, foi desenvolvido, também neste ano, o Programa de Cultura Organizacional, que engloba atividades de capacitação, comunicação interna e engajamento dos colaboradores, tendo mostrado resultados imediatos em termos de integração, motivação e trabalho de equipe.

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Diretoria Corporativa

Diretoria Administrativa - CEO

Diretoria Financeira	Diretoria Comercial	Diretoria de Projetos	Diretoria Institucional e Sustentabilidade
· Controladoria · Contabilidade · Recursos Humanos · Tecnologia da Informação	· Gastronomia · Lojas · Marketing · Produtos · Novos Serviços	· Gerenciamento de Projetos Especiais	· Jurídico · Sustentabilidade · Cultura Organizacional · Relacionamento

Diretoria Operacionais

Cataratas do Iguaçu S.A. · Econoronha · Parineiras Corcovado · Marco das Três Fronteiras Foz do Iguaçu · AquaRio Porto Maravilha · Rio Zoo





O mantra do Grupo Cataratas foi desenvolvido a partir da ideia central de sua missão, que é conciliar a recreação e a conservação. A ideia do “conhecer para conservar” passou a ser disseminada por John Muir, um montanhista escocês que, ainda no século 20, pregava que o conhecimento e o contato com as belezas naturais levariam as pessoas a lutar contra o progresso desenfreado. É nisto que o Grupo Cataratas acredita, que o turismo pode e deve ser utilizado como ferramenta de conscientização ambiental e de geração de valor visando à conservação.

“CONHECER PARA CONSERVAR”

MISSÃO: conciliar a recreação e a conservação, oferecendo ao visitante serviços de excelência e promovendo a educação que inspira o desenvolvimento sustentável.

VISÃO: ser referência de governança em turismo sustentável no Brasil e na América Latina com foco na qualidade de atendimento.

VALORES

Respeito: ao meio ambiente e às pessoas e seres que nele se inserem;

Integridade: agir com ética e honestidade;

Inovação e empreendedorismo: buscar soluções simples e eficientes;

Ownership: sentimento de pertencimento;

Trabalho em equipe: valorização das pessoas e de divergência;

Sustentabilidade: buscar, em todas as dimensões, o desenvolvimento que se perpetua.

ÉTICA E INTEGRIDADE



Lançado em 2015, o Código de Conduta do Grupo Cataratas é hoje o principal referencial de ética e atuação em todas as unidades. Todo colaborador recebe e assina o código como forma de comprometimento.

Além dos colaboradores, os fornecedores que passam pela seleção, realizada por meio da ferramenta de avaliação socioambiental, também recebem cópia do Código de Conduta e se comprometem a atuar de acordo com os preceitos estabelecidos no documento.

O Grupo possui ainda um Comitê de Ética responsável pela tratativa de qualquer dúvida, sugestão ou denúncia enviada pelo canal de comunicação oficial, o e-mail: conduta@grupocataratas.com.

O Grupo Cataratas atua hoje com seis unidades, sendo que todas elas possuem forte interação com orgãos públicos. Isto torna o relacionamento com os entes governamentais muito importante e muito visado pelo Grupo, o que exige gestão especializada.

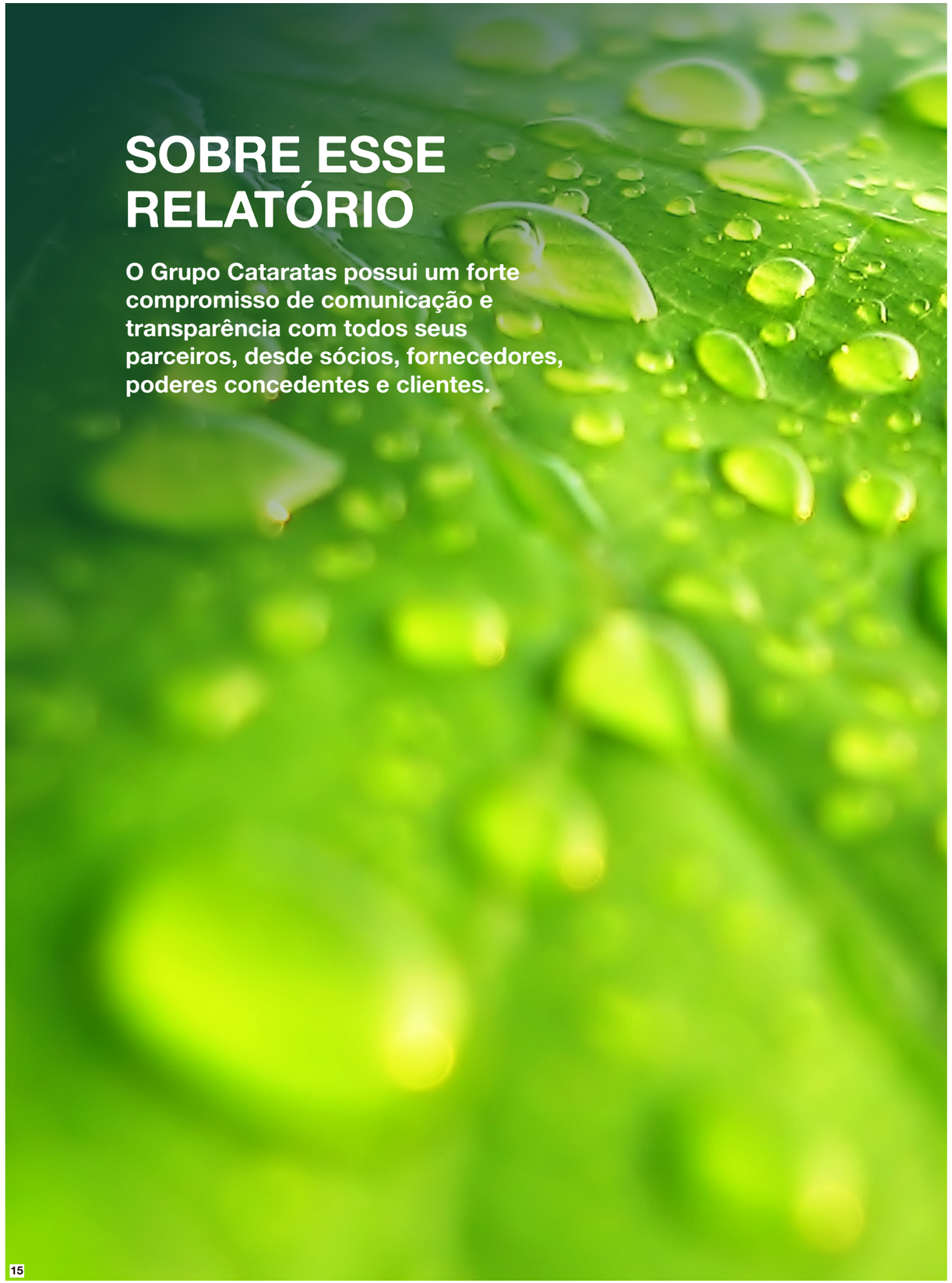
O Grupo já possui uma série de práticas de combate à corrupção que auxiliam no monitoramento e controle deste aspecto, como o próprio Código de Conduta, as auditorias e o acompanhamento de perto pelas equipes de controladoria e assuntos jurídicos. Para 2017, o Grupo tem como meta a implementação da Política de Combate à Corrupção, que virá a acrescentar ao conteúdo do Código de Conduta, sendo também acompanhada pela atuação do Comitê de Ética.

COMPROMISSO COM A SUSTENTABILIDADE

Elaborar e implementar a Política de Combate à Corrupção.

Outra medida já implementada neste ano visando ao combate à corrupção consiste na inclusão de cláusulas específicas deste tema em todos os contratos assinados pelo Grupo a partir desta data. O modelo entrou em operação em agosto de 2016 e, desde então, 30 novos contratos já foram firmados seguindo o novo padrão.

Neste ano, a Cataratas S.A., unidade de Foz do Iguaçu que deu origem ao Grupo, passou também por vistoria da Controladoria-Geral da União (CGU) para comprovação de legalidade e avaliação dos procedimentos de repasse de valores ao poder público (todas as avaliações foram entendidas com em conformidade com as previsões legais e contatuais, em destaque o sistema de transparência e controle da gestão financeira de repasse e outorgas ao ICMBio, instalado nas unidades de administração e finanças desta autarquia em Foz e em Brasília).



SOBRE ESSE RELATÓRIO

O Grupo Cataratas possui um forte compromisso de comunicação e transparência com todos seus parceiros, desde sócios, fornecedores, poderes concedentes e clientes.

O Relatório de Sustentabilidade é um importante instrumento de fortalecimento desse compromisso, à medida que é um documento de elaboração voluntária no qual o Grupo apresenta seu desempenho nas principais áreas que apoiam o desenvolvimento sustentável.

Esta é a primeira publicação do Grupo no formato de Relatório de Sustentabilidade. No final de 2015, o Grupo lançou uma publicação mais voltada à apresentação da "família Cataratas" em um ano que foi decisivo para a formatação de um novo modelo de trabalho e relacionamento. Para o relato do desempenho em 2016, o Grupo Cataratas adota as diretrizes G4 da Global Reporting Initiative (GRI), objetivando a elaboração de um documento com conteúdo de efetivo impacto e relevância e que, de fato, retrate os aspectos que são valorizados pelo Grupo e por seus principais parceiros.

A definição da materialidade foi realizada com base no que a GRI apresenta. Os principais aspectos foram levantados e formatados de maneira a se identificarem com nosso ambiente e vocabulário de trabalho. Cada aspecto foi então avaliado e classificado por meio de pesquisas, para a definição da importância dos impactos e da influência sobre a tomada de decisão dos stakeholders.

Neste processo foram identificados seis temas prioritários que refletem a identidade e atuação do Grupo Cataratas:

- **PRESENÇA NAS COMUNIDADES LOCAIS**
- **BIODIVERSIDADE**
- **COMBATE À CORRUPÇÃO**
- **RELACIONAMENTO COM O COLABORADOR**
- **EFLUENTES E RESÍDUOS SÓLIDOS**
- **SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO.**

MATERIALIDADE - APLICAÇÃO METODOLOGIA GRI:

Esses são os aspectos que mais impactam a operação do grupo cataratas de acordo com seus stakeholders

ASPECTO MATERIAL	IMPACTO DENTRO DA ORGANIZAÇÃO	IMPACTO FORA DA ORGANIZAÇÃO
Presença nas comunidades locais	Impacta individualmente cada unidade do Grupo	Comunidades Governo Poderes concedentes Trade de turismo Fornecedores
Biodiversidade	Impacta individualmente cada unidade do Grupo e o conjunto de maneira geral	Poderes concedentes Trade de turismo Visitantes ONGs e associações Associações
Combate à corrupção	Impacta todo o Grupo	Governo Poderes concedentes Sócios Comunidades
Relacionamento com o colaborador	Impacta individualmente cada unidade do Grupo e o conjunto de maneira geral	Poderes concedentes Comunidades Sócios
Efluentes e resíduos sólidos	Impacta individualmente cada unidade do Grupo	Comunidades Poderes concedentes Visitantes ONGs e associações
Saúde e segurança do trabalho	Impacta individualmente cada unidade do Grupo	Comunidades Poderes concedentes Visitantes Fornecedores

STAKEHOLDERS ENGAJADOS

Identificamos também os principais atores que estão envolvidos nas atividades e serviços operados pelo Grupo.



Por se tratar do primeiro relatório do Grupo, o processo de elaboração deste documento atingiu como principal resultado a identificação de pontos de melhoria e de início de monitoramento. Ao longo deste relatório serão descritos os principais compromissos assumidos pelo Grupo a fim de melhorar seu desempenho dentro das diversas dimensões da sustentabilidade.

Não foi utilizada verificação externa para avaliação do conteúdo geral do relatório. Os dados econômico-financeiros seguem as normas de contabilidade e passam por verificação de auditoria externa regularmente.
Para dúvidas ou comentários sobre esse relatório, por favor, entre em contato conosco por meio do e-mail faleconosco@grupocataratas.com.

NOSSA PEGADA



OPERAÇÃO
CATARATAS DO IGUAÇU S.A.

A Cataratas S.A. é a primeira empresa do Grupo e pioneira no Brasil na área de atuação. Em 1998 foi assinado o primeiro contrato de concessão no Brasil para prestação de serviços de turismo em Unidades de Conservação, mais especificamente, no Parque Nacional do Iguaçu.

Desde lá, inúmeras melhorias foram realizadas visando a qualificação das atividades turísticas, a redução de impactos ambientas, e potencializando a conciliação entre atividades de lazer e conservação.

Os principais serviços da concessionária no Parque incluem a venda de ingressos, o transporte interno de visitantes, a venda de souvenires, a operação de serviços de alimentação e bebida e toda infraestrutura que dá sustento à visitação no Parque.

A operação da concessionária no Parque foi responsável por diversos impactos positivos na região. Com a qualificação da visitação no Parque, a cidade de Foz do Iguaçu teve seu potencial turístico maximizado tornando-se um dos destinos mais procurados por turistas domésticos e internacionais, o que abre espaço também para a exploração do turismo em outras frentes e o desenvolvimento das atividades suporte, como gastronomia, hotelaria e transporte.

Energia 1.520.000 kW

A QUALIFICAÇÃO DO TURISMO CONTRIBUIU PARA QUE FOZ DO IGUAÇU SE TORNASSE UM DOS DESTINOS MAIS PROCURADOS POR TURISTAS DOMÉSTICOS E INTERNACIONAIS.

A GENTE CUIDA DA NOSSA ÁGUA

As atividades de concessionária são alimentadas por dois poços artesianos instalados no interior do Parque Nacional do Iguaçu. No final de 2016 foram instalados hidrômetros nos dois poços de captação para acompanhamento do consumo e geração de indicadores e medidas de eficiência no uso da água.





A BUSCA É SEMPRE PELA EXCELÊNCIA

Duas estações de tratamento de efluentes biológicas são responsáveis pelos principais polos geradores do Parque: o Centro de Visitantes, as Estações Naipi e Tarobá e o Porto Canoas, que oferece serviços de alimentação.

A estação do Centro de Visitantes opera por um sistema aerado, seguido de filtração com carvão ativado e finalizado com desinfecção por cloro. A estação principal, que atende os três outros pontos, opera com tecnologia semelhante com um adicional de uma zona de raízes responsável pela degradação do nitrogênio e pela redução do volume de efluente que acontece através da evapotranspiração das plantas.

Mensalmente os efluentes das duas estações são testados por laboratório gerido de maneira participativa pelo Parque Nacional do Iguaçu e suas concessionárias, para atendimento da resolução CONAMA nº 430/2011. Semestralmente o efluente é também analisado por laboratório externo para validação e calibração.

As duas estações possuem pontos de lançamento em corpos hídricos localizados dentro da Unidade de Conservação.

Como a atividade turística dentro destes espaços ainda é um campo de exploração inédita, a legislação ambiental neste respeito ainda está em aprimoramento, o que levou a concessionária a procurar as autarquias envolvidas para que fosse iniciada uma discussão de melhores práticas de regularização e competência para o licenciamento.

De maneira geral, chegou-se à conclusão de que a responsabilidade por autorizar atividades neste sentido dentre de UCs de âmbito federal, cabe ao IBAMA no caso de licenciamento e à ANA (Agência Nacional de Águas) para a gestão de recursos hídricos. Neste cenário, a concessionária deu início ao processo de outorga dos lançamentos de efluente, previamente autorizados pelo ICMBio, atestando a qualidade do efluentes tratado e a insignificância da vazão de lançamento em relação à vazão do corpo hídrico.

Todos os esforços são feitos para atender a resolução CONAMA nº 430/2011

COMPROMISSO COM A SUSTENTABILIDADE

Instalar mecanismos de medição do consumo de água e vazão de lançamento de efluentes.



Lixeiras com travas especiais foram instaladas para evitar o contato da fauna do Parque com os resíduos.



GESTÃO
EFICIENTE DE RESÍDUOS

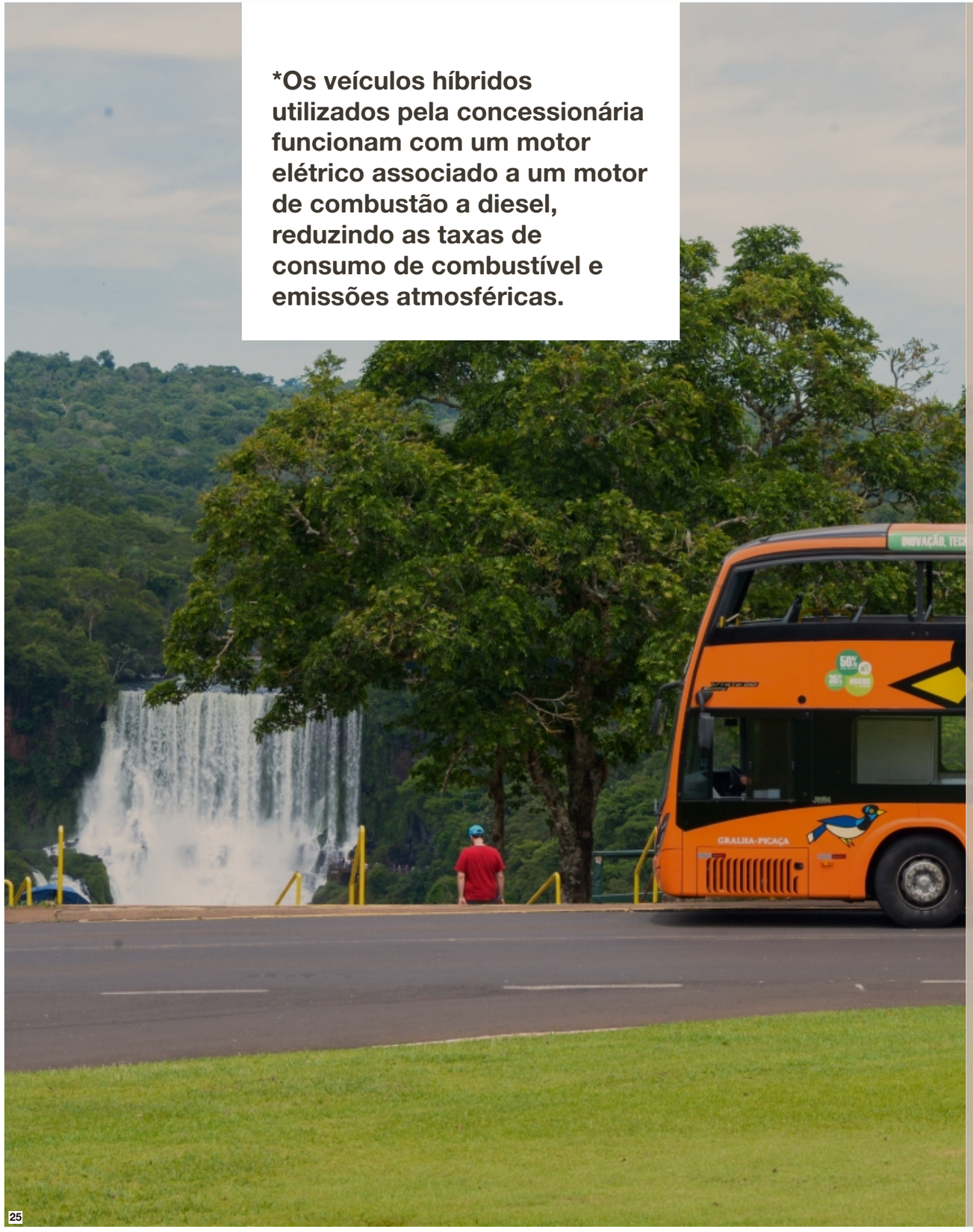
A Cataratas S.A. tem desenvolvido um sério trabalho no Parque Nacional do Iguaçu na tentativa de aperfeiçoar a coleta seletiva, reduzir a geração de resíduos dentro o Parque e inibir o contato de animais ao lixo. Neste sentido, foi lançada em 2016, na Semana Mundial do Meio Ambiente, uma nova proposta de comunicação com o visitante e modelos de lixeiras mais comunicativas e eficientes. A ideia é incentivar o visitante a levar seu lixo para fora do Parque, e o que tiver que ser destinado ali, que seja de acordo com a coleta seletiva.

33 % RECICLÁVEIS

66% NÃO RECICLÁVEIS

COMPROMISSO COM A SUSTENTABILIDADE

Implementar medidas efetivas de monitoramento da geração de resíduos e práticas de reuso



***Os veículos híbridos utilizados pela concessionária funcionam com um motor elétrico associado a um motor de combustão a diesel, reduzindo as taxas de consumo de combustível e emissões atmosféricas.**

Diminuindo **a emissão** de poluentes

Um dos principais serviços prestados pela concessionária é o transporte de visitantes dentro do Parque Nacional, o que demanda um consumo expressivo de combustíveis. Desde 2013 a empresa opera com 5 ônibus híbridos* dentro de uma frota de 18 veículos, essa iniciativa já demonstrou na época redução significativa do consumo.

Neste ano, foram implementados testes para a utilização de um aditivo de melhoramento da combustão em motores diesel. Os testes, associados a boas práticas de manutenção dos veículos mostraram uma redução média de 14% no consumo de combustível e de 13% nas emissões de gases.

Em 2017 a Cataratas S/A deverá avaliar a efetiva implementação desta medida tecnológica e estudar a adaptação dos ônibus para Biometano.

320.000 L de Diesel

14% na redução média no consumo de combustível

13% na redução média nas emissões de gases estufa



OPERAÇÃO ECO NORONHA

A EcoNoronha é concessionária de turismo no Parque Nacional Marinho de Fernando de Noronha. A empresa atua no arquipélago desde 2010 com venda de ingressos, controle de acesso, venda de souvenires, serviços de alimentação, aluguel de equipamentos para mergulho, além da manutenção, sinalização e controle de acesso às trilhas do Parque.

A concessionária também atuou na estruturação da visitação no Parque garantindo maior segurança e conforto para o visitante além da minimização do impacto das atividades. Foram instaladas trilhas suspensas para acesso às principais praias e mirantes, reduzindo a compactação do solo e impacto sobre a vegetação local, além de facilitar o acesso a estes pontos, principalmente à pessoas com dificuldade de locomoção. Foram instalados também dois Pontos de Informação e Controle - PIC, nas praias do Sancho e do Sueste, onde é realizado o controle de acesso às praias, e os serviços de infraestrutura para a visitação. Outras praias e passeios ofertados no arquipélago que tenham atividades no interior da área do Parque também possuem acesso controlado para minimização de qualquer impacto ao ecossistema local.

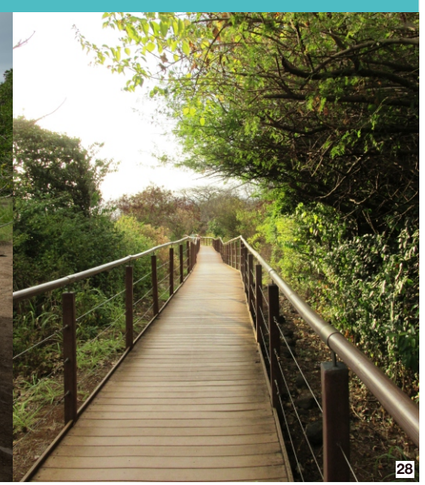
Uma das principais ações da concessionária no arquipélago está relacionada com a formação da sua equipe. Fernando de Noronha possui uma população de aproximadamente 4.000 habitantes, neste cenário a concessionária assumiu um compromisso com a administração local de ter no mínimo 90% de sua equipe composta por moradores locais, ampliando as oportunidades de emprego e capacitação da população local.

Energia 128.235 kW

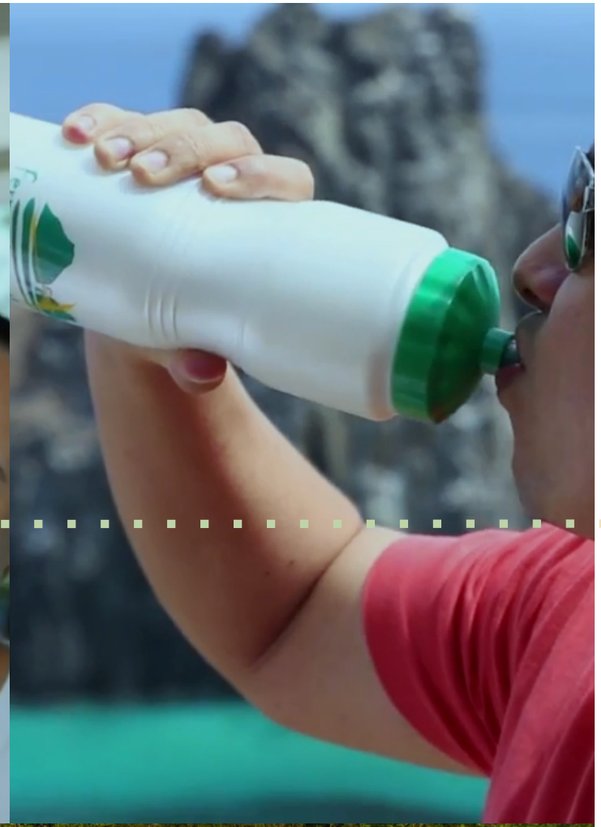
90% da equipe é composta por moradores locais

As estruturas utilizadas nas trilhas reduzem a compactação do solo e impacto sobre a vegetação











DO MAR PARA AS TORNEIRAS

A água que abastece as atividades da concessionária, bem como toda infraestrutura do arquipélago, vem de uma usina local de dessalinização da água do mar. Um pequeno percentual de água de chuva consegue também ser utilizado em meses de águas com maior nível de pluviosidade.

Em 2016: 1.923,5m³

MENOS LIXO

A gestão de resíduos sólidos em Fernando de Noronha é um desafio à parte. Todo material é coletado por uma concessionária estadual que realiza a triagem e destinação. Boa parte dos resíduos é transportado de balsa até o continente para disposição ou encaminhamentos. Neste cenário a EcoNoronha também atua favorecendo práticas efetivas de gerenciamento, com a coleta seletiva na fonte geradora (atividade de visitação) e com o projeto da 'Chopeira d´água, que fornece água mineral em squeezes, alcançando 51% de redução no consumo de garrafinhas descartáveis, principal resíduo da ilha.

COMPROMISSO COM A SUSTENTABILIDADE

Implementar ferramentas de controle da gestão de resíduos sólidos e incentivar o consumo responsável na ilha



REAPROVEITAR PARA CONSERVAR

Os efluentes gerados nos dois PICs são direcionados à estações compactas de tratamento onde passam por processos biológicos para degradação dos contaminantes. A cada três meses as estações passam por avaliações completas de operação e eficiência do tratamento.

A água tratada nas estações é reutilizada nos sanitários dos PICs para abastecimento das bacias sanitárias, reduzindo o consumo de água e dando destinação nobre para os efluentes.

Os demais pontos de instalação da concessionária, como a sede administrativa e áreas de apoio, localizados no interior do território urbano, são atendidos pela rede de esgoto e portanto pagam taxa de destinação.

COMPROMISSO COM A SUSTENTABILIDADE

Estruturar monitoramento do consumo e reuso da água nos PICs

redução do consumo de água e destinação nobre para os efluentes



OPERAÇÃO

PAINEIRAS CORCOVADO

A Paineiras-Corcovado é prestadora de serviços no Parque Nacional da Tijuca, no Rio de Janeiro. Os serviços da concessionária se concentram no transporte de visitantes para acesso ao Cristo Redentor e na operação do Centro de Visitantes Paineiras, inaugurado em julho de 2016.

A implantação da concessão consiste na transformação do antigo Hotel das Paineiras em um novo empreendimento de educação ambiental, valorização das Unidades de Conservação e qualificação da visitação no Parque.

O complexo é formado por um Edifício Cultural, que abriga uma exposição, loja de souvenires, bilheteria e demais serviços de qualificação da visitação, e um Edifício Alpendre que abriga três conceitos diferentes de serviços de alimentação.

O CENTRO DE VISITANTES PAINEIRAS CELEBRA A IMPORTÂNCIA DO PARQUE NACIONAL DA TIJUCA E SEUS SERVIÇOS ECOSSISTEMICOS

A atração principal do Centro de Visitantes é a exposição Floresta Protetora, cuja temática engloba a importância do Parque Nacional da Tijuca, cravado no coração da cidade do Rio de Janeiro, bem como a valorização do Sistema Nacional de Unidades de Conservação, destacando os serviços ecossistêmicos prestados por essas importantes áreas de conservação, como a purificação do ar, a renovação dos recursos hídricos, a manutenção da biodiversidade, o controle climático, entre tantos outros.

As obras de estruturação do empreendimento foram acompanhadas de perto pelo ICMBio, o IPHAN e o IBAMA que fizeram questão de participar e controlar os principais aspectos ambientais e culturais dessa implantação. Todos os aspectos ambientais foram gerenciados de perto para controle e mitigação de potenciais impactos

Energia 320.000 kW

ÁGUA LIMPA

O abastecimento hídrico do Centro de Visitantes é feito através de uma captação realizada no interior do Parque Nacional. Foi revitalizada a captação que abastecia o antigo Hotel e somados dois novos pontos, que garantem uma vazão média de 1m³/h, sem conflituar com nenhum uso de água por comunidades visinhas. Toda água é tratada em uma estação local e armazenada para distribuição. Recentemente foi instalado hidrômetro para controle do consumo o que permitiu as estimativas apontadas aqui.

* Estimativas realizadas a partir de medições nos meses de novembro e dezembro

13,5
Litros por dia

4,3
Litros por visitante
Estimativa anual de 5,4 milhões de litros

CUIDADO EM CASA

Os efluentes gerados pela operação do empreendimento também são tratados localmente. A concessionária investiu na instalação de uma estação biológica para tratamento de todo o efluente sanitário. Esta estação por sua vez está ligada a um sistema de reuso da água em abastecimento de bacias sanitárias e atividades de limpeza e paisagismo. Mensalmente o efluente é analisado para controle de parâmetros de acordo com legislação estadual para lançamento de efluentes, sendo que o excedente do tratamento e seus resíduos líquidos são descartados na rede pública que atende a região, não sendo realizado lançamento em corpo hídrico.

COMPROMISSO COM A SUSTENTABILIDADE

Efetivar o reuso do efluente tratado com monitoramento de qualidade, implementar ferramentas de controle do consumo de combustíveis.













GESTÃO
EFICIENTE DE RESÍDUOS

O gerenciamento de resíduos sólidos da Paineiras Corcovado está centralizado em uma coleta seletiva simples onde os principais atores são os próprios visitantes. A concessionária trabalha em linhas de comunicação incentivando a participação de todos na separação dos resíduos entre as classes de recicláveis e não recicláveis. Outra preocupação latente é o contato de animais com o lixo, o que levou a concessionária a desenvolver um modelo de lixeiras semelhantes às utilizadas em Foz do Iguaçu.

55 % RECICLÁVEIS

45% NÃO RECICLÁVEIS

Em 2016:
365 toneladas de resíduo

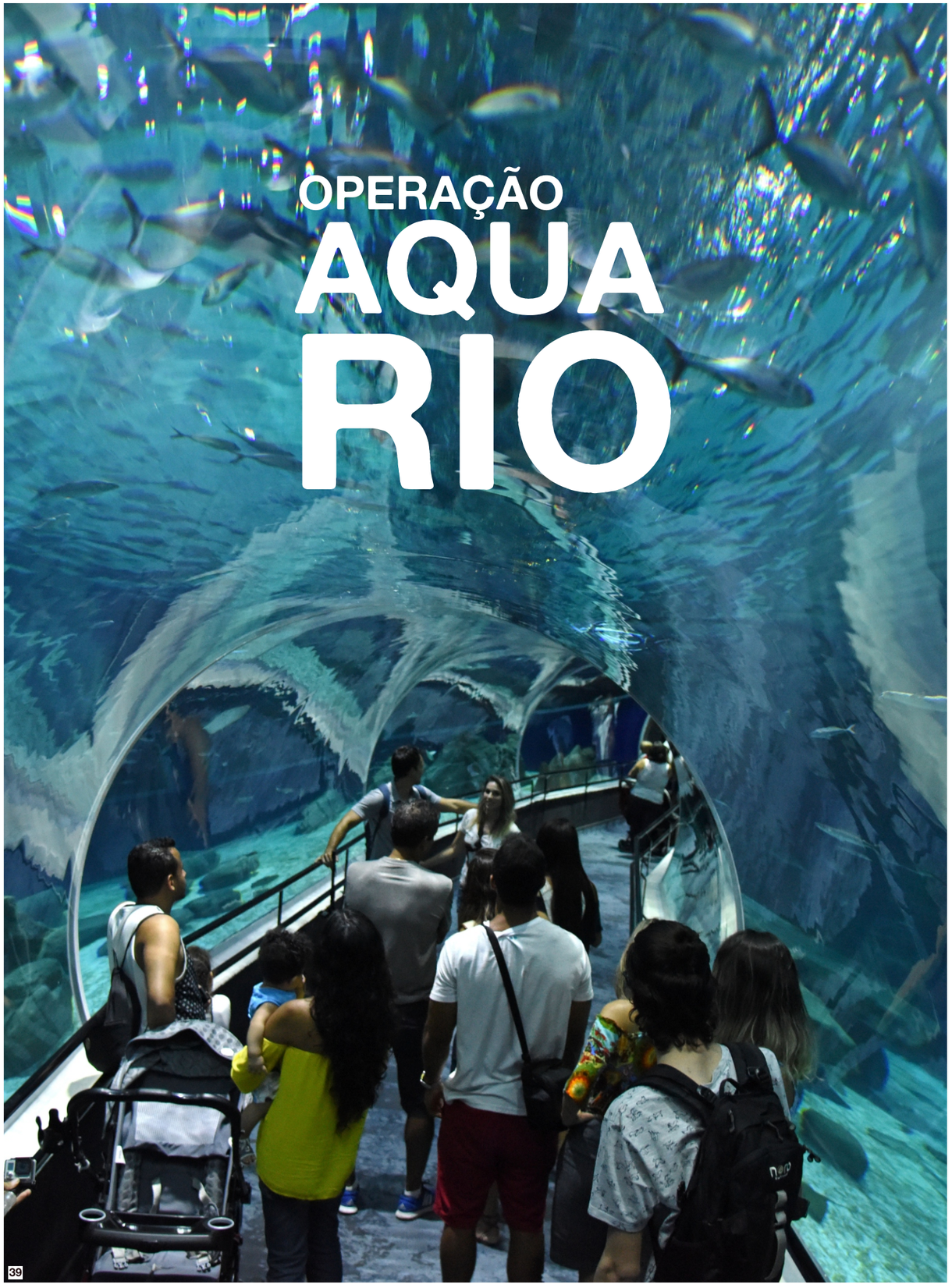
* Estimativa realizada através das medições dos meses de agosto a dezembro, equivalente a uma geração 0,3 Kg por visitante.

DIMINUINDO A EMISSÃO DE
POLUENTES

A Paineiras-Corcovado também realiza importante serviço de transporte de visitantes, diretamente relacionado com o consumo de combustíveis. A simples substituição dos veículos particulares, pelo transporte oficial concessionado, já reduz consideravelmente o nível de emissões dentro do parque. No trecho principal operado pela concessionária, que consiste no transporte entre o Centro de Visitantes Paineiras e o Alto Corcovado, estima-se que o consumo anual de combustíveis seja de 190.000L.

190.000L/ANO
no trecho entro o Centro de Visitantes e o Alto Corcovado.

* Estimativa realizada com base no consumo médio dos veículos que realizam o transporte de visitantes no trecho concessionado.



Inaugurado no início de novembro de 2016, o AquaRio é o maior aquário marinho da América do Sul. Consiste em um projeto sonhado pelo biólogo marinho Marcelo Szpilman, cujo propósito primordial sempre foi desmistificar a figura do tubarão, mostrando às pessoas a importância deste animal no ambiente marinho, e despertar a necessidade de conservação dos oceanos e do combate à poluição marinha, que tem se mostrado como grande desafio para a sociedade moderna.

Energia 1.520.000 kW

28 tanques
4,5 milhões de litros d'água
mais de 300 espécies
95% naturais do litoral Brasileiro.

Cumprindo com o propósito de aquários, o AquaRio está se consolidando como provedor de atividades de lazer, pesquisa, conservação e educação ambiental. São 28 tanques que somam 4,5 milhões de litros d'água e mais de 300 espécies diferentes de animais, 95% naturais do litoral Brasileiro.

O impacto social do AquaRio vai além da geração de emprego e da circulação de renda e atinge também o propósito de ser um novo aliado para o sistema educacional do Rio de Janeiro. Através de uma parceria, as escolas públicas, municipais e estaduais podem agendar visitas gratuitas ao AquaRio. Essa é uma contrapartida do contrato de cessão do terreno onde foi construído o empreendimento.



Foto: Alexandre Macieira

GESTÃO EFICIENTE DE
RESÍDUOS

Problema em solução: A gestão dos resíduos no AquaRio também é parte de um projeto socioambiental. Todo material reciclado é doado a uma Cooperativa de Recicladores que se beneficia com a ação.

14 ton/mês | 0,12kg/visitante
Estimativa de 170 ton/ano

* Estimativas realizadas com base nos dados de monitoramento dos meses de novembro e dezembro, quando o empreendimento esteve em operação.

COMPROMISSO COM A SUSTENTABILIDADE

- Implementar monitoramento do consumo de água e lançamento de efluentes
- Efetivar acompanhamento do consumo energético
- Implementar os critérios de boas práticas recomendadas pela Associação Internacional de Zoológicos e Aquários (WAZA)

TUDO NO LUGAR CERTO

Os efluentes sanitários gerados no aquário são direcionados para a rede pública de esgotos. Já a água salgada, depois que perde as características essenciais para que seja mantida nos tanques, passa por um tratamento físico com filtros de areia, e químico com desinfecção por ozônio, isso para ser lançado na rede de águas pluviais e eventualmente retornar ao oceano. A água residual é monitorada mensalmente para controle dos parâmetros de lançamento.



AquaRio
TAMBÉM ÉCONSERVAÇÃO E PESQUISA

Parcerias com instituições de pesquisa também fazem parte da rotina do AquaRio, antes mesmo de inaugurado o aquário firmou parceria com o Departamento de Biologia Marinha da Universidade Federal do Rio de Janeiro para pesquisas e análises da vida marinha na costa brasileira.

A reprodução em cativeiro também é uma das atividades do AquaRio, garantindo assim a proteção à espécies marinhas. Esse foi o caso da arraia-prego, que registrou o primeiro nascimento em cativeiro do AquaRio. Outras espécies, inclusive aquelas ameaçadas de extinção, também deverão ser alvo de projetos de reprodução em cativeiro com expectativa de reintrodução no ambiente natural.



OPERAÇÃO MARCO DAS TRÊS FRONTEIRAS

Inaugurado em 1903, o Marco das Três Fronteiras delimita geograficamente o local da divisa entre Brasil, Paraguai e Argentina. Um ponto que celebra a história e a cultura que une essas três nações, com certeza merece ser tratado como um local de contemplação e de compartilhamento destes valores, por isso, em 2015 o espaço foi concedido pela prefeitura de Foz do Iguaçu para a implantação de um complexo turístico.

No final de 2015 foi inaugurada a primeira fase com restruturação e paisagismo local, complementando a estrutura existente com um bar-restaurante, uma loja de souvenires, estacionamento e melhores estruturas de acesso e segurança. Já em 2016 inaugurou-se a segunda fase do projeto com a concretização da criação de um cenário histórico, que faz menção às missões jesuíticas, responsáveis pela exploração e expansão de atividades na área.

PATRIMÔNIO HISTÓRICO Um importante instrumento cultural e de lazer

Nesta segunda fase foram disponibilizados aos visitantes a vila cenográfica, três praças, um mirante contemplativo e um restaurante, além do parque infantil e demais serviços de apoio ao turista.

Desde o início da concessão, um grande impacto positivo notado na área foi a retomada da segurança. O local era antes conhecido pela violência existente principalmente devido ao tráfico de drogas e mercadoria na região da fronteira. Depois da revitalização a área passou a ser melhor iluminada e monitorada garantindo condições seguras de visitação e circulação de pessoas.

O Marco das Três Fronteiras tem se mostrado um importante instrumento cultural e de lazer não só para os visitantes de Foz do Iguaçu, mas também para os moradores da região, que inclui toda a tríplice fronteira.





Em 2017 será iniciado o monitoramento dos indicadores de ecoeficiência para controle e apresentação na próxima edição do relatório.

Vale destacar que os serviços de água, energia e coleta de resíduos são supridos pelas concessionárias locais. Os efluentes são tratados por duas estações próprias que operam por processos principalmente biológicos, e com polimento final de desinfecção e clareamento para lançamento no Rio Iguaçu. Ao longo do ano foi verificada a necessidade de aprimoramento do tratamento de efluentes com a instalação de um sistema com zona de raízes. Mensalmente é realizada a avaliação de qualidade do efluente com base na Resolução CONAMA 430 de 2011.

2 **estações próprias de tratamento dos efluentes**

O Marco das Três Fronteiras é mais do que um atrativo turístico, é também um curioso e valioso ponto que marca a divisa entre três países, o encontro dos rios Iguaçu e Paraná e a passagem do primeiro homem branco pela região, o desbravador Álvar Núñez Cabeza de Vaca.

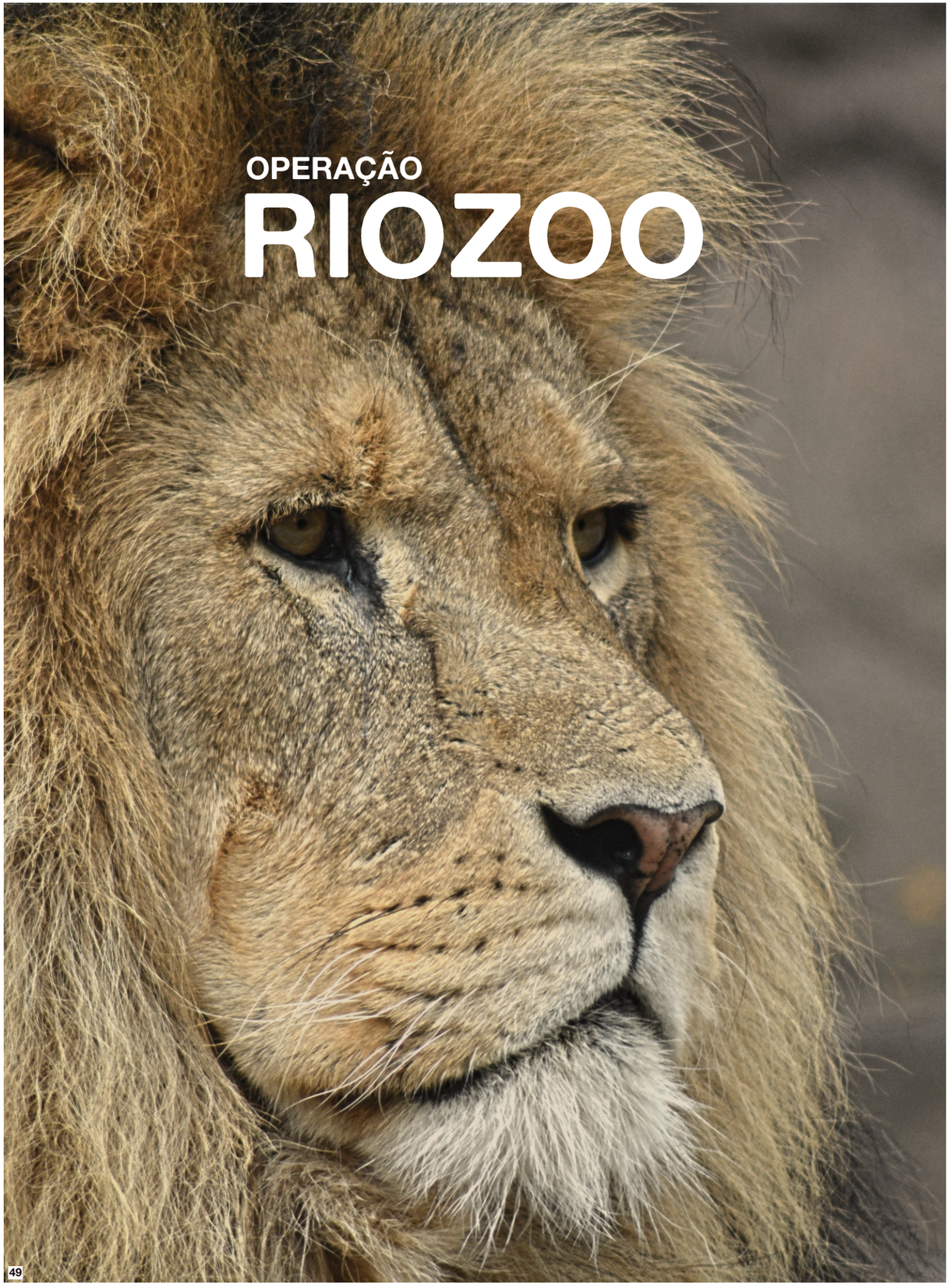
Para criação desse projeto foram convidados os doutores Dr. Blásius Silvano Debald, Jackson dos Santos Lima e Ana Biesek, especialistas em história, turismo e geografia, para constituição do Memorial Cabeza de Vaca, onde o visitante é imerso nos aspectos históricos e culturais deste importante local.

Outra parceria, com o Museu de História de Puerto Iguazu, possibilitou a recuperação de objetos e materiais históricos do filme "A Missão" que apresenta a importância das missões jesuíticas na expansão e exploração da região.

O projeto da Vila Jesuítica utilizou um modelo de cenografia inédito no Brasil, com aplicação de material e tecnologias comparadas a parques internacionais.

COMPROMISSO COM A SUSTENTABILIDADE

- Implementar Ferramentas de monitoramento dos aspectos ambientais
- Implementar gestão eficiente de resíduos recicláveis



OPERAÇÃO RIOZOO

PRIORIDADE: SAÚDE E BEM ESTAR ANIMAL

A Cidade do Rio de Janeiro abrigou o primeiro Jardim Zoológico do Brasil, criado em 1888 no bairro de Vila Isabel pelo empresário João Batista Viana Drummond, amigo de D. Pedro II. O zoológico funcionou até 1940 quando foi fechado por dificuldades de administração. Cinco anos mais tarde foi inaugurado na Quinta da Boa Vista, antiga morada da família real, um novo jardim zoológico, que passou a ser administrado pela prefeitura municipal do Rio em 1985 através da criação da Fundação RioZoo.

De lá para cá, a prefeitura vem administrando o espaço com dificuldades, porém mantendo-o como atrativo histórico e educacional para os moradores do Rio. Neste ano, visando adequar as estruturas do RioZoo em um novo conceito de zoológico, que proporcione principalmente maior conforto e respeito aos animais e que esteja de acordo com os padrões nacionais e internacionais que regulamentam esta atividade, o espaço foi aberto a um processo de concessão para escolha de empresas qualificadas para implementar essa transformação.

Foram implementados protocolos de nutrição, enriquecimento ambiental e tratamentos veterinários conforme as boas práticas recomendadas pela Sociedade Brasileira de Zoológicos

Transparência e Esclarecimento

Desembargadores do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro declararam por unanimidade: O processo licitatório foi todo realizado de maneira legal.

Em julho de 2016 o Grupo Cataratas foi anunciado como vencedor da concessão e iniciou oficialmente a gestão do espaço em outubro, com o fechamento do zoológico para início de obras emergenciais.

Poucos dias depois a concessão foi provisoriamente suspendida por decisão judicial de caráter liminar, baseada em uma ação popular que indicaria supostas inconsistências no processo licitatório vencido pelo Grupo.

Grupo Cataratas participou do processo de elaboração do projeto que fundamentou a concessão do espaço, isso, por que o Grupo foi escolhido por meio de um Procedimento de Manifestação de Interesse - PMI para tanto. O PMI é um instrumento em que o poder público abre um chamado a parceiros privados que elaboram projetos e modelos para a concessão de serviços públicos. A alegação da ação popular é que por ter sido autor do projeto básico o Grupo Cataratas não poderia ter participado do processo licitatório do Zoo.

Entre o final de 2016 e o início de 2017 foi proferida a decisão judicial a favor do processo de concessão, sendo as atividades totalmente retomadas pela concessionária. Desde então o zoológico vem retomando os grandes níveis de forte visitação, alcançando visitações diárias de até 7.500 pessoas.







Colocamos em práticas projetos de enriquecimento ambiental para os animais com propostas de alimentação, composição dos recintos e ambientação voltadas para o bem-estar e saúde de todos.

O novo Zoo funcionará em parceria com grandes instituições de proteção dos animais atuando como centro de recuperação e conservação de espécies aliadas à educação ambiental.

O novo projeto para o RioZoo deverá se concretizar em dois anos e consistirá em uma transformação total de conceito. Com uma espécie de inversão de valores, criaremos espaços grandes em que os animais possam coexistir enquanto as pessoas contemplam esse cenário através de painéis e áreas apropriadas. O Zoo funcionará em parceria com grandes instituições de proteção dos animais atuando como centro de recuperação e conservação de espécies aliadas à educação ambiental.

Os monitoramentos ambientais, conduzidos como padrão em todas as unidades do Grupo, serão iniciados em 2017. Vale destacar que o abastecimento hídrico e elétrico é realizado pelas concessionárias locais. O Zoo possui pequenas estações de tratamento de água que promovem a recirculação dentro dos recintos, e que, assim como o restante dos efluentes estão ligadas à rede pública de esgotos.

O RioZoo com certeza será um zoológico de nível internacional que se consagrará como mais um grande atrativo turístico para o Rio de Janeiro, e uma importante ferramenta de sensibilização e conservação.



A falcoaria é utilizada para controle de urubus no Zoo e também como ferramenta de educação ambiental



Filhotes de Ararajuba, espécie ameaçada de extinção foi reproduzida no RioZoo

PESQUISA E CONSERVAÇÃO SÃO PRIORIDADES

DO GRUPO CATARATAS PARA O ZOOLÓGICO DO RIO

Como aliado na conservação o RioZoo também atua na reprodução e proteção de espécies ameaçadas de extinção, como é o caso da Ararajuba que acabou de ser reproduzida em cativeiro no RioZoo com o nascimento de dois filhotes que receberão de perto o acompanhamento da equipe técnica e veterinária do Zoo.

Já no final de 2016 foram abertos canais de comunicação e tratativas com grandes universidades e centros de pesquisa em medicina veterinária, tais como, Universidade Federal Fluminense-UFF, Universidade Federal do Rio de Janeiro-UFRJ, Projeto TAMAR, Centro de Primatologia da Federal Rural do Rio de Janeiro e FIOCRUZ.

O novo RioZoo explorará o conceito do enclausuramento inverso no qual o animal encontra-se em ambientes amplos que reproduzem seu habitar natural e o visitante é que terá que se enclausurar em áreas especiais que permitirão a contemplação.

COMPROMISSO COM A SUSTENTABILIDADE

- Implementar ferramentas de monitoramento dos aspectos ambientais.

- Implementar programas de pesquisa sobre animais silvestres em parceria com laboratórios das universidades do estado do Rio de Janeiro

- Implementar os critérios de boas práticas recomendadas pela Associação Internacional de Zoológicos e Aquários (WAZA)

Cerca de **1.300** Animais

Cerca de **300** Espécies

70% de Fauna Nativa

30% de Fauna Exótica





ESTRATÉGIAS DE CONSERVAÇÃO



ATUALMENTE O GRUPO ESTÁ PRESENTE EM TRÊS UNIDADES DE CONSERVAÇÃO AMBIENTAL E PATRIMÔNIOS MUNDIAIS DA HUMANIDADE PELA UNESCO.

Muito além de discurso, a biodiversidade é um aspecto de extrema relevância para o Grupo Cataratas, à medida que o crescimento dos nossos negócios está aliado à conservação da biodiversidade em um nível de dependência.

Todas as unidades do Grupo estão ligadas à exploração do turismo que coloca o homem em contato com a natureza, e o grande fator enriquecedor dessa experiência, sem dúvida, é a biodiversidade.

Atualmente o Grupo está presente em três Unidades de Conservação Ambiental (UCs), ou seja, espaços territoriais com características naturais relevantes, legalmente instituídos pelo poder público, com objetivos de conservação (Lei Federal 9.985/2000). Os três parques nacionais possuem em comum a opção pela atividade concessionada como uma forma de também reduzir os impactos ambientais da atividade turística, que, quando praticada com o devido cuidado, tem seus potenciais impactos consideravelmente reduzidos.

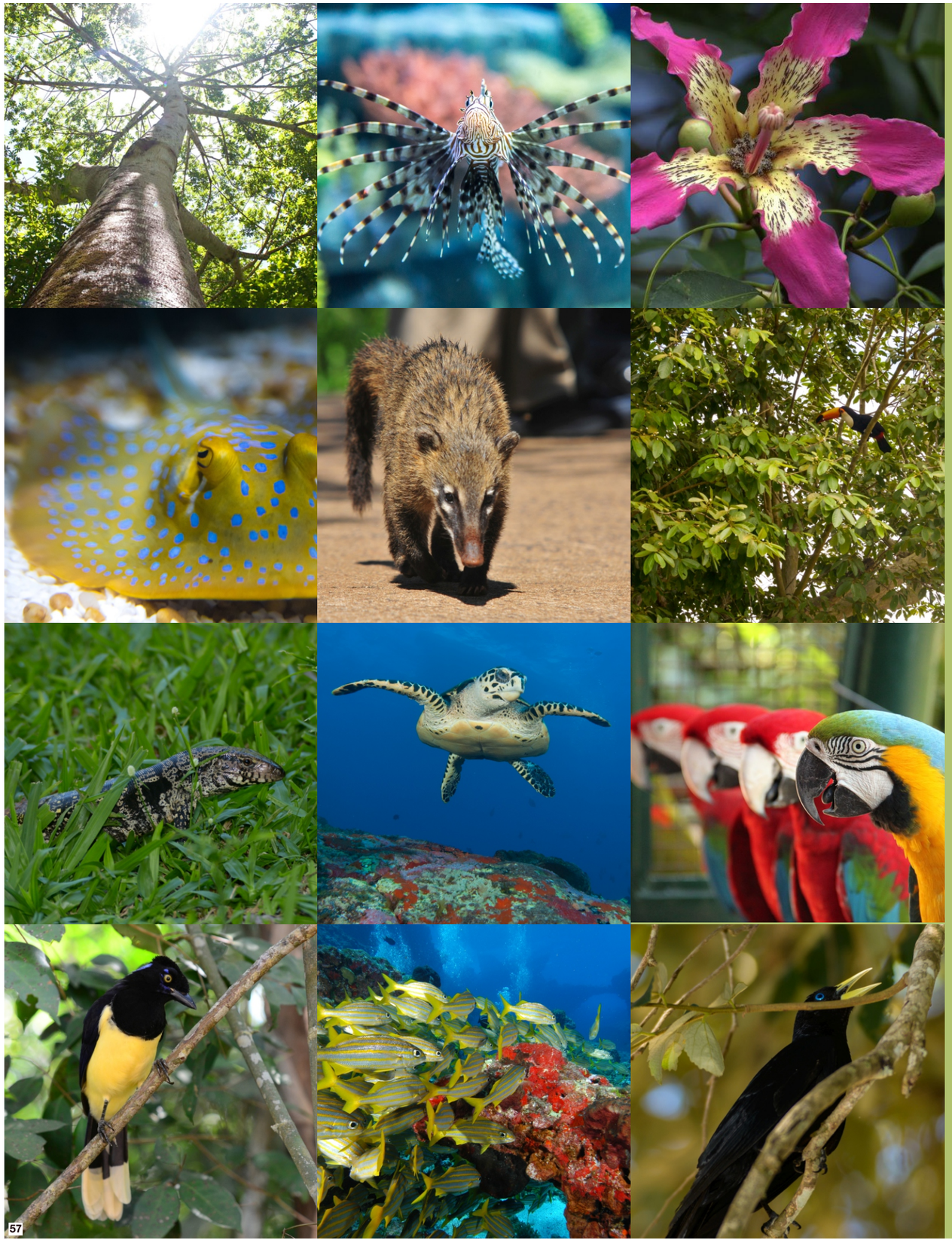
A Cataratas S.A. opera dentro do Parque Nacional do Iguaçu (PNI), uma UC de 185 mil hectares criada em 1939. As atividades da concessionária tiveram início em 1998, e os limites de atuação não ultrapassam 3% da área total do parque.

A Paineiras-Corcovado, por sua vez, atua no Parque Nacional da Tijuca (PNT), no Rio de Janeiro. O PNT foi criado em 1961 e atualmente possui 4 mil hectares. Assim como no PNI, a atividade concessionada, que teve início em 2012, veio para reduzir os impactos ambientais da atividade turística no setor Serra da Carioca, gerados principalmente pela visitação ao Corcovado, onde está localizado o monumento do Cristo Redentor. A operação da Paineiras-Corcovado está concentrada nesse setor, e a área concessionada não ultrapassa 1% da área total do parque.

Por fim, temos a EcoNoronha, que atua no Parque Nacional Marinho de Fernando de Noronha, criado em 1988 e com área total de 11 mil hectares. As atividades da EcoNoronha são bem pontuais em dois pontos de acesso às praias, não sendo relativamente expressivas em termos de território, no entanto a concessionária desempenha outras atividades de manejo no parque como a manutenção de trilhas e mirantes.

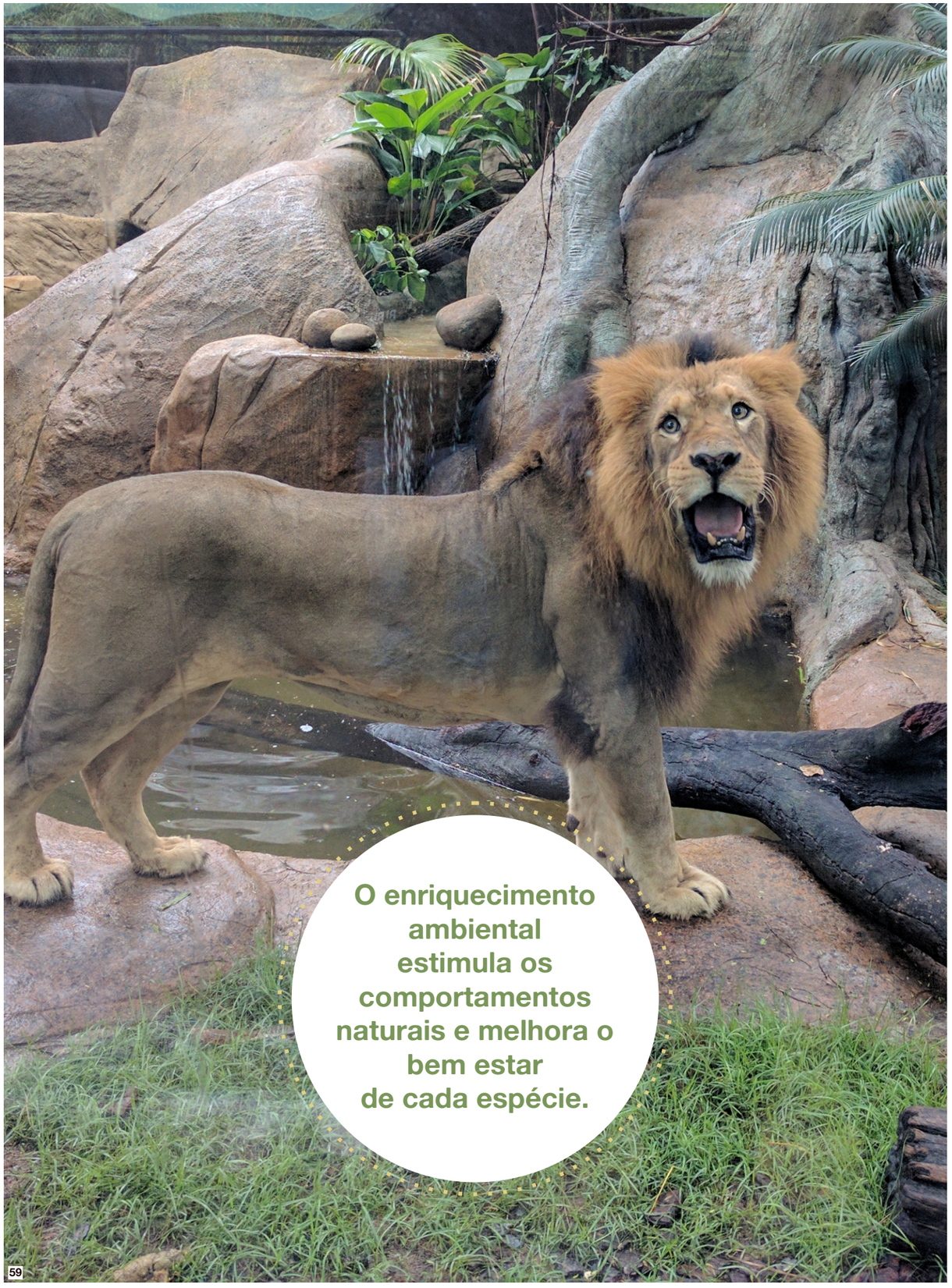
Em geral, os principais impactos ambientais da atividade turística em Ucs estão relacionados a resíduos sólidos, efluentes e água, compactação de solo associadas a trilhas, desmatamento e alterações comportamentais de fauna. Cada um destes aspectos é ponto de atenção para as empresas do Grupo Cataratas.

A gestão de resíduos e recursos hídricos, como apresentada no capítulo anterior, é planejada de acordo com as peculiaridades de cada UC; nos locais onde é de responsabilidade da concessionária o manejo de trilhas, é dada preferência a trilhas suspensas, que reduzem os impactos erosivos e de compactação, reduzindo inclusive a necessidade de desmatamento; por fim, quanto à fauna, o Grupo Cataratas tem desenvolvido ações especiais que visam a reduzir os impactos e otimizar a interação entre visitante e fauna dentro dos parques. No PNT e PNI foram implementados novos modelos de lixeiras que dificultam o acesso de animais aos resíduos sólidos, foi também trabalhada uma nova linha de comunicação com o visitante para aprimorar a orientação sobre as melhores práticas de abordagem.



Além da melhoria nas estruturas, as concessionárias desempenham um importante papel na informação e sensibilização ambiental do visitante, no apoio a projetos de pesquisa nas UCs e na contribuição para a proteção e conservação da biodiversidade por meio da presença de monitores e serviços em suas áreas de concessão, auxiliando na conservação de várias espécies ameaçadas de extinção, como as demonstradas na tabela abaixo:

Espécie	Nome científico	Grau de ameaça de acordo com a IUCN
Parque Nacional do Iguaçu		
Jacutinga	Aburiia jacutinga	EM PERIGO
Papo-branco	Biatas nigropectus	VULNERÁVEL
Gato-do-mato	Leopardus tigrinus	VULNERÁVEL
Pica-pau-de-cara-amarela	Dryocopus galeatus	VULNERÁVEL
Morcego-vermelho	Myotis ruber	QUASE AMEAÇADA
Borboleta	Ochropyge ruficauda	VULNERÁVEL
Onça-pintada	Panthera onca	QUASE AMEAÇADA
Caneleirinho-de-chapéu-preto	Piprites pileata	VULNERÁVEL
Gato maracajá	Leopardus wiedii	QUASE AMEAÇADA
Parque Nacional da Tijuca		
Gavião-pomba	Leucopternis lacernulatus	VULNERÁVEL
Choquinha-de-rabo-cintado	Myrmotherula urosticta	VULNERÁVEL
Morcego-vermelho	Myotis ruber	QUASE AMEAÇADA
Tiriba	Pyrrhura leucotis	QUASE AMEAÇADA
Tiriba-grande	Pyrrhura cruentata	VULNERÁVEL
Rãzinha	Thoropa lutzi	EM PERIGO
Apuim-de-costas-pretas	Touit melanonotus	EM PERIGO
Borboleta	Turmada camposa	VULNERÁVEL
Parque Nacional Marinho Fernando de Noronha		
Tartaruga-cabeçuda	Caretta caretta	EM PERIGO
Tartaruga-verde	Chelonia mydas	EM PERIGO
Cebito	Elaenia ridleyana	VULNERÁVEL
Estrela-do-mar	Echinaster (Othilia) guyanensis	VULNERÁVEL
Ouriço-satélite	Eucidaris tribuloides	VULNERÁVEL
Tartaruga-de-pente	Eretmochelys imbricata	CRITICAMENTE AMEAÇADA
Caranguejo	Johngarthia lagostoma	EM PERIGO
Tartaruga-oliva	Lepidochelys olivácea	VULNERÁVEL
Tubarão-limão	Negaprion brevirostris	QUASE AMEAÇADA
Caranguejo	Percnon gibbesii	EM PERIGO
Gorgônia	Phyllogorgia dilatata	VULNERÁVEL
Cebito	Vireo gracilirostris	VULNERÁVEL



O enriquecimento ambiental estimula os comportamentos naturais e melhora o bem estar de cada espécie.

Outra atuação do Grupo diretamente ligada às estratégias de conservação da biodiversidade relaciona-se com a conservação ex situ de fauna, promovida por meio de aquários e zoológicos. O trabalho destes estabelecimentos está fundamentado no tripé conservação-pesquisa-educação, que norteia toda a atuação e missão dos empreendimentos.

O trabalho de manejo de fauna realizado pelo Grupo Cataratas é levado muito a sério e encabeçado por profissionais competentes das áreas de biologia e veterinária. As equipes desenvolvem importantes atividades de enriquecimento ambiental, cuidado veterinário e nutrição dos animais, objetivando a qualidade de vida e saúde física e psicológica.

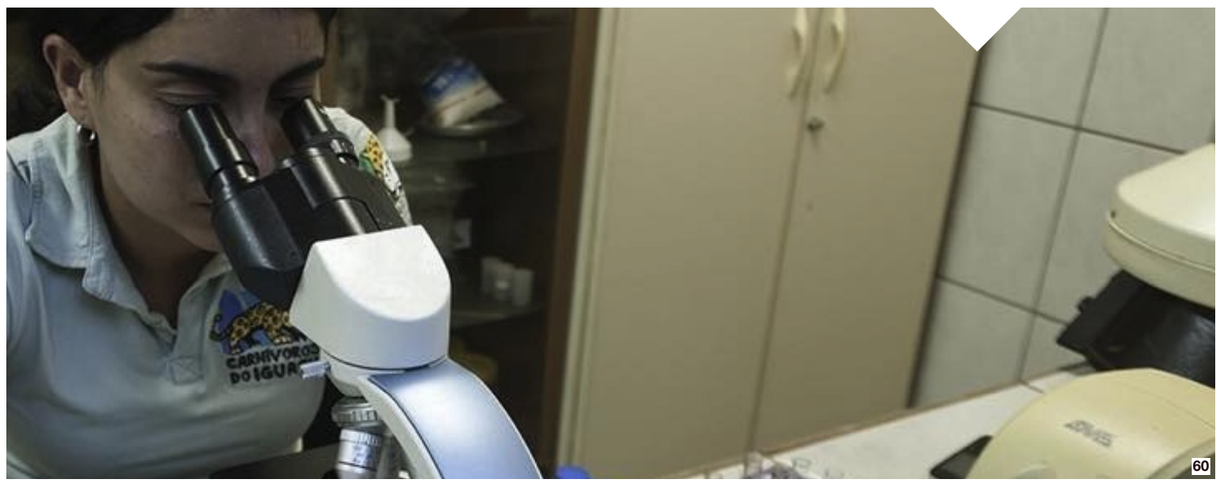
O enriquecimento ambiental é responsável por estimular os comportamentos naturais de cada espécie, melhorar o bem-estar animal, evitar comportamentos estereotipados e possibilitar uma futura reintrodução na natureza. Já as atividades de nutrição e enriquecimento alimentar estão voltadas à promoção da procura pelo alimento e caça, por meio da criação de mecanismos que garantem maior ou menor dificuldade de acesso ao alimento, como aconteceria no ambiente natural. Aliados aos procedimentos de cuidados veterinários, estes dois grupos de ações facilitam a ambientação dos animais e a manutenção de seus comportamentos naturais.

O AquaRio, o RioZoo atuam de várias formas na conservação das espécies, promovendo a criação em cativeiro e realizando atividades de educação ambiental, que possuem como resultado o aumentando do interesse, da afeição e do conhecimento do público em geral sobre a fauna silvestre, além do despertar da necessidade de conservação.

NOS PARQUES A PREOCUPAÇÃO COM A FAUNA TAMBÉM É REAL

Nas três unidades de conservação em que o Grupo atua são implementadas medidas visando minimizar qualquer impacto sobre a fauna. Em 2016 foram instaladas as novas lixeiras nos Parques do Iguaçu e da Tijuca para evitar o contato entre a fauna e os resíduos. Ainda em Foz, a concessionária apoia também pesquisa de interação entre os visitantes e a fauna local, em especial os quatis que chama atenção de todo visitante pela abundância e presença constante.

Iniciou-se programa de doação de Bolsa de Doutorado para pesquisas sobre quatis (Nasua nasua) com intuito de ampliar o conhecimento sobre a interação dos humanos com essa espécie no Parque Nacional do Iguaçu.





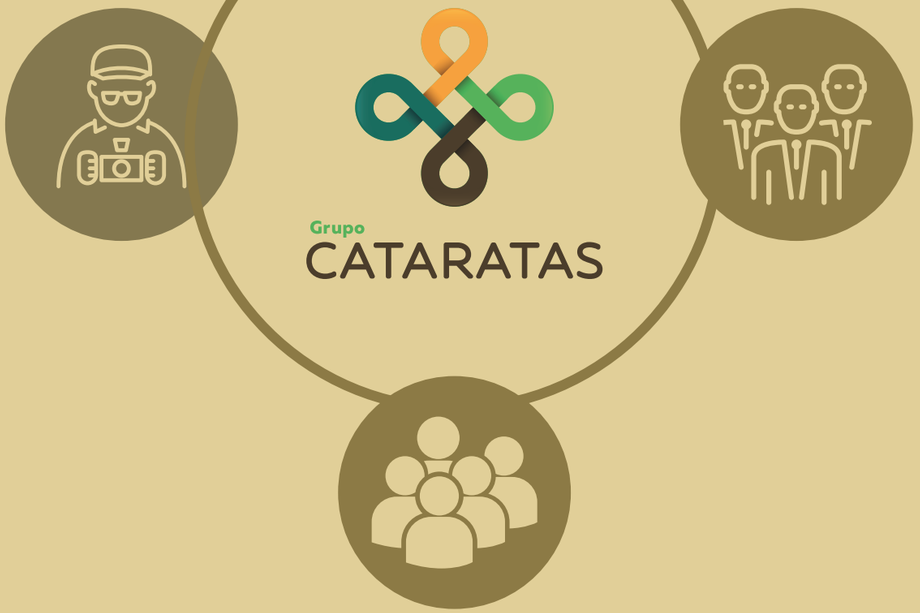
VALOR COMPARTILHADO

A promoção de parcerias entre orgãos públicos e entes privados ultimamente tem sido bastante discutida pelos governos, entidades diversas e o público em geral. O Grupo Cataratas acredita que essa prática traz consigo uma série de benefícios a todas as entidades envolvidas, os quais não só justificam como também mostram que a solução é de fato a mais sustentável.

No modelo de concessão, que é o mais praticado nas parcerias do Grupo Cataratas, encontramos quatro principais grupos envolvidos, sendo eles a concessionária, no papel de seus acionistas e colaboradores, o poder concedente, representado pelo governo e suas autarquias, a comunidade do entorno e os visitantes.

Já se torna usual mencionar superficialmente os benefícios gerados a cada ente, como o retorno financeiro da concessionária junto com a motivação de trabalhar pela causa, a redução de risco e de despesas para o poder concedente, a geração de emprego e movimentação econômica nas comunidades do entorno, e a melhor qualidade de atendimento e infraestrutura oferecidas ao visitante.

O desafio que o Grupo Cataratas assume com orgulho a cada dia, é o de maximizar esse potencial de geração de impactos positivos para todos os entes envolvidos, multiplicando e compartilhando valor.











COLABORADORES





O principal porta-voz da excelência operacional do Grupo Cataratas é, sem sombra de dúvidas, o colaborador.

Por isso é tão importante para o Grupo, como prestador de serviços de turismo, um bom relacionamento que reflita em satisfação da equipe.

Neste espírito, diversos temas que otimizem o relacionamento com nossa equipe vêm sendo implementados. Com a criação de um departamento pessoal centralizado no final de 2015, deu-se início a uma maior uniformização das práticas de gestão de pessoas, as quais foram agregadas a um programa de melhorias internas em comunicação e relacionamento, hoje também gerido pela Diretoria Institucional e de Sustentabilidade.

O principal indicador de medição do relacionamento com o colaborador é controlado por meio dos canais de comunicação, abertos em todas as unidades, e das pesquisas de clima e satisfação interna, que desencadeiam ações corretivas e preventivas. Em 2016 foi realizada a pesquisa em Foz do Iguaçu, que concentra o maior percentual de pessoal, e que obteve resultados importantes que puderam ser levados para as outras unidades.
A ação mais significativa de relacionamento com o colaborador, sem sombra de dúvidas, é o Programa de Cultura Organizacional, criado neste ano com o objetivo de fortalecer os canais de relacionamento com os colaboradores, gerar maior integração e alinhamento em torno dos objetivos do Grupo e promover oportunidades de crescimento e capacitação para a equipe.

Foram iniciadas diversas iniciativas visando a esse fortalecimento do relacionamento interno, como a retomada da publicação do “Grupo Cataratas Notícias”, jornal interno que provê a troca de informação e integração entre as unidades, e a criação de canais de comunicação como urnas de sugestão e transmissão de mensagens por meio de televisores instalados nas áreas de convívio interno. Outras iniciativas foram iniciadas como teste no escritório central do Grupo, como o programa Inova Cataratas, que recebe sugestões de melhorias internas por parte da equipe, e o Café com Prosa, que consiste em um momento mensal de integração e reflexão de toda a equipe com a diretoria abordando temas estratégicos.

Para linha de ação de capacitação da equipe, foi elaborado um Programa de Treinamentos e Capacitação que deverá atender todas as unidades do Grupo. Primeiramente foram mapeadas as competências necessárias e interessantes para cada categoria funcional e depois foi elaborado um sistema de controle que permitirá criar eventos internos e/ou com participação de parceiros visando à melhor qualificação dos serviços prestados, além da oportunidade de crescimento interno para a equipe.

O Programa de Treinamentos e Capacitação foi iniciado em 2016 já com a realização de importantes treinamentos, como as integrações das equipes do RioZoo e do AquaRio, a capacitação em atendimento de pessoas com deficiência, realizada na Paineiras-Corcovado e no AquaRio, e uma série de treinamentos técnicos oferecidos à equipe da Cataratas S.A. para melhor entendimento do Parque Nacional do Iguaçu e da temática de conservação. Nos próximos relatórios, já será possível um acompanhamento mais próximo dos treinamentos realizados com a geração de indicadores específicos.

Outro aspecto que é de fundamental importância para o Grupo diz respeito à saúde e segurança de seus trabalhadores. Em todas as unidades são seguidas as Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho para todos os casos aplicáveis. Em Foz do Iguaçu, foi iniciado em 2015 um trabalho de avaliação das condições de saúde e segurança da equipe por meio da realização de uma auditoria in loco que identificou os principais pontos de atenção. Neste trabalho foi identificada uma lista de 60 recomendações, de distintas criticidades, que deram origem a um plano de trabalho. Foi criada a Comissão de Riscos, que ficou responsável pela divisão de tarefas, implementação e acompanhamento das ações.

Ações dessa natureza devem ter o escopo expandido para as demais unidades do Grupo, assim como a criação de um programa mais controlado e monitorado de gestão de acidentes de trabalho e de exposição a riscos.

Sabe-se que o maior índice de acidentes está relacionado ao fato de que desenvolvemos atividades ao ar livre e em contato direto com a natureza, por isso não é raro termos casos de picadas de insetos, insolação, acidentes com fauna, entre outros. Para estes principais casos já foram mapeados mecanismos de proteção, devendo agora ser implementadas ferramentas mais efetivas para controle.



Benefícios-padrão oferecidos em todas as unidades:

·Seguro de vida

·Plano de saúde

·Licença-maternidade/ paternidade

·Refeição (na forma de vale ou refeitório)

·Vale-transporte

Atualmente o Grupo Cataratas possui oito acordos formais com sindicatos de trabalhadores. Entre os quais, na área de saúde e segurança, são abordados os seguintes tópicos:

·Treinamento e capacitação – 50%

·Estabilidade no caso de doenças e acidentes de trabalho – 25%

·Equipamentos de proteção individual – 13%

·Material de primeiros socorros – 25%

·Adicional de insalubridade – 13%

·Auxílio-funeral – 50%



COMPROMISSO COM A SUSTENTABILIDADE

Colaboradores:
- Ampliar o escopo das pesquisas de clima para demais unidades do Grupo.

- Efetivar a implementação do Programa de Capacitação e Treinamentos.

- Intensificar as iniciativas do Programa de Cultura Organizacional.

- Desenvolver e implementar ferramentas para controle de aspectos de saúde e segurança do trabalho.

Unidade/ Indicador	Nº de funcionários	Homens	Mulheres	Licença-materinidade (LM) / paternidade (LP)	Acidentes com] afastamento
Cataratas	296	52%	48%	7 - LM/7 - LP	3
Marco	32	56%	44%	2 - LP	-
Paineiras	105	51%	49%	1 - LP	1
EcoNoronha	49	48%	52%	2 - LM	-
AquaRio	124	56%	44%	1 - LP	1
RioZoo	21	57%	43%	-	-

DISTRIBUIÇÃO POR GÊNERO

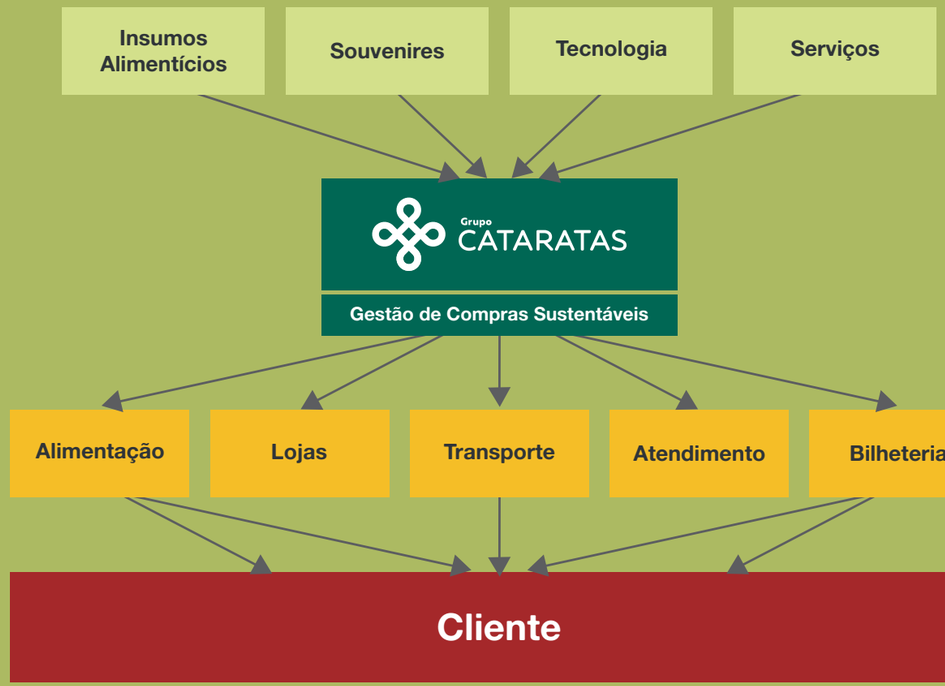
DISTRIBUIÇÃO POR FAIXA ETÁRIA

GRAU DE INSTRUÇÃO

DEFICIÊNCIAS



FORNECEDORES



Desde 2015, o Grupo Cataratas tem trabalhado na implementação e melhoria de sua política de compras sustentáveis. O propósito é criar uma forte rede de parceiros que compartilhem de nossos valores e comprometimento com o desenvolvimento social e ambiental. Aliado a este objetivo, o Grupo procura gerar impacto positivo nas regiões em que atua, fomentando a economia local por meio da escolha de parceiros regionais.
Em 2015 foi dado início à operação da ferramenta de avaliação socioambiental de fornecedores. Assim criamos um parâmetro extra que auxilia a escolha de fornecedores baseada no desempenho social e ambiental. Na primeira etapa de implementação e teste da metodologia, a ferramenta está sendo utilizada apenas para a seleção de fornecedores de suvenires.

A ferramenta já está em funcionamento em quatro unidades do Grupo: Cataratas S.A., Marco das Três Fronteiras, Paineiras-Corcovado e EcoNoronha. O AquaRio e RioZoo são os próximos empreendimentos a iniciar a prática. Em 2016 foram avaliados 61 fornecedores, dentro de um grupo de 96 parceiros que fornecem itens repassados diretamente aos clientes nas lojas operadas pelo Grupo. Os fornecedores avaliados também receberam cópia do Código de Conduta do Grupo e da Política de Compras Sustentáveis. Entre estes foram identificados 15 com pontos de atenção quanto a procedimentos, porém sem fator crítico para o corte de relacionamento.

O próximo passo de implementação da ferramenta consiste justamente na tratativa dos pontos de atenção na tentativa de identificar, em parceria com os fornecedores, eventuais maus entendimentos no preenchimento da avaliação ou motivos que levem a tais práticas, para então serem traçados planos de melhoria ou de encerramento do fornecimento. A meta para 2017 é alcançar 80% de fornecedores avaliados e contatados no caso de qualquer não conformidade.

Na linha de fomento da economia local de cada unidade de operação, foi realizado o mapeamento do investimento realizado em fornecedores locais. A proposta do Grupo é atingir até 2020 um percentual, em cada unidade, de pelo menos 80% dos investimentos em parceiros regionais, viabilizando o desenvolvimento econômico e social de cada região em que estamos presentes.

Unidade	Percentual de investimento local	Percentual de investimento regional
Cataratas S.A.	64	82
Marco das Três Fronteiras	46	79
Paineiras-Corcovado	72	72
EcoNoronha	56	56
AquaRio	67	68

Referências para “local”
Foz do Iguaçu: munícipios lindeiros ao PNI;
Rio de Janeiro: região metropolitana do Rio;
Fernando de Noronha: Fernando de Noronha, Recife e Natal.

Referência para “regional”
unidades federativas de localização das unidades.

COMPROMISSO COM A SUSTENTABILIDADE

Implementar a ferramenta de avaliação socioambiental de fornecedores nas demais unidades do Grupo.

Atingir um percentual de 80% dos fornecedores de suvenires avaliados.

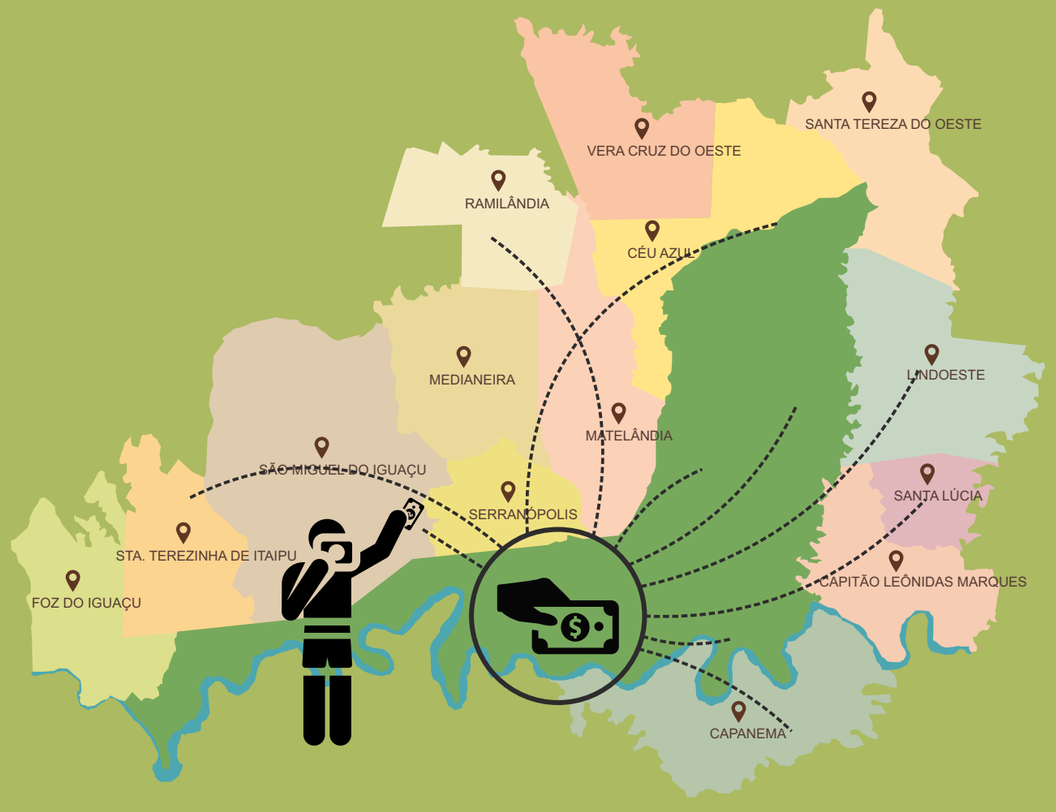
Trabalhar junto aos departamentos comerciais e de compras para atingimento da meta de compras regionais.

Visando a aprofundar o estudo de impacto das concessões em unidades de conservação, o Grupo Cataratas desenvolveu, em parceria com a equipe liderada pelo Dr. Carlos Eduardo Young, da Universidade Federal do Rio de Janeiro, um levantamento de quantificação do impacto econômico das atividades realizadas no Parque Nacional do Iguaçu, como fruto da concessão realizada pelo ICMBio.

O GRUPO CATARATAS DESENVOLVEU UM ESTUDO PARA QUANTIFICAR O IMPACTO ECONÔMICO DIRETO DA CONCESSÃO NO ENTORNO DO PARQUE NACIONAL DO IGUAÇU

Sabe-se que o impacto socioeconômico da atividade turística no parque ultrapassa a arrecadação direta, atingindo também os serviços de suporte ao turismo, como a hotelaria, transporte e alimentação, entre outros. Neste primeiro momento, no entanto, a avaliação se concentrou no impacto direto na geração de emprego e renda e na arrecadação tributária relacionadas à atividade da concessionária, não sendo ainda considerada toda a cadeia produtiva envolvida, o que com certeza incrementaria os resultados obtidos.

A operação da empresa na unidade gera, além do repasse direto ao ICMBio, a contratação de mão de obra, a compra e a solicitação de serviços e bens como forma de viabilizar suas atividades. O efeito dessas compras e serviços promove uma sucessão de resultados secundários na economia local, representando um ciclo muito mais amplo de impacto. Este efeito é associado a um fator multiplicador que permite calcular o impacto dos gastos da concessionária no desenvolvimento socioeconômico local.



PRINCIPAIS RESULTADOS DO ESTUDO:

· Os gastos em aquisição de serviços e bens, somados à folha de pagamento da concessionária, representaram em 2015 um montante entre R$ 40,13 milhões e R$ 46,15 milhões, distribuídos geograficamente em:

69% no local (16 municípios vizinhos ao parque)

77% no restante do estado do Paraná

23% nos demais estados brasileiros

· Os gastos apurados representaram arrecadações tributárias variando entre R$ 360 mil e R$ 416 mil no conceito local; R$ 1,6 milhão e R$ 1,8 milhão para o estado do Paraná e R$ 5,22 milhões e R$ 6,03 milhões para a União.

· O total de tributos pagos diretamente pela concessionária, provenientes da venda de bens e serviços, totalizaram em 2015 aproximadamente

R$ 15,1 milhões, sendo 74,2% recolhidos pela União,

referentes ao IRPJ, CSLL, PIS e Cofins; 16,5% recolhidos pelos estados na forma de ICMS; e 9,3% recolhidos na forma de ISS pelos municípios.

· O rendimento médio mensal bruto dos trabalhadores diretamente contratados pela concessionária é

27% superior à média do rendimento mensal no Paraná.

· O repasse da concessionária em forma de outorga paga ao ICMBio, apenas pelo Parque Nacional do Iguaçu, representa

25% do total arrecadado pela autarquia em função da visitação em unidades de conservação.

CLIENTES



O Grupo Cataratas recebeu cerca de três milhões de visitantes ao longo de 2016, número que deverá crescer em 2017 com a consolidação das novas operações do RioZoo e AquaRio. Dados como este servem para reafirmar a vocação do Grupo como empresa de serviços, cuja missão está relacionada com a qualidade da experiência proporcionada ao visitante.

Nosso trabalho muitas vezes está ligado com a realização e a criação de sonhos. Toda vez que uma criança visita o AquaRio, por exemplo, e se interessa pelas temáticas de biologia e conservação dos oceanos, sabemos que o trabalho está sendo bem feito. Criar a experiência ideal para os nossos visitantes é o que nos move, por isso o Grupo não para de unir forças e melhorar sempre.

Em 2016, como parte do Programa de Cultura Organizacional, foram trabalhados com as equipes treinamentos e capacitações específicas para a qualidade do atendimento, que interfere diretamente na experiência proporcionada.

Foram revisadas também as práticas de comunicação e marketing utilizadas, visando ao maior alcance, assertividade e comprometimento com normas existentes como a ABNT NBR 21.101:2014, que estabelece requisitos para o sistema de gestão da segurança do turismo de aventura, e a ABNT NBR 21103:2014, que trata das informações mínimas que devem ser fornecidas aos visitantes.

O início da implantação dos requisitos das normas se deu em junho de 2016, quando foram realizadas auditorias internas para verificação de conformidade. Nesta ocasião foram detectados dois tipos de não conformidades, o primeiro relacionado à falta de pontos de comunicação em alguns locais essenciais, e o segundo à própria existência de acidentes envolvendo visitantes, como quedas e tropeços na área da Trilha das Cataratas, em Foz do Iguaçu, picadas de insetos ou até mesmo relacionados com animais, como os quatis.
Como fruto deste trabalho, toda a comunicação com o visitante foi revista, não apenas no Parque Nacional do Iguaçu, mas também nas demais unidades, para adequações e melhorias.

O assunto acessibilidade também foi amplamente tratado dentro do Grupo, em especial no Rio de Janeiro, com a recepção dos Jogos Paraolímpicos em setembro. As equipes da Paineiras-Corcovado e do AquaRio receberam treinamentos especiais para o trato de visitantes com deficiências. A inauguração destas unidades foi também acompanhada por especialistas para que todas as instalações fossem preparadas e adequadas para qualquer tipo de deficiência, e em dezembro, comemorando o sucesso destas iniciativas, a Paineiras e o AquaRio receberam o Dia Nacional da Pessoa com Deficiência, recepcionando dez pessoas em um dia de passeio, lazer, conhecimento e muito respeito. Este grupo foi responsável pela avaliação e discussão das instalações e atendimento nos pontos. No final do dia, foi realizada uma mesa-redonda com os gestores das unidades para que fossem apresentadas as percepções finais.

As pesquisas de satisfação, somadas aos canais de comunicação com o visitante, como o fale conosco, as redes sociais e as urnas de sugestões, formam os mecanismos de medição de satisfação dos nossos clientes. Nem todas as unidades possuem estes instrumentos formalmente estruturados, mas a meta é que em 2017 sejam implementados procedimentos-padrão para fortalecer esse sistema e melhorar ainda mais a qualidade do serviço prestado.

Resultado geral da pesquisa de satisfação:

4,4/5,0.

Nota dada pelos visitantes dentro de um ranking que considerava a visitação entre:

1 – “péssima” e
5 – “muito bom”

Pesquisa realizada em março de 2016.

Resultado geral da pesquisa de satisfação:

4,4/5,0.

Nota dada pelos visitantes dentro de um ranking que considerava a visitação entre:

1 – “péssima” e
5 – “muito bom”

Pesquisa realizada em março de 2016, antes da inauguração do Centro de Visitantes.

Resultado geral da pesquisa de satisfação:

4,26/5,0.

Nota dada pelos visitantes dentro de um ranking que considerava a visitação entre:

1 – “péssima” e
5 – “muito bom”

Pesquisa realizada em novembro de 2016.

***Não foram realizadas em 2016 pesquisas de satisfação no AquaRio, RioZoo e Marco das Três Fronteiras devido ao início das operações no final do ano.**

“Nas Paineiras”

Centro de Visitantes Paineiras
Avaliou em 30 de novembro de 2016

O Centro de Visitantes fica no antigo Hotel Paineiras, que foi todo reformado para receber o novo empreendimento. Boa pedida para uma parada na subida para o Corcovado, com opções de restaurante e loja de suvenires. Muita natureza e vista maravilhosa completam o passeio. Recomendo!

“Voltarei mais vezes”

Parque Nacional do Iguaçu
Avaliou em 28 de novembro de 2016

Um parque fenomenal, em termos de Brasil, que oferece muita infraestrutura e facilidades. Muito limpo, estruturado e com placas indicativas e instrutivas sobre a história local. Restaurantes variados e muito limpos, e rápidos no atendimento. Gostei muito mesmo, espero voltar mais vezes.

“O local é maravilhoso”

Marco das Três Fronteiras
Avaliou em 20 de janeiro de 2017

Lindo pôr do sol. Parabéns aos idealizadores do complexo turístico pela bela infraestrutura. Gostei do filme sobre o famoso explorador Cabeza de Vaca. Adorei o show das águas. O restaurante é bom. Enfim, parabéns. O complexo merece uma visita de todo o turista que for a Foz!

“Gostamos muito”

RioZoo
Avaliou em 17 de janeiro de 2017

Fui ontem ao zoo e posso dizer que está bem melhor, gostamos muito. Adoramos alimentar os animais na minifazenda e o espaço com a tirolesa também.
Os funcionários todos muito bem-educados. Parabéns à nova administração do zoológico!
Que venham muitas melhorias, os bichinhos merecem.

“Cuidade visível”

Parque Nacional Marinho de Fernando de Noronha
Avaliou em 11 de setembro de 2016

Percebi que a administração do Parque Nacional Marinho de Fernando de Noronha está se esforçando para torná-lo mais acessível e percebi o cuidado nos detalhes, como placas claras, bilíngues, e em vários lugares ao longo do caminho, o que gera confiança e segurança em quem, como eu, curte viajar independentemente, sem agências.

“Não há como não ficar em êxtase”

AquaRio
Avaliou em 16 de dezembro de 2016

Tudo é muito bonito; e as experiências, fantásticas, mesmo que ainda não esteja com todas as atrações disponíveis.
Além disso há orientadores nas grutas virtuais expondo curiosidades sobre os animais. Com certeza voltarei.

COMPROMISSO COM A SUSTENTABILIDADE:

Formalizar e otimizar as ferramentas de controle de satisfação dos visitantes. Progredir nas ações de melhoria da comunicação nos parques.



COMUNIDADE





Todas as unidades do Grupo Cataratas buscam, em cada local em que atuam, fazer-se presentes nas comunidades de forma positiva, gerando valor das mais diversas formas possíveis. A atuação do Grupo nas atividades de turismo naturalmente gera impactos positivos como a geração de emprego, o fomento à economia local, o desenvolvimento de atividades de apoio ao turismo e a propagação da necessidade de conservação ambiental. O impacto negativo, no entanto, está, muitas vezes, associado ao aspecto de invasão sentido principalmente pelas comunidades mais próximas de atrativos turísticos existentes, no caso das concessões. É normal que a transição entre a administração pública e a entrada da concessionária seja acompanhada pela sensação de perda de um bem que pertence à comunidade, o que geralmente se dá por boatos de introdução de mão de obra externa e de alterações operacionais de grande impacto. A linha de trabalho do Grupo Cataratas está focada justamente na desmistificação destes assuntos, abrindo linhas de comunicação e estruturando um relacionamento benéfico a todas as partes envolvidas.

O Grupo possui uma premissa muito séria de contratação de mão de obra local e aproveitamento de equipes experientes nos pontos de atuação. Todas as equipes são formadas para início da operação e contratadas no local, dando preferência para pessoas que já atuaram ou atuavam no serviço que será oferecido.

A maior alteração que sempre é sentida com o início de uma nova operação é a de beneficiamento do ponto existente ou criação de um novo atrativo para a comunidade. Estas duas melhorias foram comprovadamente efetivadas em 2016 com a inauguração do AquaRio, a entrega do Centro de Visitantes Paineiras, a reabertura do RioZoo e a segunda entrega do Marco das Três Fronteiras. Os quatro “novos” pontos foram, no final do ano, citados na lista dos mais procurados pelos visitantes na alta temporada no Rio e em Foz do Iguaçu; o AquaRio já é considerado visita obrigatória no circuito turístico do Rio, recebendo apenas comentários positivos dos visitantes e da mídia; o RioZoo, recém-reinaugurado, tem batido recordes históricos de visitação, chegando a 7.500 pessoas em um dia; o Centro de Visitantes Paineiras representou melhoria considerável na visitação ao principal ponto turístico do Rio, o Cristo Redentor, oferecendo maior conforto e lazer aos visitantes, além da valorização do Parque Nacional da Tijuca; o Marco das Três Fronteiras, por sua vez, tem se mostrado um inesquecível passeio aos visitantes de Foz, que podem entrar em contato com um pouco do aspecto cultural e histórico da região, além de desfrutar a curiosa e belíssima vista da Tríplice Fronteira.

A comunidade é, sem sombra de dúvidas, a maior favorecida nesse processo, afinal, além do fomento à economia com a geração de emprego e demanda por serviços, estes novos pontos representam lazer, conforto, enriquecimento cultural e melhoria em geral da infraestrutura.

Nossas parcerias com a comunidade em 2016 têm como destaque:



PROJETO FOZ-CATARATAS FUTSAL

Em Foz do Iguaçu, a Cataratas S.A. patrocina o time oficial de futsal da cidade e apoia também o projeto tocado por pais e alunos de aulas de futsal para crianças e adolescentes, que dessa forma se mantêm distantes das drogas, violência e outras atividades ilícitas. Atualmente o projeto impacta cerca de 300 pessoas entre crianças e adolescentes.

300 crianças e adolescentes atendidas

PROGRAMA DE ESTÁGIO DE FÉRIAS DA CATARATAS S.A.

A Cataratas S.A. elaborou, para a alta temporada de 2016/17, um programa especial de estágio em parceria com universidades de Foz do Iguaçu. O programa atendeu 11 estudantes dos cursos de Administração, Turismo, Engenharia Ambiental, Hotelaria e Gestão Ambiental, promovendo a estes jovens uma oportunidade de experiência profissional e capacitação. Os resultados da ação têm se mostrado bastante positivos para todos os envolvidos, o que incentiva que ela seja repetida não só nessa, mas também nas demais unidades do Grupo.





CURSO DE INGLÊS PARA COMUNIDADES DO RIO

No Rio de Janeiro, uma parceria entre a Paineiras-Corcovado e a ONG Cidadão Pró-Mundo oferece, na comunidade dos Guararapes, curso de inglês gratuitamente. As aulas são dadas por voluntários que se intercalam aos sábados, proporcionando rotatividade também de didática e abordagem do conteúdo. Inaugurado no segundo semestre de 2015, o projeto atendia cerca de 50 alunos da própria comunidade. No final de 2016, as turmas totalizaram cerca de 80 alunos, já atingindo também pessoas de outras comunidades que se interessaram pela oportunidade.

80 alunos atendidos

APOIO A COOPERATIVAS DE RECICLAGEM LOCAIS

Dentro dos programas de gerenciamento de resíduos sólidos desenvolvidos para cada unidade, o Grupo Cataratas procura envolver cooperativas locais de maneira a fomentar o desenvolvimento de econômico dessas comunidades, aliado a atividades ambientalmente positivas, e promovendo ainda a destinação correta de todo material gerado em suas operações.

A Paineiras-Corcovado atualmente doa todo o material reciclável gerado no Centro de Visitantes à Cooperativa dos Anfitriões do Cosme Velho, localizada na comunidade dos Guararapes, vizinha ao Parque Nacional da Tijuca. A mesma cooperativa está também sendo regularizada com apoio jurídico e contábil da empresa.

No AquaRio, o material reciclável é também doado à Cooperativa Transformando de Recicladores Ambiental, que possui sua sede no bairro do Caju, vizinho ao aquário. Ainda em sua fase construtiva, o AquaRio doou a lona que envolvia a obra à ONG Tem Quem Queira, que trabalha com a produção de bolsas por presidiários da região. Todas as bolsas foram compradas pelo AquaRio para venda na loja de suvenires, dando retorno aos produtores. Os itens foram esgotados em um mês de operação do empreendimento.







FOMENTO À AGRICULTURA FAMILIAR EM FOZ DO IGUAÇU

Em Foz do Iguaçu, desde 2015, foi implementado o programa de apoio à agricultura familiar da região. A Cataratas S.A. estabeleceu parceria com a cooperativa local para compra de itens de preparo dos alimentos vendidos no parque. Desde então os percentuais de compra aumentaram, e a lista de itens se tornou mais diversa, o que intensifica o impacto da ação nas famílias afetadas.

A empresa implementou também feiras semanais de produtos da agricultura familiar. O público-alvo são os funcionários do parque, mas os visitantes acabam aproveitando-se da oportunidade e também desfrutam os produtos que beneficiam a economia local e a conservação.

COMUNIDADE DA MANGUEIRA NO RIOZOO

O RioZoo, logo que inaugurado, iniciou uma parceria com a Associação de Moradores da Mangueira que ainda deverá render boas ações de cunho socioambiental. Em dezembro de 2016 foram recebidas no zoológico cerca de cem crianças em um grupo que foi especialmente guiado pelo local pela equipe interna, despertando a curiosidade e a necessidade de conservação. A parceria está em fase de planejamento e consolidação para que novas atividades e projetos possam ser tocados.



100 crianças atendidas



APOIO AO ESPORTE E À EDUCAÇÃO AMBIENTAL EM FERNANDO DE NORONHA

A EcoNoronha apoia diversas atividades de cunho esportivo e educacional no arquipélago. Aulas de capoeira, ministradas no Centro de Visitantes do parque, eventos de surfe e corrida, além de outras provas da mesma natureza, são também apoiados pela empresa. No final de 2015, a concessionária realizou a entrega de cartilhas e carteiras à escola de ensino fundamental local para a implementação de uma nova disciplina de Educação Ambiental, que agora compõe a grade curricular

MEIA MARATONA DAS CATARATAS

A Meia Maratona das Cataratas é a única prova da modalidade que ocorre inteiramente dentro de uma unidade de conservação e com a vista privilegiada para uma das 7 Maravilhas da Natureza. A primeira edição foi realizada em 2006, e em 2016 a nona edição marcou uma grande celebração do Dia Mundial do Meio Ambiente. Aliadas à corrida, diversas atividades de educação e sensibilização ambiental foram desenvolvidas, concretizando a meia maratona como um evento do calendário esportivo nacional e com enorme potencial de conscientização ambiental.



só em 2016 **1.700** mudas plantadas em compensação ao evento



PLÁSTICO VALE OURO

A Paineiras-Corcovado e o Instituto Cataratas prestaram apoio ao projeto Plástico Vale Ouro, do WWF (World Wild Fund for Nature), que consiste em uma iniciativa de despoluição da Baía de Guanabara e de conscientização sobre a destinação de resíduos sólidos. Foi desenvolvida uma máquina portátil para reciclagem do plástico e produção de suvenires de turismo. A Remolda, como foi apelidada, acabou doada à Cooperativa dos Anfitriões do Cosme Velho e ficou exposta no Centro de Visitantes Paineiras entre os meses de agosto e setembro. Neste período o processo de reciclagem era demonstrado aos visitantes, gerando conscientização e sensibilização pela causa.

RETRIBUINDO

O Instituto Cataratas surgiu em 2015 como um braço socioambiental do Grupo. A ideia inicial era alavancar iniciativas isoladas em cada unidade do Grupo, transformando-as em projetos concretos, e ainda identificar oportunidades de atuação socioambiental em parceria com outras instituições de mesma natureza.

No ano de 2016, o conceito do Instituto Cataratas evoluiu com a definição de seus três eixos de atuação, nos quais foram alocadas as iniciativas já existentes e definidos novos projetos a serem desenvolvidos. No final do ano, a associação passou por uma reformulação de sua estrutura de administração, com a criação das diretorias Geral, Financeira, Executiva, Institucional e Jurídica.

O instituto desenvolveu também seu regimento interno, com a definição dos procedimentos para identificação, desenvolvimento e acompanhamento de projetos que serão acompanhados pelos Comitês de Sustentabilidade e Técnico-Científico, também criados nesse ano.

PLANTIO DE 2.500 MUDAS EM ÁREAS DE MATA ATLÂNTICA

Como parte do Projeto de Recuperação e Conservação da Mata Atlântica foram realizadas diversas iniciativas de plantio de mudas na região dos Parques Nacionais da Tijuca e do Iguaçu. No Rio de Janeiro, a ação teve foco em áreas de recuperação do interior do parque e fez parte do plantio compensatório exigido pelo Ibama e ICMBio à Paineiras-Corcovado, devido à supressão necessária às obras do Centro de Visitantes Paineiras. Em Foz do Iguaçu, os plantios foram realizados como compensação de emissões de carbono em eventos realizados no interior do parque, como a Meia Maratona das Cataratas e outros eventos particulares. O foco da ação foi a recuperação do corredor de biodiversidade que liga o PNI a outros remanescentes de Mata Atlântica na região.





CELEBRAÇÃO DA SEMANA DO MEIO AMBIENTE

A primeira semana de junho marca a necessidade de reflexão e ação em torno dos temas de conservação e desenvolvimento sustentável. Neste sentido foram realizadas diversas atividades como fruto da parceria entre o Instituto Cataratas e as concessionárias do PNI para a celebração da data, que culminou com a 9ª Meia Maratona das Cataratas no dia 5 de junho, o Dia Mundial do Meio Ambiente. Foram realizadas ações de conscientização dos motoristas e visitantes no interior do parque, uma exposição fotográfica com a temática de biodiversidade na unidade de conservação, uma feira de produtos da agricultura orgânica e familiar da região, além de lançamentos de livros e palestras aos visitantes.

CAVALGADA HISTÓRICA

Em 2016 foram celebrados os cem anos da passagem de Santos Dumont pelo Parque Nacional do Iguaçu. O pai da aviação é também considerado o pai do PNI, já que devido à sua influência as terras que hoje formam o parque foram destituídas de particulares para a criação de uma área de conservação. Em visita à região, o engenheiro ficou encantado com as belezas naturais do local e escreveu uma carta ao Governo do Estado do Paraná, que tinha sua capital em Guarapuava. A Cavalgada Histórica reviveu os passos de Santos Dumont em uma expedição realizada por um grupo de 50 cavaleiros, que percorreram os 110 km que ligam Foz do Iguaçu a Guarapuava.



EIXOS DE ATUAÇÃO

ESTRATÉGIAS DE CONSERVAÇÃO

- Apoio ao Programa Carnívoros do Iguaçu.
- Recuperação e conservação da Mata Atlântica.
- Pesquisa Sistemática de Interação Visitante-Fauna.
- Reprodução em cativeiro e reintrodução de espécies.

TECNOLOGIAS EM ECOEFICIÊNCIA

- Fomento à agricultura familiar na região de Foz do Iguaçu.
- Apoio à produção associada ao turismo.
- Gestão de resíduos sólidos em Fernando de Noronha.

EDUCAÇÃO PARA A TRANSFORMAÇÃO

- Ferramentas inovadoras de educação para a sustentabilidade.
- Meia Maratona das Cataratas.
- Interpretação do Patrimônio Cultural na Tríplice Fronteira.

Você pode conhecer mais sobre a atuação e os projetos do Instituto Cataratas no site www.institutocataratas.org.br.

ÍNDICE GRI

Conteúdos de Padrão Geral		Página ou Descrição
Estratégia e análise		
G4-1	Declaração do principal tomador de decisão da organização sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia de sustentabilidade.	Pág 01, 02, 03 e 04
G4-2	Apresente uma descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades.	Pág 03 e 04
Perfil organizacional		
G4-3	Nome da organização	Grupo Cataratas Cataratas do Iguaçu S.A
G4-4	Principais marcas, produtos e serviços	Pág 07
G4-5	Localização da sede da organização	Pág 06
G4-6	Número de países em que a organização opera	Pág 07
G4-7	Natureza da propriedade e forma jurídica da organização	Pág 06
G4-8	Mercados em que a organização atua	Pág 06
G4-9	Porte da organização	Pág 07
G4-10	Força de trabalho	Pág 07 e 67
G4-11	Percentual de colaboradores cobertos por acordos sindicais	Pág 66
G4-12	Descrição da cadeia de fornecedores	Pág 70
G4-13	Mudanças significativas ocorridas no decorrer do ano de cobertura do relatório	Pág 08
G4-14	Como a organização aborda o princípio da precaução	Pág 03 e 04
G4-15	Cartas, princípios ou iniciativas que a organização subscreve ou endossa	Pág 03 e 04
G4-16	Participação em organizações nacionais e internacionais de defesa	Pág 03 e 04
Aspectos materiais identificados e limites		
G4-17	Lista das entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	Cataratas do Iguaçu S.A. - matriz; Cataratas do Iguaçu S.A. – filial Porto Canoas; Cataratas do Iguaçu S.A. – filial holding; Cataratas do Iguaçu S.A. – filial joalheria; Eco-Noronha S.A.; RioZoo Zoológico do Rio de Janeiro S.A.; Paineiras Corcovado Ltda.; Espaço das Américas S.A.; Aquário Marinho do Rio de Janeiro S.A.; Aquário do Pantanal S.A.
G4-18	Processo adotado para definição do conteúdo do relatório	Pág 16
G4-19	Lista dos aspectos materiais identificados	Pág 16
G4-20	Limite dos aspectos materiais dentro da organização	Pág 17
G4-21	Limite dos aspectos materiais fora da organização	Pág 17
G4-22	Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	Não foram registradas reformulações em relação a relatórios anteriores visto que este é o primeiro relatório elaborado dentro das diretrizes da GRI
G4-23	Alterações significativas em relatórios anteriores em escopo e limites de aspectos	Não existem alterações de materialidade realizadas em referência a anos anteriores visto que este é o primeiro ano de relato no modelo GRI
Engajamento de stakeholders		
G4-24	Grupo de stakeholders engajados pela organização	Pág 18
G4-25	Base usada para identificação e seleção de stakeholders	Pág 18
G4-26	Abordagem utilizada para envolvimento dos stakeholders	Pág 18
G4-27	Principais tópicos levantados a partir do engajamento com stakeholders	Pág 17
Perfil do relatório		
G4-28	Período coberto pelo relatório	Relatório referente ao ano de 2016
G4-29	Data do relatório anterior mais recente	Pág 16
G4-30	Ciclo de emissão	Pág 16
G4-31	Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	Pág 18
G4-32	Opção ‘de acordo’ escolhida pela organização	Opção ‘de acordo’ - Essencial com a inclusão de outros aspectos além dos materiais
G4-33	Política adotada para verificação externa do relatório	Pág 18

Conteúdos de Padrão geral		Página ou descrição
Governança		
G4-34	Estrutura da governança da organização	Pág 09
G4-36	Cargos e funções designados para tópicos de sustentabilidade	Pág 10
Ética e integridade		
G4-56	Valores, princípios padrões e normas de comportamento da organização	Pág 13
G4-57	Mecanismos para solicitação de orientações sobre comportamentos éticos	Pág 13
G4-58	Mecnaismos para comunicação de preocupações em torno de comportamento não éticos	Pág 13
Desempenho econômico		
G4-EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização em decorrência de mudanças climáticas	Pág 3
G4-EC3	Cobertura das obrigações previstas no plano de pensão de benefício definido da organização	O Grupo Cataratas ainda não possui Plano de Aposentadoria formalizado, porém um de nossos acordos sindicais inclui cláusula de bonificação de colaboradores que se aposentem pela empresa após 5 anos de equipe, neste caso é garantido uma bonificação de 2 salários
Presença de mercado		
G4-EC5	Variação da proporção do salário mais baixo, discriminado por gênero, comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes	Não existe parcela significativa de empregados recebendo salário no nível do salário mínimo nacional, não sendo então relevante tal comparação
Impactos econômicos indiretos		
G4-EC7	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	Pág 20, 28, 34, 40, 46 e 50
G4-EC8	Impactos econômicos indiretos significativos, inclusive a extensão dos impactos	Pág 73
Práticas de compra		
G4-EC9	Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes	Pág 71

Ambiental		
Energia		
G4-EN3	Consumo de energia dentro da organização	Pág 20, 28, 34 e 40
Água		
G4-EN8	Total de retirada de água por fonte	Pág 30 e 35
G4-EN9	Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água	Pág 21, 30, 35 e 48
G4-EN10	Percentual e volume total de água recilcada e reutilizada	As unidades do Grupo Cataratas que apresentam estruturas que possibilitam o reuso de água são: EcoNoronha; Paineiras-Corcovado; RioZoo e AquaRio. Não foram ainda formalizados, no entanto, mecanismos de medição e controle do percentual de reuso da água, sendo esta implementação mais um compromisso assumido pelo Grupo para o desenvolvimento sustentável.
Biodiversidade		
G4-DMA		Pág 55
G4-EN11	Unidades operacionais próprias, arrendadas ou administradas dentro ou nas adjacências de áreas protegidas e áreas de alto valor para a biodiversidade situadas fora de áreas protegidas	Pág 56
G4-EN12	Descrição de impactos significativos de atividades, produtos e serviços sobre a Biodiversidade em áreas protegidas e áreas de alto valor para a biodiversidade situadas fora de áreas protegidas	Pág 56
G4-EN13	Habitats protegidos ou restaurados	Pág 86
G4-EN14	Número total de espécies incluídas na lista vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação com habitats situados em áreas afetadas por operações da organização, discriminadas por nível de risco de extinção	Pág 58
Efluentes e resíduos		
G4-DMA		Pág 22, 24, 30, 31, 36, 38, 42, 48
G4-EN22	Descarte total de água, discriminado por qualidade e destinação	Pág 22, 31, 36, 42 e 48
G4-EN23	Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição	Pág 24, 30, 38 e 42
G4-EN26	Identificação, tamanho, status de proteção e valor da biodiversidade de corpos d´água e habitats relacionados significativamente afetados por descartes e drenagem de água realizados pela organização	Pág 22, 36, 42 e 48

Produtos e serviços		
G4-EN27	Extensão da mitigação de impactos ambientais de produtos e serviços	Pág 56
Conformidade		
G4-EN29	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos ambientais	Durante o ano de 2016 a empresa não sofreu nenhum tipo de sanção administrativa relacionada à não conformidade com leis e regulamentos ambientais
Transporte		
G4-EN30	Impactos ambientais significativos decorrentes do transporte de produtos e outros bens e materiais usados nas operações da organização, bem como do transporte de seus empregados	Pág 25, 26 e 38
Avaliação ambiental de fornecedores		
G4-EN32	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	Pág 70
G4-EN33	Impactos ambientais negativos significativos reais e potenciais na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito	Pág 71
Mecanismos de queixas e reclamações relacionados a impactos ambientais		
G4-EN34	Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais protocoladas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal	Não foram registradas em 2016 queixas relacionadas a impactos ambientais pelos mecanismo formais existentes. O Grupo Cataratas reconhece, no entanto, a necessidade de se trabalhar em ferramentas que otimizem a formalização de queixas por parte de seus stakeholders

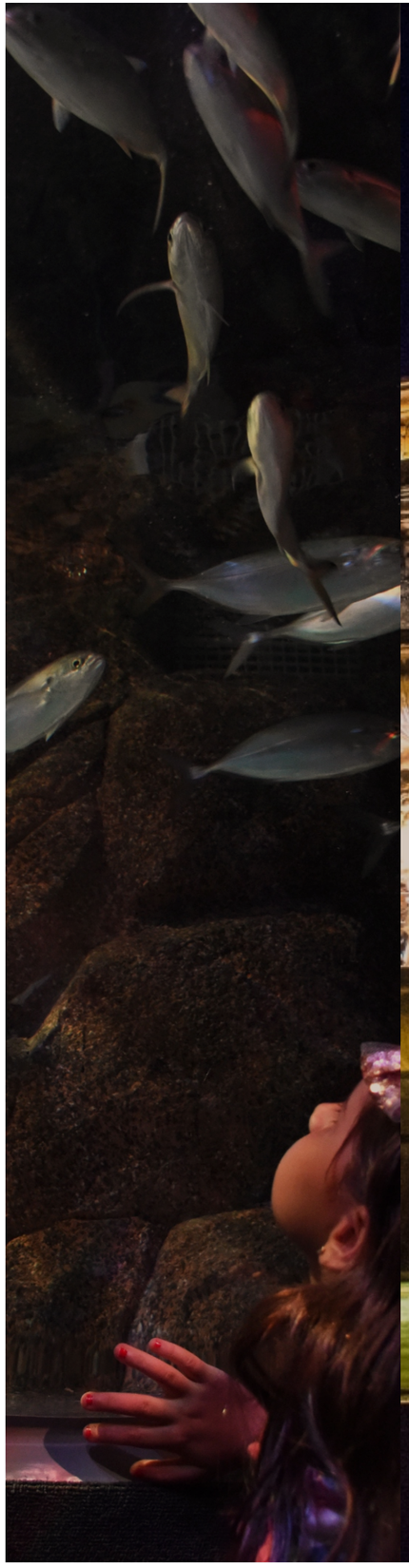
Práticas trabalhistas e trabalho decente		
Emprego		
G4-LA1	Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região	Pág 08
G4-LA2	Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados por unidades operacionais importantes da organização	Pág 66
G4-LA3	Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença maternidade/paternidade, discriminadas por gênero	Pág 67
Relações entre trabalhadores e empregadores		
G4-DMA		Pág 64
G4-LA4	Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais e se elas são especificadas em acordos de negociação coletiva	Pág 64
Saúde e segurança no trabalho		
G4-DMA		Pág 65
G4-LA5	Percentual da força de trabalho representada em comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos, que ajudam a monitorar e orientar programas de saúde e segurança no trabalho	Pág 65
G4-LA6	Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho, discriminados por região e gênero	Pág 67
G4-LA7	Empregados com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas à sua ocupação	Pág 67
G4-LA8	Tópicos relativos à saúde e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos	Pág 66
Treinamento e educação		
G4-LA9	Número médio de horas de treinamento por ano por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional	Pág 65
G4-LA10	Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que contribuem para a continuidade da empregabilidade dos empregados em período de preparação para a aposentadoria	Pág 64
G4-LA11	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional	A Diretoria Financeira do Grupo Cataratas, junto ao Departamentos de Recursos Humanos, tem trabalhado ao longo de 2016 em um programa estruturado de carreiras e crescimento para o Grupo. o programa está em etapa de concretização para implementação
Diversidade e igualdade de oportunidades		
G4-LA12	Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade	Pág 68

Igualdade de remuneração entre homens e mulheres		
G4-LA13	Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens, discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes	Não existe diferença entre os salários base para mulheres e homens dentro das diferentes categorias funcionais do Grupo
Avaliação de fornecedores em práticas trabalhistas		
G4-LA14	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a práticas trabalhistas	Pág 70
G4-LA15	Impactos negativos significativos reais e potenciais para as práticas trabalhistas na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito	Pág 71
Mecanismos de queixas e reclamações relacionados a praticas trabalhistas		
G4-LA16	Número de queixas e reclamações reclamações relacionadas a práticas trabalhistas registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal	Não foram registradas em 2016 queixas relacionadas a práticas trabalhistas pelos mecanismos formais existentes. O Grupo Cataratas reconhece, no entanto, a necessidade de se trabalhar em ferramentas que otimizem a formalização de queixas por parte de seus stakeholders
Investimento		
G4-HR1	Número total e percentual de acordos e contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas de direitos humanos ou que foram submetidos a avaliação referente a direitos humanos	Em 2016 o departamento jurídico do Grupo Cataratas desenvolveu modelos de contratos que facilitam a aplicação de cláusulas relacionadas com o compromisso da empresa. Foram adicionadas, por exemplo, cláusulas de combate à corrupção e de direitos humanos, com o combate ao trabalho escravo ou compulsório e o trabalho infantil. Não foram no entanto assinados contratos neste ano com a inclusão de tais cláusulas
G4-HR2	Número total de horas de treinamento de empregados em políticas de direitos humanos ou procedimentos relacionados a aspectos de direitos humanos relevantes para as operações da organização, incluindo o percentual de empregados treinados	O Programa de Cultura Organizacional, em etapa de implantação pela Diretoria Institucional e de Sustentabilidade, deverá abordar em seu Programa de Capacitação e Treinamentos o tópicos de Direitos Humanos de maneira sutil e que faça sentido à realidade da empresa
Não discriminação		
G4-HR3	Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	No ano de 2016 foi registrado um caso de discriminação, por parte de terceiros, tendo como alvo um colaborador do Grupo. O caso foi tratado internamente e a Diretoria do Grupo Cataratas pessoalmente se desculpou ao funcionário pela ocorrência.

Avaliação de fornecedores em direitos humanos		
G4-HR10	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relacionados a direitos humanos	Pág 70
G4-HR11	Impactos negativos significativos reais e potenciais em direitos humanos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito	Pág 71
Mecanismos de queixas e reclamações relacionados a direitos humanos		
G4-HR12	Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos em direitos humanos registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal	Não foram registradas em 2016 queixas relacionadas a direitos humanos pelos mecanismos formais existentes. O Grupo Cataratas reconhece, no entanto, a necessidade de se trabalhar em ferramentas que otimizem a formalização de queixas por parte de seus stakeholders.
Comunidades locais		
G4-DMA		
G4-SO1	Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local	Pág 81 e 82
G4-SO2	Operações com impactos negativos significativos reais e potenciais nas comunidades locais	Pág 80
Combate à corrupção		
G4-DMA		Pág 13 e 14
G4-SO3	Número total e percentual de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção e os riscos significativos identificados	Pág 13 e 14
G4-SO4	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Pág 13 e 14
G4-SO5	Caos confirmados de corrupção e medidas stomadas	Não foram, em 2016, identificados casos reais de práticas de corrupção dentro do Grupo Cataratas
Concorrência desleal		
G4-SO7	Número total de ações judiciais movidas por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados	A única ação judicial referente à tópicos de concorrência movida em 2016 relaciona-se ao processo de concessão do RioZoo, tratado na página 50

Conformidade		
G4-SO8	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos	Durante o ano de 2016 a empresa não sofreu nenhum tipo de sanção administrativa relacionada à não conformidade com leis e regulamentos
Avaliação de fornecedores em impactos na sociedade		
G4-SO9	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a impactos na sociedade	Pág 70
G4-SO10	Impactos negativos significativos reais e potenciais da cadeia de fornecedores na Sociedade e medidas tomadas a esse respeito	Pág 71
Mecanismos de queixas e reclamações relacionados a impactos na sociedade		
G4-SO11	Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal	Não foram registradas em 2016 queixas relacionadas a impactos na sociedade pelos mecanismos formais existentes. O Grupo Cataratas reconhece, no entanto, a necessidade de se trabalhar em ferramentas que otimizem a formalização de queixas por parte de seus stakeholders
Saúde e segurança do cliente		
G4-PR1	Percentual das categorias de produtos e serviços significativas para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança buscando melhorias	Pág 76
G4-PR2	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante seu ciclo de vida, discriminado por tipo de resultado	Pág 76

Rotulagem de produtos e serviços		
G4-PR3	Tipo de informações sobre produtos e serviços exigidas pelos procedimentos da organização referentes a informações e rotulagem de produtos e serviços e percentual de categorias signifivativas sujeitas a essas exigências	Pág 76
G4-PR4	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a informações e rotulagem de produtos e serviços, discriminado por tipo de resultados	Pág 76
G4-PR5	Resultados de pesquisas de safisfação do cliente	Pág 77
Comunicação de marketing		
G4-PR7	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultados	Não foram registrados casos de não conformidade com regulamento de comunicação de marketing, o Grupo Cataratas reconhece, no entanto, a necessidade de se fortalecer os mecanismos de recepção de queixas dos visitantes e de melhorar sempre as práticas de comunicação com nossos clientes.
Privacidade do cliente		
G4-PR8	Número total de queixas e reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes	Não foram registradas queixas em 2016 relativas à violação de privacidade do cliente, ou vazamentos de dados.
G4-PR9	Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços	Durante o ano de 2016 a empresa não sofreu nenhum tipo de sanção administrativa relacionada à não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento de seus serviços








RELATÓRIO DE
RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL CORPORATIVA
2016