

# Relatório de Responsabilidade Social 2012



GRI



# Índice



Aprender  
para construir  
**P. 5**



Sobre  
o Relatório  
**P. 6**



Mensagem  
da Administração  
**P. 12**



Missão, Visão,  
Crenças e Valores  
**P. 14**



Destaques  
2012  
**P. 15**



Perfil  
**P. 16**



Estratégia e  
Posicionamento  
**P. 20**



Governança  
Corporativa  
**P. 30**



Gestão  
Acadêmica  
**P. 42**



Desempenho  
Econômico  
**P. 50**



Relações para  
o Desenvolvimento  
**P. 56**



Índice Remissivo GRI  
**P. 82**



Expediente  
**P. 90**





## APRENDER PARA CONSTRUIR

Educação é uma arte que envolve os processos de ensinar e aprender, dentro de uma rica relação de troca em que o professor e o aluno estão constantemente aprendendo e evoluindo. Ao longo dos seus 18 anos de história, a Anhanguera já colaborou com a educação de milhares de jovens que, a partir do que aprenderam com a Instituição de Ensino, puderam construir uma carreira profissional e buscar seus objetivos e sonhos.

A verdade é que para ser uma das maiores instituições de Ensino Superior privado do mundo a Anhanguera ensinou muita gente, mas com cada uma delas aprendeu muito também. Aprendeu que estudar não é fácil, mas que o esforço tem a sua recompensa; que para crescer é preciso valorizar a sua gente; e que – como já bem disse Paulo Freire – ensinar não é transferir conhecimento, mas sim criar possibilidades para a sua própria construção.

Para o Relatório de Responsabilidade Social 2012, a Anhanguera mais uma vez ouviu os seus diferentes públicos e foi além da sua própria visão institucional, conseguindo consolidar as diferentes demandas que impactam e são impactadas na vida cotidiana da Instituição.

O resultado está registrado nesse documento produzido com a intenção de traduzir a realidade da Anhanguera Educacional que tem dado a vez para milhares de estudantes por todo o Brasil.



# SOBRE O RELATÓRIO GRI 3.1, 3.2, 3.3 e 3.5

Esta é a oitava edição anual do Relatório de Responsabilidade Social da Anhanguera Educacional, que contempla os principais acontecimentos da Instituição nas dimensões econômica, social e ambiental, no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2012.

Seu desenvolvimento levou em consideração as diretrizes da [Global Reporting Initiative \(GRI\)](#), metodologia internacional de reporte, que visa à divulgação de informações transparentes e comparáveis no desempenho da sustentabilidade ao longo dos anos e entre organizações dos diversos setores de atividade.

## NÍVEL DE APLICAÇÃO

Para a criação deste Relatório, a Anhanguera Educacional manteve o nível de aplicação B, atendendo às práticas descritas no quadro a seguir:

		C	C+	B	B+	A	A+
Conteúdo do Relatório	Perfil da G3	Responder aos itens: 1.1.; 2.1 a 2.10; 3.1 a 3.8, 3.10 a 3.12; 4.1 a 4.4, 4.14 a 4.15	Verificação Externa	Responder a todos os critérios elencados para o nível C+; 1.2; 3.9, 3.13; 4.5 a 4.13, 4.16 a 4.17	Verificação Externa	O mesmo exigido pelo nível B	Verificação Externa
	Forma de gestão da G3.1	Não exigido		Informações sobre a forma de gestão para cada categoria de indicador		Forma de gestão divulgada para cada categoria de indicador	
	Indicadores de desempenho da G3 & indicadores de desempenho do Suplemento Setorial	Responder a um mínimo de dez indicadores de desempenho, incluindo pelo menos um de cada uma das seguintes áreas de desempenho: econômica, ambiental e social		Responder a um mínimo de 20 indicadores de desempenho, incluindo pelo menos um de cada numa das seguintes áreas: econômica, ambiental, direitos humanos, práticas trabalhistas, sociedade e responsabilidade pelo produto		Responder a cada indicador essencial da G3 e do Suplemento Setorial com a devida consideração ao princípio de materialidade, de uma das seguintes formas: (a) respondendo ao indicador ou (b) explicando o motivo da omissão	

Além de contemplar a resposta aos indicadores da GRI, a adesão ao nível B orienta que seja realizada uma consulta aos Públicos de Relacionamento da Instituição, com o objetivo de definir os temas que serão mais destacados com base na relevância para estes públicos.

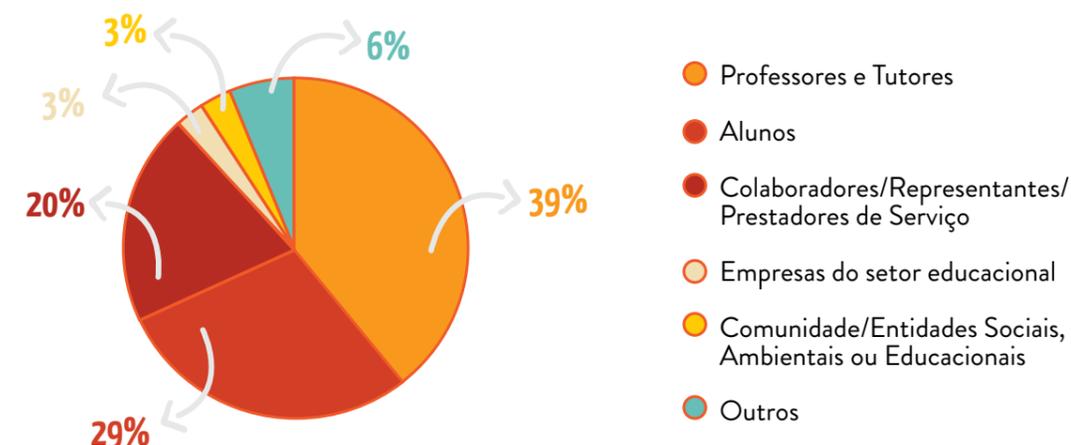
**Na construção do Relatório de Responsabilidade Social 2012, esta consulta foi realizada por meio de duas iniciativas: GRI 4.15**

*Painel Presencial de Stakeholders:* no dia 31 de janeiro de 2013 foi realizada uma consulta presencial, que contou com a participação de 26 stakeholders – entre alunos, funcionários e fornecedores – que expressaram opiniões sobre as dimensões da sustentabilidade corporativa, bem como apresentaram ideias para a melhoria do desempenho da Instituição. Antes do painel, foram realizadas dinâmicas de grupo para estimular o compartilhamento de ideias e a criação de comprometimento e sinergia entre os participantes.



*Consulta Online:* 443 pessoas (distribuídas entre os diversos níveis de relacionamento conforme o gráfico a seguir) responderam, entre fevereiro e março de 2013, um questionário enviado por e-mail para que indicassem os temas que considerassem mais relevantes dentre as alternativas listadas, segmentadas nas dimensões econômica, ambiental e social – esta última, dividida entre práticas trabalhistas, direitos humanos, responsabilidade pelo produto e sociedade.

Públicos de Relacionamento - Consulta Online

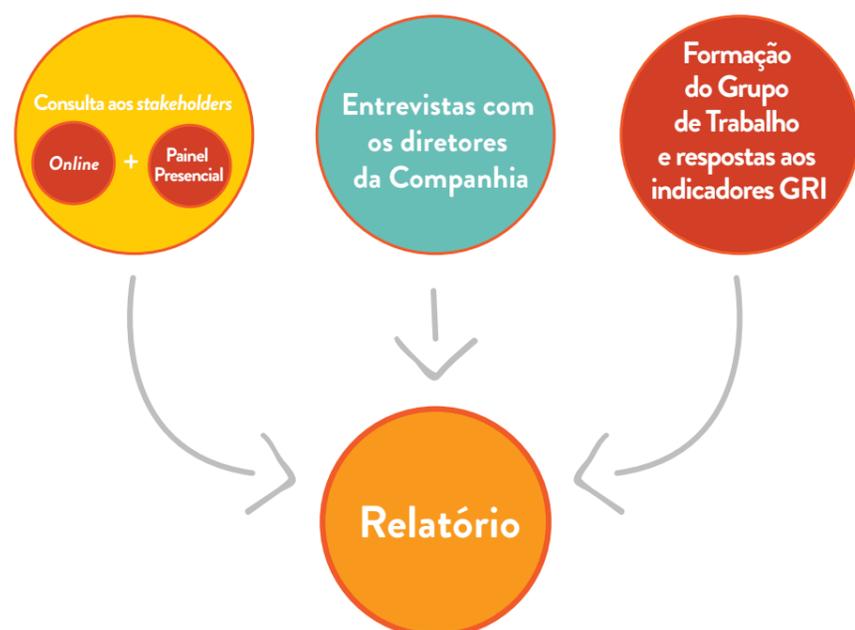




A combinação das duas metodologias trouxe informações quantitativas e qualitativas para a análise dos resultados, sendo, portanto, uma importante ferramenta para a construção do Relatório, bem como para a elaboração de um plano de ação que contemple o pilar da sustentabilidade na estratégia da Instituição.

Paralelamente às consultas, foi realizado o engajamento do grupo de trabalho – formado pelos colaboradores da Anhanguera – responsável pelas respostas aos indicadores pré-estabelecidos pela GRI (Global Reporting Initiative). Os indicadores demonstram em que estágio de sustentabilidade a Anhanguera está com relação aos níveis que a Instituição deseja atingir.

Ao chegar aos temas mais relevantes e tendo em mãos as respostas dos indicadores GRI, foi iniciada a terceira fase: interrelacionar todas as informações obtidas e elaborar o relatório com transparência e lisura.



## TEMAS RELEVANTES

De uma maneira geral, o Painel Presencial de *Stakeholders* mostrou que é muito importante que os colaboradores da Anhanguera Educacional conheçam melhor as iniciativas da Instituição nas três dimensões da Sustentabilidade Corporativa e, com isso, possam propor a criação de programas sistêmicos, que concentrem os esforços das diferentes áreas em caminhos únicos e estratégicos.

### Dimensão Econômica

Os “Impactos Econômicos Indiretos”, que dizem respeito aos investimentos em infraestrutura e desenvolvimento das comunidades onde a Anhanguera opera, obtiveram 51% de interesse dos consultados via internet. Os presentes no Painel abordaram questões operacionais-financeiras internas, relativas, por exemplo, ao pagamento por parte dos alunos e remuneração dos professores.

### Dimensão Ambiental

A consulta *online* levantou o tema de “Gestão Ambiental Geral”, com 44% de interesse, e “Uso de materiais” com 37% de respostas. O Painel Presencial abordou de maneira relevante o tema de “Uso de materiais”, ampliando sua abrangência para o desenvolvimento de programas de ecoeficiência que envolvam público interno e alunos da Anhanguera Educacional, considerando o uso e descarte de resíduos (papel, materiais recicláveis ou não) gestão da água, energia (iluminação e ar condicionado) e mobilidade.

### Dimensão Social

Com relação às Práticas Trabalhistas, o assunto de maior interesse da consulta *online*, com 62% das respostas, foi “Treinamento e Educação”, que envolve Programas de Treinamento e Desenvolvimento, Avaliação de Desempenho, Plano de Carreira, entre outras atividades de Recursos Humanos. Nesse sentido, a consulta presencial pôde complementar esta resposta, sugerindo melhorias nas Políticas de Recursos Humanos – especificamente no programa de Plano de Carreira.

A dimensão de Direitos Humanos levantou o tema “Treinamento de equipe e segurança quanto aos Direitos Humanos”, com 48% de interesse na consulta *online*. O Painel apontou a necessidade de divulgar aos *stakeholders* da Instituição quais são os temas de Direitos Humanos que impactam no negócio da Anhanguera Educacional.

A consulta *online* abordou o tema “Comunidade”, na dimensão Sociedade como extremamente relevante para a Instituição, com 61% de interesse. Relacionado a este tema, o Painel complementou a necessidade de a Instituição divulgar mais informações sobre suas ações junto à Comunidade e envolver mais frequentemente os seus públicos em suas iniciativas, além de recomendar que a Instituição amplie o seu relacionamento junto às prefeituras, a fim de incrementar e potencializar suas ações.

Na “Responsabilidade pelo Produto”, 78% do público que respondeu à consulta *online* considerou a Pesquisa de Satisfação dos Clientes como tema de maior interesse. Na consulta presencial, o destaque foi a importância da qualidade dos professores titulados (mestres e doutores), que determinam a qualidade do ensino da Anhanguera Educacional. O PLT foi mencionado como sinônimo de ótima qualidade pelos presentes no Painel.

“ É MUITO IMPORTANTE QUE OS COLABORADORES DA ANHANGUERA CONHEÇAM MELHOR AS INICIATIVAS DA INSTITUIÇÃO NAS TRÊS DIMENSÕES DA SUSTENTABILIDADE CORPORATIVA. ”



## Matriz de Materialidade

De acordo com a análise dos resultados da Consulta *Online*, foram listados os dez temas mais relevantes entre os entrevistados. A partir dessa seleção, os entrevistados foram segmentados em:



### Público Externo

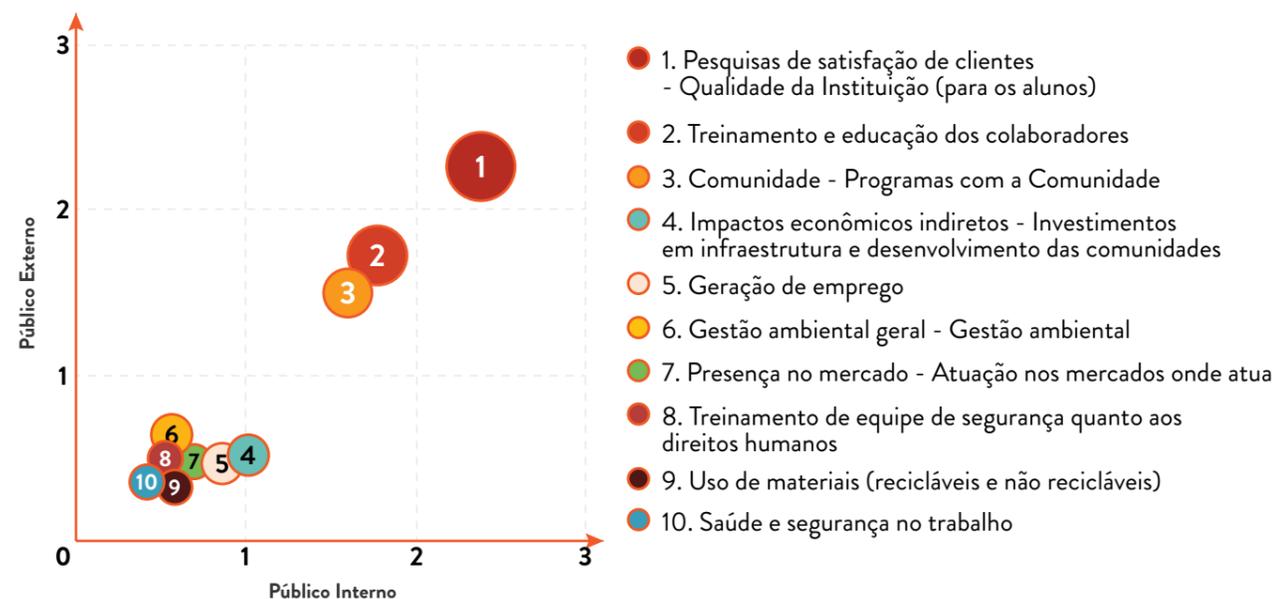
36% do total de respostas da Consulta, e neste perfil os “Alunos” representaram 79% da amostra; e



### Público Interno

64% do total das respostas da Consulta, sendo que “Professores e Tutores” representaram juntos 60% da amostra.

Com o objetivo de compreender a convergência das visões do Público Externo e Público Interno, foi construída a Matriz de Materialidade deste Relatório, que aborda, no eixo vertical, as opiniões externas, e no eixo horizontal, as opiniões internas. **GRI 4.17**



Ciente da sua Missão de contribuir para a inclusão social e a concretização dos projetos de vida de jovens brasileiros por meio do Ensino Superior de qualidade a preços acessíveis, a Anhanguera entende que precisa continuar aprimorando seus procedimentos internos para evoluir no relato de suas ações sustentáveis, construindo diariamente uma cultura de coleta e organização de informações relevantes para periódicas consolidações.

A realização do Painel *Multistakeholder* contribuiu mais uma vez de maneira decisiva na orientação dos trabalhos de absorção e relato das informações. A Instituição de Ensino tem realizado esforços e investido no engajamento de seus *stakeholders* – dentro e fora do campus –, renovando, assim, o seu compromisso de atender aos seus diferentes públicos.

## Objetivos do Ciclo de Relato

O desenvolvimento do Relatório de Responsabilidade Social 2012 permitiu:

- Reunir diferentes áreas da Anhanguera Educacional para discutir o tema da sustentabilidade como pilar para a gestão e estratégia da Instituição;
- Identificar pontos de melhoria no monitoramento de indicadores de gestão da sustentabilidade durante o ano;
- Apresentar de maneira objetiva e visualmente amigável os compromissos, princípios e resultados da Anhanguera Educacional em uma linguagem atrativa para seus diferentes Públicos de Relacionamento;
- Se relacionar e dialogar com os *stakeholders*, dando representatividade aos diferentes públicos, essenciais na definição da estratégia da Instituição; e
- Estabelecer metas e planos de ação para os principais impactos sociais, ambientais e econômicos da Organização.

## Parâmetros Para Análise

Além do painel, utilizamos para análise:

### No eixo externo:

- Painel de *stakeholders*;
- Análise setorial da Hoper;
- Site do Ministério da Educação (MEC);
- Site da BM&FBOVESPA.

### No eixo interno:

- Entrevistas com Prof. Antonio Carbonari Netto, Presidente do Conselho de Administração; Prof<sup>a</sup> Maria Elisa, Presidente do Comitê de Responsabilidade Social; Patrícia Abreu, Diretora de Marketing; Roberto Valério, Vice-Presidente de Operações; Vitor Pini, Diretor de Relações com Investidores; e Ana Maria Costa de Sousa, Diretora Vice-Presidente Acadêmica;
- Análise dos principais documentos da Organização, entre eles: códigos e políticas (Estratégia da Anhanguera Educacional); Código de Conduta; Política OPA (RH); Programa de Avaliação Interna (PAI); *Earning Release* 4T12 (*Release* de resultados financeiros da Instituição); Política de Extensão; Política de Gestão Integrada; e Normas de Compras.





# MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO GRI 1.1 e 1.2

O ano de 2012 foi marcado por grandes desafios operacionais e pelo desenvolvimento de um forte trabalho para integrar todas as unidades recém-adquiridas em diferentes regiões geográficas – e de diferentes portes – e se certificar de que todas essas unidades entrassem não somente no modelo acadêmico, mas também no modelo de gestão da Anhanguera.

Para realizar tal tarefa, a Instituição de Ensino investiu em tecnologia para criar novos processos e aprimorar os já existentes, conseguindo, assim, melhorar de maneira significativa a experiência do aluno, e ainda otimizar os ativos recém-adquiridos.

Os resultados desse esforço são vistos em iniciativas como o treinamento das secretarias acadêmicas, digitalização das plataformas, migração do atendimento telefônico para o atendimento via *chat* (uma decisão estratégica baseada no comportamento expressado naturalmente pelos alunos) e a criação do **Portal do Aluno**, um ambiente *online* que oferece diversas opções de serviços para o estudante, diminuindo o tempo de espera oferecendo mais conveniência para o aluno.

Reflexo desse crescimento consistente, o ano também foi excelente do ponto de vista da base instalada. A Instituição teve um número recorde de inscritos nos vestibulares, que culminou em mais de 209 mil novos alunos, um número 20% superior quando comparado a 2011.

A Anhanguera encerrou o ano com um forte crescimento no número geral de alunos matriculados, índices saudáveis em retenção de alunos, expansão significativa com campus recém adquiridos e crescimento da base de alunos no FIES – que superou a marca de 60 mil alunos (sendo que em 2011 o número não passou de 24 mil alunos) – e do

ProUni – com mais de 40 mil –, consolidando-a como a Instituição Educacional com o maior número de alunos com bolsas do FIES e ProUni do Brasil.

O sólido modelo acadêmico da Anhanguera foi ainda melhor conceituado pelas mais recentes avaliações divulgadas pelo Ministério da Educação, nas quais 100% dos campus orgânicos da Instituição tiveram IGCs<sup>1</sup> positivos (iguais ou maiores que três), enquanto as instituições adquiridas – ainda em fase de maturação do modelo acadêmico – apresentaram 89% de conceitos positivos, um crescimento de 10% com relação à avaliação anterior.

Paralelamente, a Anhanguera espera ter importantes evoluções na distribuição de seus cursos, que serão extremamente significativas no médio prazo. Ao longo de 2013, a Instituição espera ter a autorização para ampliar a sua base de Pólos credenciados para a Graduação a Distância, segmento de maior crescimento no setor. Além da expansão da rede de Pólos, o portfólio de cursos EAD será ampliado com o lançamento de cursos 100% *online* no segundo semestre, que devem atingir uma nova camada de alunos que valorizam ainda mais o aspecto da conveniência.

Para 2013, o foco da Anhanguera estará voltado novamente para o crescimento orgânico e performance operacional. A Instituição continuará a investir em tecnologia, infraestrutura e planejamento acadêmico, para que jovens possam estudar com flexibilidade, conveniência e conteúdos adequados às exigências do mercado de trabalho.

Agradecemos aos nossos profissionais, alunos, parceiros, fornecedores, investidores e comunidades que nos recebem pela confiança na geração de valor do nosso negócio por mais um ano.



**Ricardo Leonel Scavazza**  
Diretor Presidente da Anhanguera



**Antonio Carbonari Netto**  
Presidente do Conselho de Administração da Anhanguera



## MISSÃO, VISÃO, CRENÇAS E VALORES GRI 4.8

### MISSÃO

Promover o ensino de forma eficiente e com um grau de qualidade necessário ao bom desempenho de futuras atividades profissionais dos educandos para que, de modo competente e ético, possam desenvolver seus projetos de vida como cidadãos conscientes de seus direitos, deveres e responsabilidades sociais.

### CRENÇAS E VALORES

Que o bom ensino, ministrado de forma eficiente e com qualidade e seriedade, traduz-se em uma **aprendizagem eficaz e útil** ao estudante para que desenvolva suas habilidades e competências com vistas ao seu projeto de vida.

Que o Ensino Superior de qualidade, além de atender aos interesses e anseios dos educandos, baseia-se na **qualidade dos professores** e de outros agentes educacionais que interagem na formação discente.

Que a **educação continuada dos docentes**, agentes formacionais de excelência, bem como sua estabilidade emocional e funcional, são fundamentais para sua qualificação, capacitação e atualização.

Que o bom Ensino Superior, para uma aprendizagem eficaz, deve ter **embasamento teórico e prático**, quer pelo emprego de metodologias apropriadas, quer pelo uso de tecnologias educacionais e da informática, como multimeios auxiliares, além do uso sistemático do Livro-Texto em cada disciplina.

Que o processo de aprendizagem, para ser eficiente e eficaz, deve ser **fomentado e implementado constantemente**, além de avaliado em função

### VISÃO

Ser a maior instituição de Ensino Superior do Brasil e que ofereça aos estudantes mais **acesso à educação de qualidade, para inclusão e ascensão social**.

dos objetivos propostos, de forma coerente, nos termos do projeto pedagógico de cada curso.

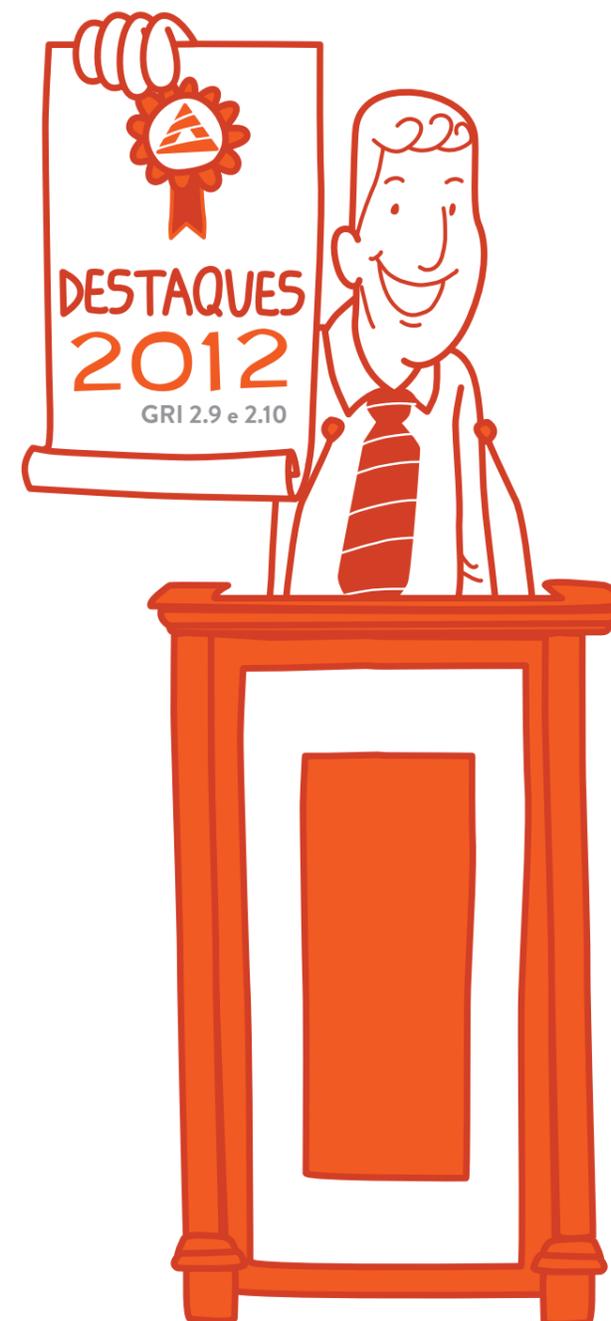
Que ao aprendizado formal deve ser acrescentado o estudo e a prática da ética, para a **formação de um cidadão consciente dos seus deveres e direitos**, para uma vida social compartilhada e solidária.

Que os **alunos são corresponsáveis pelo aprendizado eficiente e eficaz**, devendo dedicação a propósitos, compromissos, metas e objetivos assumidos.

Que os alunos **desenvolverão suas habilidades e competências** quando motivados pelos docentes, hoje entendidos como facilitadores da aprendizagem.

Que a responsabilidade social da Instituição compreende os preceitos de **inclusão social e promoção da igualdade de direitos e oportunidades**, com vistas à ascensão dos indivíduos da sociedade globalizada.

Que é dever da Instituição e de seus educandos o respeito, a **promoção e a defesa dos direitos humanos, da qualidade de vida e do meio ambiente**.



- Desenvolvimento de 1.117 projetos de extensão comunitária ou responsabilidade social da Anhanguera, em 71 unidades, com mais de 1,5 milhão de atendimentos em todo Brasil.
- Início do programa “Um Pé no Futuro”, um programa de relacionamento com o Ensino Médio das escolas parceiras que visa despertar o desejo nos alunos de cursar uma faculdade.
- Aprovação de 639 projetos em 2012 pelo PIC (Programa de Iniciação Científica), com a participação de 364 orientadores e mil alunos. Destes, 463 foram indicados para bolsa de estudo e 537 aderiram como voluntários.
- A Anhanguera foi a Instituição de Ensino que mais recebeu bolsistas do Prouni e Fies em 2012 - foram mais de 110 mil alunos estudando com o financiamento dos programas de incentivo do Governo.
- Prêmio da Associação Brasileira de Marketing Direto (ABEMD), o mais importante evento do Marketing Direto brasileiro, para a campanha “Aqui o seu esforço ganha força”.
- Alunos da unidade de Taubaté foram premiados no VI Concurso Silvio Tendler de Vídeos – promovido pela Associação Brasileira de Mantenedores de Ensino Superior (ABMES) – pela vídeo-reportagem sobre a semana da Responsabilidade Social da Anhanguera.
- A Anhanguera finalizou o ano com 1.966 seguidores no Twitter – um aumento de 662% em relação a dezembro de 2011.
- Sucesso da parceria com a Catho que já permitiu em 2012 o acesso gratuito de milhares de alunos da Anhanguera ao maior classificado *online* de currículos e empregos da América Latina.





## A ANHANGUERA GRI 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.6, 2.7, 2.8 e 3.7

A Anhanguera Educacional Participações S.A. (Aesa) é a maior organização de Ensino Superior privado da América Latina e manteve, ao longo de 2012, uma média de 430 mil alunos. Com sede em Valinhos, interior paulista, a Instituição possui capital social de R\$ 1,8 bilhão – conforme o preço de negociação das ações no encerramento do pregão da BM&FBOVESPA no dia 31 de dezembro de 2012 –, é responsável por cerca de 7,6% do mercado brasileiro de educação particular e foi novamente considerada a “Marca mais valiosa em Educação” pela Brand Analytics / Millward Brown.

Focada em um público-alvo composto por adultos das Classes Média e Baixa, que trabalham durante o dia e estudam à noite, a Anhanguera registrou 209 mil matrículas em 2012 – um número 20% superior quando comparado a 2011. O número de alunos da Instituição chegou a 411,1 mil, em 2012, sendo 278,2 mil nos campos e 132,9 nos pólos do EAD. Para atender à demanda, a Instituição de Ensino conta com um quadro de 16.756 mil colaboradores.

Atuando em diferentes áreas e carreiras, dentre elas negócios, direito, educação, engenharia, saúde e tecnologia, a Anhanguera oferece mais de 90 modalidades de graduação – com 12 licenciaturas, 45 bacharelados, 45 tecnólogos – e 72 de pós-graduação. Além dos cursos, a Instituição oferece um amplo sistema de apoio ao aprendizado dos alunos composto por bibliotecas e laboratórios.

Todos os cursos são oficialmente autorizados e reconhecidos pelo Ministério da Educação (MEC), nos termos da legislação, normalmente reconhecidos dois anos após a autorização do MEC e antes da formatura da primeira turma – como de praxe para todas as instituições de ensino superior do país. Os diplomas são registrados pelas próprias instituições mantidas pela Anhanguera Educacional.



## ÁREA DE ATUAÇÃO GRI 2.5

Em 2012, a rede de ensino da Anhanguera era constituída por 73 unidades de Ensino Superior, distribuídas por 9 estados brasileiros e no Distrito Federal.



# Estratégia e Posicionamento





## ESTRATÉGIA DE NEGÓCIOS

A Anhanguera Educacional nasceu com a missão de tornar o ensino superior acessível aos jovens estudantes e prepará-los para o mercado de trabalho.

Para alcançar este objetivo, determinou que a estratégia de negócios fosse baseada em quatro pilares: **QUALIDADE, VIABILIDADE, INOVAÇÃO** e **SUORTE**.

Esta atuação consistente, permitiu até que a Anhanguera se tornasse um dos maiores grupos de educação do mundo, ampliando a responsabilidade com a educação superior do País e expandindo a atuação para todo jovem estudante do Ensino Médio.

Os gestores de nossas unidades espalhadas pelo País têm papel fundamental na implementação da estratégia do Grupo. Para que haja alinhamento em todas as frentes de atuação, a Anhanguera Educacional promove reuniões presenciais e transmitidas via satélite regularmente a fim de orientar, uniformizar e manter os colaboradores engajados e alinhados à estratégia de negócio da Companhia.

### Qualidade

O Plano de Ensino e Aprendizagem é um instrumento que orienta a atuação do docente e o aprendizado do discente a fim de manter e controlar a qualidade acadêmica. Como parte deste plano, está a orientação e capacitação constantes dos docentes, a padronização dos conteúdos estudados em todas as unidades e o desenvolvimento de metodologias que permitem aos alunos o desenvolvimento de suas capacidades, como liderança, relacionamento interpessoal, flexibilidade, gestão do tempo e iniciativa. É o caso da Atividade Prática Supervisionada para graduandos e o Desafio Profissional para estudantes de Pós-Graduação. Ao longo do curso, os alunos também são estimulados a desenvolver projetos de iniciação científica e participar de congressos e simpósios acadêmicos.

### Viabilidade

Faz parte do DNA da Anhanguera desenvolver ferramentas e benefícios que tornem o Ensino Superior viável para os estudantes. Este conceito se aplica tanto sob o viés financeiro, estabelecendo mensalidades acessíveis e auxiliando na obtenção de financiamento estudantil, quanto do ponto de vista geográfico, por meio das unidades orgânicas e adquiridas distribuídas por todo o Brasil.

### Suporte

Ao longo de todo curso superior, os alunos das instituições de ensino mantidas pelo Grupo Anhanguera Educacional têm acesso a benefícios que dão o suporte necessário durante toda a vida acadêmica. O aluno pode adquirir livros da bibliografia básica de seu curso com até 80% de desconto e ter questões burocráticas resolvidas por meio da maior plataforma de autoatendimento do setor educacional acessado pelo Portal do Aluno.

### Inovação

No setor educacional, a tecnologia deve ir além de *softwares* e equipamentos. A Anhanguera mantém seu corpo acadêmico, formado por especialistas, mestres e doutores, focado no desenvolvimento constante de ferramentas pedagógicas inovadoras. O resultado é uma metodologia de ensino que torna a experiência do aluno do Ensino Superior o mais próxima possível da realidade encontrada no mercado de trabalho.



## SETOR PROMISSOR

A Anhanguera avalia constantemente o setor de educação no Brasil para monitoramento da aplicação de sua estratégia de negócio. De acordo com a análise setorial da Hoper, o Brasil é a região com o maior número de instituições de ensino superior privadas (com fins lucrativos) no mundo. No país, o setor movimenta, anualmente, aproximadamente R\$ 29,8 bilhões.

O ensino superior privado no Brasil hoje se caracteriza pela profissionalização do setor e pelas constantes fusões e aquisições. Ainda, segundo a análise, a consolidação de empresas de educação superior no Brasil apresenta uma evolução sem precedentes na história mundial. Ao estudar os movimentos da última década fica evidente que o setor vem se transformando, passando de um negócio extremamente pulverizado para um negócio de grandes *players* e alta concentração.

Esse movimento pode ser visto nos números: há 10 anos, as 20 maiores empresas do setor detinham em torno de 14% do total de alunos. Atualmente, essas 20 empresas detêm mais de 40% do mercado de educação.

Alguns fatores têm contribuído para o crescimento contínuo das grandes empresas, dentre eles estão: gestão mais profissionalizada com maior ênfase no controle de custos; relativa economia de escala (evidente na compra de insumos educacionais, *backoffice* integrado e padronização acadêmica); valores de mensalidades mais competitivos; comunicação com o mercado mais intensiva; e mais disponibilidade de capital para investimentos em expansão.

Todo o processo de entrada de capital e participação de empresas do setor financeiro na Educação trouxe inúmeros benefícios, como a melhora no nível de gestão, a profissionalização e qualificação de gestores, e a motivação para a busca de soluções inteligentes para antigos problemas do setor.

Para os próximos anos, o esperado pela Hoper é a continuação do processo de efetivação de negócios entre os grupos consolidadores: dos 17 pretendidos consolidadores, deverão resultar não mais que 12 grupos educacionais, detendo até o ano de 2015, mais de 50% do mercado.

De acordo com números atualizados em 2011, os 358 mil (hoje já 411,1 mil) alunos da Anhanguera colocam a Instituição em 1º lugar no *ranking* de maiores grupos privados com fins lucrativos do Brasil no que se refere à participação de mercado, atingindo a marca de 7,6% dos alunos matriculados no ensino superior do Brasil.

Dentre os principais beneficiados com as mudanças do setor provado está o aluno, já que no Brasil o setor público – embora seja gratuito – atende às camadas sociais de maior poder aquisitivo.

Entre 2000 e 2010 o setor privado aumentou a oferta de vagas em 175,6%, absorvendo 73,2% dos alunos do ensino superior. Em 2012 o Ensino Superior chegou a mais de 6,0 milhões de alunos, sendo 5,4 em cursos presenciais e 930 mil em EAD.

Dentro desse cenário de expansão, além das mudanças estruturais citadas anteriormente, estão os programas de incentivo educacional lançados pelo Governo Federal, em especial ProUni e FIES. Hoje 17% dos alunos utilizam financiamento, um número relevante se comparado aos anos anteriores, mas discreto se comparado a outros países como os EUA, onde 72% dos alunos universitários estudam com algum tipo de financiamento (em sua maioria, subsidiado pelo governo).

A combinação desses fatores está oferecendo cada vez mais oportunidades aos jovens brasileiros que desejam investir na sua carreira. No Brasil, dentre as famílias com renda superior a cinco salários mínimos, o percentual de jovens entre 18 e 24 anos (que em 2010 somava 23,88 milhões) que cursam ensino superior está acima dos 50%. No entanto, nas famílias com renda média inferior a três salários mínimos, o percentual é menor que 15%.

Oportunidade para quem aprende e oportunidade também para quem ensina; o Brasil possui 2,2 milhões de egressos anuais do Ensino Médio e, além disso, há mais de 13 milhões de pessoas com Ensino Médio e sem Ensino Superior. Toda essa demanda resulta em uma projeção de 7,7 milhões de alunos matriculados no Ensino Superior em 2013 (segundo dados da Hoper) sendo 1,4 milhões no Ensino a Distância e 6,3 milhões nos cursos presenciais.

O estudo da Hoper mostrou também que as empresas de capital aberto crescem em taxas muito acima da média brasileira em todos os itens: alunos matriculados, ingressantes, número de cursos e número de instituições. Enquanto em média nas IES (Instituições de Ensino Superior) brasileiras o número de ingressantes cresceu aproximadamente 1% em 2010, o crescimento do número de novos ingressantes na Anhanguera foi de 43,2%.

“**NO BRASIL, DENTRE AS FAMÍLIAS COM RENDA SUPERIOR A CINCO SALÁRIOS MÍNIMOS, O PERCENTUAL DE JOVENS ENTRE 18 E 24 ANOS QUE CURSAM ENSINO SUPERIOR ESTÁ ACIMA DOS 50%.**”





# OFERTA DE ENSINO DE QUALIDADE

## GRADUAÇÃO

Os cursos de graduação dão direitos e prerrogativas profissionais, são oferecidos na modalidade de ensino presencial e EAD, sendo exigido o mínimo de 75% de frequência. Todos os cursos presenciais oferecidos pela Instituição têm laboratórios específicos, salas de aula adequadas, além de bibliotecas com acervos atualizados semestralmente e coordenadores próprios.

Os coordenadores de graduação são os gestores principais dos cursos e responsáveis por todas as orientações didático-pedagógicas aos alunos, bem como pela supervisão dos projetos pedagógicos. Todos dispõem de carga horária específica para atendimento pessoal dos interessados, juntamente com o Serviço de Atendimento ao Estudante (SAE), instalado em cada Instituição de Ensino Superior.



### Graduação

**Bacharelado:** tem de 4 a 6 anos de duração e forma profissionais generalistas em determinadas áreas do conhecimento.

**Licenciatura:** tem de 3 a 4 anos de duração e forma profissionais para a docência.

**Tecnologia:** tem de 2 a 3 anos de duração e forma o profissional com especialidade.

### Número de alunos Anhanguera (em milhares)

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Graduação Presencial</b>	43	123	132	149	218	258

## PÓS-GRADUAÇÃO

A Anhanguera oferece Programas de Pós-Graduação *Stricto Sensu* na IES Universidade Anhanguera-UNIDERP e na Universidade Bandeirante Anhanguera (UNIBAN). A UNIDERP possui dois programas de mestrado, com a participação de 21 docentes e 116 publicações em artigos e capítulos de livros. Em 2013, o Programa passará a oferecer também o programa em nível de doutorado (Doutorado Acadêmico em Meio Ambiente e Desenvolvimento Regional).

### Programas de mestrado da UNIDERP

- Mestrado Acadêmico em Meio Ambiente e Desenvolvimento Regional;
- Mestrado Profissional em Produção e Gestão Agroindustrial.

### Programas de doutorado da UNIBAN:

- Educação Matemática;
- Biotecnologia e Inovação em Saúde.

A UNIBAN possui seis programas de mestrado e dois de doutorado, envolvendo 67 docentes e 288 alunos, com destaque para a detenção de 14 patentes. Na UNIBAN, a produção científica docente alcançou o resultado de 390 publicações, entre livros, artigos e trabalhos registrados em anais de congressos, além de 255 participações em eventos para divulgação das pesquisas.

### Programas de mestrado da UNIBAN

- Adolescentes em Conflito com a Lei;
- Biomateriais;
- Biotecnologia e Inovação em Saúde;
- Educação Matemática;
- Farmácia e Reabilitação do Equilíbrio Corporal;
- Inclusão Social.

### Número de alunos Anhanguera (em milhares)

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Pós-Graduação</b>	3	7	11	13	16	27

## ENSINO A DISTÂNCIA

Um dos elementos fundamentais do modelo de ensino inclusivo da Anhanguera, o Ensino a Distância tem vencido barreiras no Brasil e dando oportunidade a milhares de pessoas que desejam investir na carreira para ter uma vida melhor. De acordo com a análise da empresa de consultoria All Consulting, os constantes avanços tecnológicos – desde o acesso à internet até o aumento do conhecimento na utilização da *web* para pesquisas de uma maneira geral – têm sido facilitadores para esse mercado, assim como o aumento do acesso aos computadores e à internet banda larga.

A Anhanguera possui mais de 132 mil alunos matriculados no EAD, sendo a 2ª Instituição de Ensino com o maior número de alunos nesse segmento no Brasil, segundo o MEC. A modalidade de ensino oferece vantagens financeiras, geográficas e uma flexibilidade de horários atrativa para quem deseja trabalhar e estudar. Além disso, a possibilidade de personalizar o processo de aprendizagem contribui para que o aluno possa estudar de acordo com seu ritmo.

### Número de alunos Anhanguera (em milhares)

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Graduação EAD</b>	-	28	35	50	57	88
<b>LFG</b>	-	-	77	83	60	56



## Aprender a Aprender

No EAD o aluno cumpre as mesmas exigências do modelo presencial, mas conta com o benefício de ter horários flexíveis e pode absorver o conteúdo de acordo com o seu próprio ritmo, desenvolvendo – com total suporte de quase uma dezena de profissionais, entre professores e coordenadores, que esclarecem dúvidas no ambiente *online* utilizando o material de apoio – a sua própria metodologia de aprendizagem. Em outras palavras, além do conteúdo programático, o aluno do Ensino a Distância “aprende a aprender”, uma habilidade que o estudante leva para o resto da vida.

Avaliando o EAD em nível global, observa-se que um dos principais desafios desse mercado é a evasão de alunos, entretanto, enquanto o índice internacional de evasão de alunos matriculados em cursos de ensino a distância é de 50%, a média de evasão na Anhanguera gira em torno de 13% a 14%. Esse excelente desempenho é resultado do modelo adotado pela Instituição, que prevê, entre outras coisas, dois dias de presença do aluno em sala de aula.

“NO EAD O ALUNO CONTA COM O BENEFÍCIO DE TER HORÁRIOS FLEXÍVEIS E PODE ABSORVER O CONTEÚDO DE ACORDO COM O SEU PRÓPRIO RITMO.”

”



## ENSINO A DISTÂNCIA

### Financeiro

Preços mais acessíveis que os cursos presenciais

### Distância

O aluno pode realizar o curso em qualquer lugar com acesso à internet

### Dificuldade de deslocamento

Economia de tempo e dinheiro para alunos que moram em regiões mais afastadas dos grandes centros

### Horário de trabalho

Flexibilidade para assistir aulas e estudar dentro das possibilidades de horários de cada aluno

### Inclusão

Oportunidade de estudo para pessoas incapacitadas por deficiências físicas

# Governança Corporativa





## GOVERNANÇA CORPORATIVA

Integrante do Novo Mercado – o mais alto dos três segmentos de classificação de Governança Corporativa criado e avaliado pela BM&FBovespa – desde 2010, a Anhanguera Educacional possui uma administração comprometida com a manutenção do mais elevado padrão de governança corporativa, visando trazer por meio da transparência, reponsabilidade, igualdade e eficiência, benefícios como melhora constante da imagem institucional, maior demanda e valorização das ações e um menor custo de capital.

A administração da Anhanguera Educacional é composta pelo Conselho de Administração e pela Diretoria Estatutária, além do Conselho Fiscal (não permanente) e do Comitê de Auditoria.

Além dessa divisão estrutural, a Instituição também atende a outros requisitos do Novo Mercado, como divulgação de demonstrativos financeiros de acordo com padrões internacionais, Conselho de Administração com mínimo de cinco membros com mandato unificado de até dois anos, permitida a reeleição, e, no mínimo, 20% de conselheiros independentes; e *tag along* de 100% para todas as ações no caso de mudança de controle acionário.

### Novo Mercado

Implantados em dezembro de 2000 o Novo Mercado e os Níveis Diferenciados de Governança Corporativa (Níveis 1 e 2) são segmentos especiais de listagem criados com o objetivo de proporcionar um ambiente de negociação que estimulasse, simultaneamente, o interesse dos investidores e a valorização das companhias.

A adesão de uma empresa ao Novo Mercado é voluntária e, ao fazê-la, ela assume compromissos claros no que se refere à prestação de informações que facilitam o acompanhamento e a fiscalização dos atos administrativos e dos controladores da Instituição, e à adoção de regras societárias que visam o equilíbrio dos direitos de todos os acionistas, independentemente da sua condição de controlador ou investidor.

## ADMINISTRAÇÃO

### CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO GRI 4.1 e 4.3

O Conselho de Administração é o órgão de deliberação colegiada responsável por formular e implantar as políticas e diretrizes gerais de negócios, incluindo as estratégias de longo prazo da Anhanguera Educacional.

O órgão é responsável também pela designação e supervisão da gestão dos diretores, além da contratação de auditores independentes. Os conselheiros são eleitos em assembleia geral de acionistas para um mandato unificado de dois anos, com direito a reeleição, podendo ser destituídos a qualquer momento pelos acionistas da Instituição.

O Conselho não possui um mecanismo específico para avaliar seu próprio desempenho, entretanto é parte de suas responsabilidades avaliar a Diretoria Executiva e acompanhar a atuação de seus membros a partir de indicadores consolidados no *score card*<sup>1</sup> da Organização, dados estes que estão atrelados a metas operacionais, financeiras e de qualidade, revisadas e aprovadas anualmente.

Em 31 de dezembro de 2012, o quadro do Conselho de Administração da Anhanguera era composto por:

### Conselho de Administração GRI 4.2 e 4.3

Nome	Cargo	Data de Eleição
Antonio Carbonari Netto	Presidente	29/04/2011
Alexandre Teixeira de Assumpção Saigh	Vice-Presidente	30/04/2010
Luiz Otavio Reis de Magalhães	Membro	30/04/2010
Maria Elisa Ehrhardt Carbonari	Membro	30/04/2012
Olimpio Matarazzo Neto	Membro	30/04/2010
Ricardo Leonel Scavazza	Membro	29/04/2011
Sérgio Vicente Bicicchi	Membro Independente	30/04/2010

<sup>1</sup> Scorecard é uma metodologia de medição e gestão de desempenho desenvolvida por professores da Harvard Business School.



## DIRETORIA

Os membros da diretoria da Anhangueira são responsáveis, principalmente, pela administração e pela adoção das políticas e diretrizes gerais estabelecidas pelo Conselho de Administração (CA). Os diretores são eleitos pelo CA para um mandato de três anos, sendo permitida a reeleição após o cumprimento do mandato e a destituição a qualquer tempo. O Estatuto Social da Organização estabelece que a diretoria seja composta por, no mínimo, três e, no máximo, dez membros, sendo um diretor-presidente, um diretor vice-presidente Financeiro, um diretor de Relações com Investidores e os demais sem designação específica, observadas as atribuições conferidas pelo CA.

Em 31 de dezembro de 2012, a diretoria da Anhangueira Educacional era composta por:

Diretoria		
Nome	Cargo	Data de Eleição
Ricardo Leonel Scavazza	Diretor-Presidente	31/10/2011
José Augusto Gonçalves de Araujo Teixeira	Diretor Vice-Presidente Financeiro e Diretor de Relações com Investidores	31/10/2011
Ana Maria Costa de Sousa	Diretora Vice-Presidente Acadêmica	04/05/2012
Maron Marcel Guimarães	Diretor Vice-Presidente Administrativo	04/05/2012
Khalil Kaddissi	Diretor Vice-Presidente Jurídico	04/05/2012
Antonio Augusto de Oliveira Costa	Diretor Vice-Presidente de Operações	15/09/2010
Antonio Fonseca de Carvalho	Diretor de Expansão	15/09/2010



## CONSELHO FISCAL

O Conselho Fiscal é um órgão independente da administração e da auditoria externa da Anhangueira. Sua principal responsabilidade é fiscalizar os atos dos administradores e analisar as demonstrações financeiras, relatando suas observações aos acionistas. A Anhangueira Educacional não possui Conselho Fiscal permanente, entretanto, ele pode ser instalado em qualquer ano fiscal. Atualmente a Instituição possui um Conselho Fiscal instalado para o Exercício Social de 2012. O Conselho Fiscal, listado abaixo, é constituído de três membros efetivos e suplentes em igual número:

Conselho Fiscal		
Nome	Cargo	Data de Eleição
José Antônio Ramos	Membro Efetivo	30/04/2012
Wagner Mar	Membro Efetivo	30/04/2012
Walter Machado de Barros	Membro Efetivo	30/04/2012
Raul Todão Filho	Membro Suplente	30/04/2012
Marcello Lopes dos Santos	Membro Suplente	30/04/2012
José Simone Neto	Membro Suplente	30/04/2012





## COMITÊ DE AUDITORIA

O Comitê de Auditoria da Anhanguera Educacional supervisiona a maneira com que a administração acompanha o cumprimento das políticas e dos procedimentos de gerenciamento de riscos e revisa a adequação dessa estrutura aos riscos enfrentados pela Instituição. Ele é assistido em seu papel de supervisão pela auditoria interna, que realiza tanto as revisões regulares como as revisões de controles e procedimentos de gerenciamento de risco, cujos resultados são reportados ao Comitê de Auditoria.

Em 31 de dezembro de 2012, os membros listados no quadro a seguir compunham o comitê:

Comitê de Auditoria		
Nome	Cargo	Data de Eleição
Jorge Michel Lepeltier	Presidente	17/06/2011
Ricardo Leonel Scavazza	Membro Efetivo	01/07/2010
José Augusto Gonçalves de Araujo Teixeira	Membro Efetivo	07/10/2011
Rogério Dias	Membro Efetivo	25/03/2011

## COMITÊ DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

Responsável por supervisionar e incentivar as ações sociais e projetos nas unidades, o Comitê de Responsabilidade Social foi criado em 2012 e consolida o compromisso da Anhanguera com sociedade, permeado pelos princípios da inclusão e da promoção da igualdade. O órgão tem como parceiro o Instituto de Ação Social e Extensão Comunitária (IASSEC) que, por sua vez, está vinculado à diretoria de Marketing, sendo responsável pela operacionalização, coordenação e supervisão dos projetos.

Presidido pela professora Maria Elisa Ehrhardt Carbonari, o comitê já realizou 1,5 milhão de atendimentos por meio de mais de mil projetos desenvolvidos por alunos, professores e coordenadores, e com a participação das comunidades de entorno das unidades.

## TRANSPARÊNCIA E REPRESENTATIVIDADE

### CANAIS DE COMUNICAÇÃO GRI 4.4

A Anhanguera Educacional mantém canais de atendimento diferenciados que buscam atender às demandas dos diferentes públicos da Instituição. Os acionistas e investidores, que na maioria dos casos buscam esclarecimentos sobre o desempenho econômico, social e ambiental da Anhanguera, podem estabelecer contato acessando o site <http://www.anhanguera.com/ri>. A área de Relações com os Investidores pode ainda ser consultada pelo e-mail [dri@anhanguera.com](mailto:dri@anhanguera.com) ou pelo telefone (19) 3517-3771.

Alunos, professores, colaboradores e demais públicos podem entrar em contato utilizando a Ouvidoria, um órgão criado em 2010 e que tem desempenhado um importante papel de fomentar e estreitar a comunicação entre a Instituição de Ensino e seus Públicos de Relacionamento, garantindo uma conduta de maior transparência e contribuindo para o exercício do princípio democrático contido na gestão institucional.

Além dos canais citados acima, reclamações, registros, elogios e denúncias podem ser manifestadas por meio no Atendimento *Online*, no canal Fale Conosco. Atendimentos presenciais aos alunos são realizados nas unidades pelo Serviço de Atendimento ao Estudante (SAE). Já o contato telefônico pode ser feito via Central de Relacionamento.

Aquele que deseja entrar em contato, também tem a opção de depositar sua manifestação na urna da Ouvidoria, instalada em cada uma das 73 unidades da Anhanguera. As manifestações recebidas são encaminhadas aos setores responsáveis pelo ouvidor, que acompanha as providências e o cumprimento dos prazos e faz a devolutiva para quem as enviou.

A Anhanguera também se relaciona oficialmente com seus públicos por meio das redes sociais Twitter e Facebook, publicando conteúdo relevante e atendendo às demandas específicas.

Além da Ouvidoria, os docentes e os funcionários das áreas técnicas e administrativas contam com a Ouvidoria Corporativa, um órgão mantido sob a responsabilidade do Comitê de Ética, que trata – de maneira confidencial – de todas as manifestações recebidas:

Atendimentos realizados pela Ouvidoria			
	2010	2011	2012
Informações	74.618	58.065	374.405
Reclamações	21.466	3.556	39.599
Solicitações	2.721	369	4.671
<b>TOTAL</b>	<b>98.805</b>	<b>61.990</b>	<b>418.675</b>

OBS: a grande variação apresentada nos números de 2011 e 2012 é explicada pelas aquisições de 2011, que em 2012 passaram a ter a sua gestão realizada pela Anhanguera.



## Portal do Aluno e atendimento via chat

Em 2012 o aluno da Anhanguera ganhou uma importante interface de relacionamento: o Portal do Aluno, um espaço virtual no qual o estudante pode pedir e receber atestado de matrícula com assinatura digital, histórico escolar, tirar dúvidas com relação ao pagamento boletos, abrir chamados digitais, entre muitas outras funcionalidades (mais informações na página 59).

A Instituição também expandiu o atendimento via URA e investiu em atendimento via chat, uma decisão estratégica baseada no comportamento dos alunos.

## CRITÉRIOS DE REMUNERAÇÃO

Os níveis de remuneração (fixa e variável) praticados pela Anhanguera Educacional, bem como os indicadores que servem como parâmetros, têm como referencial as práticas de mercado, identificadas em pesquisas realizadas pela consultoria Towers Watson. Desta maneira, a Anhanguera procura alinhar a sua política de remuneração com a realidade do mercado e mantê-la voltada para a obtenção de resultados.

Além disso, os critérios de remuneração têm como objetivo, no curto prazo, atrair e motivar novos colaboradores e administradores, fazendo com que a Anhanguera se mantenha competitiva em relação a outras empresas do mercado. No médio e longo prazo, o objetivo é manter seus colaboradores e administradores por mais tempo, obtendo o retorno dos investimentos destinados à remuneração por meio de melhora no desempenho de suas atividades e de ganhos de produtividade.

No que se refere à remuneração fixa, seguem-se padrões médios de mercado e, no caso da remuneração variável, utilizam-se indicadores que, individualmente, não superam 30% do total da remuneração variável. Os indicadores reunidos no *score card* da Instituição estão atrelados a metas operacionais, financeiras e de qualidade, que são aprovadas anualmente pelo Conselho de Administração.

A remuneração variável permite compartilhar o risco e os resultados obtidos pelo Grupo Educacional com os principais executivos. A medida caracteriza uma relação de trabalho transparente, voltada para o alcance de resultados duradouros e para a perpetuação da Organização.

A remuneração do Conselho de Administração, de diretores estatutários e não estatutários e de membros do Conselho Fiscal e do Comitê de Auditoria também é estabelecida com base em pesquisas de mercado, sendo utilizada como ferramenta efetiva de alinhamento dos interesses dos executivos com os da Instituição e de seus acionistas.

Desta forma, a Anhanguera Educacional conduz uma política de remuneração que visa manter o equilíbrio entre os fatores internos e externos para determinar os níveis salariais, além de gerir um plano de carreira específico para o corpo docente.

## DIVIDENDOS

Para a remuneração dos acionistas, aplica-se a Lei das Sociedades Anônimas (a chamada “Lei das S.A.”). De acordo com o seu Estatuto Social, a Anhanguera deve realizar uma Assembleia Geral Ordinária (AGO) até o dia 30 de abril de cada ano, quando também deve deliberar sobre a distribuição dos dividendos anuais aos quais todos têm direito.

Na assembleia geral, os acionistas deliberam ainda sobre a proposta do Conselho de Administração para destinação

do lucro líquido do exercício social anterior. Para fins da Lei das S.A., lucro líquido é definido como o resultado do exercício que remanescer depois de deduzidos os prejuízos acumulados de exercícios sociais anteriores, os montantes relativos ao Imposto de Renda (IR) e à contribuição social e quaisquer valores destinados ao pagamento de participações estatutárias de empregados e administradores no lucro da Instituição.

## CONFLITO DE INTERESSES GRI 4.6

A Anhanguera Educacional possui práticas de Governança Corporativa recomendadas ou exigidas pela legislação e de acordo com o regulamento do Novo Mercado da Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros (BM&FBovespa).

A Organização também procura assegurar que todas as decisões que possam conferir um benefício privado a qualquer de seus administradores, familiares, entidades ou pessoas relacionadas a eles sejam tomadas com total lisura, respeitando o interesse da Instituição. Se for identificada qualquer ocorrência dessa natureza, os administradores devem imediatamente manifestar seu conflito de interesses, ausentar-se das discussões sobre o tema e abster-se de votar. Caso solicitado pelo presidente do Conselho de Administração ou pelo diretor-presidente, tais administradores poderão participar parcialmente da discussão, visando proporcionar mais informações sobre a operação e as partes envolvidas. Nesse caso, deverão se ausentar do final da discussão, incluindo o processo de votação da matéria.

Caso algum membro do Conselho de Administração ou diretor executivo da Instituição que possa obter um potencial ganho privado decorrente de alguma decisão não manifeste seu conflito de interesses, qualquer outro membro do órgão ao qual pertence, e que tenha conhecimento da situação, poderá fazê-lo.

A política de transações com partes relacionadas da Instituição prevê que o Conselho de Administração deverá deliberar, pela maioria de seus membros, a realização de todas as transações da Organização com parte relacionada, independentemente do valor.



## ÉTICA E TRANSPARÊNCIA GRI 4.8

O relacionamento da Anhanguera com seus públicos estratégicos é pautado pelo Código de Conduta, um documento disponível na intranet para todos os colaboradores.

O código contempla os princípios fundamentais que traduzem os Valores da Anhanguera Educacional, no que se refere à transparência, honestidade, integridade, verdade, responsabilidade social, solidariedade humana e respeito. A Instituição entende que uma cultura unificada no contato com os *stakeholders* fortalece a Anhanguera Educacional enquanto instituição e enquanto marca, mitiga riscos e gera valor.

A Anhanguera mantém ainda o Comitê de Ética, um órgão nomeado pela presidência da Instituição e composto por representantes de suas diversas áreas a fim de zelar pelo cumprimento do Código de Conduta.

### CÓDIGO DE CONDUTA

**Política de Segurança da Informação:**  
orientações, restrições e cuidados;

**Conflito de Interesses:**  
como proceder no caso de presentes enviados por fornecedores;

**Política de Contratação:**  
as decisões devem se basear em práticas idôneas sem influência pessoal;

**Relacionamento com a Imprensa:**  
como lidar com pedidos de entrevista em nome da Instituição;

**Relacionamento com Sindicatos:**  
como tratar as demandas sindicais;

**Tratamento de Informações Confidenciais:**  
como lidar com esse tipo de informação;

**Diretrizes de Combate ao Trabalho Infantil e Escravo.**

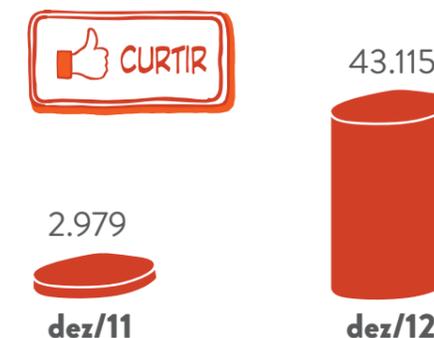
## IMAGEM E REPUTAÇÃO

### Facebook e Twitter

A *fanpage* da Anhanguera encerrou o ano com 43.115 fãs, um número 1.347% maior em relação a 31 de dezembro de 2011 – quando a página tinha 2.979 fãs. Entre os fãs da página, 63,6% são mulheres, 36,3% homens e 0,1% não informaram.

No Twitter, a Anhanguera chegou ao final do ano com 1.966 seguidores – aumento de 662% ante 258 seguidores em 31 de dezembro de 2011.

### Crescimento da *fanpage* da Anhanguera no Facebook



## GESTÃO DE RISCOS

Os negócios e as iniciativas da Anhanguera Educacional baseiam-se em procedimentos consolidados pelo Comitê de Riscos, que se reporta ao Conselho de Administração e ao Comitê de Auditoria.

Para obter processos cada vez mais eficientes, foi criado o Centro de Serviços Compartilhados, um órgão cujo objetivo é implementar, gradativamente, alterações nos processos de *back office* (retaguarda).

Nos procedimentos internos da Anhanguera há, regularmente, avaliações de iniciativas viáveis para melhorar os controles e processos, visando proporcionar uma boa prestação de serviços ao menor custo. A relação preço de mensalidades versus custos envolvidos, por exemplo, é um dos itens revisados anualmente.





## DESEMPENHO ACADÊMICO-EDUCACIONAL

A Anhanguera faz uma gestão acadêmica séria e competente procurando oferecer um ensino de qualidade e atender às necessidades dos alunos em todas as fases percorridas dentro da Instituição de Ensino.

No que se refere à proposta pedagógica, 2012 foi marcado pela consolidação da Atividade Prática Supervisionada (ATPS) na graduação e do Desafio Profissional na pós-graduação. Essas atividades envolvem desafios que, com a supervisão do professor de cada disciplina, incentivam o aluno a aprender por meio da resolução prática de problemas voltados à sua formação ou atuação profissional. Além disso, estimulam e desenvolvem a leitura, escrita, criatividade, pesquisa, autonomia e produção intelectual.

Outro ponto importante foi o aprimoramento dos relatórios gerenciais sobre as Instituições de Ensino, que – acompanhados dos resultados do Programa de Avaliação Interna (PAI) – possibilitaram um maior controle da qualidade da execução do modelo e das operações acadêmicas da Anhanguera.

A aproximação entre Instituição, alunos e sociedade foi aprimorada com o oferecimento gratuito de palestras no Facebook, realizadas por convidados de prestígio no

mercado nacional, tais como: Rubens de Oliveira Martins (Assessor na Secretaria de Desenvolvimento Tecnológico e Inovação do Ministério de Ciência e Tecnologia -- SETEC/MCT); Daniel Mill (professor da UFSCar, doutor em educação a distância); Claudiney Fullman (PhD em Business Administration) e Osvaldo Barbosa de Oliveira (Diretor do LinkedIn Brasil).

Em 2012 foram realizadas 12 Oficinas de Aprendizagem voltadas para a revisão de conteúdos do ensino médio (Matemática, Língua Portuguesa, Química, Física e Biologia), oficinas de instrumentação (Informática e Google Apps, Informática II, Matemática Financeira, Língua Portuguesa II, III) e Temas Contemporâneos.

A Anhanguera passou a oferecer o acesso aos melhores periódicos científicos do mundo, através das aquisições da EBSCO e RT - Revista dos Tribunais. O livre acesso às duas plataformas, por meio de qualquer dispositivo móvel, oferece aos docentes e discentes um total aproximado de 56 mil títulos que contemplam todas as áreas de conhecimento oferecidas pela Instituição. Com este novo serviço, a Anhanguera se destaca na quantidade e qualidade de informação disponibilizada para a aprendizagem.



## ADMINISTRAÇÃO DE ENSINO

### RADAR

A Anhanguera Educacional adota um modelo estruturado de Ciclo de Gestão Corporativa que se apoia em três pilares fundamentais: Indicadores, Rituais de Gestão e Planos de Ação. O Radar – como é chamado – visa desenvolver soluções inovadoras para melhorar o desempenho dos indicadores acadêmico-pedagógicos com foco no acompanhamento e controle dos resultados, envolvendo toda a Instituição, incluindo os coordenadores de cursos, diretores (de unidades, acadêmicos e comerciais), cinco superintendências, membros do Comitê Executivo e outros públicos da mantenedora.

Pioneiro no setor de educação, o sistema permite maior agilidade na tomada de decisão, mitigação de riscos e maior fluxo de comunicação. Em 2012, os indicadores de gestão do Radar foram divididos em três níveis de gestão acadêmico-pedagógica:



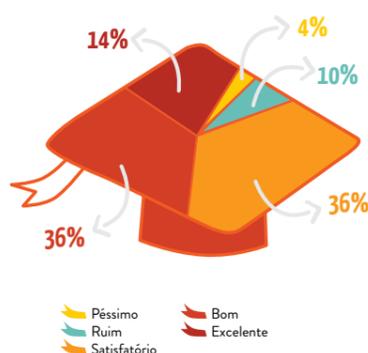


## PAI GRI PR5

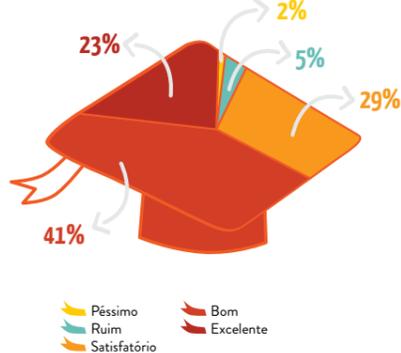
Antecipando-se à legislação do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes) criada em 2004, a Anhanguera Educacional criou o Programa de Avaliação Institucional (PAI) em 1997, uma avaliação institucional semestral com base na opinião dos alunos que, em 2012, foi realizada no primeiro e segundo semestre do ano letivo.

Os dados obtidos resultam no Índice de Satisfação Discente (ISD), um valor calculado a partir de uma distribuição normal padronizada, com a utilização de uma média aritmética, para avaliar o grau de satisfação dos alunos. O ISD mensura os atendimentos nos quesitos secretarias, laboratórios, Programa do Livro-Texto (PLT), bibliotecas acadêmicas, salas de aula, coordenadores e professores.

Preparação para o mercado de trabalho

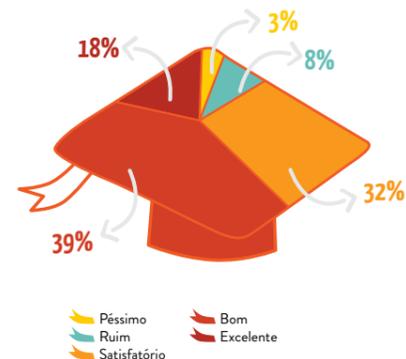


Melhoria da capacidade de estudar e aprender por si mesmo

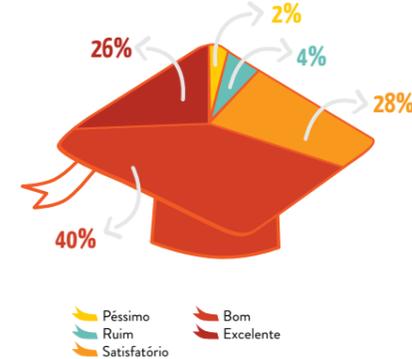


Recentemente o PAI recebeu investimentos na área de tecnologia, consolidando a auto-avaliação na EAD e inaugurando a Nova Área Restrita do PAI, que proporcionou melhor navegabilidade e mais facilidade no acesso da comunidade acadêmica aos indicadores. O PAI ganhou também um aplicativo para dispositivos móveis, pelo qual gestores puderam acompanhar seus indicadores amostrais em tempo real, conferindo transparência e aprimoramento do controle.

Aplicação prática das teorias e conceitos estudados no curso



Formação ética para sua atuação profissional



Em 2012, quase 400 mil alunos participaram do PAI, incluindo as modalidades de ensino presencial e a distância. Na última avaliação, 89% dos alunos avaliaram positivamente a aplicação prática das teorias e conceitos estudados no seu curso, e 86% dos alunos qualificaram positivamente a Anhanguera quanto à preparação para o mercado de trabalho.

Além disso, 93% dos alunos acreditam que a experiência como estudante da Anhanguera aperfeiçoou sua capacidade de estudar e aprender por si mesmo, e 94% entende que o curso oferece formação ética para sua atuação profissional.

## ENADE

O Exame Nacional de Desempenho de Estudantes (Enade) integra o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes) do Ministério de Educação e Cultura (MEC) e tem o objetivo de aferir o rendimento dos alunos dos cursos de graduação em relação aos conteúdos programáticos, suas habilidades e competências. Todos os anos o MEC avalia um conjunto de cursos, conferindo notas que variam na escala de 1 a 5.

Com o intuito de oferecer orientações, informações e acompanhar a execução das atividades, a Anhanguera realiza o Projeto ENADE, uma iniciativa que oferece simulados virtuais, atividades motivacionais e de aprendizagem, que visam retomar conteúdos do curso.

Ao avaliar resultados do PAI de 1997 a 2012, nota-se uma evolução nos índices de qualidade e uma participação cada vez maior do grupo de alunos. Os resultados são utilizados no direcionamento de ações de aprimoramento de gestão e em melhoria da qualidade de ensino.

Além do PAI, também são mantidas outras formas de avaliação interna, como a autoavaliação coordenada pela Diretoria Adjunta de Avaliação Interna e pelas Comissões Próprias de Avaliação (CPA) de cada unidade.

O número de estudantes inscritos no ENADE em 2012 foi de 110 mil ingressantes e concluintes. Entretanto, somente os concluintes participam da prova.

Para facilitar a comunicação e estabelecer uma ferramenta para revisão de conteúdos, o Projeto ENADE mantém um portal, o [www.euvoubemnoenade.com.br](http://www.euvoubemnoenade.com.br), de acesso livre para alunos, docentes e demais interessados.





## CPC E IGC

O Conceito Preliminar de Curso (CPC) consiste na nota atribuída aos cursos a partir do desempenho no ENADE, do perfil do corpo docente, além da percepção do estudante sobre a Instituição de Ensino Superior (IES). O Índice Geral de Cursos (IGC) é o conceito da IES obtido a partir da média ponderada dos seus CPC em função do número de estudantes.

Dos dados publicados em 2012, mais de 90% das Instituições da Anhanguera obtiveram IGC positivos. Somente quatro Instituições não apresentaram conceitos satisfatórios: uma Instituição adquirida recentemente ainda em fase de transição de cultura e de modelo acadêmico; uma Instituição com avaliação positiva no ciclo, mas com número de estudantes insuficiente para reversão do índice; e duas por não terem cursos avaliados em 2011. A estimativa é de que em 2013 essas IES também obtenham conceitos positivos.

## SEMANA PEDAGÓGICA E ESPAÇO ACADÊMICO

A Semana Pedagógica é realizada a cada início de semestre e discute informações acadêmicas importantes para o início do semestre letivo. O evento é transmitido via satélite para coordenadores, docentes e tutores.

O Espaço Acadêmico (também transmitido via satélite) tem periodicidade semanal e serve como um espaço para abordagem dos assuntos relacionados ao desenvolvimento dos Projetos Pedagógicos dos Cursos (PPC), das rotinas acadêmicas e esclarecimentos de dúvidas da comunidade acadêmica.

## SIGA

Em 2012 foi implementado o Sistema de Informações e Gerenciamento do Alunado (SIGA) com o propósito de viabilizar uma pesquisa quantitativa de longo prazo que acompanhará os estudantes desde o ingresso até dois anos após a sua saída da faculdade. Com o SIGA, é possível conhecer os reais impactos do processo educacional na vida dos estudantes, além de identificar e compreender as transformações sociais, familiares, financeiras, profissionais e pessoais pelas quais passam os estudantes após a formação acadêmica. Essas informações subsidiarão o planejamento e o desenvolvimento de ações estratégicas da Anhanguera Educacional. Em seu 1º ano, o sistema contou com a participação de mais de 40 mil alunos ingressantes.

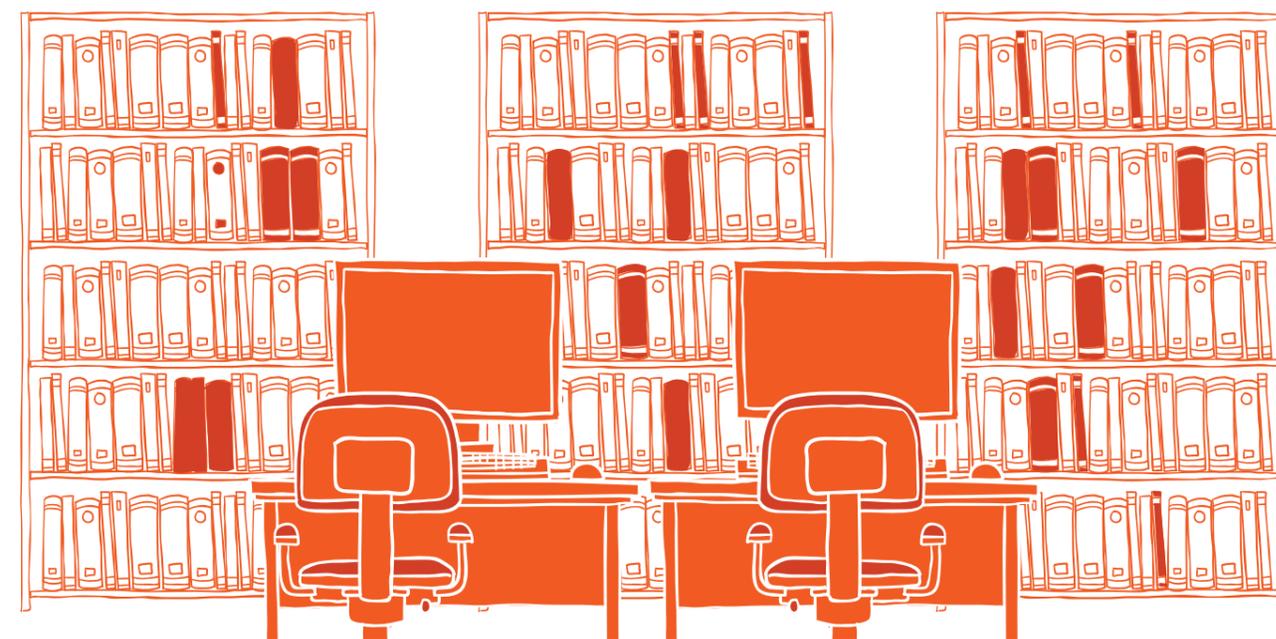
# PRODUÇÃO CIENTÍFICA

A produção científica da Anhanguera se dá por meio do Programa de Iniciação Científica (PIC), das pesquisas desenvolvidas com o apoio da Fundação Nacional de Desenvolvimento do Ensino Superior Particular (FUNADESP) e das produções resultantes dos cursos de pós-graduação *stricto-sensu*, da Universidade Anhanguera (UNIDERP) e da Universidade Bandeirante Anhanguera (UNIBAN).

Em 2012, o PIC aprovou 639 projetos, com a participação de 364 orientadores e mil alunos. Desses projetos, 463 foram indicados para bolsa de estudo e 537 aderiram como voluntários.

A UNIBAN possui um programa próprio de Iniciação Científica, o PICTEC, que aprovou 96 projetos em 2012, sendo 46 indicados para bolsa estudo e 50 alunos voluntários. No Congresso Nacional de Iniciação Científica (CONIC) foram inscritos 191 projetos, sendo aprovados 177.

O convênio estabelecido entre a Anhanguera e a FUNADESP possibilitou a composição de 33 grupos de pesquisa, compostos por 151 doutores pesquisadores e 52 alunos de Iniciação Científica, distribuídos em 47 Instituições do Grupo Anhanguera. As pesquisas foram desenvolvidas nas diversas áreas do conhecimento, divulgadas por meio de publicações de livros e artigos em revistas científicas, possibilitando o reconhecimento desses pesquisadores em Congressos nacionais e internacionais.



# Desempenho Econômico



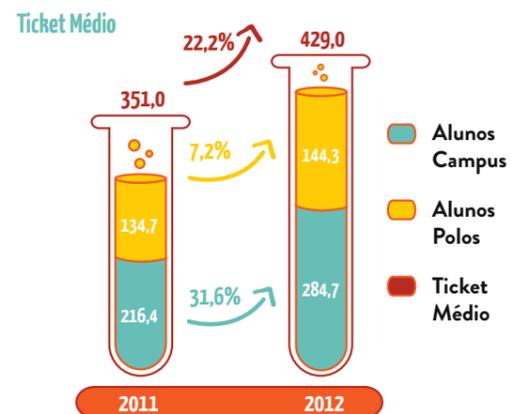
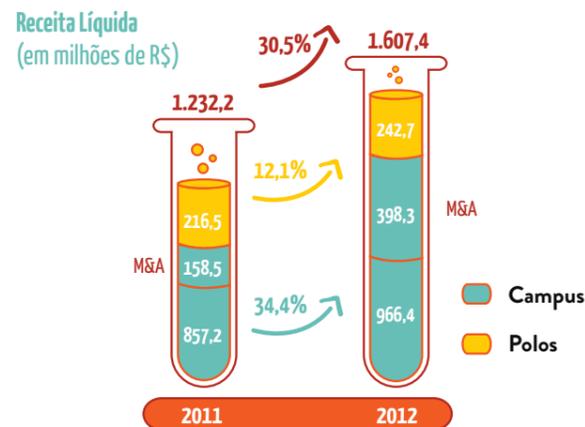


# DESEMPENHO ECONÔMICO GRI EC1

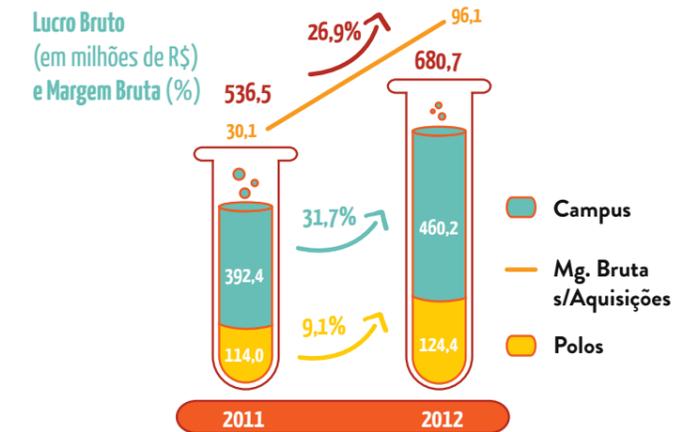
No ano de 2012 a Anhanguera Educacional atingiu Receita Líquida de R\$ 1.607,4 milhões, um crescimento de 30,5% na comparação com 2011, devido ao aumento de 22,2% no número médio de alunos, que atingiu 429 mil, e ao aumento do ticket médio em 6,7%.

O crescimento do número de alunos foi impulsionado pelo crescimento de alunos em campus, devido à contínua maturação dos cursos, tanto nos campus orgânicos quanto nos adquiridos, e às aquisições de 2011. O número de alunos em Pólos foi de 144,4 mil no ano, o que representa um aumento de 7,2% na comparação com o mesmo período do ano anterior, sendo que houve um crescimento de 9,0% em ensino superior e de 4,5% em cursos livres, segmento este no qual a Instituição de Ensino detém relevante market share e, portanto, apresenta crescimento menor.

O crescimento do ticket médio deu-se pelo repasse de inflação e pela maior concentração de alunos nos campus, representando 66,4% do total de alunos no ano, comparado com o índice de 61,6% em 2011.



A margem de campus adquiridos (2010/2011) foi de 24,1% em 2012, em comparação a 19,0% em 2011. A margem dos demais campus foi de 47,6% em 2012, 1,8 p.p. melhor que em 2011. Em ambos os casos a melhora deve-se a três fatores: (i) diluição do custo fixo com o maior número de alunos médio por campus (de 3,5 mil em 2011 para 4,0 mil em 2012); (ii) melhoria da estrutura de custo das unidades adquiridas em 2007, 2008, 2010 e 2011; e (iii) ao crescimento em Campus do número de alunos em cursos com disciplinas à distância. A margem bruta de pólos em 2012 foi de 51,3%, uma redução de 1,4 p.p. em relação a 2011.



Em 2012, o Lucro Bruto da Anhanguera Educacional foi de R\$ 680,7 milhões – 26,9% superior a 2011 –, com uma margem bruta de 42,3% ou uma redução de 1,2 p.p. em relação a 2011, devido, principalmente, a uma mudança de mix de receitas com aumento da participação de receita de aquisições, que passou de 12,9% para 24,8% do total de receita líquida.

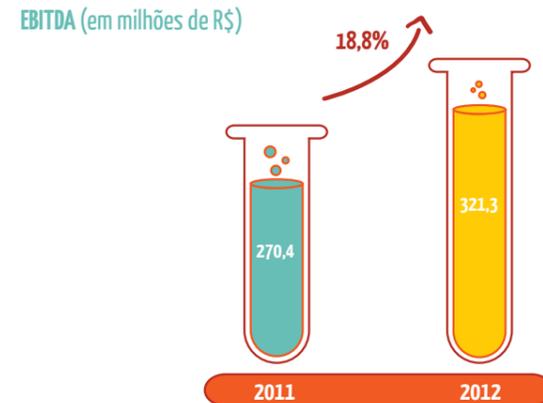
As despesas com Marketing mantiveram-se estáveis em relação à receita líquida com um índice de 8,7% em 2012, versus 8,7% em 2011. O total das Despesas de Vendas em 2012 foi de R\$ 246,3 milhões (15,3% da Receita Líquida), índice 0,9 p.p. superior a 2011. Este aumento deve-se principalmente ao aumento no índice de provisionamento para devedores duvidosos devido ao pequeno aumento dos níveis de inadimplência em comparação a 2011. As Despesas Administrativas corresponderam a 9,6% da Receita Líquida em 2012, 0,3 p.p. menores que no ano anterior.

Despesas Operacionais			
Em milhões de R\$	2012	2011	var%
<b>Lucro Bruto</b>	<b>680.7</b>	<b>536.5</b>	<b>26.9%</b>
(-) Despesas de Venda	-246.3	-177.2	39.0%
(-) PDD	-105.7	-69.7	51.8%
(-) Despesas de Marketing	-140.5	-107.5	30.7%
(-) Despesas Administrativas	-154.3	-122.3	26.1%
(+/-) Resultado Financeiro Operacional	41.2	33.5	23.1%
<b>EBITDA</b>	<b>321.3</b>	<b>270.4</b>	<b>18.8%</b>
Margem de EBITDA	20.0%	21.9%	-2,0 p.p.



O Resultado Financeiro Operacional, composto de receita de taxas e juros sobre dívidas de alunos menos os custos de cobrança e despesas bancárias com boletos, foi R\$ 41,2 milhões em 2012. Assim, neste período, a Anhanguera Educacional atingiu um EBITDA de R\$ 321,3 milhões, 18,8% superior a 2011.

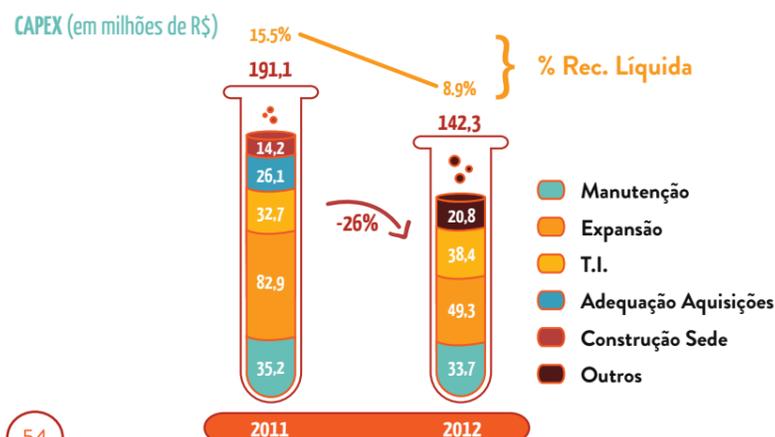
O resultado financeiro líquido foi de R\$ 94,0 milhões negativos no ano, devido, principalmente, a despesas com juro. No ano, as despesas de depreciação e amortização totalizaram R\$ 70,4 milhões, ou 4,4% da Receita Líquida, 1,8 p.p. menores que em 2011.



Lucro Líquido			
Em milhões de R\$	2012	2011	var.%
<b>EBITDA</b>	<b>321.3</b>	<b>270.4</b>	<b>18.8%</b>
Depreciação e Amortização	-70.4	-76.2	-7.5%
Resultado Financeiro	-94.0	-51.4	82.6%
IR e CS	-4.9	-26.0	-81.2%
Efeitos Não Recorrentes	-	-74.7	na
<b>Lucro Líquido</b>	<b>152.0</b>	<b>42.1</b>	<b>261.0%</b>

Em 2012, houve uma despesa de R\$ 4,9 milhões em Imposto de Renda e Contribuição Social. A Instituição obteve Lucro Líquido de R\$ 152,0 milhões em 2012, crescimento de 261% em relação a 2011, devido a melhoria no EBITDA e pela ausência de efeitos não recorrentes relacionados às aquisições. Em 2012, houve geração de caixa após investimentos de R\$ 153,9 milhões, uma melhora de aproximadamente 8 vezes em relação a 2011. As atividades de financiamento consumiram R\$ 26,9 milhões. Durante o ano, houve uma redução na dívida líquida da Anhanguera de R\$ 716 milhões para R\$ 617 milhões.

O Capex da Instituição foi de R\$ 142,3 milhões em 2012, uma redução de 26% em comparação a 2011, compreendendo:



(i) R\$ 33,7 milhões em manutenção (incluindo reformas, adequações regulatórias, desenvolvimento de conteúdo e troca de acervo de livros); (ii) R\$ 49,3 milhões em expansão (incluindo obras, máquinas, equipamentos, livros, ampliação do número de salas, laboratórios e bibliotecas para o crescimento (maturação) das unidades existentes; e preparação de novos campus a serem lançados; (iii) R\$ 38,4 milhões em tecnologia, principalmente para a plataforma de EAD; (iv) R\$ 20,8 milhões em outros investimentos.

## MERCADO DE CAPITAIS

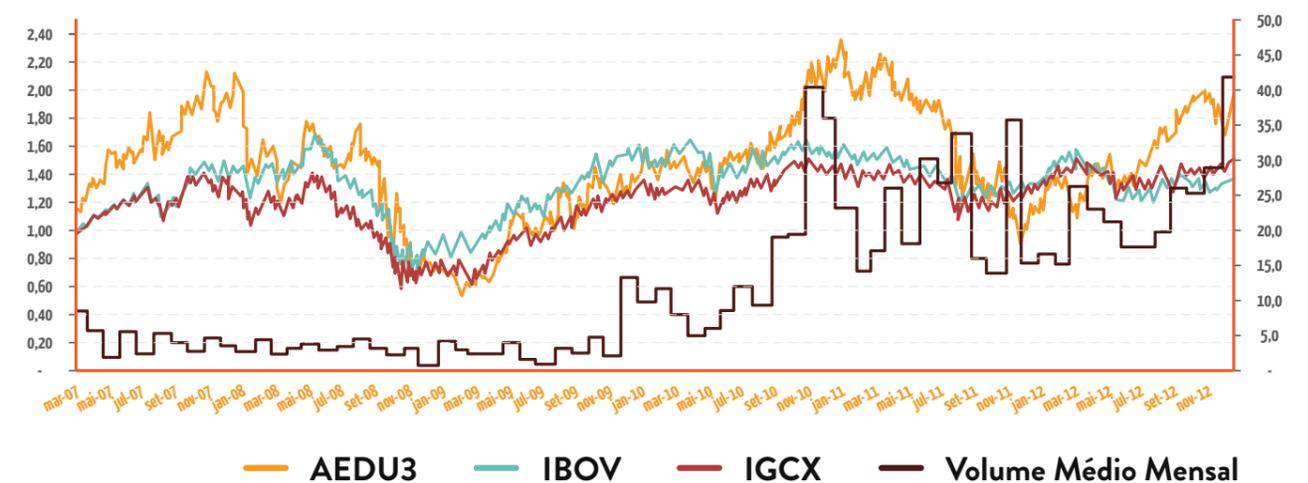
As ações da Anhanguera Educacional Participações S.A., (BM&FBOVESPA: AEDU3) encerraram o pregão de 28 de dezembro de 2012 cotadas a R\$ 34,57, acumulando valorização de 72,0% em 2012. Na mesma data o Ibovespa acumulava 7,4% de alta no ano.

As ações foram negociadas em 100,0% dos pregões em 2012, com volume total de R\$ 5,6 bilhões e volume médio diário de R\$ 22,8 milhões.

## Destaques Bovespa - AESA (AEDU3)

Código	AEDU3
IPO (R\$ por unit)	18
Máxima (R\$ por unit)	43.54
Mínima (R\$ por unit)	9
Médio	27.55
Último (31/12/2012) (R\$ por unit)	34.57
Variação em 2012	72.00%
IBOV Variação em 2012	7.40%
Acumulado desde IPO	92.10%
Ibovespa desde o IPO	38.10%
Volume Médio Diário em 2012 (R\$ milhões)	22.80
Capitalização de Mercado (R\$ milhões)	5,037
Free Float	99.40%
Total de Ações (milhões)	145.7
Lucro Líquido por ação 2012 (R\$)	1.04

## Performance em Bolsa AEDU3 x Ibovespa x IGC (12/03/2007-31/12/2012) (12 de março de 2007 = 1) e Volume Médio Mensal (em MM)



# Relações para o Desenvolvimento





## PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO

A Anhanguera Educacional entende que manter um relacionamento próximo aos seus públicos é um princípio primordial para o desenvolvimento sustentável do negócio da Anhanguera.

Por ser uma Instituição de Ensino, a Anhanguera busca cumprir o seu papel social de democratizar a educação de qualidade para construir uma sociedade mais justa, na qual toda população possa ter condições de buscar os seus objetivos de vida.

A seguir são descritos os princípios e práticas da Instituição, aplicados em sua rotina e operação para maximizar as oportunidades decorrentes de seu negócio e gerar valor a todos os seus públicos.

### ALUNOS

Foco de todas as ações da Instituição de Ensino, o aluno – com suas necessidades e ambições – tem voz ativa e espaço para se colocar diante da Anhanguera. Para avaliar o grau de satisfação dos graduados, a Instituição realiza pesquisas regulares para medir a percepção sobre a sua formação acadêmica.

Em 31 de dezembro de 2012, a Anhanguera possuía 411,1 mil alunos matriculados.

Na parte curricular, os cursos são elaborados e revistos por uma equipe de supervisores de diferentes áreas do conhecimento, que contam com o apoio permanente de coordenadores específicos. Esse grupo de profissionais garante um conteúdo atualizado e metodologias inovadoras que propõem a constante renovação das formas de ensinar, considerando sempre os novos recursos disponíveis, sejam eles oriundos de descobertas acadêmicas ou tecnológicas.

A qualidade dos serviços prestados pela Instituição está associada a equipes capacitadas e a um projeto acadêmico competente e padronizado que visa facilitar a aprendizagem. Mesmo cobrando mensalidades com valores compatíveis com as necessidades e a realidade de vida dos alunos, a Anhanguera utiliza adequadamente

seus recursos e os grandes investimentos realizados para aprimorar constantemente a estrutura operacional e oferecer uma infraestrutura adequada, que inclui bibliotecas e laboratórios bem equipados, além de ferramentas que aproximam o aluno da Instituição e ampliam seu aproveitamento.

Tudo isso é colocado em prática por meio das iniciativas apresentadas a seguir, que têm como objetivo principal oferecer aos estudantes uma base sólida de conhecimento, competências e habilidades para que desenvolvam uma aprendizagem significativa e se capacitem para o futuro. Dar possibilidades para que o aluno construa seu projeto de vida e cresça em sua carreira profissional e como cidadão faz parte da essência do modelo adotado pela Anhanguera Educacional.

## PRÁTICAS DE RELACIONAMENTO E APOIO AO ALUNO

### Portal do Aluno

Criado para melhorar a experiência do aluno, o Portal do Aluno se tornou a grande interface que promove o contato do aluno com a Anhanguera também dentro de um ambiente virtual. O portal oferece diversas opções de serviços para o aluno com uma navegação simples e intuitiva.

Se antes o aluno possuía apenas uma área restrita dentro do site da Anhanguera, onde conseguia fazer requerimentos simples, consultar notas e faltas, agora, ele pede e recebe atestado de matrícula com assinatura digital, histórico escolar, tira dúvidas com relação ao pagamento de boletos, abre chamados digitais, recebe constantemente informações importantes para sua trajetória dentro da Anhanguera, entre muitos outros serviços – e tudo isso, sem imprimir em papel. Além disso, o Portal concentra também o AVA (Ambiente Virtual de Aprendizagem), que oferece todas as atividades acadêmicas virtuais de uma maneira fácil e rápida.



Como resultado, o Portal do Aluno – além de aumentar a superfície de contato do aluno com a Anhanguera – concentrou 75% das solicitações dos estudantes e reduziu em 50% o fluxo de pessoas nas secretarias. Isso significa que, além de oferecer mais agilidade nos processos, a nova ferramenta permite o monitoramento de todas as aberturas de chamado e uma medição ainda mais precisa da prestação de serviços.

Outro ponto importante é poder oferecer mais facilidades e conveniência para os alunos, que antes da criação do Portal não tinham um mecanismo que concentrasse suas necessidades e as atendesse com tamanha rapidez e eficiência.



### Agilidade, facilidade e relacionamento

#### Utilizando o Portal do Aluno é possível:

- Consultar notas, faltas e horários das aulas
- Solicitar requerimentos
- Acessar o AVA
- Conferir notas das provas
- Ter acesso aos serviços da Catho
- Fazer acordos online

#### Parceria com a Catho



Focada na sua missão de uma educação inclusiva, a Anhanguera firmou, em 2012, uma parceria com a Catho Online – o maior classificado online de currículos e empregos da América Latina – para que os estudantes da Instituição tenham acesso gratuito à modalidade mais completa do site que possui mais de 250 mil vagas anunciadas.

Além de se candidatar às vagas, os milhares de estudantes que utilizaram o serviço em 2012 puderam realizar testes de autoconhecimento e mais de 50 cursos de aprimoramento profissional (na modalidade de Educação à Distância), também sem custo algum. É possível ainda ter acesso a serviços individualizados de aconselhamento profissional a custos reduzidos, como elaboração de currículos, simulação de entrevistas, entre outros.

#### Material Didático Real e Virtual

Além de contarem com o Portal do Aluno, desde 2011, os alunos e professores passaram a contar com apoio do Google Apps for Business (GAB), ferramenta pela qual a Anhanguera busca ampliar o alcance dos materiais didáticos produzidos e apresentados em suas aulas.

O GAB permite criar sites para hospedar, compartilhar e acessar conteúdos como trabalhos, provas, textos complementares, reportagens veiculadas pela imprensa, vídeos e audiocasts.

O objetivo da plataforma online é complementado pelas parcerias da Anhanguera com as editoras de material Didático, que permitem oferecer livros com até 80% de desconto no preço final para seus alunos. O Programa do Livro-Texto (PLT) funciona – desde 2005 – como um grande incentivo para desenvolver o hábito da leitura direcionada de acordo com o plano pedagógico de cada curso, a um preço acessível. A iniciativa ainda apóia o combate à pirataria e estimula os alunos a formar acervos com livros de referência.

“**ESTIMA-SE QUE OS ALUNOS DA ANHANGUERA LEIAM, AO MENOS, OITO LIVROS POR ANO.**”

#### SAE

Todas as unidades da Anhanguera contam com o Sistema de Atendimento ao Estudante (SAE), por meio do qual o estudante recebe orientação e é encaminhado para resolver dúvidas ou problemas pedagógicos e acadêmicos. Assim, a Instituição busca oferecer e manter condições favoráveis para o desenvolvimento e satisfação do aluno até a conclusão de seu curso.

Com esse objetivo, o SAE monitora constantemente as demandas de seus alunos, por meio das seguintes ações:

1. Elaboração do projeto “Programa de Acompanhamento Acadêmico para Permanência dos Estudantes”;
2. Diagnóstico das principais dificuldades dos estudantes (adaptação acadêmica) junto aos coordenadores de curso, professores e coordenadores de SAE e pedagógicos.
3. Levantamento junto aos coordenadores de curso e estudantes das características consideradas importantes para a atuação do professor de 1ª série;
4. Reuniões com os novos coordenadores do SAE para alinhamento de ações;
5. Elaboração de relatórios, por unidade e geral, para análise e avaliação dos serviços.

### Atendimentos realizados em 2012

Tipo de atendimento	Alunos atendidos
Pedagógico	6.081
Encaminhamento para atendimento psicológico	426
Financeiro	13.024
Solicitação de Bolsa Mantenedora	2.339
Trancamento/Cancelamento	10.349
Acolhida estudantes ingressantes	6.487
<b>Total</b>	<b>38.706</b>

#### Núcleo de Acessibilidade e Inclusão da Anhanguera

O Núcleo de Acessibilidade e Inclusão da Anhanguera (NAIA) tem o objetivo de oferecer os recursos necessários para que os estudantes, em suas singularidades, construam a sua formação acadêmica com qualidade.

Em 2012, o NAIA desenvolveu mais ações voltadas à inclusão do estudante com deficiência, na vida acadêmica, buscando assegurar o seu acesso e permanência no ensino superior.





Entre as principais iniciativas desenvolvidas, estão:

- Produção de material didático e avaliações em formato acessível;
- Formação dos colaboradores técnico-administrativos e corpo docente, para práticas que possibilitem o melhor atendimento ao estudante com deficiência;
- Busca de parcerias com outras Instituições de Ensino e instituições específicas de atendimento às pessoas com deficiência e centros de formação profissional;
- Identificação sobre recursos necessários para o acompanhamento das aulas e indicação dos recursos didáticos e metodológicos mais adequados;
- Processo de seleção de bolsistas para projeto de Iniciação Científica, voltado à área da inclusão;
- Compartilhamento de livros da bibliografia básica fundamental em formato acessível;
- Disponibilização de equipamentos para conversão de textos em áudio;
- Orientações para o atendimento aos estudantes com deficiência;
- Instalação do software Virtual Vision (leitor de telas) nas unidades (laboratório e biblioteca);
- Organização do curso básico de Libras (Língua Brasileira de Sinais) para colaboradores técnico-administrativos e corpo docente;
- Orientação aos estudantes quanto à utilização de ferramentas e recursos de tecnologia assistiva; e
- Atividades de apoio ao corpo docente e técnico-administrativo, com orientações, sugestões e suporte.

### Estudantes com deficiência cadastrados em 2012 - Cursos presenciais e de EAD

Tipo de deficiência	1º semestre	2º semestre
Visual	89	115
Auditiva	75	108
Física	97	138
Transtorno Global do Desenvolvimento	3	3
Dislexia	-	3
Intelectual	3	6
Deficiências Múltiplas	-	2
<b>Total</b>	<b>267</b>	<b>375</b>
<b>Atendimentos realizados</b>	<b>2012/2*</b>	
Digitalização da bibliografia básica fundamental (parciais e completas), em formato acessível;	120 obras	
Adaptação de provas;	30 adaptações	
Aquisição de scanners (conversor de textos);	53 unidades	
Atendimentos, on-line, de orientações aos Coordenadores de SAE (unidades) e Coordenadores Acadêmicos de EAD (Pólos);	Em média 800 atendimentos	
Atendimentos direto ao estudante	Em média 60 atendimentos	
Produção de audiolivros;	26 obras	
Transcrição de provas em Braille para tinta	18 transcrições	
Produção de material instrucional	08 produções	

\*Período considerado: junho a dezembro de 2012, em que o projeto esteve em operação.

Em 2013, a Anhangüera planeja implementar novas ações por meio do NAIA:

1. Aprimoramento da produção de material pedagógico adequado às necessidades do estudante com deficiência;
2. Sistema de cadastro informatizado;
3. Proposta de cursos de formação em Educação Inclusiva para os coordenadores de SAE e coordenadores acadêmicos dos pólos de EAD;
4. Atualização das licenças do software Virtual Vision;
5. Oferta do curso de Libras ao corpo docente e técnico-administrativo;
6. Oferta do curso de áudio-descrição aos estudantes bolsistas participantes do projeto de iniciação científica “Acompanhamento aos estudantes com deficiência visual nas disciplinas práticas dos cursos da saúde”;
7. Desenvolvimento do projeto de iniciação científica;
8. Participação em cursos de capacitação e aprimoramento, pelos integrantes do NAIA;
9. Efetivação de parcerias com outras Instituições de Ensino Superior, com ações voltadas à área da inclusão;
10. Oferta de cursos de capacitação e orientação aos colaboradores e docentes sobre o atendimento aos estudantes com deficiência; e
11. Elaboração de proposta para a realização do “Congresso sobre educação inclusiva na Anhangüera Educacional”.

### PROFESSORES

A Anhangüera entende o professor como um dos pilares mais importantes para seu objetivo e estratégia de negócio, por isso, investe na capacitação do corpo docente para melhorar a qualificação de seus educadores e, conseqüentemente, elevar o seu nível educacional. A Organização defende que o professor deve enxergar a si próprio como gestor de pessoas e, ao mesmo tempo, atuar como um legítimo representante da Instituição.

O investimento em capacitação é realizado por meio de seis projetos: Oficina de Avaliação da Aprendizagem Discente, Programa Institucional de Capacitação Docente, Programa Permanente de Capacitação Docente, Programa de Formação Continuada, Capacitações Específicas da EAD e o Programa de Avaliação Institucional.





### Oficina de Avaliação da Aprendizagem Discente

A Oficina de Avaliação da Aprendizagem Discente é disponibilizada aos docentes com o objetivo de capacitá-lo especificamente para a elaboração de questões de múltipla escolha para produção de provas. Em 2012, 209 professores cursaram a Oficina. Durante o ano também foi oferecido o Curso de Formação e Seleção de Tutores para a graduação presencial, que contou com a participação de 1.200 professores.

### PICD

O Programa Institucional de Capacitação Docente (PICD) auxilia os docentes das unidades mantidas pela Anhanguera a realizarem cursos de aperfeiçoamento da formação pedagógica. Os docentes podem solicitar bolsas de capacitação da Fundação Nacional de Desenvolvimento do Ensino Superior Privado (FUNADESP) para projetos de pesquisa de cursos de pós-graduação *stricto- sensu* (mestrado e doutorado) em qualquer instituição de ensino superior no Brasil. O PICD também fornece subsídios para que docentes participem de eventos científicos com a publicação de artigos completos, visando à criação de contatos, atualização e troca de experiências.

### PPCD

O Programa Permanente de Capacitação Docente (PPCD) incentiva o desenvolvimento da Didática e Metodologia de Ensino. Em 2012, foram disponibilizadas aos docentes bolsas de estudo com 100% de desconto em cursos de graduação e pós-graduação. Também foi disponibilizado, a todos os docentes interessados, o curso de pós-graduação lato sensu Metodologia e Gestão para Educação a Distância, com 50% de desconto, que contou com a participação de 200 professores e tutores.

### Programas com Foco em EAD

Na modalidade de Ensino a Distância (EAD) há o Programa de Formação Continuada, além de cursos para Capacitações Específicas da EAD. O Programa de Formação Continuada é disponibilizado aos Coordenadores de Curso EAD, Professores EAD, Tutores Presenciais, Tutores a Distância, Colaboradores Administrativos, Gestores, Diretores e Coordenadores Acadêmicos EAD. Os temas abordados estão relacionados à metodologia do Centro de Educação a Distância, à modalidade Educação a Distância e aos assuntos voltados para o crescimento pessoal e profissional dos colaboradores ingressantes e experientes. Nos cursos de Capacitações Específicas os colaboradores participam de cursos relacionados diretamente às suas atividades no Centro de Educação a Distância (CEAD), possibilitando o aprimoramento e crescimento pessoal e profissional.

### Programa de Avaliação Institucional (PAI)

No encerramento de cada semestre, após a avaliação dos alunos e já de posse dos resultados analisados, os docentes refletem sobre sua atuação em sala de aula e avaliam a infraestrutura da Instituição, especialmente os serviços de laboratórios, biblioteca e a atuação da coordenação de curso.

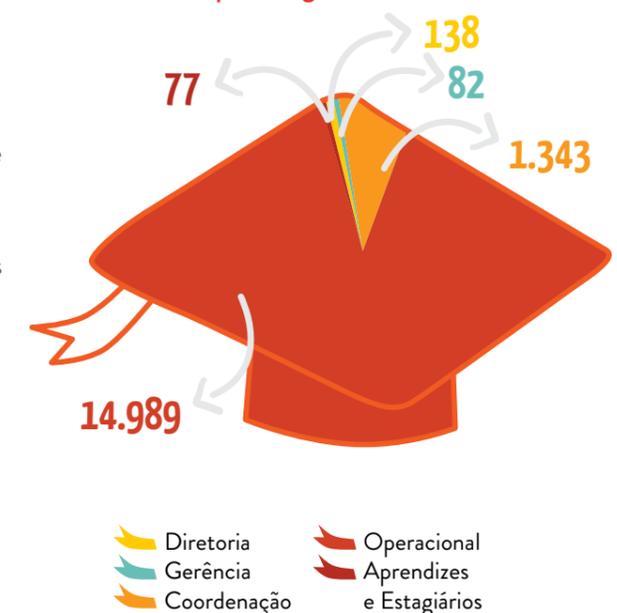
“ **A ANHANGUERA ACREDITA QUE O PROFESSOR DEVE ENXERGAR A SI PRÓPRIO COMO GESTOR DE PESSOAS E, AO MESMO TEMPO, ATUAR COMO UM LEGÍTIMO REPRESENTANTE DA INSTITUIÇÃO.** ”

## COLABORADORES GRI LA1, LA2, LA3, LA6, LA7 e LA8

Reconhecida como a maior instituição de Ensino Superior particular do País e comprometida com uma educação de qualidade e com a continuidade do seu processo de expansão, a Anhanguera Educacional conta com funcionários dispostos e alinhados com os seus pilares ideológicos.

Em 31 de dezembro de 2012, a Anhanguera mantinha em seus quadros 16.756 colaboradores, sendo 4.809, ou 28,7%, com contrato de tempo integral e 11.947, ou 71,3%, com contrato de meio período, todos cobertos por acordos de negociação coletiva, conforme a região e o estado em que atuam. Compuseram esse total, 8.586 contratações e 7.779 demissões no ano. **GRI LA4 e LA5**

### Colaboradores por categoria funcional



### Direitos Trabalhistas e Trabalho Decente GRI LA5

As eventuais mudanças operacionais na estrutura organizacional são notificadas, em média, com antecedência de dois meses, por meio de comunicados dirigidos às partes afetadas.

### Diversidade e Igualdade GRI LA1 e LA13

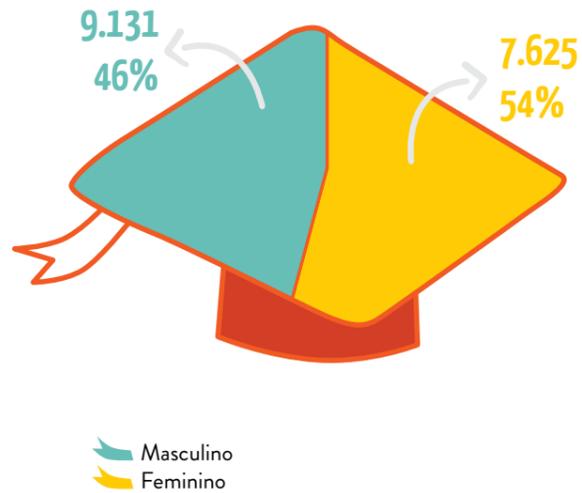
A Anhanguera determina, em seu código de ética, o combate a qualquer discriminação em termos de cor, raça, gênero, etnia, idade e mobilidade.

Por isso, conta com um quadro de funcionários diversificado, com igualdade de oportunidades, acesso à promoção por meio da meritocracia e salário equivalente ao cargo ocupado.

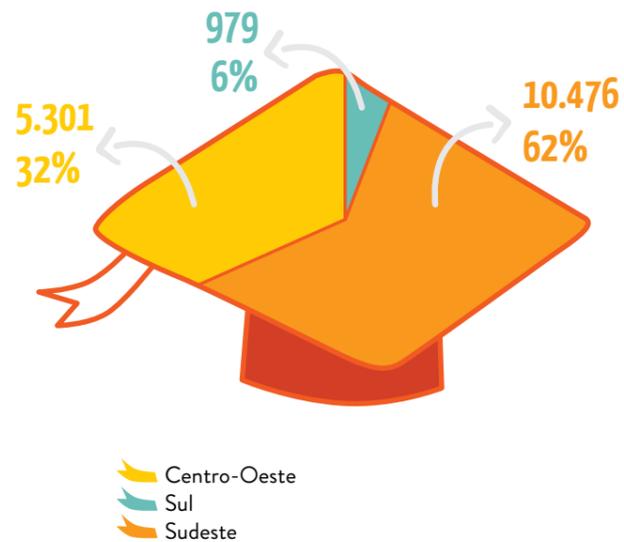
Anualmente, todos os colaboradores da Anhanguera são avaliados quanto ao seu desempenho e potencial. O resultado pauta o acesso a promoções e, para alguns níveis da estrutura organizacional, ao desenvolvimento do planejamento para sucessão. **GRI LA12**



Colaboradores por gênero



Colaboradores por região



Colaboradores por categoria funcional

Categoria funcional	Feminino	Masculino	Total
Diretoria	55	83	138
Gerência	33	49	82
Coordenação	762	581	1.343
Operacional	8.132	6.857	14.989
Aprendizes e Estagiários	149	55	204

A Anhanguera conta com programas estruturados para promover a contratação e retenção de talentos e a inclusão de pessoas com deficiência e menores aprendizes, apresentados a seguir:

**Programa Oportunidades Anhanguera (OPA):** divulgação semanal de oportunidades permitindo que cada colaborador seja responsável por escolher as oportunidades que considerar mais atrativas para seu crescimento na Instituição. Assim, o OPA estimula o crescimento de seus colaboradores, retém e valoriza os profissionais com desempenho e potencial superiores, além de estimular o auto-desenvolvimento, procurando assegurar mais credibilidade e transparência ao processo de promoções.

**Programa de Sensibilização:** palestras de sensibilização e cursos de capacitação, conduzidos por profissionais reconhecidos no mercado pela responsabilidade social visando à sensibilização de gestores, funcionários e alunos, a fim de promover a integração social, minimizar a discriminação e valorizar as pessoas com deficiência, com o objetivo de contribuir para a compreensão das questões ligadas ao respeito e à diversidade.

**Programa de Capacitação de Profissionais:** embora a Instituição busque, constantemente, ampliar a contratação de pessoas com deficiência, muitas vezes não encontra profissionais capacitados no mercado. Por isso, criou um programa com a intenção de captar profissionais com deficiência para participarem de processos seletivos da Anhanguera Educacional, intensificando o recrutamento e seleção por meio de parcerias com organizações que capacitam e preparam deficientes para o mercado de trabalho.

**Saúde e Segurança GRI LA6, LA7 e LA8**

A Anhanguera busca promover uma cultura preventiva de promoção da Saúde, Segurança e bem-estar dos funcionários por meio dos Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT), que oferece programas de educação, treinamento, prevenção e controle de risco e acidentes aos colaboradores – funcionários, terceiros e prestadores de serviço.

Essas iniciativas são desenvolvidas e implantadas a partir do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) e do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), desenvolvidos anualmente pelo SESMT para cada unidade a fim de identificar possíveis ações preventivas que preservem saúde e evitam doenças ocupacionais e acidentes de trabalho entre seus funcionários. **GRI LA8**

No PPRA os riscos ocupacionais são monitorados, acompanhados e mitigados em dois principais eixos: riscos físicos, químicos, ionizantes e biológicos e proteção individual e coletiva.

No PCMSO, além de exames de rotina, a Anhanguera aplica a política de implantação de equipamentos de proteção coletiva (EPCs) e equipamentos de proteção individual (EPIs) com medidas de prevenção que envolvem baritagem das salas de raio-X, biombo baritado, exaustores, capela de exaustão, chuveiro lava-olhos, óculos de proteção, protetor de tireóide, avental e luvas de chumbo, protetor facial, respirador facial com filtro químico, luvas e botas, entre outros.

**PPRA**

No PPRA são levantados os riscos relacionados ao ambiente de trabalho dos setores de cada unidade do Grupo Anhanguera, considerando a função e as atividades exercidas pelos funcionários, e então definidas ações preventivas e corretivas para se evitar acidentes de trabalho e doenças ocupacionais, implantadas, coordenadas e monitoradas pelo SESMT. **GRI LA8**

**PCMSO**

O PCMSO norteia as ações de avaliação da saúde, como a elaboração dos Exames Médicos Ocupacionais (Admissional, Periódico, Mudança de Função, Retorno ao Trabalho e Demissional) e os Exames Complementares (Audiometria, Eletrocardiograma, Eletroencefalograma, Espirometria, Exames Radiológicos, Exames Laboratoriais, etc), entregues aos departamentos de RH e DP de cada unidade para monitoramento e acompanhamento. **GRI LA8**



Todos os funcionários obrigados a utilizar EPIs são treinados para o seu uso correto e a conservação, seguindo os direcionamentos do Ministério do Trabalho. Além disso, é realizada anualmente as Semanas Internas de Prevenção de Acidentes (SIPATS)/NR-5, com palestras educativas sobre higiene bucal, DST/Aids e direção defensiva (particularmente relevante para reduzir o número de acidentes de trabalho, uma vez que as ocorrências no trajeto representam a maioria desses acidentes no Grupo Anhanguera), entre outros temas. **GRI LA6 e LA8**

Além da busca pela minimização contínua dos riscos, a Instituição de Ensino desenvolve iniciativas para promover a saúde e o bem-estar de seus colaboradores, tais como: avaliações clínicas, físicas e mentais e exames complementares, de acordo com o risco aos quais os colaboradores estão expostos. A periodicidade dos exames depende do risco e de eventual agravamento do estado de saúde. No período coberto pelo relatório (2012), não foi detectado nenhum caso de doença tampouco foi detectado um caso de doença ocupacional grave entre os funcionários da Organização.

O SESMT realiza também, por meio da intranet, campanhas periódicas de vacinação contra hepatite e gripe sazonal, prevenção à dengue, doação de sangue e de medula óssea, higiene bucal e prevenção de diabetes, dislipidemia e hipertensão. Além disso, o SESMT estimula a prática de ginástica laboral em todos os setores administrativos. **GRI LA8**

Ainda na área de saúde do colaborador, o Programa Perfil Médico abrange 100% dos funcionários. Para os integrantes da equipe de *call center*, telefonistas e demais colaboradores, há ainda um programa específico para Conservação Auditiva (Programa de Conservação Auditiva – PCA).

SESMT

A Anhanguera acredita que a saúde e bem-estar de seus colaboradores são essenciais para sua satisfação, bom desempenho e o alcance de seus objetivos. Nesse sentido, desde 2010 conta com o Comitê de Saúde do Grupo Anhanguera, que possui funcionários de diversas áreas, que representam todos os funcionários da Instituição, atuando em conjunto com o SESMT para a promoção da saúde e bem-estar de seus colaboradores.

Indicadores de saúde e segurança, por gênero e região - 2012 GRI LA7				
Região	Centro oeste		Sudeste	
	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens
Taxa de Lesões	0,03	0,03	0,07	0,06
Taxa de doenças ocupacionais	0,00	0,00	0,00	0,00
Total de dias perdidos (por funcionário)	0,35	0,33	1,13	0,92
Total de absenteísmo (dias)	0,21	0,20	0,68	0,56
Total de óbito no período	0,00	0,00	0,00	0,00

### Benefícios GRI LA3

Complementarmente à remuneração oferecida, baseada em pesquisas de mercado, nos padrões definidos para cada cargo e na meritocracia, a Anhanguera oferece também aos seus colaboradores benefícios como vale-alimentação, vale-transporte (custeio de 96% e 4%, respectivamente), seguro de vida, bolsa de estudos e uniformes. Além disso, a Instituição custeia 90% da assistência médica dos funcionários – sendo que o plano de saúde é estendido aos demitidos para um terço do tempo de contribuição, até o limite de dois anos. Cartão-combustível, previdência privada, carro, auxílio-moradia e ajuda de custo são concedidos somente aos gerentes e diretores.

### FORNECEDORES GRI EC6 e HR7

Na Anhanguera, todas as decisões acerca de seleção e contratação de fornecedores são pautadas – além de questões de mercado, como qualidade, preço, prazos, entre outras – por critérios éticos como transparência, práticas de responsabilidade socioambiental e valores institucionais.

Não fazem parte da lista de fornecedores, por exemplo, empresas acusadas de prática ilegal de trabalho infantil, forçado ou análogo às condições de escravidão. No caso do trabalho infantil, a única exceção permitida refere-se aos jovens contratados na condição de aprendiz, a partir de 14 anos de idade, nos termos da legislação trabalhista vigente. **GRI HR7**

As diretrizes que pautam e orientam a conduta no relacionamento com os fornecedores estão expressas no Código de Conduta, que determina a suspensão imediata de quaisquer contratos caso seja constatada alguma das situações citadas acima ou haja desrespeito à dignidade humana, à ética ou à preservação ambiental. Além disso, estes princípios estão expressos nos contratos de fornecedores em cláusulas específicas, que também preveem o monitoramento do cumprimento dos compromissos assumidos.

No caso de aquisição de equipamentos eletrônicos, as exigências visam evitar a compra de produtos de origem duvidosa e que possam envolver a Instituição em eventuais casos de importação irregular.

Para gerir o cumprimento destes princípios com maior segurança, todos os fornecedores são cadastrados no sistema de gestão da área de suprimentos da Anhanguera.

A Instituição busca, ainda, apoiar o desenvolvimento das economias locais em que atua. Em 2012, cerca de 98% dos gastos da Anhanguera foram direcionados a fornecedores locais.

“ **A ANHANGUERA É UMA DAS SIGNATÁRIAS DO PACTO NACIONAL PARA A ERRADICAÇÃO DO TRABALHO ESCRAVO, VISANDO CONTRIBUIR PARA A SUA ABOLIÇÃO NO PAÍS.** ”

Proporção de gastos com fornecedores locais GRI EC6		
2010	2011*	2012*
100%	98%	98%

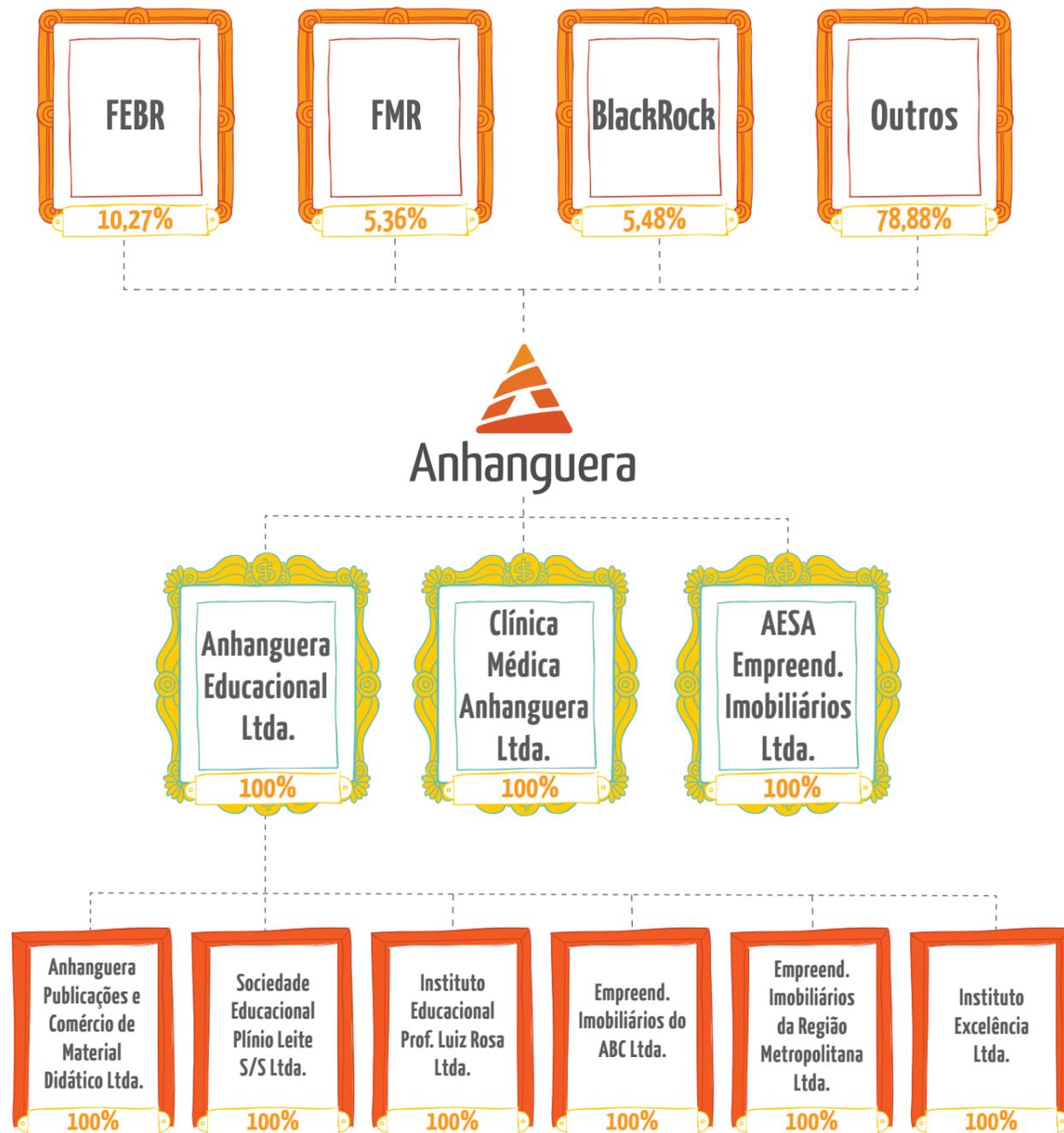
\* A redução percentual se deve à compra de produtos importados.



## ACIONISTAS

Há cinco anos, sendo a primeira instituição de ensino na América Latina a emitir ações em bolsa de valores, a Anhanguera tem suas ações negociadas na BM&FBovespa sob o código AEDU3. Em 31 de dezembro de 2012, contava com 145.690.261 ações, compondo um capital social de R\$ 1.876.773.869,63. Estão em circulação 25% de ações do seu capital.

A Estrutura Acionária, em 31 de dezembro de 2012, era composta da seguinte maneira:



Pela adoção de boas práticas de governança corporativa, adicionais às exigidas pela legislação, as ações da Instituição são listadas no Novo Mercado da BM&FBovespa, o mais alto dos três níveis diferenciados de governança da bolsa.

Nesse sentido, a Anhanguera busca manter um relacionamento transparente com seus acionistas e investidores e, para assegurar essa relação, dispõe de uma área de RI preparada para atendê-los, disponibilizar todas as informações necessárias e auxiliar na solução de demandas específicas. Além dos tradicionais canais de comunicação, como telefone e e-mail, a Anhanguera mantém um site de RI com todas as informações relevantes para investidores e acionistas, como fatos relevantes, comunicados ao mercado e o desempenho trimestral da Instituição Educacional.

Há uma grande preocupação com transparência também nos critérios de restrição e divulgação de informações que possam interferir na cotação das ações, como movimentações de mercado e decisões de investimento. Além disso, a equipe de RI garante a confidencialidade absoluta de informações, atividades, negócios e resultados que ainda não são de conhecimento público.

Trimestralmente, a Anhanguera detalha e inclui informações adicionais às contábeis e disponibiliza as demonstrações financeiras anuais também no idioma Inglês, com base em princípios de contabilidade aceitos internacionalmente.

## COMUNIDADES GRI EC8 e EC9

A Anhanguera é uma instituição reconhecida pelo compromisso com o desenvolvimento pessoal e profissional de todos os envolvidos no processo educacional. Esse comprometimento com a responsabilidade social levou a Instituição de Ensino a criar, em 2012, o Comitê de Responsabilidade Social, responsável por supervisionar e incentivar as ações sociais e projetos nas unidades e solidificar o compromisso da Instituição com a sociedade. O Comitê tem trabalhado em parceria com o IASEC, órgão criado em 2010.

O IASEC, por sua vez, é responsável pela gestão do Programa de Extensão Comunitária (PEC), que garante a interação de professores e estudantes da instituição com as comunidades nas áreas onde estão instaladas as unidades de ensino da Anhanguera, estendendo seu compromisso com o desenvolvimento social também a esses públicos. O PEC também gere as pesquisas dos alunos voltadas para as necessidades sociais com foco no aprofundamento dos valores da cidadania. **GRI 4.14**



Buscando integrar as iniciativas de desenvolvimento social à sua estratégia institucional, a Anhanguera conta com um Comitê de Responsabilidade Social, responsável pela autoavaliação, levantamento de dados e planejamento de ações, que em 2012 passou a ser presidido pela **Professora Maria Elisa Ehrhardt Carbonari**.



Assim, seus objetivos principais são a promoção: da aprendizagem com base na experiência; do estudo e da prática da ética a fim de formar um cidadão consciente dos seus deveres, direitos e responsabilidades; e da defesa dos direitos humanos, do meio ambiente e da qualidade de vida das comunidades internas e externas. Além disso, o programa visa fortalecer a imagem da Anhanguera como instituição socialmente responsável.

Para alcançar seus objetivos, o programa foi dividido em três vértices:



O processo de implantação dos projetos institucionais de Extensão Comunitária origina-se na análise realizada pelo IASEC, que leva em consideração, entre outros fatores, o perfil da cidade onde está localizada a IES e o perfil dos cursos oferecidos.

Para análise do perfil da cidade são levados em consideração os seguintes dados:

- Geral: número de habitantes e número de pessoas residentes com mais de 50 anos;
- Economia: PIB, renda per capita e IDH;
- Educação: número de escolas e de alunos matriculados em escolas públicas e privadas;
- Saúde: número de serviços públicos versus número de serviços privados;
- Emprego: admissões, demissões, empregos e estabelecimentos comerciais.

(Fontes consultadas: IBGE, PNUD e CAGED)

A análise dos cursos é realizada dividindo o conhecimento nas áreas de Comunicação, Direito, Educação, Engenharia, Esporte, Fisioterapia, Gerenciais, Saúde, Assistência Social, Veterinária e Tecnologia.

Posteriormente à análise, que considera a relação entre as necessidades da região e as áreas do conhecimento lecionadas na unidade, o IASEC faz uma proposta anual de implantação dos projetos, que passa pela análise e confirmação da IES.

Caso as unidades queiram sugerir projetos que atendam demandas locais específicas e para as atividades complementares acadêmicas, elas devem enviar o projeto em formulário próprio, por meio do sistema gerenciador de projetos, para análise e aprovação do IASEC.

A seguir são apresentados os principais programas e projetos desenvolvidos pela Anhanguera em 2012.

### Projetos de Responsabilidade Social GRI EC8 e EC9

#### Apoio ao McDia Feliz 2012

No dia 25 de agosto de 2012, 18 unidades da Anhanguera e UNIBAN da região metropolitana de São Paulo participaram da 24ª edição do McDia Feliz, organizado nos restaurantes do McDonald's e promovido pelo Instituto Ronald McDonald. Como ocorreu nos anos anteriores, nesse dia o valor arrecadado pela venda do lanche Big Mac (exceto impostos), foi revertido para instituições que cuidam de crianças com câncer em todo o País. Na capital paulista, as instituições beneficiadas foram a Casa Ronald McDonald, a TUCCA – Associação Para Crianças e Adolescentes com Câncer – e o GRAAC – Grupo de Apoio ao Adolescente e à Criança com Câncer.

Alunos e professores da Anhanguera, vestidos com a camiseta do Instituto Ronald McDonald, participaram do evento realizando atividades educativas gratuitas em lojas da rede de lanchonetes, como rodas para contar histórias, pintura no rosto, escultura com balões, brincadeiras para crianças e apresentação de dança. Além disso, a Instituição vendeu tickets antecipados de Big Mac aos alunos para, posteriormente, serem trocados pelo sanduiche no dia do evento em qualquer restaurante da rede onde a campanha estivesse sendo realizada.

#### Zico 10 Social

Em parceria com a Prefeitura e com o ex-jogador da seleção brasileira Arthur Antunes Coimbra – o Zico – a Anhanguera desenvolve, desde 2011, o projeto Zico 10 Social, que tem como objetivo estimular a prática esportiva e contribuir com a melhoria na qualidade de vida da comunidade de Valinhos. A ação tem beneficiado aproximadamente 300 crianças e adolescentes de 7 a 13 anos dos bairros São Bento e São Marcos, matriculadas em escolas públicas.

O projeto prevê aulas de iniciação esportiva, aulas teóricas de futebol, treinos táticos, preparação física e muitas outras ações. Os alunos também participarão de oficinas sobre cidadania. As atividades são sempre realizadas no turno contrário ao período das aulas dos participantes.

O objetivo é desenvolver o futebol de maneira saudável e prazerosa, contemplando os conteúdos de aprendizagem motora, cognitiva, psicomotora, afetivo-social e sócio educacional, por meio de atividades que contemplem exercícios gerais e também específicos, sempre respeitando o período crítico de cada faixa etária para o desenvolvimento de determinadas capacidades. Os aspectos de personalidade dos alunos são avaliados pela equipe coordenadora trimestralmente e considera-se também a possibilidade de encaminhamento para a carreira de atleta profissional.



### Desenvolvimento Urbano

Em dezembro de 2012 foi lançado projeto de desenvolvimento da infraestrutura de trânsito como parte da instalação da nova Unidade Campinas 5. Ao todo, serão investidos R\$ 2,5 milhões em obras viárias, semaforizadas e sinalizadoras no entorno do terreno em que será instalada a nova unidade. O projeto inclui a construção de passarelas, viadutos, pontos de ônibus e outras benfeitorias que atingirão parcela significativa dos usuários do entorno.

### Fórum Campinas+21

Idealizado pelo Instituto Sustentar, o Fórum das Américas e a Anhangüera Educacional, o Fórum Campinas + 21 tem o objetivo de criar um espaço permanente para a discussão do futuro de 22 cidades do interior paulista. O evento foi o primeiro encontro de líderes da macrorregião de Campinas para a discussão de ideias e planos para um futuro sustentável e visa consolidar o local como região do conhecimento.

O fórum, realizado no The Royal Palm Plaza e aberto ao público, teve como tema central da primeira edição foi a Sustentabilidade Política, que é a política feita para o bem comum. O evento contou com a participação da Ministra-Chefe da Secretaria dos Direitos Humanos, Maria do Rosário, e o Ministro do STF, Ricardo Lewandovisk.

### Campanha Nacional da Cidadania

Com o objetivo de contribuir para a qualidade de vida das comunidades e com a participação direta de alunos, professores, colaboradores a Campanha Nacional da Cidadania foi realizada entre os dias 10 e 17 de novembro de 2012, envolvendo todas as unidades da Anhangüera Educacional e atendendo a 143.875 pessoas.

A Campanha abordou pontos como crédito responsável (finanças pessoais), meio ambiente (energia, água e lixo reciclável) e saúde (alimentação saudável e *crack*).

### Prestação de Serviços à Comunidade GRI SO1

A Anhangüera desenvolve mais de mil projetos de prestação de serviços às comunidades, que realizam mais de 1,5 milhão de atendimentos por ano nas comunidades de entorno de suas unidades. Dentre os projetos, estão:

#### Biblioteca Aberta Zilda Arns

O projeto tem como objetivo mobilizar as comunidades em torno da literatura e formar de cidadãos cada vez mais íntimos com a leitura. A especialidade da biblioteca, que oferece suporte para pesquisa e apoio aos professores, é a literatura infanto-juvenil. Em 2010, o programa passou a se chamar Biblioteca Aberta Zilda Arns, numa homenagem à doutora Zilda Arns Neumann, médica sanitária, fundadora da Pastoral da Criança e indicada ao Prêmio Nobel da Paz em 2006, que faleceu durante o terremoto que atingiu Porto Príncipe, capital do Haiti, no início daquele ano. Em 2012, a Biblioteca ofereceu 9.250 atendimentos.

#### Faculdade Aberta da Terceira Idade

O programa tem como objetivo desenvolver as habilidades do público da melhor idade, proporcionando mais qualidade de vida e facilitando a inclusão social. Em 2012, participaram do programa 10.920 pessoas.

#### Alfabetização de Jovens e Adultos GRI SO5

O programa iniciou suas atividades em 2003 e tem o objetivo de atender pessoas não alfabetizadas, ou que tenham dificuldade em organizar a escrita em sua norma culta por meio de um trabalho de escrita do relato de suas experiências e vivências aos alunos da faculdade. Parte das aulas do projeto é ministrada por alunos do curso de Pedagogia, sempre sob a supervisão de docentes. Em 2012, participaram do programa 3.212 pessoas.

#### Reforço Escolar

O Reforço Escolar é um projeto de apoio ao desenvolvimento do ensino em escolas públicas realizado desde 2004. Desde o projeto-piloto, iniciado em 2001, alunos dos cursos de graduação e pós-graduação da Anhangüera monitoram atividades realizadas com alunos da rede pública, sempre com a supervisão de professores e coordenadores de curso das áreas envolvidas. Em 2012, esse projeto beneficiou 5.511 pessoas.

#### Capacitação Profissional de Jovens e Adultos

Um projeto de qualificação profissional de jovens e adultos, desenvolvido dentro das unidades da Anhangüera, onde alunos da graduação oferecem voluntariamente cursos integrados para a comunidade local. O projeto-piloto foi posto em prática em 2002, na unidade de Leme, e a implantação efetiva foi realizada em 2006. Em 2012, participaram do programa 9.389 pessoas.

#### Inclusão Digital

Desenvolvido dentro das unidades da Anhangüera, o projeto de Inclusão Digital oferece a jovens e adultos os conceitos básicos de informática. O curso, oferecido desde 2004, é ministrado por alunos de graduação que trabalham como educadores voluntários. Em 2012, o programa beneficiou 2.564 pessoas.

#### Programa na Área da Saúde

Projetos na área de fisioterapia, farmácia, odontologia e psicologia são desenvolvidos em parceria com o sistema único de saúde o SUS e hospitais locais. O objetivo é estabelecer ações de prevenção, reabilitação, promoção e manutenção da saúde pública.





### Atendimento Médico à População Indígena e Rural GRI SO1

Realizado em parceria com a Fundação Nacional de Saúde (Funasa) e com as Equipes de Saúde Indígena (ESI), o atendimento é parte das atividades de estágio supervisionado do curso de Medicina da Anhangüera-Uniderp, localizada no estado do Mato Grosso do Sul, em uma região com peculiaridades antropológicas, culturais e socioeconômicas. Nos últimos 4 anos foram realizados 227.550 atendimentos.

### Lazer, Cultura e Esporte

Programas que visam a iniciar crianças, jovens e adultos das comunidades nas diversas práticas esportivas, tais como caminhadas e mobilizações em espaços públicos. Em 2012, os programas realizaram 150.570 atendimentos.

### Brinquedoteca

Espaços lúdicos instalados nas faculdades da Anhangüera Educacional que valorizam as atividades pedagógicas de recreação e lazer. São destinados a crianças na faixa etária de 3 a 12 anos e, em 2012, realizaram 4.650 atendimentos.

### Hospital Veterinário e Fazenda Escola

Por meio desse projeto, os cursos de medicina veterinária envolvem professores e alunos em ações sociais com animais de pequeno, médio e grande porte. Já foram realizados 43.499 atendimentos clínicos e 38.360 exames.

### Assistência Jurídica – NPJ Juizado Especial Cível, Escritório Modelo

O Programa oferece assistência e orientação jurídica gratuita por meio do Juizado Especial Civil (JEC), do Escritório Modelo e de outras instâncias. O programa está vinculado ao Núcleo de Práticas Jurídicas do curso de Direito e em 2012 atendeu 19.466 casos.

### Projeto Construindo Legal

Uma parceria público-privada (PPP) estabelecida entre a Universidade Anhangüera-Uniderp, por meio do curso de Arquitetura e Urbanismo, a Empresa Municipal de Habitação (EMHA), da Prefeitura de Campo Grande (MS), e o Conselho Regional Engenharia, Arquitetura e Agronomia de Mato Grosso do Sul (CREA-MS), o projeto oferece assistência técnica profissional para a construção de casas destinadas a famílias de baixa renda. Já são 3.478 atendimentos desde 1999.

### Campanha Nacional da Cidadania

O Grupo Anhangüera promoveu em suas unidades ao longo de 2012 a Campanha Nacional de Cidadania, que atua como uma rede solidária voltada à prestação de serviços gratuitos para a comunidade, com uma série de atividades focada nas necessidades das famílias a partir de três eixos temáticos:

- Crédito responsável (finanças pessoais);
- Meio ambiente (energia, água e lixo reciclável);
- Saúde (alimentação saudável e combate ao crack).

A Campanha desenvolveu palestras em escolas públicas das cidades em que se localizam as unidades, nas quais os alunos de diversos cursos da Anhangüera, orientados por seus professores, foram os responsáveis pelas capacitações e orientações de estudantes, professores e funcionários das escolas atendidas.

Com a Campanha Nacional, além de fortalecer sua imagem e impulsionar a captação de alunos, a Anhangüera busca viabilizar a prática dos temas desenvolvidos em sala de aula gerando benefícios para a qualidade de vida das comunidades. Em 2012, contabilizando todas as unidades, foram atendidas 143.875 pessoas.

### Um Pé no Futuro GRI EC8

Lançado em outubro de 2012, Um Pé no Futuro é um projeto de relacionamento que visa aproximar a Anhangüera das escolas públicas do Ensino Médio para despertar o desejo de cursar uma faculdade por meio de ações como feira de profissões, testes de orientação profissional e auxílio na preparação para o ENEM.

Em novembro, alunos do Ensino Médio receberam a aplicação – ainda em caráter experimental – dos vestibulares da Anhangüera por meio do projeto-piloto “Vestibular na Escola”. A iniciativa foi realizada em 17 escolas e, além da prova ser realizada no ambiente do aluno com isenção de inscrição, a diretoria de cada escola divulgou um ranking para que os alunos pudessem saber como foi o seu desempenho.

O projeto visa também fortalecer o relacionamento com os professores das escolas, oferecendo encontro com os educadores, cursos de capacitação e 30% de bolsa em qualquer curso de pós-graduação da Anhangüera.

Embora tenha tido, em 2012, um caráter de projeto piloto, os números já mostram grande aceitação por parte dos alunos:

- 7.385 alunos se inscreveram para a preparação do ENEM;
- 7.547 alunos se inscreveram para a feira das profissões;
- 18.000 testes de orientação profissional foram realizados no site do projeto;
- 7.000 alunos acessaram as aulas preparatórias do ENEM.

“UM PÉ NO FUTURO É UM PROJETO QUE VISA DESPERTAR O DESEJO DE CURSAR UMA FACULDADE EM ALUNOS DAS ESCOLAS PÚBLICAS DO ENSINO MÉDIO, ALÉM DE FORTALECER O RELACIONAMENTO COM OS PROFESSORES DAS ESCOLAS.”



## MEIO AMBIENTE GRI EN2 e EN3

As Faculdades da Anhanguera procuram, por meio de parcerias e projetos, envolver professores, alunos, funcionários e a comunidade de entorno a fim de contribuir para a minimização dos impactos e a preservação ambiental dentro e fora das suas unidades de ensino.

Assim, a Anhanguera Educacional conduz sua gestão ambiental por meio do Programa Ambiental, lançado em 2010 e auditado pela PricewaterhouseCoopers (PwC). O programa abrange o Sistema de Gestão Integrado (SGI) da Anhanguera, que segue as normas ISO 14001 e OHSAS 18001, que estabelecem padrões e procedimentos às atividades operacionais e acadêmicas da Instituição.

## SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO GRI EN2, EN3 e EN4

O Sistema de Gestão Integrado monitora o desempenho ambiental da Anhanguera e as iniciativas e práticas planejadas ou implantadas para a evolução contínua dos indicadores acompanhados, nos aspectos apresentados a seguir:

### Resíduos

Apesar da maior parte de suas atividades cotidianas não gerar resíduos perigosos, a Instituição mantém uma série de cuidados no descarte do lixo originado por atividades de serviços médicos, além de controlar a destinação de produtos químicos utilizados nos laboratórios e em clínicas veterinárias.

Os resíduos perigosos são dos grupos A e E (materiais perfuro-cortantes e escarificadores) e do grupo B (resíduos com riscos de contaminação química e medicamentos diversos). Em 2012, somados os três grupos, a Organização contabilizou um descarte total de 33.575 kg.

A remoção, o transporte, o tratamento e o descarte são realizados por empresas terceirizadas e, em 2012, a Anhanguera investiu R\$ 240,9 mil nessa gestão.

Investimentos em gestão de resíduos			
Tipo de despesa	(em t de CO2 equivalente)		
	2010	2011	2012
Plano de gerenciamento de resíduos	145.837	133.192	240.950

OBS: a grande variação apresentada nos números de 2011 e 2012 é explicada pelas aquisições de 2011, que em 2012 passaram a ter a sua gestão realizada pela Anhanguera.

### Consumo de combustíveis

A Anhanguera busca reduzir, constantemente, seu consumo de combustíveis fósseis, minimizando, assim, por consequência, sua emissão de poluentes e seu consumo de recursos não renováveis.

Nesse sentido, adota o consumo, na maior parte de sua frota de veículos, do etanol. Além disso, na sede da Instituição, localizada em Valinhos, há um serviço de ônibus fretado oferecido aos funcionários que residem no município e em cidades da região (Campinas e Itatiba), estimulando o uso de transporte coletivo em detrimento do individual e aumentando a eficiência do consumo.

### Biodiversidade

Por localizarem-se, geralmente, em pólos urbanos, as operações da Anhanguera não impactam significativamente a biodiversidade de nenhum ecossistema. Ainda assim, a Instituição busca contribuir com a preservação das espécies ameaçadas de extinção.

Idealizado pela bióloga e professora da Anhanguera Neiva Guedes, o projeto Arara-Azul é um bom exemplo da preocupação da Anhanguera com a preservação ambiental. A iniciativa tem como cerne o combate à ameaça de extinção das araras-azuis, uma ave que é encontrada, principalmente, no Cerrado e no Pantanal, e que se tornou um dos símbolos das riquezas naturais do Brasil.

O projeto, iniciado há 20 anos na Universidade Anhanguera-UNIDERP, realiza uma ação constante de acompanhamento das aves na natureza, com o monitoramento de ninhos naturais e artificiais numa área de mais de 400 mil hectares na região do Pantanal, no Mato Grosso do Sul, além do trabalho, realizado em conjunto com proprietários locais, visando à conservação da espécie.





**Consumo de materiais GRI EN2**

O papel é o material consumido em maior volume durante as atividades da Instituição de Ensino. Para minimizar o impacto do uso e descarte desse material, a Anhanguera tem aumentado a substituição do papel comum pelo papel reciclado. Em 2009, esse tipo de produto correspondia a apenas 20% de todo o papel consumido. Em 2011 passou a 85% do volume total, patamar alcançado também em 2012.

EVOLUÇÃO DO CONSUMO DE PAPEL RECICLADO GRI EN2		
Papel sulfite reciclado (t)	Total (t)	Porcentagem do total consumido
2010	187	75%
2011	220	85%
2012	190	85%

**Energia GRI EN3 e EN4**

A totalidade da energia elétrica adquirida é fornecida diretamente pelo Sistema Interligado Nacional (SIN), que utiliza como principais fontes de energia usinas hidroelétrica e termoeétrica. Em 2012, o consumo de energia da Anhanguera foi de 102.492 GJ. O consumo de energia primária foi de 5.580 GJ, sendo que a principal fonte foi o óleo diesel.

TOTAL DE ENERGIA ELÉTRICA COMPRADA (GJ) EN4	
2010	78.444
2011	81.234
2012	102.492

“ PARA MINIMIZAR O IMPACTO DO USO E DESCARTE DESSE MATERIAL, A ANHANGUERA TEM AUMENTADO A SUBSTITUIÇÃO DO PAPEL COMUM PELO PAPEL RECICLADO. ”



		Página / Resposta	Reportado
<b>Estratégia e Análise</b>			
1.1	Mensagem da presidência do Conselho de Administração e do Diretor Presidente da Anhanguera Educacional sobre a relevância da sustentabilidade	P. 12	Completo
1.2	Impactos, riscos e oportunidades	P. 23 a 29 e 41	Completo
<b>Perfil Organizacional</b>			
2.1	Nome da organização	P. 18	Completo
2.2	Marcas, produtos e/ou serviços	P. 18 a 29	Completo
2.3	Estrutura operacional	P. 18 a 29	Completo
2.4	Localização da sede da organização	P. 18	Completo
2.5	Atuação geográfica	P. 18	Completo
2.6	Natureza jurídica	P. 18	Completo
2.7	Mercados atendidos	P. 18	Completo
2.8	Porte da organização	P. 18 a 29	Completo
2.9	Principais mudanças no período coberto pelo relatório	P. 18 e 52 a 55	Completo
2.10	Prêmios e reconhecimentos	P. 15	Completo
<b>Parâmetros para o Relatório</b>			
<b>Perfil do Relatório</b>			
3.1	Período coberto pelo relatório	P. 6	Completo
3.2	Data do relatório anterior (mais recente, se houver)	2011	Completo
3.3	Periodicidade de divulgação de relatórios	Ciclo anual	Completo
3.4	Dados para contato sobre o conteúdo do relatório	P. 90	Completo
<b>Escopo e Limite do Relatório</b>			
3.5	Processo para definição do conteúdo do relatório	P. 6 a 11	Completo
3.6	Limite do relatório	Todas as unidades e subsidiárias da Anhanguera	Completo
3.7	Escopo do relatório	Todas as unidades e subsidiárias da Anhanguera	Completo
3.8	Base para a elaboração do relatório	P. 6 a 11	Completo
3.9	Técnicas de medição e bases de cálculos	P. 6 a 11	Completo
3.10	Consequências de reformulações de informações	Não houve	Completo
3.11	Mudanças significativas sobre relatórios anteriores	Não houve	Completo

		Página / Resposta	Reportado
<b>Sumário de Conteúdo GRI</b>			
3.12	Sumário GRI	P. 82 a 88	Completo
<b>Verificação</b>			
3.13	Verificação externa	O Relatório de Responsabilidade Social 2012 não passou por um processo de verificação externa. As informações de balanço anual (dados econômico-financeiros do exercício), porém, foram validadas por auditores independentes.	Completo
<b>Governança</b>			
4.1	Estrutura de governança da organização	P. 32 a 41	Completo
4.2	Presidência do grupo de governança	P. 33 e 34	Completo
4.3	Número de conselheiros independentes ou não executivos no mais alto órgão de governança	P. 33 e 34	Completo
4.4	Mecanismos para recomendações a órgãos de governança	P. 37	Completo
4.5	Relação entre remuneração e desempenho econômico e socioambiental	Na Anhanguera Educacional, a remuneração praticada para os cargos de governança não é balizada, necessariamente, pelo desempenho econômico e socioambiental.	Completo
4.6	Processos para evitar conflitos de interesse	P. 39	Completo
4.7	Qualificações de conselheiros	Não há um processo específico de qualificação dos conselheiros.	Completo
4.8	Valores, códigos de conduta e princípios internos	P. 14, 15 e 40	Completo
4.9	Atuação do Conselho de Administração	P. 33	Completo
4.10	Autoavaliação do Conselho de Administração	A Anhanguera Educacional não possui um processo estruturado de autoavaliação dos membros do Conselho de Administração.	Completo

		Página / Resposta	Reportado
<b>Compromissos com Iniciativas Externas</b>			
4.11	Princípio da precaução	O sistema de gestão de riscos da Anhanguera Educacional não está claramente alinhado com o princípio da precaução.	Completo
4.12	Cartas, princípios ou iniciativas que a organização subscreve	Desde 2010, a Anhanguera Educacional é signatária do Pacto Global, da Organização das Nações Unidas (ONU), do Pacto Nacional pela Erradicação do Trabalho Escravo, organizado por Instituto Ethos, Organização Internacional do Trabalho (OIT) e ONG Repórter Brasil, e do Pacto Empresarial pela Integridade e contra a Corrupção, iniciativa de UniEthos, Patri Relações Governamentais & Políticas Públicas, Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (Pnud), Escritório das Nações Unidas contra Drogas e Crime e Comitê Brasileiro do Pacto Global.	Completo
4.13	Participação em associações e/ou organismos nacionais/internacionais de defesa	A Anhanguera Educacional é membro da Associação Brasileira das Mantenedoras de Ensino Superior (Abmes) e do Sindicato das Entidades Mantenedoras de Estabelecimentos de Ensino Superior do Estado de São Paulo (Semesp).	Completo
<b>Engajamento de Stakeholders</b>			
4.14	Relação de stakeholders	P. 7	Completo
4.15	Identificação e seleção de stakeholders com os quais se engajar	P. 7	Completo
4.16	Abordagens para o engajamento dos stakeholders	P. 7	Completo
4.17	Principais temas levantados por meio do engajamento dos stakeholders e quais medidas a organização tem adotado para tratá-los	P. 8 e 9	Completo

<b>DESEMPENHO ECONÔMICO</b>			
EC1	Valor econômico gerado e distribuído	Demonstrações Financeiras	Completo
EC6	Gastos com fornecedores locais	P. 69	Completo
EC8	Investimentos da Companhia em infraestrutura ou serviços voltados ao desenvolvimento público das áreas em que atua	P. 71 a 77	Completo
EC9	Principais impactos econômicos indiretos da atuação da Companhia	P. 71 a 77	Parcial

<b>DESEMPENHO AMBIENTAL</b>			
<b>Materiais</b>			
EN2	Materiais provenientes de reciclagem	P. 78 a 80	Completo
EN3	Consumo de energia direta discriminada por fonte de energia primária	P. 80	Completo
EN4	Consumo de energia indireta discriminada por fonte primária	P. 80	Completo
<b>Emissões, Efluentes e Resíduos</b>			
EN16	Total de emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa, por peso	Em 2012, por estratégia organizacional, não foi realizado o inventário de emissões de CO <sub>2</sub> .	Completo
EN17	Outras emissões indiretas relevantes de gases de efeito estufa, por peso	Em 2012, por estratégia organizacional, não foi realizado o inventário de emissões de CO <sub>2</sub> .	Completo
EN22	Peso total de resíduos, por tipo e métodos de disposição	Grupo (A+E) = 22.314,53 kg Grupo (B) = 11.261,42 kg	Completo
<b>Geral</b>			
EN30	Total de investimentos e gastos em proteção ambiental	Em 2012 não houve nenhum investimento relacionado à proteção ambiental.	Completo

## DESEMPENHO SOCIAL – PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE

<b>Emprego</b>			
LA1	Total de trabalhadores por tipo de emprego, contrato de trabalho e região, discriminados por gênero	P. 65 e 66	Completo
LA2	Número total e taxa de novas contratações de funcionários e de rotatividade de empregos, por faixa etária, gênero e região	P. 65 e 66	Parcial
LA3	Benefícios para funcionários de tempo integral não oferecidos aos trabalhadores temporários ou em regime de meio período, por unidades operacionais significantes	P. 69	Completo
<b>Relações entre os Trabalhadores e a Administração</b>			
LA4	Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva	P. 65	Completo
LA5	Prazo mínimo e procedimentos para notificação com antecedência sobre mudanças operacionais	P. 65	Completo
<b>Segurança e Saúde Ocupacional</b>			
LA6	Percentual dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde	P. 67	Completo
LA7	Taxa de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho, por região e gênero	P. 68	Parcial
LA8	Programas de educação, prevenção e controle de risco para dar assistência a empregados, seus familiares ou membros da comunidade com relação a doenças graves	P. 68	Completo
<b>Treinamento e Educação</b>			
LA12	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, por gênero	P. 65	Parcial
LA13	Composição dos grupos responsáveis pela governança corporativa e perfil de diversidade dos funcionários	P. 66	Parcial

## DESEMPENHO SOCIAL – DIREITOS HUMANOS

<b>Não Discriminação</b>			
HR4	Número total de casos de discriminação e as medidas corretivas tomadas	Em 2012 a Anhanguera não registrou nenhum caso de discriminação por cor, origem étnica, sexo, religião, ideologia, nacionalidade, origem social, ou qualquer outro fator.	Completo
<b>Trabalho Infantil</b>			
HR6	Operações com risco de trabalho infantil	A Anhanguera possui um Código de Conduta que prevê a suspensão sumária de quaisquer contratos caso seja constatada a ocorrência de trabalho escravo ou infantil.	Completo
HR7	Operações com risco de trabalho forçado ou análogo a escravo	P. 69	Completo



## DESEMPENHO SOCIAL – SOCIEDADE

## Comunidade

S01	Percentual de operações que implementaram programas de engajamento da comunidade, de avaliação de impacto e de desenvolvimento	P. 75 a 77	Completo
S05	Posição quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e lobbies	P. 75 a 77	Parcial

## DESEMPENHO SOCIAL – RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO

## Saúde e Segurança do Cliente

PR5	Práticas relacionadas à satisfação do cliente e resultados de pesquisas	P. 46 e 47	Completo
-----	---	------------	----------

## Comunicação e Marketing

PR6	Programas de adesão a leis, normas e códigos voluntários de comunicação e marketing, inclusive publicidade, promoção e patrocínio	Com o objetivo de trazer transparência às comunicações, todos os materiais de comunicação da Anhanguera sempre respeitam as orientações do departamento jurídico, para que tenham alinhamento completo com o Código de Defesa do Consumidor e exigências regulatórias do MEC.	Completo
PR7	Casos de não conformidade relacionados à comunicação de produtos e serviços, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado	A Anhanguera é ré, atualmente, em cerca de seis mil ações de natureza civil, em sua grande maioria promovida por alunos, sendo condenadas em algumas. Há também algumas ações ajuizadas pelo Ministério Público, questionando a cobrança de taxas administrativas, sendo que algumas estão aguardando julgamento e outras a Instituição logrou êxito.	Completo

## Privacidade dos Clientes

PR8	Número de reclamações comprovadas sobre violação de privacidade de clientes	Em 2012 não foi registrado nenhum caso de violação da privacidade de clientes (alunos).	Completo
PR9	Multas por não conformidade relacionadas ao fornecimento e ao uso de produtos e serviços	A Anhanguera foi condenada em algumas ações, em sua maior parte no Juizado Especial Cível, com condenações em torno de R\$ 24.880,00.	Completo



# EXPEDIENTE

## COORDENAÇÃO ANHANGUERA

### Patrícia Abreu

Diretora de Marketing

E-mail: [patricia.abreu@anhanguera.com](mailto:patricia.abreu@anhanguera.com)

### Danilo Henrique de Alcântara

Analista de Projetos

Instituto de Ação Social e Extensão Comunitária (IASSEC)

Te.: (19) 3517 - 4686

E-mail: [danilo.alcantara@anhanguera.com](mailto:danilo.alcantara@anhanguera.com)

## REDAÇÃO, CONSULTORIA GRI E TRADUÇÃO

### RICCA RI

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

## CRIAÇÃO DE LAYOUT E DIAGRAMAÇÃO

### RICCA RI

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

## FOTOS

### Marco Flávio

Núcleo de Produção Multimídia – NPM da Anhanguera e Shutterstock

Contatos para dúvidas, sugestões ou informações adicionais sobre o relatório:

Endereço: Alameda Maria Tereza, 2.000

Dois Córregos – Valinhos – SP

CEP 13278-181

Site: [www.anhanguera.com/rsocial](http://www.anhanguera.com/rsocial)

## GRI 3.4



Anhanguera

[www.anhanguera.com](http://www.anhanguera.com)