

# Desempenho **social**



# Desempenho social

## PÚBLICO INTERNO

GRI 102-8, GRI 102-41

A cultura de servir com simplicidade envolve a todos os nossos colaboradores, garantindo a qualidade no atendimento aos clientes.

Encerramos o ano de 2018 com um quadro de 24.078 colaboradores próprios, um aumento de 4% no quadro de colaboradores em relação ao ano anterior, registrado principalmente pela expansão das lojas da Movida, constituição do Grupo Vamos e início de novos contratos na Companhia.

A maioria dos colaboradores do Grupo JSL trabalha na região Sudeste (69%). Eles dividem-se em 83% de homens e 17% de mulheres, e encontram-se majoritariamente na faixa etária de 30 a 50 anos.

Do total de colaboradores próprios, 96% possuem contrato por prazo permanente e 4% possuem contrato temporário. Além disso, 96% possuem contra-

to em regime de tempo integral e 4% em regime de meio período, e 100% são cobertos por acordos de negociação coletiva.



| Colaboradores próprios por contrato de trabalho e gênero (GRI 102-8) |               |            |               |              |               |            |
|----------------------------------------------------------------------|---------------|------------|---------------|--------------|---------------|------------|
|                                                                      | 2016          |            | 2017          |              | 2018          |            |
|                                                                      | Permanente    | Temporário | Permanente    | Temporário   | Permanente    | Temporário |
| Masculino                                                            | 17.964        | 603        | 18.759        | 603          | 19.462        | 541        |
| Feminino                                                             | 3.041         | 341        | 3.265         | 439          | 3.660         | 415        |
| <b>Total</b>                                                         | <b>21.005</b> | <b>944</b> | <b>22.024</b> | <b>1.042</b> | <b>23.122</b> | <b>956</b> |
|                                                                      | <b>21.949</b> |            | <b>23.066</b> |              | <b>24.078</b> |            |

| Colaboradores próprios por tipo de emprego e gênero (GRI 102-8) |                |              |                |              |                |              |
|-----------------------------------------------------------------|----------------|--------------|----------------|--------------|----------------|--------------|
|                                                                 | 2016           |              | 2017           |              | 2018           |              |
|                                                                 | Tempo integral | Meio período | Tempo integral | Meio período | Tempo integral | Meio período |
| Masculino                                                       | 18.088         | 479          | 18.853         | 509          | 19.492         | 511          |
| Feminino                                                        | 2.994          | 388          | 3.262          | 442          | 3.601          | 474          |
| <b>Total</b>                                                    | <b>21.082</b>  | <b>867</b>   | <b>22.115</b>  | <b>951</b>   | <b>23.093</b>  | <b>985</b>   |
|                                                                 | <b>21.949</b>  |              | <b>23.066</b>  |              | <b>24.078</b>  |              |

| Colaboradores próprios por contrato de trabalho e região* (GRI 102-8) |               |               |            |               |            |
|-----------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|------------|---------------|------------|
|                                                                       | 2016          | 2017          |            | 2018          |            |
|                                                                       | -             | Permanente    | Temporário | Permanente    | Temporário |
| Centro-Oeste                                                          | 1.726         | 2.444         | 130        | 2.284         | 129        |
| Nordeste                                                              | 1.876         | 1.911         | 76         | 2.083         | 66         |
| Norte                                                                 | 1.879         | 1.660         | 78         | 1.653         | 71         |
| Sudeste                                                               | 14.635        | 14.306        | 706        | 15.364        | 615        |
| Sul                                                                   | 1.833         | 1.703         | 52         | 1.738         | 75         |
| <b>Total</b>                                                          | <b>21.949</b> | <b>23.066</b> |            | <b>24.078</b> |            |

\* Em seus relatórios anteriores, a JSL reportou o total de empregados por região e gênero. Este ano, com o objetivo de alinhar-se às exigências do indicador GRI 102-8, a Companhia reportou o total de colaboradores por contrato de trabalho e região, o que será mantido nos próximos anos, em conformidade com a norma GRI Standards.

| Percentual de integrantes por categoria funcional, gênero, faixa etária, negros e pessoas com deficiência (GRI 405-1) |                |           |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------|-------------|
|                                                                                                                       | Administrativo | Comercial | Operacional |
| <b>Gênero</b>                                                                                                         |                |           |             |
| Masculino                                                                                                             | 48,40%         | 72,10%    | 87,90%      |
| Feminino                                                                                                              | 51,60%         | 27,90%    | 12,10%      |
| <b>Faixa etária</b>                                                                                                   |                |           |             |
| >50                                                                                                                   | 4,40%          | 9,80%     | 11,40%      |
| 30 a 50                                                                                                               | 46,30%         | 66,40%    | 61,40%      |
| <30                                                                                                                   | 49,30%         | 23,70%    | 27,10%      |
| <b>Negros</b>                                                                                                         |                |           |             |
|                                                                                                                       | 38,80%         | 38,20%    | 58,50%      |
| <b>Pessoas com deficiência</b>                                                                                        |                |           |             |
|                                                                                                                       | 0,80%          | 0,70%     | 2,10%       |

| Percentual de integrantes dos órgãos de governança, por gênero e faixa etária (GRI 405-1) |                           |                 |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------|-----------|
|                                                                                           | Conselho de Administração | Conselho Fiscal | Diretoria |
| <b>Gênero</b>                                                                             |                           |                 |           |
| Masculino                                                                                 | 100,00%                   | 100,00%         | 92,90%    |
| Feminino                                                                                  | 0,00%                     | 0,00%           | 7,10%     |
| <b>Faixa etária</b>                                                                       |                           |                 |           |
| >50                                                                                       | 81,80%                    | 75,00%          | 23,80%    |
| 30 a 50                                                                                   | 18,20%                    | 25,00%          | 76,20%    |
| <30                                                                                       | 0,00%                     | 0,00%           | 0,00%     |

Em 2018 foram contratados 9.410 colaboradores e desligados 8.250, o que representa uma taxa de 80% para novas contratações e de 68% de rotatividade.

Para lidar com o desafio da alta rotatividade e absenteísmo no setor de logística, contamos com a equipe de Gestão de Gente, que adota ferramentas de retenção dos talentos. Suas ações estão voltadas

para avaliação de adaptação à cultura da Companhia, avaliação de experiência nos prazos de 45 e 80 dias e entrevista de desligamento e pós-desligamento, com o objetivo de identificar o que motivou o desligamento voluntário do colaborador e, assim, aprimorar o processo de gestão. Outra ação desta equipe são as gratificações pelo tempo de permanência na empresa e pela participação em projetos estratégicos.

Alguns outros benefícios são oferecidos para nossos colaboradores, em todas as unidades do Grupo: Seguro de Vida, Assistência Médica, Vale-Transporte, Vale-Alimentação e/ou Refeição (ou refeitório), Cestas básicas (com base no acordo coletivo), Participação nos Lucros (PLR), Invalidez e Cobertura de Invalidez, Licença parental, Plano de Pensões e Plano de Participação Acionária. Além disso, os colaboradores também contam com o benefício de programas de apoio psicossocial e psicológico. (GRI 401-2)

| Novas contratações de colaboradores e rotatividade por faixa etária, gênero e região (GRI 401-1) |                                                 |                                |                                          |                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------------|--------------------------|
|                                                                                                  | Número total de novos colaboradores contratados | Taxa de novas contratações (%) | Número total de colaboradores desligados | Taxa de rotatividade (%) |
| <b>Gênero</b>                                                                                    |                                                 |                                |                                          |                          |
| Masculino                                                                                        | 7.695                                           | 3,21%                          | 6.879                                    | 2,87%                    |
| Feminino                                                                                         | 1.715                                           | 3,51%                          | 1.371                                    | 2,80%                    |
| Total                                                                                            | 9.410                                           | 6,71%                          | 8.250                                    | 5,67%                    |
| <b>Faixa etária</b>                                                                              |                                                 |                                |                                          |                          |
| 25 anos ou menos                                                                                 | 2.559                                           | 5,33%                          | 1.705                                    | 3,55%                    |
| Entre 26 e 34 anos                                                                               | 2.899                                           | 3,28%                          | 2.716                                    | 3,07%                    |
| Entre 35 e 44 anos                                                                               | 2.526                                           | 2,79%                          | 2.478                                    | 2,74%                    |
| Entre 45 e 54 anos                                                                               | 1.077                                           | 2,37%                          | 969                                      | 2,14%                    |
| 55 anos ou mais                                                                                  | 349                                             | 2,07%                          | 382                                      | 2,27%                    |
| Total                                                                                            | 9.410                                           | 15,86%                         | 8.250                                    | 13,78%                   |
| <b>Região</b>                                                                                    |                                                 |                                |                                          |                          |
| Centro-Oeste                                                                                     | 1.453                                           | 5,02%                          | 1.813                                    | 6,26%                    |
| Nordeste                                                                                         | 798                                             | 3,09%                          | 498                                      | 1,93%                    |
| Norte                                                                                            | 434                                             | 2,10%                          | 403                                      | 1,95%                    |
| Sudeste                                                                                          | 5.871                                           | 3,06%                          | 4.746                                    | 2,48%                    |
| Sul                                                                                              | 854                                             | 3,93%                          | 790                                      | 3,63%                    |
| <b>Total</b>                                                                                     | <b>9.410</b>                                    | <b>17,20%</b>                  | <b>8.250</b>                             | <b>16,25%</b>            |

### Desenvolvimento e capacitação GRI 404-1

O aperfeiçoamento contínuo das ações e o desenvolvimento da criatividade são itens importantes para o próprio crescimento da empresa, por isso, investimos em capacitação profissional de todos os

colaboradores. Acreditamos ser possível melhorar o desempenho de cada um nas funções executadas dentro da Companhia.

Os diversos treinamentos oferecidos abordam questões tanto para o desenvolvimento profissional como para saúde e segurança de nossos colabo-

radadores. Os principais temas abordados nas capacitações em 2018 foram: Atendimento ao Cliente, Condução Econômica de Veículos, Diálogo Diário de Segurança (DDS), Direção Defensiva, Integração Institucional, Liderança, Motivacional, Qualificação de Motoristas, Reciclagem de procedimentos e processos no retorno de férias, Relacionamento

Interpessoal, Segurança do Trabalho e Treinamento Operacional.

Com isso, totalizamos cerca de 354.098 horas de treinamento em 2018, o que representa uma média de 14,7 horas de capacitação por colaborador.

atenção à segurança, por meio de projetos de capacitação e reciclagem, campanhas educacionais, treinamento, aconselhamento e prevenção.

Dentre os assuntos abordados nestes programas destacam-se a direção defensiva, segurança em procedimentos operacionais, combate ao uso de drogas, alcoolismo e uso indevido de estimulantes, atendimento a clientes portadores de necessidades especiais e doenças sexualmente transmissíveis.

Além disso, atuamos desde 2015 com o Sistema de Gestão de Acidentes, disponibilizando ferramentas para identificar a causa raiz e plano de ação.

Contamos ainda com uma equipe corporativa responsável por acompanhar as investigações das causas dos acidentes, bem como analisar e orientar as operações relacionadas às ações preventivas.

Para apoiar a qualidade do sistema de segurança de nossos colaboradores, criamos os comitês de Saúde e Segurança – SESMT (Serviço Especializado em Saúde) e Segurança e Medicina do Trabalho, além da CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes), na qual 100% de nossos colaboradores são representados. Para as operações que não são obrigadas a constituir CIPA, indicamos um representante treinado nos mesmos moldes do treinamento da CIPA.

| Número médio de horas de treinamento, por categoria funcional (GRI 404-1)                                                  |                                                             |                                                                      |                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| Categoria funcional                                                                                                        | Nº total de colaboradores próprios, por categoria funcional | Nº total de horas de treinamento oferecidas, por categoria funcional | Média de horas de treinamento, por categoria funcional |
| Presidência                                                                                                                | 1                                                           | 38,00                                                                | 38,00                                                  |
| Diretoria (Diretores Estatutários e Não-Estatutários e Superintendentes)                                                   | 58                                                          | 425,00                                                               | 7,33                                                   |
| Gerência (Gerentes e Assessores. Considerar todos os Gerentes, inclusive os Executivos e os ligados às áreas operacionais) | 568                                                         | 2.622,00                                                             | 4,62                                                   |
| Administrativo (Especialistas, Coordenadores, Supervisores, Analistas, Assistentes e Auxiliares)                           | 8.391                                                       | 42.174,00                                                            | 5,03                                                   |
| Operacional (Operação e Manutenção)                                                                                        | 14.379                                                      | 301.630,00                                                           | 20,98                                                  |
| Estagiários                                                                                                                | 37                                                          | 54,00                                                                | 1,46                                                   |
| Aprendizes                                                                                                                 | 644                                                         | 7.155,00                                                             | 11,11                                                  |
| <b>Total</b>                                                                                                               | <b>24.078</b>                                               | <b>354.098,00</b>                                                    | <b>14,71</b>                                           |

| Saúde e segurança de colaboradores próprios, por gênero - JSL (GRI 403-2) |       |       |        |
|---------------------------------------------------------------------------|-------|-------|--------|
|                                                                           | 2018  |       |        |
|                                                                           | Total | Homem | Mulher |
| Taxa de lesões                                                            | 1,46  | 1,44  | 0,02   |
| Taxa de doenças ocupacionais                                              | 0,00  | 0,00  | 0,00   |
| Taxa de dias perdidos                                                     | 63,56 | 58,40 | 5,16   |
| Taxa de absenteísmo                                                       | 3,49  | 2,84  | 0,65   |
| Número de óbitos                                                          | 0     | 0     | 0      |

| Número médio de horas de treinamento, por gênero (GRI 404-1) |                                                |                                                         |                                           |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| Gênero                                                       | Nº total de colaboradores próprios, por gênero | Nº total de horas de treinamento oferecidas, por gênero | Média de horas de treinamento, por gênero |
| Masculino                                                    | 20.003                                         | 329.099,00                                              | 16,45                                     |
| Feminino                                                     | 4.075                                          | 24.999,00                                               | 6,13                                      |
| <b>Total</b>                                                 | <b>24.078</b>                                  | <b>354.098,00</b>                                       | <b>14,71</b>                              |

### Saúde e segurança

GRI 403-1, GRI 403-2, GRI 403-3

Priorizamos a segurança de nossos colaboradores em todas as ações e atividades da Companhia, e buscamos sempre aperfeiçoar e monitorar todos os

processos, já que atuamos em diversos setores da economia e a maioria dos colaboradores trabalham em clientes externos ou nas estradas. Mesmo que nossas atividades não apresentem alto risco, temos o compromisso constante de fortalecer o engajamento de nosso público interno em um ambiente de



**Saúde e segurança de colaboradores próprios, por região - JSL (GRI 403-2)**

|                              | 2018  |         |      |       |          |              |
|------------------------------|-------|---------|------|-------|----------|--------------|
|                              | Total | Sudeste | Sul  | Norte | Nordeste | Centro-Oeste |
| Taxa de lesões               | 1,46  | 1,29    | 0,02 | 0,05  | 0,05     | 0,05         |
| Taxa de doenças ocupacionais | 0,00  | 0,00    | 0,00 | 0,00  | 0,00     | 0,00         |
| Taxa de dias perdidos        | 63,56 | 56,26   | 1,07 | 2,08  | 2,08     | 2,08         |
| Taxa de absenteísmo          | 3,49  | 2,13    | 0,24 | 0,33  | 0,12     | 0,68         |
| Número de óbitos             | 0     | 0       | 0    | 0     | 0        | 0            |

**Saúde e segurança de colaboradores próprios, por gênero - Movida (GRI 403-2)**

|                              | 2018  |       |        |
|------------------------------|-------|-------|--------|
|                              | Total | Homem | Mulher |
| Taxa de lesões               | 0,00  | 0,00  | 0,00   |
| Taxa de doenças ocupacionais | 0,00  | 0,00  | 0,00   |
| Taxa de dias perdidos        | 0,00  | 0,00  | 0,00   |
| Taxa de absenteísmo          | 2,00  | 1,27  | 0,73   |
| Número de óbitos             | 0     | 0     | 0      |

**Saúde e segurança de colaboradores próprios, por região - Movida (GRI 403-2)**

|                              | 2018  |         |      |       |          |              |
|------------------------------|-------|---------|------|-------|----------|--------------|
|                              | Total | Sudeste | Sul  | Norte | Nordeste | Centro-Oeste |
| Taxa de lesões               | 0,00  | 0,00    | 0,00 | 0,00  | 0,00     | 0,00         |
| Taxa de doenças ocupacionais | 0,00  | 0,00    | 0,00 | 0,00  | 0,00     | 0,00         |
| Taxa de dias perdidos        | 0,00  | 0,00    | 0,00 | 0,00  | 0,00     | 0,00         |
| Taxa de absenteísmo          | 2,00  | 1,17    | 0,27 | 0,10  | 0,30     | 0,15         |
| Número de óbitos             | 0     | 0       | 0    | 0     | 0        | 0            |

Ao longo de 2018 também realizamos campanhas com foco na saúde e segurança, com destaque para:

- **Sonolência, um Perigo!:** orientação aos colaboradores e prestadores de serviço da JSL sobre os riscos da condução de veículos quando estão cansados e/ou quando não dormiram o suficiente, a fim de evitar acidentes.
- **Chuva, Perigo na Pista!:** campanha que alerta os colaboradores e prestadores de serviços sobre os cuidados para uma direção mais segura durante a chuva.
- **Velocidade:** orientação aos colaboradores e prestadores de serviços da JSL, enfatizando e monitorando o respeito aos limites de velocidade e os riscos envolvidos. As campanhas são realizadas em todas as unidades de negócios, o que contribuiu para a redução de 32,04% no número de acidentes pessoais sem afastamento em 2017.

• **Carnaval:** campanha realizada para orientar os colaboradores da JSL e prestadores de serviços sobre os riscos no trânsito em dias de carnaval, com recomendação de algumas ações e atitudes necessárias para o período festivo.

• **Segurança Não Tira Férias:** campanha para orientação de todos os colaboradores da JSL e prestadores de serviços sobre os cuidados na condução de veículos durante as férias, indicando a importância na atenção com pedestres, período de chuvas e demais particularidades do trânsito neste período.

• **Campanha Digo Sim à Segurança:** realização de palestras que abordam temas de segurança na execução dos trabalhos, procedimentos e padrões operacionais com todos os colaboradores, além da conscientização sobre Comportamento, Saúde, Higiene e Economia Doméstica. A campanha foi realizada nas unidades florestais com utilização de outdoors em área de maior circulação de pessoas.



## Sociedade

GRI 413-1

Com a intenção de garantir o investimento social privado junto às comunidades onde atuamos, foi criado o Instituto Julio Simões, que realiza projetos próprios e em conjunto com outras instituições. O que nos move é a vontade de contribuir para a melhoria de vida nas comunidades, sobretudo as que estão mais próximas e integradas às operações da JSL.

Trabalhando em rede, o Instituto apoia outras organizações que já possuem longo histórico na área social. Assim, por meio da parceria com o Instituto Julio Simões, elas podem aumentar o seu potencial de multiplicação, alcançando patamares mais elevados. O número de pessoas beneficiadas, calculado a partir do número de projetos implementados em 2018 pelo Instituto Julio Simões, foi de 32.691 em 2018, 31.752 em 2017.

Nesse ano, foram direcionados aproximadamente R\$ 3,5 milhões para projetos com base nas leis de incentivo fiscal, sendo que em 2017 havia sido disponibilizado o valor de R\$ 2 milhões, e em 2016 de R\$ 1,9 milhão.

Ao todo, 43 filiais/lojas do grupo JSL participaram das ações sociais, campanhas e projetos realizados pelo Instituto Julio Simões em 2018, representando 8,33%<sup>3</sup> das operações da Companhia.

Além dos programas já em andamento, o Instituto também apoia projetos independentes, por meio de doações fixas para instituições sociais e ONGs, que em 2018 beneficiaram 3 mil pessoas.

Também realizamos doação de transportes para projetos da comunidade local ou de alguma instituição. Em 2018, a ação beneficiou 2.500 pessoas.

A fim de contribuir para a garantia dos direitos das crianças e adolescentes, mais de 12 mil pessoas, entre colaboradores, terceiros, clientes e população participaram de treinamentos e palestras em parceria com o Programa Na Mão Certa (Childhood do Brasil), Instituto Liberta e Selo Fundação Abrinq, sobre o combate ao abuso e exploração sexual de crianças e adolescentes e seus direitos no Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA. Esse público se tornou um “Agente de Proteção da Infância”.

### • Julio Cidadão

Implantado em 2007, o projeto Julio Cidadão estimula o voluntariado e promove a suavização hospitalar por meio de “doutores palhaços”. Em parceria com a ONG Canto Cidadão, o projeto treina e acompanha os voluntários que atuam em hospitais e ILPIs (Instituições de Longa Permanência para Idosos) de Mogi das Cruzes e região. Em 2018, foram formados mais 37 colaboradores e atendidas 1.500 pessoas, entre pacientes, acompanhantes e profissionais.

### • Gincana Cultural

A Gincana Cultural, cujo lema é “Todos juntos com um só objetivo”, anteriormente chamada Gincana Social, incentiva a cultura de voluntariado dentro da JSL, possibilitando a todos os colaboradores e familiares a oportunidade de contribuir para a integração entre colaboradores, empresa e comunidade, por meio de atividades de arrecadação, doação e ações em ONGs ou espaços públicos. Em 2018, foram inscritas 10 turmas, houve 1.350 voluntários participantes e 9 instituições sociais e 3 Espaços Públicos (limpeza de praças, fachadas de escola, conscientização de pedestres) foram beneficiados.

### • Natal de Emoções

Realizada desde 2016, a campanha une em um só projeto os colaboradores interessados nas ações sociais do Instituto Julio Simões, além de incentivar o voluntariado e a solidariedade em todas as unidades da JSL. A cada ano, a campanha beneficia um público que inclui crianças, idosos e pessoas portadoras de necessidades especiais.

Em 2018, foram beneficiadas mais de 538 pessoas que receberam presentes, como brinquedos, roupas, jogos, bolsas e kit de higiene pessoal para instituições voltadas ao público especial e pessoas com deficiência física, como Estância Manuel Maria, APAE e a AACD. Ao todo, 70 voluntários participaram destas ações.

### • Carreta Treinamento

Uma sala de cinema itinerante! Este é o projeto Carreta Treinamento, que circula por todo o Brasil oferecendo treinamento, teatro, cultura, música e entretenimento, com foco nos seguintes temas: direção defensiva, uso de drogas, abuso e exploração sexual infantil e direito da criança e do adolescente. Ao todo,

em 2018, houve participação de 1.990 pessoas em palestras, treinamentos e apresentações.

### • Você quer? Você pode!

Desde agosto de 2012 o Centro de Memória e Cultura Julio Simões atende, por meio deste projeto, estudantes da rede pública de ensino de Mogi das Cruzes. Com as visitas ao CMC Julio Simões, eles têm a oportunidade de conhecer os episódios mais representativos da história do empresário e fundador da JSL e do Instituto, Sr. Julio Simões, e são estimulados a aprimorarem habilidades e competências para ampliar suas possibilidades de conquistas. Em 2018, houve 3.639 estudantes visitando o espaço.

### • Centro de Memória e Cultura Julio Simões

Além do projeto “Você quer? Você pode!”, o Centro de Memória e Cultura Julio Simões – criado para contar a história de determinação, trabalho, simplicidade e honestidade do fundador Julio Simões –, também recebe visitas de novos colaboradores e clientes, e disponibiliza o auditório para treinamentos, palestras e eventos sociais. Em 2018, foram atendidas 4 mil pessoas.



3. Foram considerados para o cálculo do percentual: 210 filiais JSL + 186 lojas Movida + 120 lojas próprias.

## Fornecedores

GRI 102-9, GRI 204-1, GRI 308-1, GRI 408-1, GRI 409-1, GRI 414-1

Na relação com os fornecedores temos o compromisso de garantir o respeito a temas essenciais como meio ambiente, saúde e segurança no trabalho e o engajamento em direitos humanos. Com isso, buscamos gerar valor compartilhado e seguimos atentos às práticas responsáveis na cadeia de valor que fazem parte de nossas atividades em prestação de serviços.

As alianças firmadas com fornecedores em nossa cadeia produtiva englobam diversos segmentos, principalmente no setor de ativos pesados, ativos leves, combustível, pneus e peças para manutenção. Em 2018, havia 6.743 fornecedores na cadeia de suprimentos e investimos R\$3,6 bilhões em pagamentos feitos a fornecedores. Durante o ano, 55% do orçamento de compras e contratos foram provenientes de fornecedores locais, ou seja, fornecedores localizados no mesmo estado da filial que realiza a compra (em 2016, o percentual foi 65%).

Considerando que em processos logísticos muitos fornecedores podem estar expostos a riscos, como contaminações ambientais, trabalho forçado ou análogo ao escravo ou trabalho infantil, uso intensivo de mão de obra, entre outros, a JSL se preocupa constantemente em selecionar muito bem seus fornecedores. Em 2018, não foram identificadas operações ou fornecedores com risco dessas ocorrências.

Em nossos contratos incluímos cláusulas específicas que abordam esses temas. Além disso, nossos fornecedores críticos devem assumir um Termo de Compromisso Socioambiental, confirmando estarem cientes das diretrizes da JSL e atestando a concordância com diversos itens que asseguram as melhores práticas ambientais, direitos humanos, governança corporativa, legislação trabalhista e previdenciária.

Em 2017, trabalhamos intensamente na implanta-

ção do sistema SAP, com a realização de testes e ajustes na ferramenta, além de treinamentos corporativos ao longo do ano. Dessa forma, redefini- mos nossos critérios da base de homologação e também implementamos a gestão de fornecimento para os fornecedores, convidando a todos a consultar o Código de Conduta no site da JSL. Como parte do processo de gestão, identificamos os fornecedores mais críticos para aplicar o questionário de conformidade, avaliando suas práticas.

Em 2018, iniciamos um processo de avaliação de fornecedores, de acordo com critérios sociais, fiscais e ambientais dos fornecedores críticos com os quais firmamos acordos contratuais. Durante o ano, 99,3% dos nossos fornecedores foram selecionados com base em critérios sociais, como práticas trabalhistas, direitos humanos e outros, e 100% foram selecionados com base em critérios ambientais.

Atualmente, a JSL avalia seus fornecedores com atividades classificadas como alto risco para o meio ambiente, e estabelece para eles critérios e documentações comprobatórias. Esse método foi utilizado para os fornecedores com os quais a organização firmou acordos contratuais no ano vigente.

Devido ao processo de implementação de ferramentas de avaliação dos fornecedores, não foi possível implementar em 2018 o Programa de Reconhecimento de Fornecedores. As ferramentas estão em fase de implantação e a previsão é termos dados suficientes para o *ranking* e o reconhecimento dos fornecedores no final de 2019.

Em 2019 implementaremos uma plataforma digital que irá aumentar a abrangência da avaliação, cujo escopo é avaliar todos os fornecedores selecionados como críticos de acordo com critérios trabalhistas, ambientais, direitos humanos, trabalho escravo e trabalho infantil. Além do sistema, já possuímos um trabalho de conscientização entre os colaboradores e somos signatários no Programa Na Mão Certa, com foco na proteção da infância contra o abuso e exploração sexual.

## Clientes

“Entender para Atender” guia constantemente nossas operações e ações, garantindo a construção de relacionamentos saudáveis e duradouros com nossos clientes, pois estar a serviço deles é o que nos move diariamente na realização de nossos projetos, com foco na excelência de atendimento e otimização de processos. Com soluções customizadas, conseguimos cultivar relações de longo prazo, agregando valor à cadeia produtiva da empresa.

A partir de uma gestão operacional direcionada para promover agilidade na tomada de decisões, por meio de estrutura administrativa sólida que apoia toda a nossa base de operações, a JSL prioriza a qualidade dos serviços prestados e a melhoria constante dos processos. Dessa forma, reafirmamos nosso compromisso em ser eficaz na resolução de demandas, compreendendo mais claramente as singularidades de nossos clientes.

De forma integrada e flexível, oferecemos nossos serviços com transparência, confiança mútua, agilidade e atendimento particularizado. A partir destes princípios e diretrizes, criamos vínculos cada vez mais profundos com nossos clientes, com foco na superação de suas expectativas.

