



# Relatório anual 2019





# Capital social

## Somos, por natureza, um grupo cuja capacidade de gerar resultados se baseia em relacionamentos

Hoje, atendemos milhares de clientes de distintos perfis – incluindo entes públicos, empresas de diversos setores da economia e pessoas físicas e jurídicas dos serviços *rent-a-car* e de vendas de veículos – e contamos com inúmeros parceiros na cadeia de fornecimento, que nos provêm serviços e insumos essenciais à rotina de operação.

Outra frente de crescente importância são as comunidades, reflexo de nosso amadurecimento como grupo e nossa presença em todo o País e na região do Mercosul. As prioridades nas relações com esses públicos, definidas em escala corporativa pela JSL, se baseiam em políticas de qualidade, transparência e

conformidade e são traduzidas em programas próprios das empresas, para garantir relações justas, éticas e de ganho mútuo com nossos *stakeholders*.

### CLIENTES E NÍVEL DE SERVIÇO

A filosofia de negócios "Entender para Atender" direciona todas nossas ações com clientes. Estamos atentos às demandas de quem faz negócios conosco nas lojas e filiais dos diferentes negócios e trabalhamos, de forma contínua, nas frentes de qualidade, gestão do relacionamento e inovação.

Hoje, a gestão direta do relacionamento está sob responsabilidade das empresas, que mantêm comitês, grupos de trabalho e canais de rela-

cionamento próprios de acordo com os perfis de público. Todas as relações se baseiam em premissas de integridade; assim, processos de licitação dos quais participamos, por meio da CS Brasil, por exemplo, ocorrem em um ambiente controlado, com políticas de integridade que guiam o relacionamento com agentes públicos. Também são realizados treinamentos com foco nas áreas que atuam diretamente nesse contato (*leia mais na p.38*). Também na CS Brasil, desenvolvemos um Portal da Transparência, que corresponde a uma plataforma de solução modular e escalável, com mapeamento de todos os processos de contratação da empresa, processos, evidenciação e registro de informações e decisões, em sintonia com as melhores práticas de prestação de contas no relacionamento com clientes do setor público.

Os negócios de logística da JSL também priorizam relações éticas e de longo prazo. Atendemos integralmente cláusulas de conformidade, saúde, segurança e meio ambiente das empresas que

atendemos e, cada vez mais, temos trabalhado para alongar os prazos de nossos contratos, o que confere segurança jurídica à relação e nos permite investir em modernização, tecnologia e customização nos serviços, com fóruns dedicados à escuta e ao atendimento dos clientes. Entendemos que uma estratégia orientada a soluções mais flexíveis, leves e personalizadas é crucial para a perenidade de nosso negócio.

Um amplo ciclo de expansão e inovação também mobilizou os times da Movida, que estruturou uma diretoria própria para os temas de qualidade e relação com o cliente e, cada vez mais, fortalece o processo de escuta ativa das demandas de quem é atendido. Novos serviços, como o Premium e o atendimento voltado a motoristas de aplicativos com lojas-modelo, se alinham às demandas da sociedade e à diversificação do portfólio de produtos e serviços. O mesmo ocorre na Vamos, que mantém time dedicado à qualificação e melhoria contínua dos serviços prestados de locação e comercialização.

## PARCERIA E IMPACTO NA SOCIEDADE

GRI 102-43, 102-44, 103-2, 103-3 | 412

A fim de concentrar as ações de investimento social privado nas comunidades, o Instituto Julio Simões foi estruturado em 2006 e desde então implanta projetos por conta própria ou em parceria com outras instituições. Entendemos que a natureza de nosso negócio permite a melhoria de padrões de vida nas comunidades próximas e conectadas direta ou indiretamente à nossa rede de filiais, lojas e unidades.

2019 foi um ano transformador para o Grupo, uma vez que implantamos uma área e uma governança robustas para a sustentabilidade (leia mais na p.47). A gestão do Instituto, agora sob responsabilidade desta área, é feita buscando melhorar processos, definir e revisar políticas, aprimorar programas, criar e monitorar indicadores e implantar novos projetos na área social.

Iniciamos um amplo trabalho de elaboração da estratégia de doações e patrocínios incentivados. Além disso, definimos um planejamento para os próximos anos, buscando alinhar o aporte de recursos à nossa estraté-

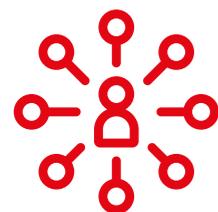
gia de sustentabilidade, e estreitamos laços com atores sociais e iniciativas locais.

De modo geral, a experiência do Grupo demonstra sua forte presença nas comunidades de entorno, o que nos fornece amplo potencial de impacto. De olho nessa oportunidade, trabalhamos no engajamento de nossos vizinhos por meio do programa Ligado em Você e do Programa de Valorização da Família – que prioriza a contratação de familiares para as empresas do grupo (leia mais em *Capital Humano*).

O olhar atento à comunidade direta ou indiretamente impactada por nossas atividades também abrange temas como a diversidade e a segurança. Nesses quesitos, destacaram-se o lançamento do benefício que estende as licenças maternidade e paternidade e o monitoramento contínuo de indicadores de taxas de frequência e gravidade nos comitês de sustentabilidade.

Além da atualização da Política de Doações e Patrocínios, com envolvimento das áreas de Sustentabilidade, Conformidade e Controladoria, em 2020 seguiremos com novas ações, como a implantação das políticas de Volunta-

riado e de Investimento Social Privado. Além disso, estamos prevendo um diagnóstico de impacto social nas principais comunidades onde estamos inseridos, abordando diretamente a avaliação do Grupo JSL em questões de direitos humanos. GRI 412-1



**30 mil**

pessoas impactadas e 13 projetos implantados na atuação do Instituto Julio Simões no ano





### Desempenho do ano

O Instituto trabalha em modelo de rede com organizações experientes em intervenções sociais, o que confere potencial de multiplicação e perenidade às ações desenvolvidas. Os critérios de seleção dos projetos levam em conta as comunidades de entorno e suas necessidades, enfatizando aspectos como a proximidade, o foco em educação, empreendedorismo, esporte e cultura e o público de crianças e jovens.

Priorizamos esse público porque entendemos que, ao investir neles, estamos contribuindo na construção de uma sociedade mais justa. Ao investirmos em programas de formação de jovens nas comunidades próximas à nossa operação, por exemplo, estamos impactando positivamente a renda média familiar e toda a economia local, além de capacitar

talentos para posições específicas dentro de nosso negócio.

Em 2019, foram 13 projetos implantados. Estimamos um volume de 30 mil pessoas impactadas por eles, contra 32.691 em 2018. Os recursos mobilizados pelo Instituto somaram R\$ 3.208.588,56 para projetos com base nas leis de incentivo fiscal – versus R\$ 3,5 milhões em 2018 e R\$ 2 milhões em 2017. Além disso, 29 filiais e lojas do grupo JSL estiveram envolvidas em campanhas, projetos e ações sociais do Instituto durante do ano. Isso representa em torno de 7,8% de nossas operações no Brasil.

O Instituto apoia, ainda, projetos independentes fazendo doações fixas para organizações não governamentais (ONGs) e instituições sociais. Em 2019, atuamos em ações suficientes para beneficiar 67.284 pessoas.

Em conexão com o *core* de nosso negócio, fazemos doações de transportes para projetos de comunidades locais e instituições, com 3.336 beneficiados estimados em 2019.

Na condição de líderes do setor logístico, somos participantes ativos do Programa Na Mão Certa (Childhood Brasil) e mantemos parcerias com o Instituto Liberta e a Fundação Abrinq, realizando palestras sobre o combate ao abuso e à exploração sexual de crianças e adolescentes nas estradas brasileiras. Em 2019, mobilizamos 4.994 pessoas, incluindo terceiros, clientes, colaboradores e comunidade, em ações dessa natureza. **GRI 102-12**

Durante o ano, também aprofundamos o entendimento de que a promoção do impacto social depende da colaboração de todos. Para isso, lançamos a campanha Caminho do Bem, oferecendo ao colaborador a oportunidade de destinar até 6% do imposto de renda devido para projetos já apoiados pelo Instituto Julio Simões. Por meio dessa campanha, estima-se que 10.656 pessoas sejam impactadas em 2020.

**Em parceria com organizações experientes, o Instituto alocou R\$ 3,2 milhões a projetos com base em leis de incentivo**

## OUTROS PROJETOS



### NOME

**Julio Cidadão**

**Gincana Cultural**

**Natal de Emoções**

**Carreta Treinamento**

**Você quer? Você pode!**

**Centro de Memória  
e Cultura Julio Simões**

**Black Jaguar Foundation**



### O QUE É

Desde 2007, estimula ações voluntárias e promove suavização hospitalar por "doutores palhaços", em parceria com a ONG Canto Cidadão, em Mogi das Cruzes e região

Permite a colaboradores e familiares executar atividades de arrecadação, doação e ações diretas em ONGs e espaços públicos

Desde 2016, reúne colaboradores para ações do Instituto de caráter voluntário e solidário

Leva uma sala de cinema itinerante a diversas cidades do Brasil com cinema, teatro, cultura, música, lazer e treinamentos

Atende no Centro de Memória e Cultura Julio Simões estudantes da rede pública de ensino de Mogi das Cruzes, por meio de visitas

Acolhe visitas de novos colaboradores e clientes e abre seu auditório para palestras e eventos

A Movida se tornou em 2019 a primeira parceira com potencial de escalar um ambicioso projeto de plantio de árvores nativas e criação do Corredor de Biodiversidade do Araguaia. A parceria está conectada ao programa de compensação de emissões Carbon Free.



### PÚBLICO ATENDIDO EM 2019

**38 colaboradores** formados  
(221 ao total, desde o início do programa)  
**5,9 mil pessoas** atendidas

**18 instituições** sociais  
**22 palestras**  
**517 voluntários** envolvidos  
**2 passeios** de bicicleta  
**3.621 alimentos** doados  
**147 árvores** plantadas  
**1.183 brinquedos** doados

**+ de 300 pessoas** beneficiadas  
com brinquedos e presentes  
**+ de 240 voluntários** atuantes

**8.236 pessoas** impactadas  
**9 municípios** atendidos

**1.576 estudantes** e professores  
visitaram o CMC

**+ de 3,4 mil** pessoas atendidas

**R\$ 200 mil** investidos no projeto



## **FORNECEDORES** GRI 102-9

O respeito aos direitos humanos, ao meio ambiente e aos padrões trabalhistas e de saúde e segurança da JSL são requisitos que pautam as relações com nossos parceiros de negócios. As alianças que firmamos na cadeia de fornecedores englobam contratos para o abastecimento da operação com materiais, serviços e equipamentos que garantem a excelência e os resultados em nossos negócios.

Fechamos 2019 com 18.357 fornecedores em nossa base de suprimentos. Seguimos aplicando volume expressivo de recursos nesses contratos: R\$ 6,77 bilhões no ano, contra R\$ 5,58 bilhões em 2018. Desse total, 74% se relacionam a fornecedores locais, ou seja, dos estados em que ficam nossas filiais que realizam a compra.

O gerenciamento de nossos parceiros sofreu evolução significativa ao longo de 2019, no âmbito do Projeto Gestão de Fornecedores. Dando sequência aos esforços de anos anteriores, passamos a homologar nossa base de acordo com os riscos de conformidade e exigir alvarás e licenças ambientais, de acordo com o serviço ou material fornecido.

O projeto é concebido em diversas ondas. Na primeira, implantada em outubro de 2019, validamos critérios como a situação do CNPJ, a certidão de débitos nos aspectos tributários, certidão de regularidade no pagamento de FGTS, listas de condenados por trabalho escravo e o Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis), além do Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), de registros de crimes de lavagem de dinheiro (via Conselho de Controle de Atividades Financeiras, o Coaf) e da certidão negativa de débitos trabalhistas.

O cadastro do parceiro só é concluído, agora, caso ele aceite nosso Código de Conduta como guia que baseará a sua relação com a Companhia, preencha um questionário de diligência de terceiros – no qual avaliamos a interação com o poder público e potenciais conflitos de interesses. Após a conclusão do projeto, áreas como Conformidade, Saúde, Segurança, Meio Ambiente e Compras têm acompanhamento em tempo real das condições de nossos fornecedores. Pudemos amadurecer e fortalecer os critérios para que empresas façam negócios com a JSL e, já durante o ano, fizemos uma otimização da base,

que explica a mudança no volume de fornecedores. Essa mudança justifica o percentual de compras locais 30% maior no ano. Na prática, fornecedores com problemas fiscais, trabalhistas, de direitos humanos ou ambientais são automaticamente bloqueados.

Hoje, todos os contratos formalizados com nossos fornecedores têm cláusulas de conformidade, e 100% dos considerados críticos em termos de riscos ambientais passam, desde 2019, por processo de homologação apoiado pela área de SSMA, com exigência de todas as licenças ambientais pertinentes. Outros parceiros considerados críticos de acordo com sua atividade ou por serem prestadores de serviços de consultoria em geral são contemplados por ferramentas customizadas.

Mesmo assim, reconhecemos a necessidade de evoluir no relacionamento com os parceiros para além de questões legais e contratuais, fazendo jus ao nosso potencial de ser indutores de boas práticas na cadeia. De 2020 em diante, devemos avançar com outras etapas que abrangem, por exemplo, a homologação, a avaliação e o gerenciamento de mão de obra de terceiros, minimizando riscos

e potencializando oportunidades de desenvolvimento de negócios, emprego e renda entre a JSL e sua rede de negócios. Além disso, implantaremos ferramentas de avaliação 360 graus com os fornecedores.



## **Riscos mapeados**

**Nos processos logísticos, os fornecedores podem estar expostos a riscos que vão de contaminações ambientais a aspectos sociais e de direitos humanos – trabalho forçado ou análogo ao escravo, por exemplo. Em 2019, nenhuma operação ou empresa foi identificada com risco dessas ocorrências.**