

# Relatório de Sustentabilidade Unidas 2020





# Sumário

## 3 APRESENTAÇÃO

- 4 Mensagem da liderança
- 5 Destaques em 2020

## 7 NOSSA ESSÊNCIA

- 8 Identidade e atuação
- 10 Nossos negócios
- 13 Nossa trajetória
- 14 Nossa agenda de sustentabilidade

## 18 NOSSA GOVERNANÇA

- 19 Gestão e liderança
- 24 Ética e *compliance*

## 25 NOSSA GENTE

- 28 Nossa equipe
- 29 Equidade de gênero e diversidade
- 31 Atração e retenção de talentos
- 38 Incentivo ao protagonismo e carreira
- 40 Saúde, segurança e bem-estar

## 43 NOSSA GESTÃO SOCIAL

## 49 NOSSOS CLIENTES

- 51 Relacionamento com o usuário
- 53 Nossos fornecedores

## 55 NOSSOS RESULTADOS

## 58 NOSSA GESTÃO AMBIENTAL

- 59 Economia de baixo carbono
- 63 Energia
- 64 Água e efluentes

## 65 SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI

## 75 CRÉDITOS



# APRESENTAÇÃO



# Mensagem da Liderança

GRI 102-14

Concluimos 2020 como o melhor ano de nossa história, apesar do cenário de pandemia em que vivemos. Trabalhamos bem em um ano de desafios, sem renunciar a investimentos voltados ao crescimento de nossas operações. Aprimoramos processos, nos tornamos mais eficientes e produtivos, contamos com o comprometimento do nosso time de colaboradores e alcançamos uma receita líquida de R\$ 5,6 bilhões, 16,5% acima da obtida em 2019.

Cuidamos da nossa gente! Preservamos os empregos e a renda dos nossos colaboradores, implantamos novas práticas como a do *home office* e todas as medidas de prevenção à Covid-19. Disponibilizamos veículos da Companhia para os que precisaram trabalhar de forma presencial e mantivemos uma comunicação clara e transparente, atualizando os colaboradores de todos os nossos avanços.

Ampliamos o nosso portfólio de serviços ao público, com soluções inéditas e inovadoras. O segmento de aluguel de carros saiu fortalecido, pois tivemos mais pessoas dispostas a substituir o transporte público por veículo individual, mais seguro em tempos de pande-

mia. O serviço de carro por assinatura aumentou e temos boas perspectivas de crescimento desse nicho de negócio.

Reforçamos o movimento de transformação tecnológica da Unidas ao adquirirmos a iTer, empresa de rastreamento, telemetria e soluções de internet. Seguimos com a estratégia de expandir a nossa presença física no país com a abertura de 45 lojas *rent a car* (RAC), totalizando 253 unidades. Digitalizamos as nossas operações com a realização de vendas 100% *on-line*, investimos no atendimento por canais digitais e entregamos veículos em todo o território nacional.

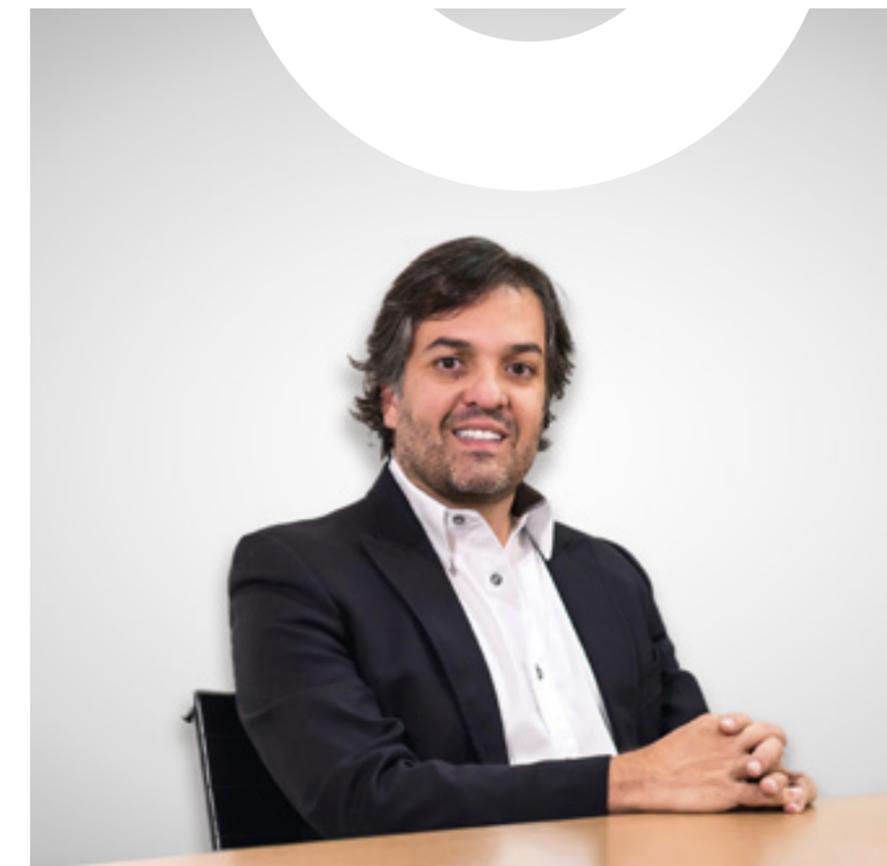
Atingimos nossas metas sociais e ambientais. Em 2020, foram quase 12 mil pessoas assistidas pelos nossos programas de voluntariado corporativo e também do programa Elo, que apoia 17 instituições em nove estados brasileiros. Nos tornamos signatários do Pacto Global da ONU, o maior movimento mundial de cidadania corporativa.

Atuamos com ética nos negócios, valor inegociável para a Unidas, e para ratificar este posicionamento integramos o Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção.

No pilar ambiental, estamos evoluindo com a nossa estratégia climática, compensamos 143 mil tCO<sub>2</sub>, considerando o ciclo de 2019 e 2020, e aderimos ao movimento Business Ambition for 1,5°C para calcularmos nossas metas de redução de gases de efeito estufa (GEE) com base na ciência (SBTi). Perseguimos o compromisso de sermos uma empresa carbono neutro até 2028.

Temos o propósito de transformar a mobilidade urbana em um produto acessível a todos os brasileiros. Para isso, buscamos ser mais competitivos para repassar os benefícios conquistados aos nossos clientes, dentro das melhores práticas de sustentabilidade e de eficiência.

**LUIS FERNANDO PORTO**  
CEO



Reforçamos o movimento de transformação tecnológica da Unidas, atingimos nossas metas sociais e ambientais, e cuidamos da nossa gente

# Destques 2020



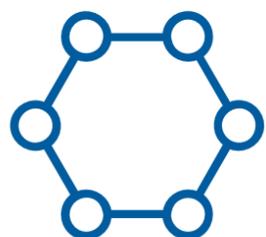
## Governança Corporativa

- **Criação do Comitê de Sustentabilidade**



## Capital Financeiro

- **R\$5,6 bilhões** de receita líquida



## Inclusão e diversidade

- **42% de mulheres** ocupam cargos de liderança na Companhia. A meta é aumentar esse indicador para 51% até 2023
- **9% dos colaboradores** têm acima de 50 anos. A proposta é elevar o número para 13% até 2023



## Social

- **12 mil pessoas assistidas** pelo voluntariado corporativo por meio do programa "Unidos por um mundo melhor"
- **4.300 pessoas atendidas** pelo programa Elo que apoiou 17 instituições em nove estados brasileiros
- **69 mulheres refugiadas** capacitadas para o mercado de trabalho no Brasil em parceria com a ONU Mulheres e o Pacto Global
- **395 jovens** já foram beneficiados pelo programa Novos Horizontes desde o seu lançamento



## Pessoas

- **92% dos colaboradores** confiam na liderança da Unidas e na forma como os negócios são conduzidos pela empresa
- **Fechamos 2020 com 4.070 colaboradores** (crescimento de 13,5% em relação a 2019, mesmo em cenário de pandemia)
- **96% dos colaboradores** acreditam que as pessoas são tratadas com igualdade, independentemente de raça, sexo, credo, condição social, idade ou qualquer outra característica
- **93% recomendariam a Unidas** como um bom lugar para se trabalhar



## Meio Ambiente

- **143.180 mil toneladas** de CO<sub>2</sub> compensadas por meio da compra de crédito de carbono, considerando o ciclo de 2019 e 2020. Propósito de ser uma empresa Carbono Neutro até 2028.
- **Selo Ouro GHG Protocol** em reconhecimento da qualidade do inventário de gases efeito estufa (GEE)
- **Aquisição de energia renovável** para 12 lojas do estado de Minas Gerais
- **30% de lojas rent a car / RAC** usam lavagem a seco dos veículos



## Operação Sustentável

- **Signatária** do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU)
- **Detentora do Selo Ouro** na Plataforma do GHG Protocol
- **Integra o movimento** "Ambição pelos ODS", incentivada pelo Pacto Global
- **Integra o movimento** "Business Ambition for 1.5°C: Our Only Future" para redução da emissão de gases de efeito estufa (GEE)
- **Integra a Plataforma** "Ação pelo Clima" da Rede Brasil do Pacto Global
- **Participante do Índice** Carbono Eficiente (ICO<sub>2</sub>) da B3



## Mobilidade urbana

- **Primeira do país** a disponibilizar 200 veículos elétricos para locação no mercado nacional
- **93% dos carros** da frota da Unidas possuem motores flex



## Reconhecimento

- **34º lugar** entre as melhores empresas para trabalhar no Brasil (categoria grande porte) segundo o *ranking* Great Place to Work 2020, em parceria com a revista Época Negócios
- **Melhor locadora de veículos do Brasil** segundo premiação da revista Consumidor Moderno pela quinta vez consecutiva
- **40º marca** mais valiosa do Brasil, conforme estudo da consultoria inglesa Brand Finance e divulgado pela revista Exame
- **Melhor locadora de veículos** no segmento *rent a car* de acordo com o ranking do Instituto MESC (Melhores Empresas em Satisfação ao Cliente)
- **17ª posição na categoria excelente lugar para trabalhar** Região Metropolitana de SP (categoria grande porte) segundo o *ranking* Great Place to Work 2020



NOSSA ESSÊNCIA

# Identidade e atuação

GRI 102-1, 102-2

Somos a maior empresa de terceirização de frotas e a segunda colocada na indústria de locação de veículos do Brasil



Ao longo de 36 anos, nos tornamos protagonistas de soluções inéditas e inovadoras em serviços de mobilidade. Acompanhamos de perto as demandas da sociedade por uma economia mais sustentável. Temos posição de vanguarda no movimento de consolidação do setor brasileiro de locação de veículos, com comprovada *expertise* em fusões e aquisições. O grande salto da Companhia aconteceu em 2018, fruto da fusão entre duas grandes empresas referência no setor de locação, a Unidas S/A – com atuação destacada no *rent a car* (RAC) – e a empresa mineira Locamerica, líder em terceirização de frotas para clientes corporativos. Desde 2012, a Locamerica já tinha ações negociadas na B3, bolsa de valores brasileira (*leia mais em Nossa trajetória*).

Houve combinação de produtos e serviços em um portfólio de soluções de mobilidade para pessoas e empresas e a transação foi consolidada sob a marca Unidas. Após essa operação, intensificamos a parceria internacional com a Enterprise, maior grupo de gestão de frotas e locação de veículos do mundo e franqueadora das marcas Alamo, Enterprise e National.

Graças a essa fusão, nos tornamos a maior empresa de terceirização de frotas no país e a segunda maior na indústria de locação de veículos do Brasil.

A Companhia é uma sociedade anônima de capital aberto, listada no segmento do Novo Mercado, com sede em São Paulo. Nosso crescimento acelerado, com *players* estratégicos e investimentos contínuos em inovação e tecnologia, tem proporcionado conquistas surpreendentes. Os resultados obtidos em 2020, com uma receita líquida de R\$ 5,6 bilhões, por exemplo, levaram a Unidas a ganhar um importante reconhecimento do mercado de capitais. A Companhia passou a integrar, desde o início de 2021, a carteira do Índice Ibovespa (IBOV) composto por ações de maior volume negociadas nos últimos 12 meses na bolsa. [GRI 102-3, 102-5, 102-7](#)

Hoje, a nossa presença se estende por todos os estados brasileiros. Temos 253 lojas *rent a car* (RAC) em 152 municípios e 121 lojas de venda de seminovos em 75 cidades brasileiras. Aliás, a expansão da rede de lojas da Unidas é um dos pilares que sustentam o nosso forte crescimento no país. [GRI 102-4, 102-6](#)

Mesmo em um ano atípico, em virtude da pandemia, abrimos 45 novas lojas em 2020, expandindo a operação de RAC por todo o país. Seguimos ampliando nosso quadro de profissionais. Em dezembro de 2020, 4.070 colaboradores integravam nosso time, aumento de 13,5% em relação a 2019.



## Missão

Mover as pessoas e negócios com eficiência e excelência



## Visão

Ser a referência em soluções de mobilidade veicular até 2023



## Valores

### RESPEITAMOS AS PESSOAS E TRABALHAMOS EM EQUIPE

Respeitar as pessoas, em qualquer situação e sem discriminação de qualquer natureza, assim como colaborar para o espírito de equipe em busca de excelência nos resultados, com lealdade e dignidade, superando limites e indo além do esperado.

### AGIMOS COMO DONO

Agir como dono é encarar objetivos da Unidas como se fossem nossos e zelar pelo seu patrimônio e pela sua imagem a qualquer tempo. É estar atento a tudo que nos torne mais eficientes para sermos cada vez melhores naquilo que fazemos.

### SIMPLICIDADE E AGILIDADE

É adaptar-se às mudanças, agindo com rapidez na tomada de decisão. Significa ir direto ao ponto, sem complicar. Simplicidade e agilidade são diferenciais que permeiam nossas atitudes e ações, principalmente no atendimento aos nossos clientes.

### PAIXÃO PELO CLIENTE

Somos apaixonados pelo que fazemos e pelos nossos clientes. Nossa atuação é orientada a proporcionar a melhor experiência, oferecendo soluções robustas para ajudá-los a chegar mais longe do que iriam sozinhos.

### ATUAMOS COM ÉTICA E TRANSPARÊNCIA NOS NEGÓCIOS

A ética e transparência sustenta toda a história da Unidas. É o nosso jeito de trabalhar, sempre com integridade e seriedade, aliado a nossa paixão pelo nosso negócio e ao respeito à nossa gente, aos nossos clientes, fornecedores e comunidade. Ser uma empresa íntegra é fazer negócios de forma responsável e honesta, em conformidade com as leis e políticas internas.



# Nossos negócios

Atuamos em duas unidades de negócios estrategicamente complementares: terceirização de frotas e aluguel de carros, e venda de ativos imobilizados. Essa última categoria serve para dar suporte ao processo de renovação de nossa frota de veículos. Buscando reduzir o impacto ambiental das operações, foi implementada a frota *flex*, que consiste na seleção e disponibilização de veículos bicompostíveis que permite utilização mais econômica e sustentável. Atualmente, 93% dos carros da frota da Unidas são motores *flex*. Oferecemos 785 modelos de carros, 40 marcas de 5 diferentes montadoras.

Combinamos produtos e serviços em um portfólio de soluções de mobilidade para pessoas e empresas

A nossa frota de 167,8 mil veículos está distribuída pelas seguintes categorias:

**90,9 mil**

no segmento de terceirização de frotas

**75,2 mil**

no segmento de aluguel de carros

**1,7 mil**

em locação de carros/franquia



# Modalidades dos nossos serviços

## TERCEIRIZAÇÃO E GESTÃO DE FROTAS

Serviços de locação em contratos de longo prazo para pessoas jurídicas que variam de 12 a 60 meses e que são customizados de acordo com as necessidades exigidas pelos clientes. Realizamos consultoria de dimensionamento de frota, gestão de multas e notificações, garantindo que os veículos estejam sempre regularizados para circular.

Outro diferencial competitivo é que os carros são equipados com telemetria, um sistema de monitoramento que é utilizado para rastrear os veículos e totalmente acessível *on-line*. É possível acompanhar informações sobre a condução de cada veículo da frota, com segurança e confirmar a entrega das mercadorias.

Uma nova modalidade de aluguel que desponta é o carro por assinatura. O cliente pode escolher um veículo novo, com as características que deseja, e assiná-lo por 12 ou 24 meses. No fim do período, o interessado pode renovar a assinatura escolhendo outro modelo novo.

## ALUGUEL DE CARROS (UNIDAS RENT A CAR)

Locação de veículos para pessoas física e jurídica, em agências localizadas em pontos estratégicos do país. Nossos veículos, dotados de baixa quilometragem e excelente estado e conservação, contam com diferenciais tecnológicos e podem ser escolhidos nas 253 lojas em 152 cidades e 38 aeroportos espalhadas pelo país ou em canais de atendimento nas plataformas digitais.

Há opção de assinatura com condições especiais para quem é ou quer ser motorista de aplicativo, com a possibilidade de alugar um carro por semana ou por mês.

## SEMINOVOS

A revenda dos carros busca viabilizar a renovação de nossa frota e a redução dos nossos custos com manutenção e depreciação. Alienamos os veículos da frota desativada, após o término dos contratos, para a venda aos consumidores finais, por meio de dois canais: varejo (lojas próprias e de franqueados) e atacado (revendedores, concessionários e leilões). A idade média da nossa frota operacional era de 10,5 meses, em 2020. Durante o ano, vendemos 76,7 mil seminovos, um volume recorde a um preço médio de R\$ 41,5 mil.

Hoje a nossa presença se estende por todos os estados brasileiros



## PLATAFORMA CAR RENTAL SERVICES

Desenvolvemos uma das plataformas mais completas em soluções de mobilidade do mercado brasileiro, batizada de Unidas 360 graus. O portal unifica o portfólio de todos os serviços oferecidos pela Companhia. Permite aos clientes, pessoa física e jurídica, fazer as transações *on-line* em tempo real nas categorias Terceirização de Frotas, Locação de Veículos e Produtos Especializados. Entre os serviços oferecidos destacam-se:

Nossos investimentos contínuos em inovação e tecnologia têm proporcionado conquistas surpreendentes

### TERCEIRIZAÇÃO DE FROTA

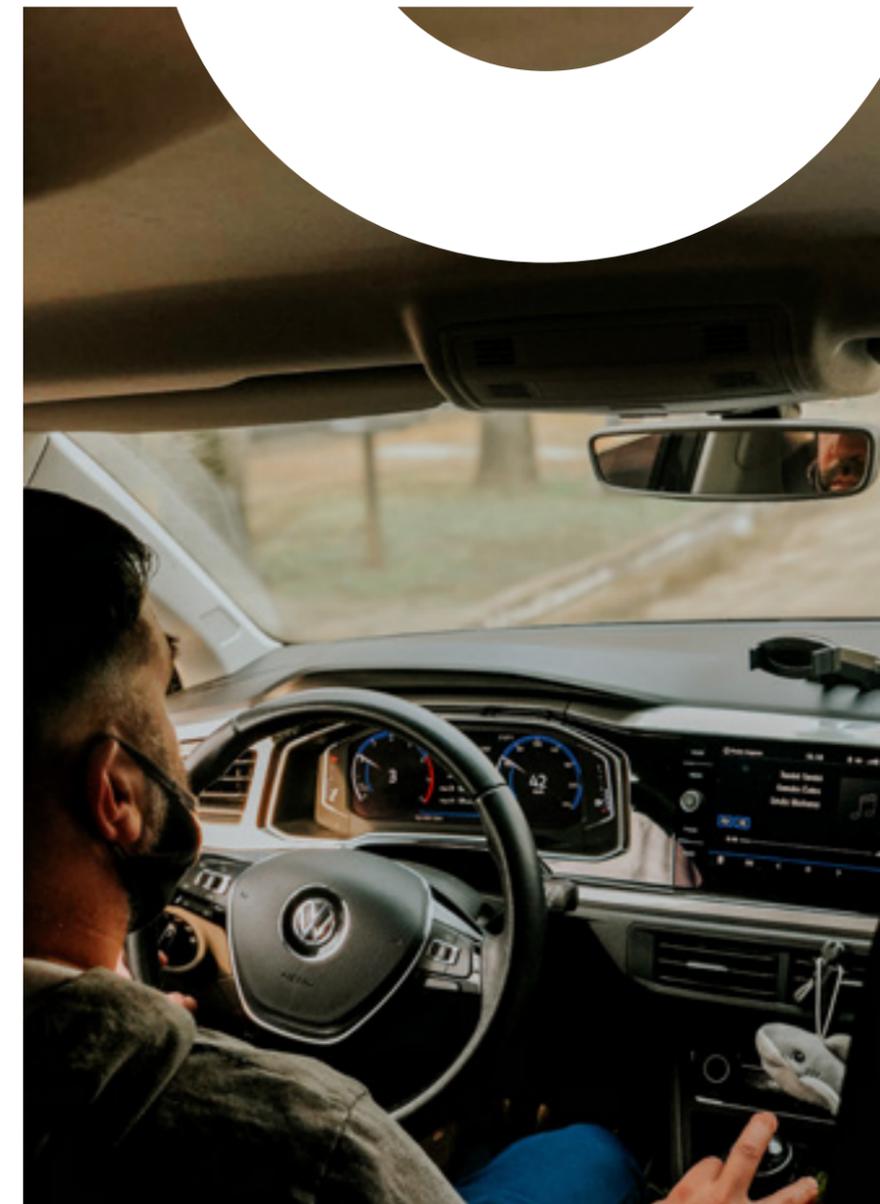
- **Aluguel de frota leve**
- **Terceirização de frota premium** para empresas
- **Terceirização e gestão de frota** de caminhões
- **Terceirização de frotas** para o segmento de agronegócio
- **Aluguel de veículos especiais**, como: ambulâncias, carros de resgate, de segurança, transporte funerário, viaturas policiais, veículos para serviços nos setores elétrico, mineração e saneamento

### ALUGUEL DE CARROS

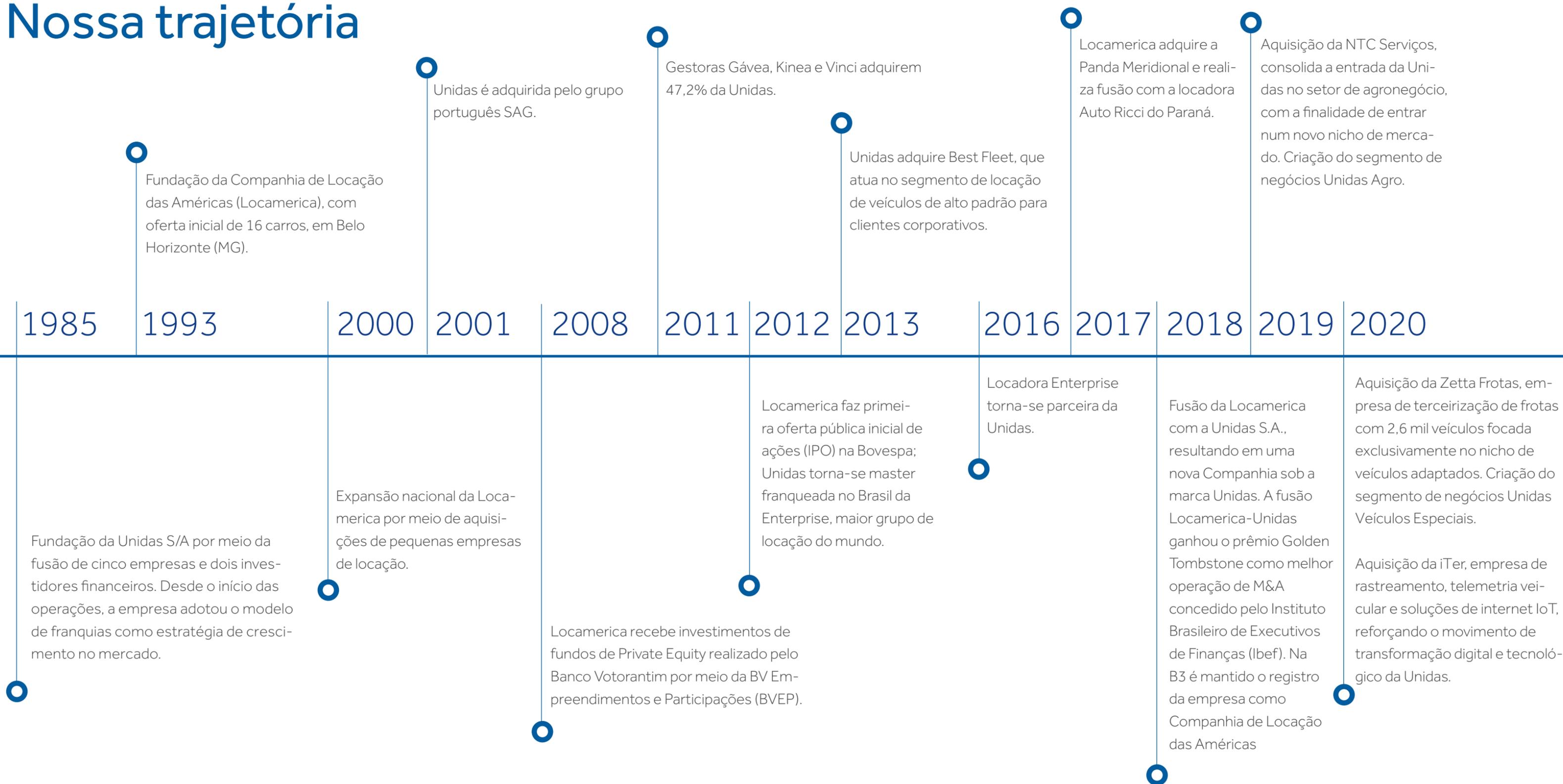
- **Aluguel de curto prazo:** períodos menores que 30 dias
- **Aluguel de longo prazo:** períodos maiores que 30 dias e menores que um ano
- **Locação de carros da empresa** Enterprise/ Alamo/ National

### PRODUTOS ESPECIALIZADOS

- **Telemetria:** sistema de monitoramento da frota
- **Total Cost of Owership (TCO):** conjunto de serviços agregados que envolvem o ciclo completo do veículo como cartão combustível e cartão mobilidade
- **Unidas Livre:** serviço de assinatura de carros 0 KM para pessoa física
- **Serviço de assinatura** para motoristas de aplicativos



# Nossa trajetória



# Nossa agenda de sustentabilidade

GRI 102-43, 102-44

Acreditamos que as empresas são importantes agentes para o desenvolvimento econômico e possuem grande influência nas transformações do planeta. Temos implantado uma cultura de busca pela ecoeficiência das nossas operações e ampliado o cuidado com as pessoas, o que sempre esteve no centro estratégico de nossas decisões.

Entendemos que o desenvolvimento sustentável aplicado aos negócios é a forma ética de atuação, considerando as necessidades do presente, mas sem deixar de vislumbrar as futuras gerações e as condições de regeneração do planeta. É o modelo no qual o crescimento econômico, a preservação ambiental e a inclusão social estão em harmonia e equilíbrio. Somos todos interdependentes e interconectados.

A nossa agenda de sustentabilidade baseia-se nos princípios do Pacto Global e nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU), que compreende um plano de ação para o planeta, para as pessoas e para as organizações. Trata-se de um desafio global com 17 ODS e 169 metas, com o propósito maior de combater as mudanças climáticas e a pobreza até 2030. O nosso negócio está especialmente conectado a 12 deles:

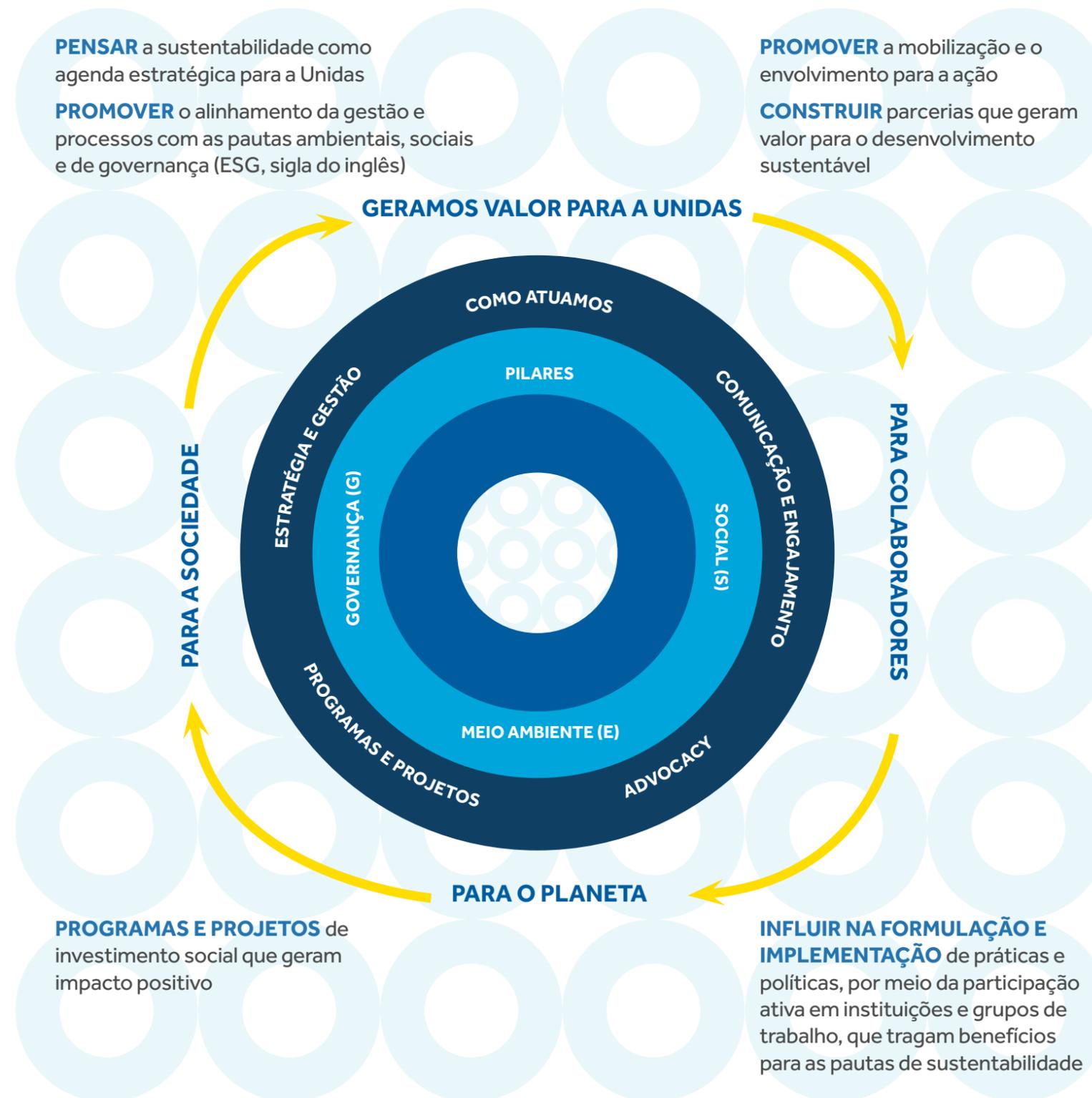


O nosso negócio está especialmente conectado a 12 ODS



Fazemos parte do programa Ambição pelos ODS, da Rede Brasil do Pacto Global, iniciativa que desafia e apoia as empresas no estabelecimento de metas ambiciosas e que integrem os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável em suas estratégias de negócio. O programa propõe metas claras de sustentabilidade e oferece uma jornada para que as empresas possam estabelecer os ODS prioritários e planos concretos para contribuir no alcance da Agenda 2030. O Ambição pelos ODS acontece em 30 países e, no Brasil, 22 empresas foram selecionadas.

A área de sustentabilidade definiu objetivos e atuações para a empresa por meio dos pilares de governança, social e meio ambiente.



**SOBRE A MATERIALIDADE DA UNIDAS**

A Unidas publica o seu primeiro relatório em sustentabilidade, na versão Essencial da metodologia da Global Reporting Initiative (GRI), cujos dados compreendem todos os negócios da Unidas e suas operações. [GRI 102-54](#)

Esta é a primeira edição que inicia um ciclo de publicações anuais. O conteúdo aborda informações qualitativas e quantitativas relacionadas aos sete temas materiais, considerando o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020. O processo de identificação dos temas materiais foi realizado em 2020, com apoio de uma consultoria externa. [GRI 102-51, 102-52](#)

Dúvidas ou sugestões podem ser enviadas para o e-mail: [rsc@unidas.com.br](mailto:rsc@unidas.com.br). Sua contribuição é sempre bem-vinda para aprimorarmos nossas ações e mantermos o diálogo transparente com o nosso público de relacionamento. [GRI 102-53](#)



## OS TEMAS ESTRATÉGICOS

Para que a Unidas possa gerar, cada vez mais, impactos econômico, social e ambiental positivos, entregando valor para toda a sociedade, engajamos nossos públicos de relacionamento em um processo de diálogo aberto e transparente. O nosso propósito é o aperfeiçoamento contínuo de nossas estratégias e práticas de

responsabilidade social e sustentabilidade. Por meio da matriz de materialidade, priorizamos as ações de acordo com a orientação dos nossos *stakeholders* e do mercado.

Os sete temas materiais foram identificados a partir das análises de documentos internos;

entrevistas com a alta liderança da Unidas; entrevistas externas com investidores, credores, clientes e franqueados; consulta a fornecedores e representantes de comunidades. Todos os públicos considerados impactados pela Unidas e suas operações.

[GRI 102-40](#), [102-42](#), [102-47](#), [103-1](#)

TEMAS MATERIAIS	FOCO DO TEMA	INDICADORES GRI	ODS	LIMITE DO IMPACTO
Crescimento ético e transparente	Aborda a busca da Unidas por ampliar o negócio constantemente, sempre orientada por valores como ética e por uma conduta transparente, seguindo padrões elevados de conformidade e promovendo boas práticas socioambientais e de governança de sustentabilidade.	201-1	-	Dentro e fora da Companhia, na relação com todos os <i>stakeholders</i>
		205-1	8 9	
		205-3	16	
Promoção da diversidade	Trata da forma como a Unidas realiza sua gestão de pessoas, desde o cumprimento das legislações trabalhistas à criação de um ambiente mais diverso, inclusivo e humanizado para os colaboradores, passando pela oferta de capacitações necessárias ao desenvolvimento pleno da força de trabalho.	102-8	4 5 8 10	Dentro da Companhia, embora alguns programas sociais com a comunidade reforcem esse compromisso
		404-1		
		405-1		
		405-2		
Cibersegurança	Envolve as medidas tomadas pela Unidas para garantir o funcionamento adequado de sua estrutura de tecnologia da informação, com destaque para a prevenção a ciberataques.	418-1	16	Dentro e fora da Companhia



TEMAS MATERIAIS	FOCO DO TEMA	INDICADORES GRI	ODS	LIMITE DO IMPACTO
Excelência no atendimento ao cliente	Abrange todos os cuidados da Unidas em relação ao cliente, da oferta de veículos em condições adequadas de uso às medidas de higienização em tempos de pandemia e ao estímulo à condução prudente e segura.	416-1	-	Dentro e fora da Companhia
		416-2	16	
Mobilidade sustentável	Aborda a constante busca da empresa pelo desenvolvimento e adoção de alternativas mais sustentáveis de mobilidade, desde novos modais a carros elétricos e combustíveis menos emissores.	305-1	3 12 13 14 15	Dentro e fora da Companhia
		305-2		
		305-3		
		305-4		
		305-5		
		305-6		
		305-7		
Mudanças climáticas	Trata das iniciativas da Unidas para gerenciar as emissões de gases de efeito estufa e para otimizar o consumo de recursos naturais, realizar uma gestão adequada de resíduos e reduzir a emissão de poluentes atmosféricos.	302-1	6 7 8 12 13	Dentro e fora da Companhia
		302-3		
		302-4		
		303-1		
		303-2		
		303-5		
Sustentabilidade na cadeia de valor	Envolve os mecanismos utilizados pela Unidas para selecionar e avaliar fornecedores de acordo com critérios socioambientais, combatendo o trabalho infantil e respeitando direitos humanos, e as ações da empresa para contribuir com o desenvolvimento das comunidades.	102-43	5 8 16	Dentro e fora da Companhia
		102-44		
		204-1		
		308-1		
		308-2		
		408-1		
		412-1		
		414-1		



NOSSA GOVERNANÇA

# Gestão e liderança

GRI 102-18

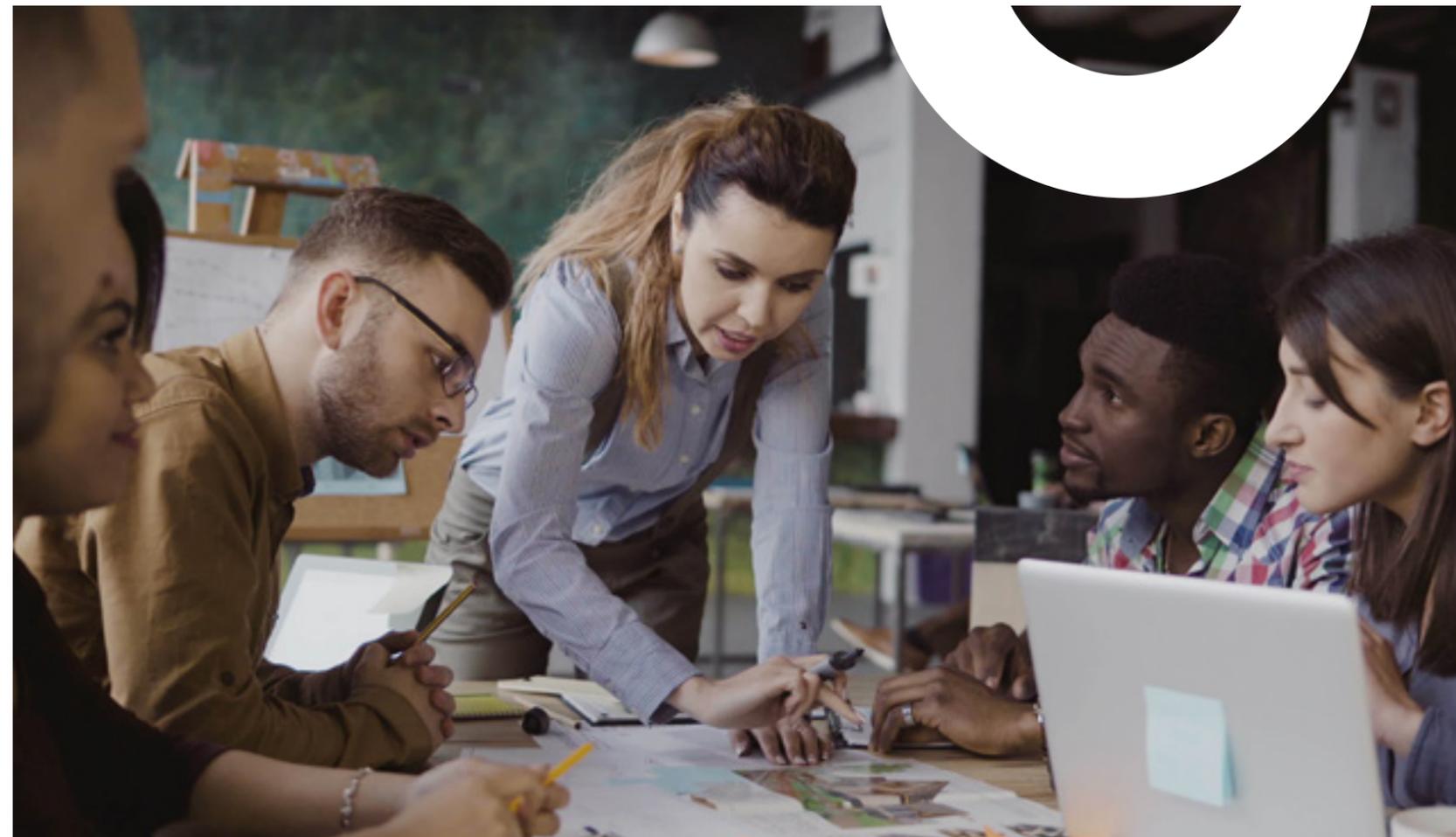
O sucesso dos negócios é indissociável do compromisso com as melhores práticas de mercado em governança corporativa. Cada vez mais, buscamos incorporar indicadores sociais e ambientais a nossa governança para tomarmos decisões que tornem mais sustentáveis os nossos negócios.

Nesse sentido, criamos em 2020 o Comitê de Sustentabilidade que contribuirá para implementar a nossa agenda, nos próximos anos, dentro dos pilares social, ambiental e de diversidade.

Com uma frota de mais de 167 mil veículos, perseguimos o "carbono neutro" em nossas operações. Para isso, fazemos parte de iniciativas internacionais como a Science Based Targets Initiative (SBTi) para adotar metas de redução de emissões de gases de efeito estufa baseadas na ciência, atuando ainda mais fortemente no combate às mudanças climáticas. Temos a certeza de que o desenvolvimento de uma boa agenda socioambiental está vinculado a uma boa governança corporativa.

Desde 2012, temos ações negociadas na B3, a bolsa de valores brasileira, e integramos o Novo Mercado, que estabelece o mais alto nível de governança corporativa no mercado de capitais brasileiro.

Temos compromisso com as melhores práticas de mercado e buscamos incorporar indicadores sociais e ambientais em nossa governança





As práticas de governança corporativa adotadas por nós valorizam a ética e a transparência no relacionamento com os acionistas e demais *stakeholders* da Companhia. Seguimos ainda as recomendações do Código de Melhores Práticas de Governança Corporativa, publicada pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), ao qual somos associados. [GRI 102-13](#)

Para gerar resultados condizentes com as exigências do mercado, contamos com um grupo de acionistas controladores que tem visão de longo prazo e ajudam a promover parcerias estratégicas para o crescimento de nossos negócios.

A boa gestão de nossa liderança resultou em uma maior representatividade da Companhia no mercado financeiro em 2020. Encerramos o ano, com volume médio diário de negociação da nossa ação em torno de R\$ 78 milhões, o que levou a Unidas a ingressar na seleta carteira do Índice Ibovespa B3, composto pelas

ações com maior volume negociado nos últimos 12 meses na bolsa.

Adotamos práticas de governança, alinhadas com as diretrizes do Novo Mercado, que reforçam a transparência da nossa administração. Entre elas, destacam-se a separação dos cargos de presidente do Conselho de Administração e de Diretor-Presidente da Companhia, que devem ser ocupados por dois executivos de forma distinta, e a obrigatoriedade de ter, no mínimo, 20% dos conselheiros independentes, sem qualquer vínculo com a empresa. A Companhia é governada pelo Conselho de Administração, pela Diretoria Executiva e pelo Conselho Fiscal – de caráter não permanente –, além de nove comitês consultivos que assessoram a administração.

Práticas de governança promovem a ética e a transparência em todos os relacionamentos da Companhia

## CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

O Conselho de Administração é responsável pelo estabelecimento das diretrizes e políticas gerais para os nossos negócios. Está sob a sua responsabilidade também a supervisão e monitoramento das atividades dos diretores; a escolha de auditores independentes; e a instituição de comitês, estabelecendo os respectivos regimentos e competências.

De acordo com o nosso estatuto social, a composição do Conselho de Administração é definida por meio de eleições na Assembleia Geral de Acionistas devendo ter, no mínimo, cinco e, no máximo, sete membros para um mandato de dois anos renováveis. [GRI 102-24](#)

### COMPOSIÇÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

CARGO	
Presidente	Eduardo Luiz Wurzmann
Vice-Presidente	Sérgio Augusto Guerra de Resende
Membro efetivo	Luís Fernando Memória Porto
Membro efetivo	Lee R. Kaplan
Membro efetivo	Dirley Pingnatti Ricci
Conselheira independente	Solange Sobral Targa

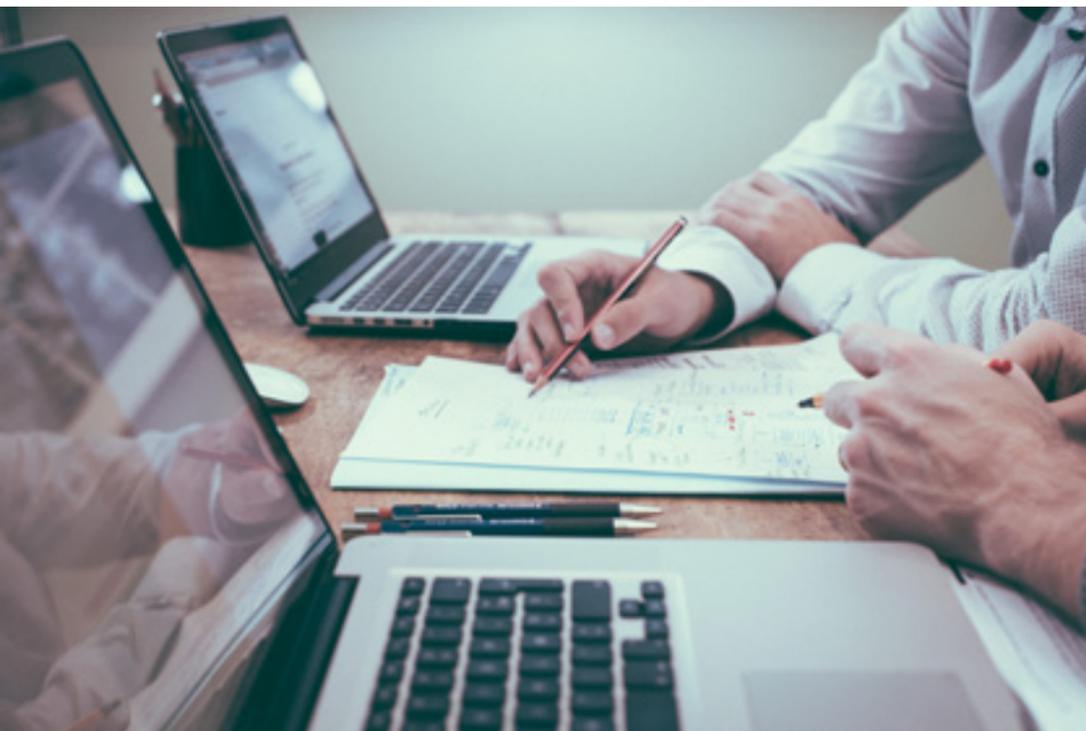


A boa gestão da nossa liderança influenciou na maior representatividade da Companhia no mercado financeiro

### DIRETORIA EXECUTIVA

A Diretoria reporta suas atividades diretamente ao Conselho de Administração, e o Estatuto Social da Unidas prevê que seja composta de dois a nove membros. A atribuição central desse órgão é executar o planejamento estratégico definido pelo Conselho de Administração e aplicar eficientemente os recursos definidos para cada área. A atual Diretoria da Unidas é composta por cinco executivos eleitos, com mandatos de dois anos, sendo permitida a reeleição.

CARGO	DIRETORES
Diretor-Presidente (CEO)	Luis Fernando Memória Porto
Diretor Financeiro (CFO) e de RI (DRI)	Marco Túlio de Carvalho Oliveira
Diretor Head de Rent a Car (RAC)	Carlos Horácio Sarquis
Diretor Head Frotas	Breno Davis Campolina
Diretora Head de Gente e Gestão	Cynthia Maria Delfini Tamura



Adotamos práticas de governança alinhadas às diretrizes do Novo Mercado, que reforçam a transparência da nossa administração

## CONSELHO FISCAL

O Conselho Fiscal é um órgão societário de caráter não permanente, atuando com independência da administração e da auditoria da empresa. As principais responsabilidades do conselho, que tem mandato de um ano, consistem em fiscalizar as atividades da administração, rever as demonstrações financeiras e reportar as conclusões aos acionistas. Composição do conselho durante o mandato de 2020:

MEMBROS DO CONSELHO FISCAL	CARGO
Hugo Alberto Segre Junior	Titular
Flavio Uchoa Teles de Menezes	Titular
James Oliver Guerreiro Carneiro	Titular
Matheus Agostini Oliveira	Suplente
Mauro Cesar Leschziner	Suplente
Clarissa Figueiredo de Souza Freitas	Suplente

## COMITÊS EXECUTIVOS

Para assessorar o Conselho de Administração e órgãos de governança no fornecimento de insumos estratégicos para a tomada de decisão, foram criados comitês especializados.

Os Comitês são grupos de trabalho com determinações específicas delegadas por seus supervisores, a fim de contribuir para o sucesso da Companhia em questões econômicas, sociais, ambientais e de governança. Todos os Comitês possuem Regimento Interno próprio e estão subordinados ao Conselho de Administração e à Diretoria Executiva.

A Unidas tem nove comitês executivos, o mais recente deles, o de Sustentabilidade, foi criado em 2020 com o objetivo de destacar a importância estratégica dos temas socioambientais para os negócios. Atualmente, a direção da Unidas conta com o apoio estratégico dos seguintes comitês: Comitê de Auditoria, Compliance e Gestão de Riscos; Comitê de Gerenciamento de Frotas; Comitê de Rent a Car (RAC); Comitê de Seminovos; Comitê de Gestão de Pessoas; Comitê de Sustentabilidade; Comitê de Tecnologia e Inovação; Comitê de Privacidade e Proteção de Dados e Comitê de Marketing.

## COMPROMISSO COM A SEGURANÇA DE DADOS

As áreas Jurídica e de TI desenvolveram em conjunto com parceiros especializados um programa de integridade para adequar todas as nossas práticas e cumprir integralmente a Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). O programa conta com o apoio da política de Segurança da Informação e do Comitê de Privacidade (vinculado ao Conselho de Administração), responsável por assegurar a conformidade da empresa com as regras aplicáveis e garantir o engajamento dos principais colaboradores e parceiros impactados.

O programa também é composto por diversas políticas, especialmente as de privacidade, além de procedimentos e *guidelines* sobre armazenamento, compartilhamento e descarte de dados pessoais, segurança da informação, uso e gestão de consentimento, *cookies*, entre outros tópicos ligados à LGPD. A Companhia tem designada o seu Data Protection Officer (DPO), bem como o canal de comunicação direto para atendimento à Agência Nacional de Proteção de Dados e aos titulares de dados pessoais ([dpo@unidas.com.br](mailto:dpo@unidas.com.br)). Por meio dele, podem ser esclarecidos demais pontos relativos à adequação da Unidas à LGPD.

Contamos também com uma estrutura exclusiva de segurança da informação e um programa formal de segurança elaborado com base nos padrões de mercado e *frameworks* de segurança, como CIS, ISO e NIST. Nossos sistemas operam em *datacenters* certificados garantindo segurança física a todos os ativos de informação.

No aspecto lógico as informações são protegidas e acompanhadas por um centro de monitoramento de segurança 24 horas por dia, 7 dias por semana. Além dos processos de governança de segurança, conduzimos um programa de gerenciamento de vulnerabilidades e realizamos regularmente testes independentes de segurança em nossos sistemas.

Durante o ano, não registramos reclamações sobre violação de privacidade de clientes. No final de 2020, a Companhia reportou ao mercado a ocorrência de um incidente de segurança, que constatou o acesso não autorizado e a cópia de parte de suas informações, as quais, até o momento, não foram expostas a terceiros. [GRI 418-1](#)



# Ética e compliance

GRI 102-11, 102-15, 102-16, 102-17, 103-1, 103-2, 103-3, 205-1, 205-3

Ética e transparência são premissas que norteiam a nossa cultura, gerando valor e fortalecendo a integridade e a reputação da empresa. Para atender ao mais alto padrão de governança corporativa e garantir a integridade de nossos negócios, nos últimos anos implementamos uma série de políticas para orientar, prevenir, detectar e remediar comportamentos inadequados na empresa. São elas: políticas anticorrupção; gestão de riscos financeiros; conflito de interesses; privacidade e proteção de dados; transação com partes relacionadas; negociação das ações da Companhia; divulgação de ato ou fato relevante; contratação e relacionamento com poder público; brindes e hospitalidades; contribuições, doações e patrocínios; contratação de serviços de auditoria externa; destinação de resultados; *due diligence* de integridade.

A ampla e profunda disseminação desses instrumentos tem como meta desencorajar atitudes e condutas antiéticas, e favorecer relacionamentos de confiança e de transparência. Integramos o Pacto Empresarial pela Integridade e contra a Corrupção, do Instituto Ethos, ratificando o compromisso pela integridade no ambiente corporativo. À frente do nosso Programa de Integridade estão os Comitês de Compliance, Auditoria e Gestão de Riscos.

## GESTÃO DE RISCOS

A gestão de riscos é uma ferramenta essencial para identificar fatores de exposição dos negócios, mitigá-los e buscar oportunidades de melhoria para nossas práticas, políticas e estratégias. Além de reduzir riscos e proteger a reputação dos negócios, o propósito é fortalecer a estrutura de governança corporativa, e aumentar os níveis de transparência por meio do relacionamento e comunicação com as partes interessadas.

O papel da área de Compliance é fundamental nessa atuação, pois estimula a cultura da conformidade às leis e regulamentos em todos os níveis e áreas da Companhia. Nesse sentido, investe em treinamentos contínuos aos colaboradores, administradores e terceiros sobre o Código de Ética, além de monitorar se as normas e demais políticas e regulamentos estão sendo cumpridos pelos públicos das diversas alçadas. Tem também a função de aplicar sanções e medidas disciplinares para corrigir condutas inadequadas e assegurar o funcionamento da área de controles internos para mitigar possíveis riscos.

Uma série de políticas orienta nossos comportamentos e nossos relacionamentos



NOSSOS CONTATOS  
CANAL DE ÉTICA

[Acesse nosso site](#)

**0800.602.6914**

## CÓDIGO DE ÉTICA E DE CONDUTA

O documento uniformiza os padrões éticos e dissemina os princípios morais da empresa. De forma clara e objetiva, o código estabelece como deve ser nossa postura pessoal e profissional, abordando assuntos relacionados ao combate à corrupção; temas como conflitos de interesse, uso de redes sociais, pagamentos e presentes; e a relação com os clientes. Disponibilizamos o Canal de Ética Unidas para os públicos interno e externo, a fim de estimular o diálogo aberto e transparente nas relações da Companhia com o mercado e a sociedade. Administrado por uma empresa especializada, o canal funciona 24 horas por dia, durante 7 dias da semana para acolher relatos sobre qualquer situação que infrinja o Código ou políticas estabelecidas pela Companhia. Todas as denúncias recebidas por site ou telefone (podem ser feitas de forma anônima) são apuradas pelo Comitê de Compliance. Em 2020, recebemos 446 relatos, sendo que 341 deles necessitaram ser avaliados pelas áreas e 319 foram resolvidos. Os outros 22 casos seguem em processo de análise.



NOSSA GENTE

SILVIO NARCISO  
ASSISTENTE DE SEMINOVOS

# Nossa gente

GRI 102-8



Somos uma empresa apaixonada pelo que faz. Mais do que colaboradores, somos um time porque entendemos que, por trás de cada jornada, existe um mundo de sonhos e aspirações. Para entregar todos os nossos resultados, valorizamos o nosso maior capital que são as pessoas que fazem parte da Companhia: 4.070 colaboradores, 13,5% a mais que o ano anterior, mesmo em um cenário de pandemia.

Acreditamos no trabalho em equipe, no ambiente diverso e inclusivo. Empoderamos mulheres e atingimos 42% de liderança feminina, com o propósito de alcançar 51% em três anos; e trouxemos mais experiência para o dia a dia com quase 9% de colaboradores acima de 50 anos, com meta de chegar a 13% nos próximos três anos. Trabalhamos com metas até 2023, o objetivo é evoluirmos para que sejamos um reflexo da riqueza cultural da sociedade em que estamos inseridos.

**SUELLEN PEREIRA**  
ANALISTA DE GENTE E GESTÃO

Reconhecemos que as lideranças são peças-chave na transformação e consolidação da cultura Unidas. E acreditamos que promover o seu desenvolvimento é fator fundamental para os desafios a que nos propomos. Nessa linha, nossos próximos passos para o programa de desenvolvimento estão orientados pelas seguintes competências: visão e atuação estratégica, em parceria com a Fundação Dom Cabral (FDC), e pensamento crítico e analítico e resolução de problemas, com as consultorias Falconi e MI Domenech, atingindo 637 colaboradores, entre lideranças e especialistas.

Mesmo diante da maior crise das últimas décadas, provocada pela disseminação da Covid-19, reafirmamos nosso compromisso com o cuidado com a nossa gente, adotamos o modelo *home office* para todas as áreas administrativas e de apoio (*backoffice*) e assumimos como estratégia assegurar a estabilidade de emprego e renda para nossos colaboradores, contribuindo, desta forma, para que eles continuassem a exercer suas atividades de forma segura.

Mesmo que ainda estejamos nos adaptando aos novos modelos, é válido pontuar que atuamos com protagonismo nesse último ano, de forma que não abrimos mão de ser um ambiente acolhedor e atrativo no qual os colaboradores podem desenvolver suas habilidades e carreiras. O reconhecimento da equipe sobre a nossa atuação pode ser medido pelo índice de 86% de satisfação nas pesquisas de clima e engajamento, de acordo com a metodologia Korn Ferry, e de 94% que afirmam sentir orgulho de trabalhar na Unidas, segundo pesquisa da Great Place to Work (GPTW), em 2020.

Sendo assim, enfatizamos que o nosso foco, como setor, se mantém nos seguintes pontos: estabilidade das operações; fortalecimento da comunicação e da transparência; manutenção das práticas de cuidado com os nossos colaboradores; investimento em qualificação de nossas lideranças; fortalecimento da cultura centrada no cliente; e reforço dos pilares de sustentabilidade e diversidade, por meio da consolidação das diretrizes ambiental, social e de governança (ESG, na sigla em inglês) em todos os âmbitos da Companhia.

**DIÁLOGO CLARO E TRANSPARENTE COM NOSSOS COLABORADORES**

Transmitir uma comunicação clara e transparente com nossos colaboradores, com o propósito de aumentar o engajamento e cuidar da nossa cultura organizacional. Assim promovemos a nossa comunicação interna por meio de canais, tais como: Unidas Comunica; Conexão Unidas (intranet); Yammer e vídeos; e práticas como a pesquisa de clima, *lives*, "Café com Diretor" e "Café com Presidente". Em 2020, foram realizadas 14 edições do "Café com Diretor" e "Café com o Presidente", contando com a participação de mais de 240 colaboradores.

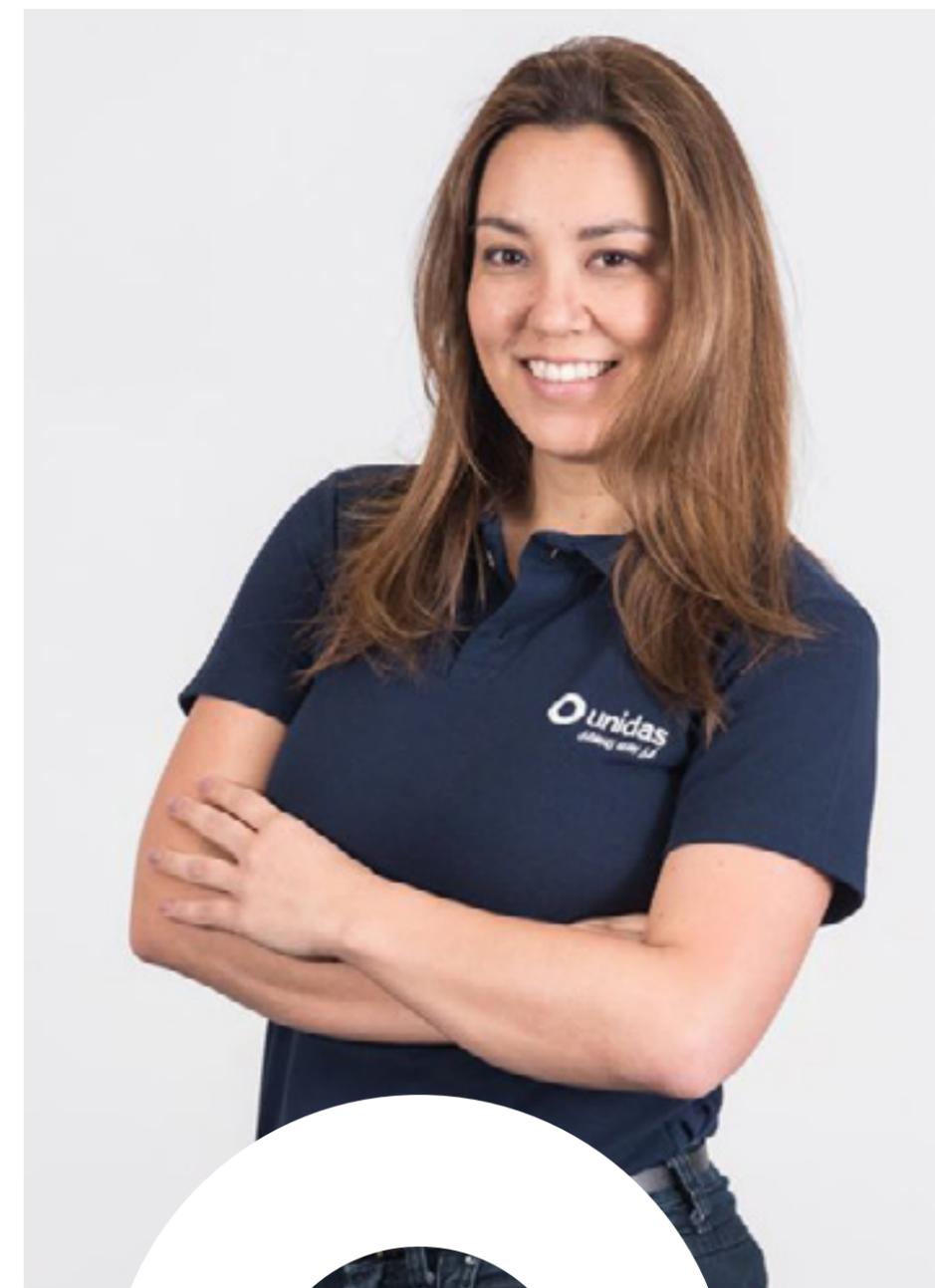
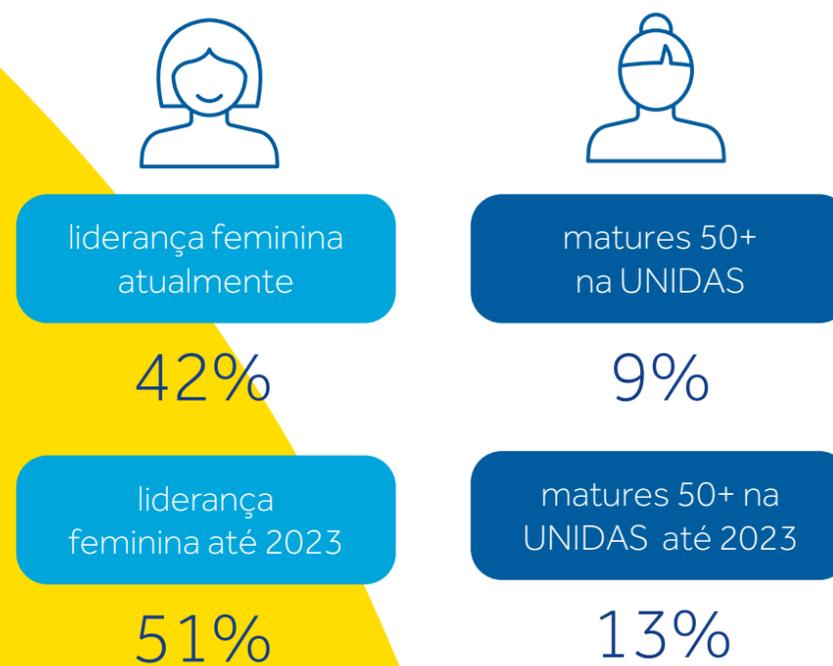
**Ser Unidas** é não se dar por satisfeito.

**É saber combinar** ambição com coração.

**É atender de um jeito próximo**, humano e transparente. E acreditar que a confiança é a base de todas as relações.

**É acreditar no potencial** de nossos colaboradores de quebrar barreiras, de ir além.

**E o mais importante:** é estarmos prontos para o próximo desafio.



**CYNTHA TAMURA**  
HEAD DE GENTE  
E GESTÃO

# Nossa equipe

## PRINCIPAIS INDICADORES GRI 102-8

### EMPREGADOS POR TIPO DE EMPREGO E GÊNERO <sup>1</sup>

Tipo de contrato	2018			2019			2020		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Jornada integral	1.713	1.087	2.800	2.095	1.340	3.435	2.449	1.498	3.947
Jornada parcial	18	35	53	89	61	150	70	53	123
<b>TOTAL</b>	<b>1.731</b>	<b>1.122</b>	<b>2.853</b>	<b>2.184</b>	<b>1.401</b>	<b>3.585</b>	<b>2.519</b>	<b>1.551</b>	<b>4.070</b>

<sup>1</sup>A carga horária considerada jornada parcial foi de 110 a 180 horas/mês, enquanto a jornada integral foi de 220 horas/mês.

### EMPREGADO POR TIPO DE CONTRATO E REGIÃO

REGIÃO	2018	2019	2020
	PERMANENTE		
Norte	57	98	146
Nordeste	252	364	436
Centro-Oeste	129	176	206
Sudeste	2.140	2.603	2.931
Sul	275	344	351
<b>TOTAL</b>	<b>2.853</b>	<b>3.585</b>	<b>4.070</b>

Acreditamos no trabalho em equipe, em um ambiente diverso e inclusivo

### VALORIZAMOS A INCLUSÃO

Somos uma empresa que respeita a diversidade e, por isso, temos práticas inclusivas que atendem todos os nossos colaboradores e seus familiares. Acreditamos no potencial de cada indivíduo, independentemente de raças, crenças e de orientação sexual. Fazemos questão de que os nossos colaboradores e suas famílias se sintam bem ao fazer parte do nosso time. Alguns números que confirmam nossas práticas:

**96%** afirmam que são tratados com igualdade e respeito pela empresa, segundo a pesquisa Korn Ferry 2020.

Dados da GTPW, de 2020, apontaram:

**95%** se sentem bem tratados independentemente da idade

**98%** afirmam que são bem tratados a despeito da cor ou etnia

**97%** dizem ser bem tratados independentemente do gênero

**98%** se sentem bem tratados a despeito da orientação sexual

### EMPREGADOS POR TIPO DE CONTRATO DE TRABALHO E GÊNERO

Tipo de contrato	2018			2019			2020		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Permanente	1.731	1.122	2.853	2.184	1.401	3.585	2.519	1.551	4.070

# Equidade de gênero e diversidade

Adotamos a diversidade como fonte de valor, que torna nossa organização melhor e mais competitiva, e o mundo mais justo e igualitário, pois acreditamos que quanto maior a diversidade das partes, maior a riqueza do todo.

Impulsionados por um olhar cuidadoso para a realidade em que estamos inseridos e com o objetivo de refletir a diversidade da nossa sociedade, assumimos para os próximos anos nossas principais metas para promovermos um ambiente mais inclusivo. Definimos três eixos de atuação, que priorizam a equidade de gênero, a inclusão de pessoas com deficiência e de pessoas acima de 50 anos (Matures). E com o compromisso de ampliar a nossa estratégia, para o próximo ciclo de relato, no eixo da diversidade étnico-racial.

Disseminamos o conceito de cultura inclusiva com o objetivo de garantir um ambiente organizacional livre de preconceito, em que, cada pessoa seja respeitada, tenha seu lugar de fala e tenha a liberdade de ser e de se expressar sem que haja qualquer tipo de discriminação.

Com esse intuito, além de campanhas de comunicação, a Semana do Conhecimento teve como mote principal a diversidade e inclusão, em que temas como vieses inconscientes, equidade de gênero e a importância da diversidade nas organizações, diversidade e inclusão de Pessoas com Deficiência (PCD), gerações e o futuro de trabalho foram debatidos entre especialistas, lideranças e demais colaboradores, de forma ampla e participativa. Na edição de 2020, contamos com 1.040 participações nesse espaço de diálogo.

A equidade de gênero, conectada ao ODS 5, é prioridade para a Unidas no entorno do programa Ambição pelos ODS, em parceria com o Pacto Global, alinhado ao *benchmark* equilíbrio de gênero em todos os níveis de gestão. Temos o compromisso de até 2023 ter 51% dos cargos de liderança ocupados por mulheres. A partir do Conselho de Administração, que hoje tem na sua composição uma mulher negra, pretendemos chegar a 25% neste espaço de decisão. Hoje, a Unidas conta com 42% de mulheres em cargos de liderança. [GRI 405-1](#)

Empregados, por categoria funcional e gênero (%) <a href="#">GRI 405-1</a>	2018		2019		2020	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Alta liderança [CEO, CFO, heads e diretores]	93,33	6,67	95,65	4,35	95,24	4,76
Média liderança [gerentes gerais e gerentes]	61,89	38,11	65,41	34,59	67,70	32,30
Tático [coordenadores, especialistas, BPs e trainees]	51,43	48,57	49,66	50,34	47,23	52,77
Operacional [demais cargos]	60,77	39,23	60,64	39,36	62,26	37,74
<b>TOTAL</b>	<b>60,70</b>	<b>39,30</b>	<b>60,80</b>	<b>39,20</b>	<b>61,82</b>	<b>38,18</b>

Demos um passo importante na acessibilidade do nosso serviço e adicionamos o assistente virtual Hugo, que traduz todo o conteúdo dos sites para libras, a língua de sinais para surdos



Empregados, por categoria funcional e faixa etária (%) GRI 405-1	2018			2019			2020		
	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos
Alta liderança [CEO, CFO, heads e diretores]	0	86,67	13,33	0	86,96	13,04	0	85,71	14,29
Média liderança [gerentes gerais e gerentes]	0,41	90,57	9,02	0,68	92,12	7,19	1,72	89,35	8,93
Tático [coordenadores, especialistas, BPs e trainees]	6,67	86,67	6,67	11,56	80,95	7,48	18,82	76,01	5,17
Operacional [demais cargos]	26,58	67,74	5,58	32,47	62,01	5,52	33,03	57,69	9,28
<b>TOTAL</b>	<b>23,46</b>	<b>70,50</b>	<b>6,04</b>	<b>28,81</b>	<b>65,41</b>	<b>5,78</b>	<b>29,67</b>	<b>61,32</b>	<b>9,01</b>

Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e pelos homens em cada categoria funcional GRI 405-2	2020		
	Mulheres	Homens	Proporção entre homens e mulheres <sup>1</sup>
Alta liderança [CEO, CFO, heads e diretores]	1,90	1,77	1,07
Média liderança [gerentes gerais e gerentes]	1,80	1,87	0,96
Tático [coordenadores, especialistas, BPs e trainees]	1,52	1,45	1,05
Operacional [demais cargos]	1,83	1,92	0,95

<sup>1</sup> Os resultados apresentados apontam as seguintes diferenças salariais: acima de 1, o salário da mulher é maior que o do homem; igual a 1 não há diferenças; e menor que 1 significa que o salário da mulher é inferior ao do homem.

Empregados dos grupos de minorias, por categoria funcional e gênero (%) GRI 405-1	2020
	PCDs
Alta liderança [CEO, CFO, heads e diretores]	0
Média liderança [gerentes gerais e gerentes]	1,64
Tático [coordenadores, especialistas, BPs e trainees]	1,64
Operacional [demais cargos]	96,72
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

Temos o compromisso de até 2023 ter 51% dos cargos de liderança ocupados por mulheres

# Atração e retenção de talentos

GRI 103-2, 103-3

Temos uma cultura baseada no respeito às pessoas e no trabalho em equipe. Buscamos o engajamento de nossos colaboradores por meio do diálogo e do fortalecimento das relações de confiança. Acreditamos que um ambiente de trabalho acolhedor e produtivo precisa estar ligado a uma cultura que valoriza o desenvolvimento das pessoas e o seu bem-estar. Implementamos um modelo de gestão participativo, no qual nossos colaboradores contribuem de forma ética para o desenvolvimento e fortalecimento dos atributos que expressam a nossa identidade e reforçam, por meio de seus comportamentos, os valores necessários à construção de um mundo mais sustentável. Ao ingressar na Unidas, as pessoas vivenciam um ambiente receptivo e trabalham com colegas resilientes e motivados para o próximo desafio.

Em linha com o nosso processo de transformação organizacional, investimos na gestão do clima cuidando de toda a jornada do colaborador, que passa pelos temas: contratar e receber, desenvolver, cuidar, escutar, celebrar e agradecer, inspirar, compartilhar e falar.

Um dos processos de escuta é a Pesquisa de Clima e Engajamento, realizada anualmente com apoio de uma empresa externa conta com a participação de todos os colaboradores. Por meio dela são medidos os pilares: clareza e direcionamento; oportunidade de desenvolvimento; remuneração e benefícios; respeito e reconhecimento; cooperação, autonomia, recursos, entre outros. O resultado é divulgado inicialmente para as lideranças.

O papel do líder é analisá-lo, com apoio da Business Partner (interface entre as diversas áreas de negócios e os especialistas em Recursos Humanos), e desdobrar a pesquisa com a sua equipe para construir o plano de ação do ano da área. Por meio dos resultados são definidas, também, ações institucionais considerando as oportunidades de avanço, como os investimentos em educação corporativa feitos em 2019 e 2020 e a implementação do Avante, programa de carreira e remuneração da Unidas.

A pesquisa "Pulse" é uma medição periódica que acontece ao decorrer do ano e sempre que necessário, com a finalidade de verificar como



o colaborador está ou sobre assuntos que afetam o seu dia a dia. Todos os colaboradores são convidados a participar pelos nossos canais de comunicação interna, o Unidas Comunica e Conexão Unidas. Durante 2020, realizamos três pesquisas "Pulse" aplicadas ao cenário da pandemia. Buscamos saber as opiniões dos colaboradores para nos alinharmos às suas necessidades nesse momento tão delicado e sobre a satisfação em relação ao modelo *home office*.

Investimos na gestão do clima organizacional cuidando de toda a jornada do colaborador



**92%**

dos colaboradores confiam na liderança da Unidas e na forma como os negócios são conduzidos pela empresa

**90%**

acreditam ter boas oportunidades de aprendizado e desenvolvimento

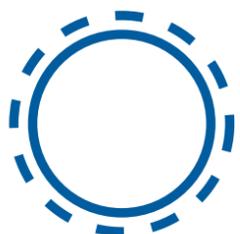


**93%**

recomendariam a Unidas como um bom lugar para trabalhar

**94%**

sentem orgulho de trabalhar na Unidas



**89%**

acreditam em uma comunicação aberta e transparente com os colaboradores

**93%**

acreditam que são tratados com igualdade



## PAPEL DA BUSINESS PARTNER

Desde 2011, a nossa área de Gente e Gestão conta com os Business Partners (BP), profissionais que participam ativamente da gestão de pessoas na Companhia. Os BP desempenham um papel próximo às lideranças, representando a interface entre as diversas áreas de negócios e os especialistas em Recursos Humanos.

Cada BP tem seu modelo de atendimento, que varia de acordo com as necessidades dos diferentes negócios. Ele atua de forma consultiva e estratégica, realizando diagnósticos das necessidades de treinamento, gestão de indicadores de RH e, sobretudo, tem um papel fundamental nas práticas realizadas para escutar os colaboradores, por exemplo: apoiar as devolutivas da Pesquisa de Clima e Engajamento, dialogar com lideranças e demais colaboradores sobre temas profissionais ou pessoais.

## ATRAÇÃO E SELEÇÃO

Para sustentar e fortalecer nosso propósito, buscamos desde a fase de atração e seleção, pessoas que estejam alinhadas a nossa cultura e essência, e o nosso jeito de ser e agir. Todo o processo é realizado com respeito e cuidado com o candidato, garantindo que a coerência da prática com os nossos valores seja percebida desde o primeiro contato com a Companhia. Outro fator fundamental é sempre trazer um olhar para a promoção da diversidade, com foco nas competências e habilidades necessárias para a vaga. Adotamos a "seleção às cegas" (o avaliador terá acesso a informações pessoais do candidato apenas no final para evitar qualquer interferência) e ampliamos a parceria com fontes de diversos perfis de candidatos.

No primeiro semestre de 2020, adotamos um novo modelo de processo seletivo no formato digital. A fim de tornar a prática mais humanizada e com uma melhor experiência para os envolvidos, desenvolvemos um tutorial orientativo, treinamos nossos gestores e implementamos um novo portal de vagas e sistema de seleção, a ferramenta Gupy.

O índice de satisfação com o processo seletivo da Unidas em 2020 (nota de 1 a 5) foi: 4,9 entre os candidatos aprovados e 4,1 entre os não aprovados.

Buscamos pessoas que estejam alinhadas a nossa cultura e essência, e ao nosso jeito de ser e agir

## AVANTE

Na Unidas, o colaborador é protagonista de sua carreira. Baseados nessa premissa implementamos o Avante, programa de carreira e remuneração da Companhia, que tem como objetivo apresentar ao colaborador, de forma clara e transparente, onde ele está posicionado, quais as oportunidades profissionais disponíveis, visualizar a trilha de carreira de todas as áreas, objetivos e requisitos de cada cargo. Diferentes desafios para oportunidades diversas. Para implementar o programa, composto pelos pilares transparência, protagonismo e Remuneração Total Alvo (RTA), fizemos a revisão de todos os cargos com a participação dos colaboradores, investimos em treinamentos para que todos compreendessem a metodologia, comparamos com as práticas de mercado, por meio do apoio de consultoria especializada, e evoluímos para o conceito RTA, composto da seguinte forma: salário-base + benefícios + variável.

## ACADEMIA DE LÍDERES

Temos o compromisso de promover o desenvolvimento de nossos colaboradores, por meio da educação corporativa, da liderança inspiradora e de um firme posicionamento coerente com nossos valores, na busca de soluções inovadoras para um modelo de negócio mais equilibrado e justo.

Acreditamos que as lideranças são peças-chave na transformação e consolidação dessa cultura. Dessa maneira, investimos muito em desenvolvimento e capacitação dos líderes, assim como na preparação das novas lideranças para o futuro. Os diretores, gerentes, coordenadores e supervisores, que correspondem a quase 550 colaboradores, são convidados a mergulhar em uma rotina intensa de conhecimento.

Em 2020, a Academia de Líderes, que tem como um dos objetivos sustentar e fortalecer a cultura Unidas, foi segmentada por agrupamento de cargo. Para os *heads* e diretores foi composta por quatro módulos de treinamentos com os temas: Gestão de Equipes Remotas, Mundo Pós-Crise, Comunicação e Metodologias Ágeis e Agilidade Organizacional. Para os gerentes gerais, cinco módulos com os temas Gestão de Equipes Remotas, Estratégia de Negócios, Customer Centricity, Densidade Digital e Accontability e Ownership. Os gerentes de empresa tiveram

três módulos com os temas Gestão de Equipes Remotas, Transformação Digital e Times de Alta Performance; e para os coordenadores foram desenvolvidos três módulos com os temas Gestão de Equipes Remotas, Liderança Inspiradora e Cultura de Serviços, totalizando 6.472 horas de desenvolvimento.

Na Unidas, o colaborador é protagonista de sua carreira



## AValiação de Competências

Para acompanharmos o crescimento dos nossos colaboradores, precisamos de parâmetros para avaliar oportunidades de desenvolvimento para cada profissional que compõe o nosso time, e de uma metodologia consistente, com foco nas competências que desejamos desenvolver. Sendo assim, revisamos todas as competências com base nos valores Unidas. Cada competência é desdobrada em comportamentos que são a base da nossa avaliação junto aos nossos valores: atitude Unidas; encanta nosso cliente; valoriza nossa gente; gera resultados de alta *performance*; visão e atuação estratégica (exclusivo para avaliação das lideranças).

O processo da avaliação de competências é anual e segue algumas etapas:

- **Comunicação e treinamento:** os colaboradores são treinados no modelo de avaliação. O plano de comunicação começa com a divulgação do processo 30 dias antes do início do ciclo.
- **Autoavaliação:** momento em que o próprio colaborador se avalia em relação aos comportamentos dentro de uma escala indicada.
- **Avaliação do gestor:** ao mesmo tempo, o gestor faz sua avaliação em relação ao colaborador, sempre com base em fatos e dados.
- **Reunião de Feedback (consenso):** momento em que o colaborador e gestor se reúnem para discutir os comportamentos avaliados, a carreira do colaborador e as possíveis ações para o seu desenvolvimento.

Média de horas de capacitação de empregados por gênero	2020
<b>GRI 404-1</b>	
Homens	19,45
Mulheres	26,19
<b>TOTAL</b>	<b>22,02</b>

Média de horas de capacitação de empregados por categoria funcional	2020
<b>GRI 404-1</b>	
Alta liderança [CEO, CFO, heads e diretores]	11,10
Média liderança [gerentes gerais e gerentes]	34,86
Tático [coordenadores, especialistas, BPs e trainees]	34,80
Operacional [demais cargos]	20,06
<b>TOTAL</b>	<b>22,02</b>

Todo esse processo gera informações estratégicas que subsidiam a área de Educação Corporativa, quanto aos temas, públicos e oportunidades de qualificação.

Para cargos de diretores, gerentes gerais e corporativos, além da liderança imediata, os Comitês de Carreira têm acesso aos dados e analisam as avaliações. Os comitês são espaços estratégicos que apoiam as decisões de investimento em desenvolvimento, ampliam o olhar para a definição do mapa de sucessão, auxiliam na construção do Plano de Desenvolvimento

Individual (PDI), trazendo a percepção de outras pessoas para o processo. Participam dos Comitês: Área de Gente, diretor da área e diretores das áreas de interface.

Aumentamos em 42,28 % as horas de treinamento em 2020

## MAPA DE SUCESSÃO

Há um ano, iniciamos o plano de sucessão na Unidas com o objetivo de garantir o sucesso e a continuidade de nossos negócios, sem riscos e assegurando a sustentabilidade da empresa. O programa tem o propósito de identificar e desenvolver um mapa de possíveis sucessores, considerando as posições críticas da Companhia e as competências técnicas e comportamentais necessárias para os cargos mapeados.

Após o diagnóstico das necessidades para o plano de sucessão organizacional, o mapeamento das vagas e a identificação dos profissionais com potencial, estão em andamento ações específicas de desenvolvimento individual para essas lideranças em parceria com a Fundação Dom Cabral, a consultoria Falconi e a escola de idiomas Berlitz.

Foram mapeadas 102 posições críticas (seis *heads*, 12 diretores, 26 gerentes gerais e regionais, e 58 gerentes administrativos) e o índice de cobertura de sucessores foi de 53%.

## ASSESSMENT

Processo que proporciona autoconhecimento, fazendo com que as pessoas identifiquem os seus pontos fortes e quais fatores precisam ser potencializados para sua carreira. Na prática, o conjunto de ferramentas permite alavancar as capacidades individuais para a busca dos objetivos coletivos e contribuir para o alcance das metas corporativas. Apoia, também, na estruturação e melhor compreensão do mapa de sucessão. Em 2020, foram realizados 240 *assessments* com a nossa liderança, em parceria com consultoria externa, um investimento de R\$ 220 mil.



Temos um plano de sucessão para garantir a continuidade de nossos negócios e assegurar a sustentabilidade da empresa

## PROGRAMA TRAINEE UNIDAS

Acreditamos em ideias inovadoras para surpreender nossos clientes. Com essa intenção e para ampliar o *pipeline* de liderança, há um ano lançamos o nosso programa de trainee para jovens formados em diversas áreas e que se identificam com nossos valores e essência. O programa tem o objetivo de capacitar e desenvolver as pessoas em um ambiente de aprendizagem teórica e experiencial, preparando-as para atuar nos diversos negócios e áreas da Unidas. O papel do trainee em nossa Companhia é o de:



- **Potencializar os negócios** olhando para o futuro;



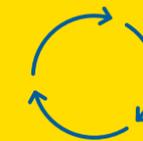
- **Contribuir para o fortalecimento** da cultura e valores da Unidas;



- **Contribuir para o alcance** dos objetivos estratégicos da empresa;



- **Provocar e questionar** o *status quo* e quebrar paradigmas;



- **Utilizar metodologia** para criar processos novos e otimizar os já existentes;



- **Ser um exemplo de profissional** para as gerações futuras;



- **Fortalecer as práticas** de sustentabilidade da Unidas.



# Incentivo ao protagonismo e carreira

## APOIO AO ESTUDO

Estimulamos a formação de colaboradores capazes de pensar de forma sistêmica e crítica, que conectem seus valores ao propósito da Unidas e que, motivados pelos nossos desafios empresariais, atuem de forma autônoma e com senso de pertencimento. Por meio de diversas iniciativas contribuimos para que nossos colaboradores construam suas histórias profissionais, investindo em seu desenvolvimento, aperfeiçoando o seu desempenho e crescendo em suas carreiras.

A formação acadêmica auxilia na qualificação profissional e pessoal dos nossos colaboradores. Por isso, o nosso Programa de Incentivo ao Ensino Superior disponibiliza bolsas de estudos para a primeira graduação, pós-graduação e MBA. Em 2020, oferecemos 57 bolsas e atualmente temos 75 bolsistas. Para conseguir o benefício, o colaborador precisa ser avaliado e selecionado pelo time de Educação Corporativa e, assim, ter acesso ao subsídio referente a 50% do valor do curso, limitado a R\$ 600 mensais.

Proporcionamos também a Política Desenvolve Unidas, com subsídio de R\$ 1.000 por ano, para que colaboradores em cargos de analistas invistam em cursos em suas respectivas áreas de atuação ou interesse.

Contribuímos para que nossos colaboradores construam suas histórias profissionais e cresçam em suas carreiras



## UNIVERSIDADE UNIDAS

As jornadas de aprendizagem utilizam diferentes formatos e metodologias. A nossa universidade é uma plataforma de treinamento *on-line* utilizada para a qualificação e desenvolvimento dos nossos colaboradores. Trata-se de uma ferramenta didática e acessível e, por meio dela, construímos as trilhas de desenvolvimento, disponibilizamos cursos em parceria com outras escolas de temas técnicos e comportamentais. Em 2020, tivemos mais de 3.500 colaboradores utilizando a plataforma, com mais de 500 cursos disponíveis, cerca de 100 trilhas de desenvolvimento e 80% de aprovação nas pesquisas Net Promotion Score (NPS) dos cursos *on-line*.

A Universidade Unidas qualifica e desenvolve nossos colaboradores com toda uma programação de treinamentos *on-line*

## GAMIFICAÇÃO

Para engajar nossos colaboradores, implantamos há um ano a gamificação dentro da Universidade Unidas. A tecnologia faz parte do nosso cotidiano e é impossível ignorá-la como ferramenta de apoio ao ensino, principalmente, para as gerações consideradas "nativas digitais". Por isso, a gamificação na educação corporativa é um dos exemplos de estratégia que vem gerando resultados positivos, mesclando a lógica dos jogos com elementos de aprendizagem. Tudo isso potencializa a absorção de conteúdo, gera engajamento, torna os processos pedagógicos mais acessíveis e a experiência mais leve e divertida.

Criamos uma moeda própria (os Uni\$) que são concedidos a cada curso concluído, e depois podem ser trocados por produtos e serviços em diversas lojas *on-line*, nos períodos de resgate. Também desenvolvemos 12 medalhas (correlacionadas a grupos de treinamentos) e temos cinco bandeiras, que representam os nossos cinco valores. A cada conjunto de medalhas conquistadas, o colaborador recebe a bandeirada referente ao seu desempenho. Em 2020, distribuimos 500 mil Uni\$ e mais de 3.300 medalhas conquistadas, pois o reconhecimento faz parte da nossa cultura.



# Saúde, segurança e bem-estar

GRI 103-2, 103-3

Diante de um ano desafiador no campo da saúde integral do indivíduo, da sociedade e do planeta, acentuado pela disseminação do novo coronavírus ao redor do mundo, a Unidas reafirma seu compromisso de cuidar das pessoas e sua crença no investimento em um desenvolvimento que seja sustentável.

O momento reforçou a importância da reflexão em torno do papel de cada um e das organizações no fortalecimento da ética do cuidado. Do cuidar de si, do outro, do planeta e de nossas relações. Nesse contexto buscamos fazer nossa parte. Com coerência e responsabilidade, concentramos esforços e ações para adaptar rapidamente os negócios à nova realidade olhando para o bem-estar de nossa gente e da nossa rede de relações.

Para além das ações de enfrentamento da pandemia, ampliamos nossos programas de saúde e bem-estar dos nossos colaboradores. Reforçamos o programa "De bem com a vida", investimos, ainda mais, no app "Dr. Alper", incluindo a

telepsicologia com consultas *on-line* de psicólogos, para cuidar da saúde mental e emocional da nossa gente. Promovemos diversas atividades *on-line*, como *webinars*, palestras e atividades físicas a distância, aulas de yoga, meditação e de dança.

Realizamos a gestão, a avaliação e controle de ocorrências de riscos ambientais por meio de normas regulamentadoras como o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) e o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO). Estamos atentos às mudanças de legislação e analisando o processo para a implementação do Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR).

Ainda que nossas atividades não apresentem risco alto, temos a prática de fortalecer o engajamento dos colaboradores no tema incentivando, por exemplo, a participação na Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa). Em 2020, registramos cinco colaboradores afastados por acidente de trabalho, ante os sete do ano anterior.

## DE BEM COM A VIDA

O programa tem como principal objetivo cuidar e alertar nossos colaboradores sobre temas relevantes para a saúde. Em parceria com a corretora de saúde Alper, divulgamos informativos elaborados por profissionais da área relacionados a questões de prevenção de doenças, informações nutricionais, exercícios físicos, saúde mental, entre outros, para que as pessoas busquem um estilo de vida saudável. O programa contempla a realização de palestras e *webinars* sobre temas variados e ligados ao cenário atual.

Proporcionamos, também, conteúdos e cursos na nossa Universidade Unidas, utilizamos a gamificação e disponibilizamos Uni\$, para envolver e ampliar a participação de nossos colaboradores.

Os informativos são disponibilizados na intranet e nos e-mails dos colaboradores. Além das dicas, são organizadas campanhas de marketing interno e responsabilidade social para conscientização dos nossos profissionais. Algumas das palestras realizadas em 2020: Prevenção contra o câncer de mama, Qualidade de vida, Falar é a melhor opção (prevenção ao suicídio).

## APP DR. ALPER

Aplicativo totalmente gratuito que presta assistência médica por meio do atendimento remoto (telemedicina) a todos os colaboradores e seus dependentes, sem gastos de coparticipação. Todas as consultas são feitas por videochamadas, de qualquer lugar, apenas com conexão à internet. O principal objetivo é oferecer um serviço de qualidade com agilidade e atendimento humanizado, evitando a sobrecarga de pacientes nos serviços médicos presenciais e a demora na espera.

Em 2020, o recurso foi essencial para a manutenção da saúde de nossos colaboradores diante do cenário de pandemia, incluindo, a telepsicologia com consultas *on-line* de psicólogos. O uso do Dr. Alper também evita a automedicação e conecta as pessoas a mais de 23 especialidades clínicas.

## CAMPANHAS PELA SAÚDE

Apoiamos e investimos em campanhas como forma de incentivar nossos colaboradores a terem um cuidado preventivo com a própria saúde. As principais delas são: Outubro Rosa (prevenção ao câncer de mama); Novembro Azul (cuidados para evitar o câncer de próstata); Setembro Amarelo (mês de combate ao suicídio); Caminhada pela vida (estímulo ao exercício físico); Prevenção e qualidade de vida (orientações para a saúde bucal); e Encontro Saúde Mental (ajuda a identificar comportamentos e atitudes de colaboradores que precisam de apoio emocional).

## CAMPANHA DE VACINAÇÃO CONTRA A GRIPE

Manter o calendário de vacinação em dia é primordial para a saúde e segurança de todos. Próximo as épocas mais frias do ano, promovemos, por meio de campanhas, a vacinação anual contra a gripe no próprio local de trabalho (sedes administrativas) com profissionais da saúde qualificados. Os colaboradores que trabalham em filiais e lojas utilizam laboratórios próximos às suas localidades e depois solicitam o reembolso do valor na folha de pagamento.

## BENEFÍCIOS

Adotamos uma política de gestão de pessoas voltada para a valorização e o desenvolvimento dos nossos colaboradores. Sendo assim, oferecemos um pacote de benefícios alinhados à estratégia da empresa e às melhores práticas de mercado. Acreditamos que dessa maneira contribuimos para a atração e engajamento de talentos. Os nossos colaboradores recebem um pacote de benefícios, que inclui, vale refeição, alimentação e transporte; assistência médica, seguro de vida, licença maternidade e paternidade, descontos para locação e compra de veículos, entre outros. Como benefícios ligados ao bem-estar destacamos: o Gympass, plataforma de treinos que dá acesso a academias espalhadas pelo Brasil, de forma presencial ou *on-line* (o colaborador escolhe um dos planos disponíveis em sistema de coparticipação, a Unidas paga 70% do valor do plano escolhido); e o *Day Off*: folga em período integral no dia de aniversário do colaborador.



Oferecemos um pacote de benefícios alinhados à estratégia da empresa e às melhores práticas de mercado

## PROGRAMA MELHOR MATERNIDADE

A iniciativa leva atendimento exclusivo e de qualidade para as nossas gestantes, momento de transformações na vida da mulher. O objetivo do programa é promover o acompanhamento da saúde da futura mãe e do bebê durante todo o período gestacional e o pós-parto, por meio de videochamada e interações pelo aplicativo Dr. Alper. O atendimento é feito pela equipe médica multidisciplinar da nossa parceira Alper Seguros, preparada para esclarecer dúvidas, identificar fatores de risco e atuar de forma rápida e assertiva.

O programa promove também ações educativas para cada fase de gestação, tais como: cuidados com alimentação (pré-natal e pós-parto), exames recomendados, sexualidade na gravidez, aleitamento materno, vacinas para a mãe e as previstas para o bebê, nutrição infantil e gestacional, exercícios físicos preparatórios e preventivos para o parto (quando aplicáveis), alterações corporais e comportamentais esperadas e os primeiros cuidados com o bebê. Isso faz com que as mulheres se sintam mais seguras sobre o seu papel como mães, podendo fazer diferença no desenvolvimento dos seus bebês.

O programa é válido tanto para as gestantes titulares quanto para as esposas de nossos colaboradores (dependentes). Quem participa do Melhor Maternidade tem a isenção da coparticipação do pré-natal.

Uma equipe médica multidisciplinar acompanha a saúde da futura mãe e do bebê

## UNIDOS, CUIDANDO UM DO OUTRO

Precisamos nos adaptar com rapidez e agir com protagonismo no combate à Covid-19. Implantamos o sistema de *home office*, que se transformou em política da empresa para áreas administrativas e de apoio (*backoffice*). Adotamos como estratégia a manutenção dos empregos e da renda de nossos colaboradores, assim como as medidas provisórias do governo, que complementaram o salário dos nossos profissionais.

A abertura das lojas seguiu os decretos municipais, com implantação de protocolos de segurança e sanitário para preservar a saúde de colaboradores e clientes. Nossos profissionais que integram o grupo de risco foram orientados a adotar medidas de isolamento e de cuidados específicos. As viagens e os eventos foram cancelados e adaptados para o formato *on-line*, como o encontro de líderes, festa de fim de ano, UPA Kids (UPA – Unidas de Portas Abertas), entre outros. Para evitar o transporte coletivo, implantamos o "carro carona" – a Unidas cede o veículo para o funcionário, sem custos. Mantivemos uma comunicação transparente por meio de boletins, cartilhas, *lives* com o Presidente, vídeos educativos etc. Realizamos também várias atividades *on-line*, como a Giro Unidas, pensando no bem-estar do colaborador e no apoio aos seus familiares.



A close-up photograph of a woman with dark hair, wearing a purple top, focused on soldering a circuit board. She is using a soldering iron. The image is overlaid with a grid of semi-transparent blue circles. The text 'NOSSA GESTÃO SOCIAL' is written in white, uppercase letters across the middle of the image.

NOSSA GESTÃO SOCIAL

# Nossa gestão social

## VALORIZAÇÃO DAS PESSOAS

Nosso compromisso com a sociedade e respeito às pessoas apoiam nossas decisões. Nos orgulhamos em vivenciar os pilares de sustentabilidade que pautam nosso crescimento e o desenvolvimento da sociedade. Temos consciência de que as empresas podem ser agentes importantes para além do desenvolvimento econômico. Por isso, atuamos no intuito de influenciar de maneira significativa nas transformações da sociedade. Dessa maneira, afirmamos nosso posicionamento por meio dos pilares governança, social e ambiental.

Na área social, monitoramos nossas relações com públicos de interesse, de forma a promover o crescimento profissional e pessoal das comunidades nas quais estamos inseridos. Nossa atuação nas comunidades busca contribuir para o desenvolvimento local, das instituições parceiras, de gestores e promover o cuidado para com públicos em situação de vulnerabilidade. Nesse contexto, procuramos dialogar e apoiar o

fortalecimento das comunidades e dos públicos assistidos, sempre valorizando sua diversidade e saberes locais.

Atuamos fundamentalmente na construção de ações coletivas, envolvendo uma ampla rede de parceiros, no fortalecimento e empoderamento de lideranças, no fomento à educação e ao empreendedorismo, pautadas pelos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), Agenda 2030.

Incentivamos o trabalho voluntário dos nossos colaboradores, pois acreditamos que toda atuação voluntária é também um espaço para o diálogo, para a troca de experiências e para a ação que transforma, principalmente se realizada com compromisso e cooperação, quando todos ganham: comunidades, voluntários e a empresa. Sendo assim, oferecemos a nossa contribuição para uma sociedade melhor e mais justa para todos.

## Incentivamos o trabalho voluntário contribuindo, assim, para uma sociedade melhor e mais justa





## PROGRAMA NOVOS HORIZONTES

Direcionado aos jovens de 16 a 24 anos em condições de vulnerabilidade social nas comunidades próximas às nossas unidades de negócios, além de pessoas, filhos e parentes indicados pelos nossos colaboradores. Buscamos a inclusão pela educação técnica e profissionalizante, por meio de mentorias, aulas, palestras e oficinas com o objetivo de preparar esses jovens para a entrada no mercado de trabalho. Proporcionamos a eles vagas em cursos oferecidos pelo Senai, Senac e outras instituições de referência no mercado (técnico em manutenção, qualificação em manutenção automotiva, assistente administrativo;

logística, administração de pessoal e técnicas em negociação e vendas, dentre outros) com a possibilidade de integrar o quadro de jovens aprendizes da Unidas ou serem indicados para a nossa rede de fornecedores.

Os nossos colaboradores também participam do programa por meio de mentorias, palestras e treinamentos apoiados pela empresa, contribuindo com o conhecimento técnico para a formação e qualificação profissional desses jovens. Durante 2020, auxiliamos na formação de 145 jovens. Ao todo, desde o início do programa (2018), já foram atendidos 395 jovens.

*"Foi um dos melhores desafios que já enfrentei quando participei do projeto com o sonho de ter o meu primeiro emprego. Durante o curso tivemos ótimas experiências, como quando fomos a fábrica da Fiat para conhecer alguns processos de fabricação, e uma viagem a São Paulo junto à Companhia para participar de um evento interno. Eu tinha pouco tempo como Jovem Aprendiz e acabado de ser convidado a virar um colaborador em tempo integral. Para os jovens que se candidataram ao projeto, eu aconselho que se dediquem, se esforcem bastante porque vale muito a pena. Abracem essa oportunidade. Os cursos são muito interessantes, agregam muito valor à postura profissional e ao dia a dia."*

**RICHARD IURY, 20 ANOS, ASSISTENTE TÉCNICO**

*"Fui indicado por um amigo da família e felizmente consegui ser escolhido para participar do projeto. Foi desafiador porque precisava conciliar com as aulas do ensino médio, mas não deixei escapar a oportunidade. Comecei a trabalhar como Jovem Aprendiz na empresa e poucos meses depois fui contratado como colaborador em período integral, tendo assim o meu primeiro emprego. Estou aprendendo muitas coisas novas e agregando valor no início da minha trajetória profissional e pessoal. O meu conselho para todos: valorizem a oportunidade e extraiam ao máximo o conhecimento dos professores."*

**DANIEL MARQUES, 20 ANOS, ASSISTENTE TÉCNICO**

O programa Elo promove melhorias de organizações da sociedade civil com revitalização do seu espaço, na capacitação de pessoas e no desenho de processos de gestão

## PROGRAMA ELO

Alinhados aos nossos colaboradores e, motivados pela parceria, nos unimos a instituições da sociedade civil. Por meio do diálogo e levantamento das necessidades dessas organizações, o programa proporciona a revitalização dos espaços, capacita funcionários e promove melhorias nos processos internos e de gestão.

Tudo começou com a assistência a três entidades, em Belo Horizonte, o que deu origem a uma das iniciativas mais importantes da Responsabilidade Social Corporativa Unidas. Entre 2019 e 2020, oferecemos assistência a 17 instituições localizadas em nove estados, e atendemos 4.400 pessoas. O cuidado ao público assistido pela instituição é apoiado também pelo nosso Programa Interno de Voluntariado – Unidos por um Mundo Melhor.



*"A parceria com o Projeto Elo foi de grande importância para a comunidade, um lugar muito carente. Por meio dele, a entidade conseguiu ter um berçário bonito e confortável para as crianças, também ser assistida em datas comemorativas, como o Natal e o Dia das Crianças, que não passam mais em branco como antes. Nesta época de pandemia, muitas famílias passaram a receber cestas básicas, podendo assim garantir a alimento em suas casas."*

**AÍDA SANTOS, PRESIDENTE DO CANTINHO DA PAZ**

*"A aliança feita com a Unidas nos permite ajudar centenas de famílias, em plena época de pandemia, servindo alimentação todos os dias, atendendo crianças e oferecendo cursos profissionalizantes aos jovens. Dessa maneira, conseguimos estar abertos para a comunidade e ajudar a transformar vidas."*

**CLEBER MENEZES, DIRETOR DO IBESec**

## UNIDOS POR UM MUNDO MELHOR

Temos uma série de iniciativas dentro da área de Responsabilidade Social Corporativa com foco em contribuir para um mundo mais justo e melhor para todos. Uma delas está ligada aos nossos colaboradores, que motivados pelos valores de participação e solidariedade, doam tempo e talento, em torno do programa de voluntariado empresarial batizado de Unidos por um Mundo Melhor, com os seguintes propósitos:

- **Difundir o conceito do voluntariado** e estimular a adesão e a participação espontânea dos colaboradores;
- **Desenvolver e/ou fortalecer** o exercício da cidadania, contribuindo para o enfrentamento dos problemas sociais;
- **Possibilitar o desenvolvimento pessoal** e profissional por meio do exercício de habilidades e competências como o trabalho em equipe e a pró-atividade;
- **Fortalecer a atuação** socialmente responsável da empresa, ampliando o diálogo com os *stakeholders*, especialmente comunidades, fornecedores, clientes e parceiros.

Divulgamos nossas ações no site exclusivo do voluntariado, e os colaboradores também podem se envolver em comitês para ajudar a área responsável a pensar em ações, práticas e indicações de instituições. Em 2020, os nossos voluntários participaram de campanhas e ações, tais como: palestras para os jovens do projeto Novos Horizontes, assessoria para as instituições do Programa Elo, campanha do agasalho, Dia das Crianças, Natal solidário, Dia dos Avós.

**ELIAMARA MOREIRA, ANALISTA**  
(SEGUNDA, DA ESQUERDA PARA DIREITA) E  
**FERNANDA COTTA, ESPECIALISTA EM**  
GENTE E GESTÃO (À DIREITA)



**11.800** PESSOAS ASSISTIDAS

**240** COLABORADORES VOLUNTÁRIOS

**3.309** CESTAS BÁSICAS DISTRIBUÍDAS  
(CERCA DE 40 MIL QUILOS DE ALIMENTOS)



**2.138** COBERTORES E  
KITS HIGIENE DOADOS PARA  
PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA



**508** CRIANÇAS (ASSISTIDAS  
PELO PROGRAMA ELO)  
ESCREVERAM CARTINHAS  
AO PAPAÍ NOEL E RECEBERAM  
PRESENTES



**ERIC RAMIREZ**  
AUXILIAR DO SER ESPECIAL

A diversidade no quadro de colaboradores torna o ambiente plural, dinâmico e acolhedor

### PARCERIA COM A ONG SER ESPECIAL

Contar com diversidade no nosso quadro de colaboradores é algo que torna o ambiente mais dinâmico e acolhedor. Há um ano fizemos a parceria com a ONG Ser Especial, que tem por objetivo apoiar a inclusão social de pessoas com deficiência intelectual, proporcionando a elas espaço no mercado de trabalho.

Esses colaboradores ficam alocados em espaços adaptados às suas necessidades e que buscam oferecer o desenvolvimento da autonomia, valorização das habilidades e competências, sempre respeitando os limites de cada um e conduzindo-os ao exercício de cidadania. Para reforçar o senso de pertencimento, eles recebem crachá e uniforme, e sempre que possível, participam de atividades nas sedes, uma oportunidade de troca e interação com os demais colaboradores. Dentro deste programa, contamos com 37 colaboradores entre São Paulo e Belo Horizonte em 2020.

Eles realizam trabalhos manuais em oficinas terapêuticas, como montagem de kits, produção de lembrancinhas e são assistidos por profissionais da ONG 100%, focados no desenvolvimento psicológico, técnico e motor deles.

### PARCERIA COM O INSTITUTO MANO DOWN

Apoiamos o Instituto Mano Down por meio da Lei de Incentivo à Cultura e do programa de voluntariado Unidos por um Mundo Melhor. O propósito do instituto há dez anos é o de promover o desenvolvimento e autonomia de pessoas com síndrome de Down e outras deficiências intelectuais, de forma que sejam incluídas e conquistem o seu espaço na sociedade. Em 2020, foram atendidas mais de 250 famílias diretamente.

### EMPODERANDO REFUGIADAS

Com esse projeto, em parceria com a ONU Mulheres e o Pacto Global, auxiliamos no processo de inclusão de mulheres refugiadas a partir da capacitação de 69 delas para o mercado de trabalho nacional. O Empoderando Refugiadas tem como objetivos gerais:

- **Capacitar mulheres refugiadas** para o mercado de trabalho;
- **Promover o acesso** de mulheres refugiadas a vagas de emprego;
- **Facilitar a adaptação** cultural e laboral no Brasil;
- **Fomentar a educação financeira** e o empoderamento econômico das refugiadas como estratégia de combate à violência contra a mulher.



NOSSOS CLIENTES

# Nossos clientes

Valorizamos relacionamentos duradouros, baseados no respeito e na confiança mútua

Nossa atuação é orientada a proporcionar a melhor experiência aos nossos clientes, oferecendo soluções robustas para ajudá-los a chegar mais longe. Para isso, possuímos mais de 120 lojas de veículos seminovos, de 253 pontos de locação (RAC) e mais de 167 mil veículos a serviço de nossos usuários, além de atendimento eficiente e seguro em nossos canais. Mais do que carros, entregamos parceria, segurança e inteligência.

Valorizamos relacionamentos duradouros, baseados no respeito e na confiança mútua. Ao mesmo tempo, apostamos no novo, pois nosso foco se mantém no encantamento, fidelização e superação de expectativas de nossos diferentes perfis de clientes. Em nossas estratégias, incluem-se simultaneamente qualidade e inovação, o que nos coloca como protagonistas das tendências globais em busca de soluções e qualidade.

Desde 2015, aplicamos a pesquisa de satisfação utilizando a metodologia Net Promoter Score (NPS), que mede a probabilidade de o cliente recomendar os serviços da empresa para outra pessoa. Essa prática nos auxilia a rever processos e buscar a satisfação e lealdade dos clientes. A pesquisa é aplicada em diferentes frentes e os resultados em 2020 foram: 60% para *Rent a Car* (RAC); 74% para Fleet; 75% para Livre; e Seminovos Varejo com 76%. O desempenho do NPS está relacionado à bonificação dos colaboradores e da alta liderança.

Além dessa pesquisa, medimos a satisfação dos nossos serviços por meio do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), que tem metas de atender 85% dos clientes no 0800 em até um minuto; resolver os chamados registrados em até cinco dias úteis e garantir uma taxa de abandono de, no máximo, 3,5%, considerada favorável. Também temos cadastro no Reclame Aqui, uma plataforma que aponta o nível de reputação das empresas.



**QUÊNIA REIS, COORDENADORA DE RENT A CAR (RAC)**

Na jornada de sustentabilidade temos como princípio fortalecer a parceria com os nossos clientes no atendimento de suas necessidades e premissas baseadas nas práticas de ESG. Buscamos o diálogo e o entendimento de suas expectativas para atuarmos com protagonismo, e alinhados aos nossos valores, em um mercado global cada vez mais atento às práticas socioambientais e conduta das organizações.

Tais práticas nos auxiliam a ser mais tecnológicos, sustentáveis e parceiros. Além de nos manter atentos à revisão constante de processos e à busca pela satisfação do cliente, tais reconhecimentos por parte de nossos *stakeholders* nos servem de combustível para irmos cada vez mais longe.

# Relacionamento com o usuário

Entre as experiências satisfatórias proporcionadas aos nossos diversos perfis de clientes, está a digitalização de suas jornadas em qualquer unidade do negócio. O nosso aplicativo Unidas Rent a Car já se encontra em modalidade digital, o que garante ao usuário que o seu processo de contratação do serviço seja feito pela internet, desde a reserva, cadastro e aprovação antifraude até a própria locação do veículo. Em nosso serviço de venda *on-line*, o cliente pode interagir via whatsapp e receber o veículo por *delivery* em sua própria residência.

A digitalização da jornada de nossos clientes acontece por meio da plataforma de assinatura de veículos, em que o usuário paga pelo serviço de dirigir o carro, e nós, da Unidas, realizamos todo o restante do processo.

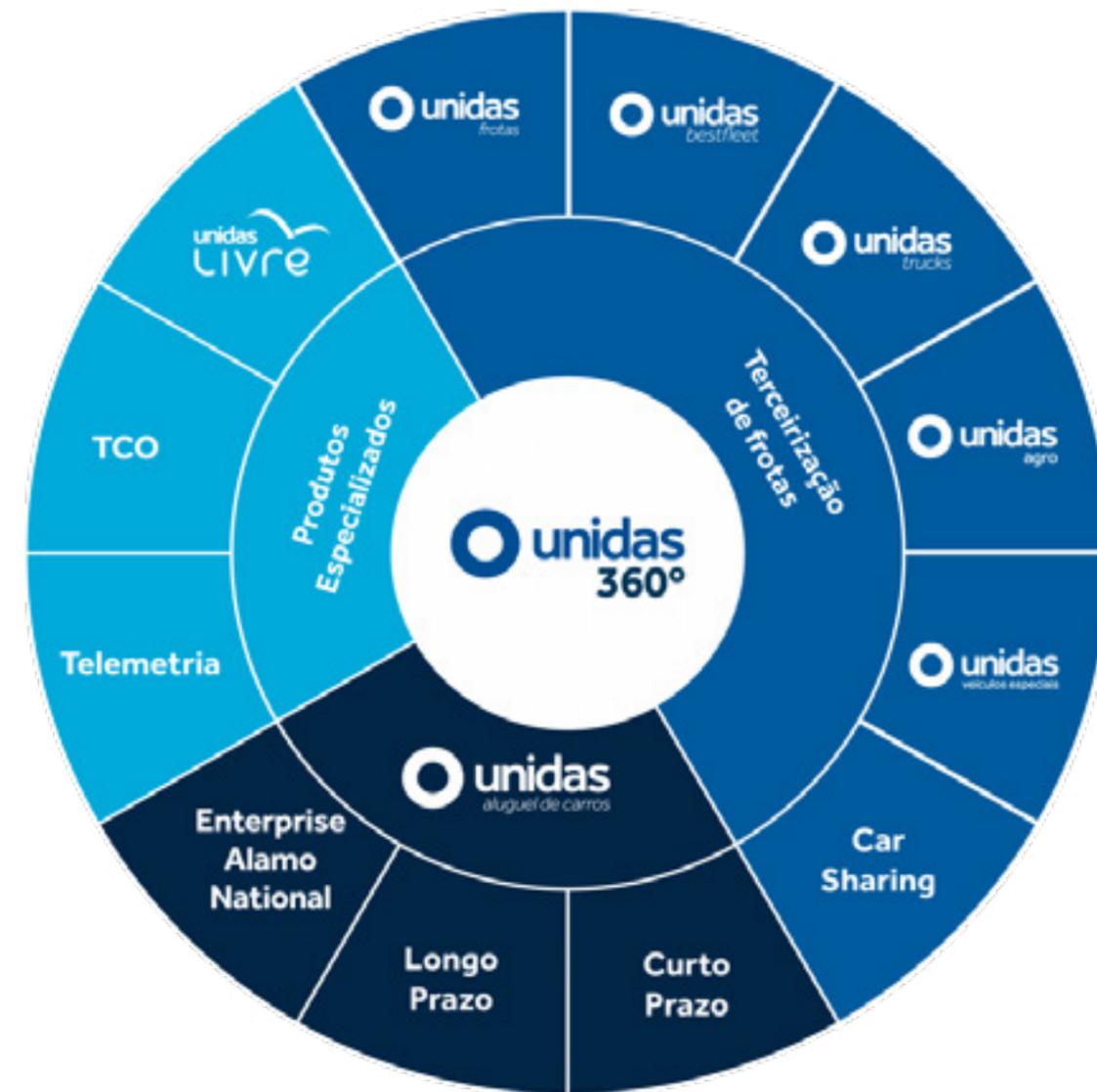
O nosso foco no seguimento de mobilidade, está relacionado a nossa busca constante em trazer o cliente para o centro das decisões. Com isso, pretendemos ser não apenas uma locadora de frotas, mas uma provedora de soluções de locomoção para o usuário (tanto pela oferta de serviços quanto pelos benefícios que oferecemos).

Hoje, fazemos uso de diversas plataformas de telemetria e rastreamento de veículos com o propósito de gerar valor para o cliente em sua mobilidade, além de garantir a sua segurança.

## UNIDOS 360°

Desenvolvemos uma das plataformas mais completas em soluções de mobilidade do mercado brasileiro, batizada de Unidas 360 graus. O portal unifica o portfólio de todos os serviços oferecidos pela Companhia. Permite aos clientes (pessoas físicas e jurídicas) fazer as transações *on-line* e em tempo real nas categorias terceirização de frotas, locação de veículos e produtos especializados.

Para os clientes Fleet, terceirização de frotas, no Portal Frota 360, o gestor tem acesso único e personalizado a todas as informações sobre sua frota em tempo real. O cliente realiza diversos serviços como solicitação de atendimentos, identificação eletrônica de infrações, aprovação de faturamento, solicitação de veículo reserva, agendamento de entrega e devoluções, gerenciamento de sinistros, envio de documentações, relatórios gerenciais para análise de indicadores, além do Gerenciador 360, com serviços de telemetria e rastreabilidade de veículos, cartão combustível, pagamento de pedágios e estacionamento.



A parceria com nossos clientes é confirmada pelo tempo médio de relacionamento da nossa carteira:

As 10 maiores empresas: **9,2 anos**  
 As 20 maiores empresas: **8 anos**  
 As 50 maiores empresas: **7,1 anos**



## AÇÕES DE ENFRENTAMENTO À COVID-19

Algumas de nossas lojas permaneceram abertas durante a pandemia, de acordo com os decretos municipais. Cuidados e protocolos extras foram tomados para manutenção dos serviços:

- **Equipes reduzidas**, com o distanciamento adequado e com a utilização de máscaras e álcool gel.
- **Lojas sinalizadas e higienizadas** para garantir a saúde de nossos colaboradores e clientes.
- **Veículos com protocolos de higienização** e atenção redobrada para volantes, maçanetas, bancos, cintos e outras superfícies de contato.
- **Campanhas de conscientização dos clientes**, sobre cuidados e a importância do "fique em casa", utilizando os canais de comunicação institucionais.
- **Condições especiais** para profissionais da área da saúde, bombeiros, policiais e motoristas de aplicativos.



Fortalecemos a parceria com nossos clientes no atendimento de suas necessidades

# Nossos fornecedores

GRI 102-9, 103-2, 103-3, 204-1, 308-1, 414-1

Atuamos com o intuito de promover práticas socialmente responsáveis à nossa cadeia de fornecedores, estimulando valores e comportamentos necessários à construção de uma lógica de mercado baseada no tripé da sustentabilidade.

Temos o compromisso de ampliarmos, cada vez mais, nosso processo de gestão integrando à avaliação financeira a mensuração dos principais impactos socioambientais para a seleção e desenvolvimento dos principais fornecedores e parceiros. Nesse sentido, o nosso desafio é estimulá-los para a construção conjunta de um processo transparente de verificação.

Trabalhamos com uma rede nacional de fornecedores para que o atendimento às lojas e clientes seja rápido e eficiente

Trabalhamos com uma rede nacional de fornecedores para que o atendimento às nossas lojas e clientes sejam mais rápidos e eficientes. Em razão disso, garantimos volumes de compras que impactam positivamente a economia e a sociedade local. Os nossos parceiros são avaliados conforme aspectos sociais, ambientais e de estrutura de atendimento requeridos pela Companhia. Para regular as nossas compras internas, contamos com nossa política de compras, que orienta as aquisições de bens e serviços.

A avaliação social dos nossos fornecedores considera o cumprimento à legislação brasileira, à proteção aos Direitos Humanos, bem como a não tolerância com trabalho infantil, análogo ao escravo e discriminação. A análise é feita com base no relato de clientes internos e externos e pela área de suprimentos da Companhia. Em 2020, 1.288 novos fornecedores receberam esse tipo de avaliação. [GRI 414-1](#)

Em relação às análises ambientais, levamos em conta as gestões de resíduos e licenças ambientais de nossos parceiros. Durante o ano, 6.452 novos fornecedores passaram por essa avaliação. [GRI 308-1](#)

Todos os anos realizamos um *workshop* com esse público abordando a importância desses temas. Para os fornecedores de manutenção da frota, o formulário de qualificação abrange descarte de resíduos (pneus e óleo, por exemplo) e certificações. Além disso, um parceiro contratado realiza avaliação presencial a fim de confirmar a adesão as nossas políticas socioambientais. Para o próximo ciclo, pretendemos implantar metas sobre percentual de resíduos aproveitados, descarte e reaproveitamento de água, iniciativas para redução do consumo de energia, entre outras iniciativas.

UNIDADE OPERACIONAL <sup>1</sup> GRI 204-1	2020
Orçamento para fornecedores (R\$)	R\$ 399.682.517,89
Valor gasto com fornecedores locais <sup>2</sup> (R\$)	R\$ 399.682.517,89
% do orçamento gasto com fornecedores locais	100%

<sup>1</sup> As unidades operacionais importantes são relacionadas ao custo de frota considerando as áreas de logística (implantação e desmobilização), RAC operacional e Fleet operacional.

<sup>2</sup> O valor gasto com os fornecedores é descentralizado, portanto as compras locais têm abrangência nacional.

## PRINCÍPIOS INEGOCIÁVEIS

Para garantir uma parceria duradoura com nossos fornecedores, adotamos para essa relação o respeito aos princípios éticos disseminados no nosso Código de Conduta Ética e aos Direitos Humanos, expressos nos principais tratados e pactos internacionais.

## INOVA 2030 – JOVENS INOVADORES EM ODS

GRI 102-12

Trata-se de um programa de aceleração de ideias voltado para jovens profissionais que querem solucionar um desafio de negócio e contribuir para o alcance dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentáveis (ODS). O Inova 2030 é liderado pelo Pacto Global no Brasil, que conta com a participação de 16 países, sendo que o Brasil teve 15 projetos selecionados.

A Unidas participa com o projeto sobre logística reversa, idealizado por três jovens colaboradores da companhia, que foca na gestão socioambiental de nossos fornecedores. Considerando que o universo automotivo tem impacto na geração de poluentes (óleos, pneus, entre outros), a proposta é traçar estratégias de intermediação entre oficinas de manutenção de veículos geradoras de resíduos potencialmente perigosos e empresas que realizem a coleta e destinação adequada. Outro ponto está na conscientização dos nossos fornecedores por meio de informação e capacitação sobre a importância e o impacto de garantir o descarte correto e reciclagem dos resíduos gerados, promovendo ações preventivas e corretivas em situações de gerenciamento incorreto de resíduos.

O nosso projeto colabora para atingirmos três ODS: o de número 11 (cidades e comunidades sustentáveis) – por meio do 11.6, garantimos que os resíduos sejam reaproveitados e/ou descartados corretamente. O 12 (consumo e produção responsáveis) – com o 12.4 e 12.5, fazemos todo o mapeamento do ciclo de vida dos resíduos sólidos (pneus, óleo e produtos contaminados), reduzindo substancialmente a geração deles por meios de reciclagem e reúso. E o 17 (parcerias e meios de implementação) – por meio do 17.17, podemos fazer parcerias especializadas para o recolhimento e destinação, descarte ou reúso dos resíduos.



# NOSSOS RESULTADOS

CTR  
14.65%  
↑ 10.6%



Quality Score

9.38

↓ -0.1%



# Nossos resultados

## DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

GRI 103-2, 103-3, 201-1

Fechamos 2020 com receita líquida de R\$ 5,6 bilhões, 16,5% a mais que o ano anterior. O Ebitda recorrente consolidado foi de R\$ 1,4 milhão, crescimento de 7,2% quando comparado a 2019. A frota total (considerando a de franquias) atingiu 167,8 mil veículos, 1,9% superior ao ano anterior. Totalizamos 76.708 veículos vendidos, com aumento no preço médio de venda de 6,5%. Expandimos a nossa rede de seminovos em nove lojas, a idade média dos veículos vendidos no segmento aluguel de carros (RAC) foi de 18,6 meses; enquanto a idade média de venda de terceirização de frotas foi de 30,5 meses, em 2020.

Nesse segmento, no qual a Companhia é líder de mercado, a frota total foi de 90.926 veículos, cujo crescimento da taxa de ocupação foi de 0,2 pontos percentuais (97, 9%). A idade média dos veículos foi de 17 meses, aumento de 0,4% em relação a 2019, devido à mudança de *mix* de contratos, com maior exposição a contratos mais longos.

O segmento de aluguel de carros (RAC) atingiu 14,6 milhões de diárias, com queda de tarifa média de 10%. A frota total foi de 76.865 veículos (incluindo a frota do franqueado), 2,9% a menos que em 2019. Por outro lado, houve aumento no número de lojas, resultado da redução do número de franquias e investimento em abertura de 45 novas lojas. A idade média dos veículos no segmento foi de 10,5 meses, em razão de uma menor renovação causada pela circulação restrita de carros no período de pandemia.

### VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO (R\$)

Gerado	2018	2019	2020
Receita bruta	3.163.327.000	5.172.959.000	6.001.988.000

### VALOR ECONÔMICO RETIDO (R\$)

Retido	2018	2019	2020
"Valor econômico direto gerado" menos "Valor econômico distribuído"	136.124.000	294.314.000	374.825.000



Nossa receita líquida de R\$ 5,6 bilhões foi 16,5% a mais que em 2019

**VALOR ECONÔMICO DISTRIBUÍDO**

Distribuído	2018		2019		2020	
	(R\$)	(%)	(R\$)	(%)	(R\$)	(%)
Custos operacionais	1.851.999.000	61,18	3.097.776.000	63,50	3.733.356.000	66,35
Salários e benefícios de empregados	160.660.000	5,31	243.499.000	4,99	288.599.000	5,13
Pagamentos a provedores de capital	513.247.000	16,95	585.798.000	12,01	518.399.000	9,21
Pagamentos ao governo	207.093.000	6,84	479.938.000	9,84	536.968.000	9,54
Depreciação	294.204.000	9,72	471.634.000	9,67	549.851.000	9,77
<b>TOTAL</b>	<b>3.027.203.000</b>	<b>100,00</b>	<b>4.878.645.000</b>	<b>100,00</b>	<b>5.627.173.000</b>	<b>100,00</b>

# NOSSA GESTÃO AMBIENTAL



# Economia de baixo carbono

GRI 103-2, 103-3, 305-5

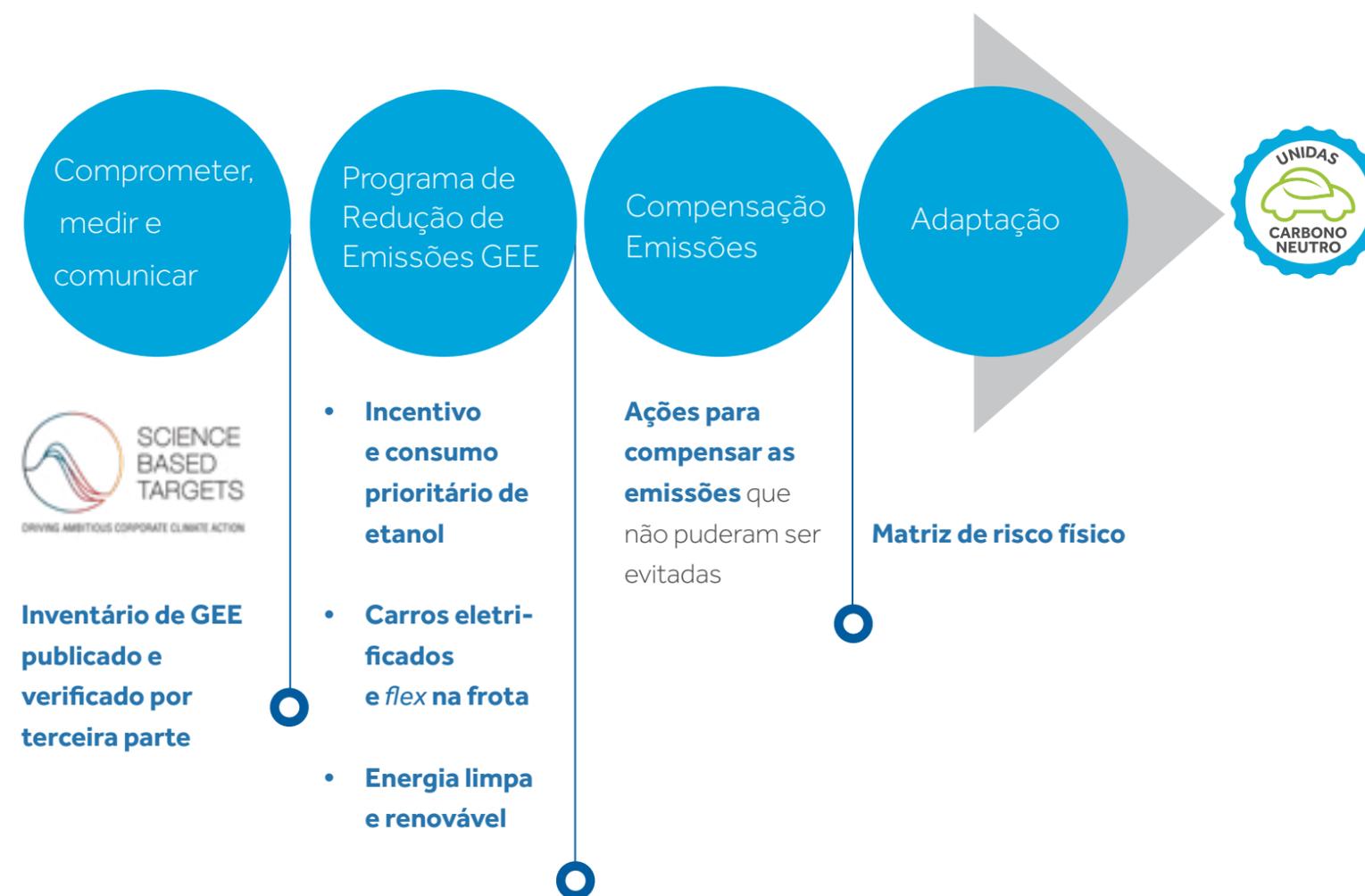
Somos uma empresa comprometida com a agenda climática e uma de nossas ligações com o tema acontece por meio do Programa Unidas Carbono Neutro, com três principais eixos de atuação: mapeamento das emissões em toda a cadeia de valor, análise e elaboração da estratégia para alcançar as metas de redução das emissões; e neutralização daquelas que não foram evitadas. O programa integra de forma consistente a agenda de mudança climática à operação da Unidas, inserindo a Companhia como parte do esforço mundial pela redução das emissões de gases de efeito estufa (GEE) na atmosfera.

Acreditamos que a transição para uma economia de baixo carbono é um dos principais desafios desta década. Nesse sentido, buscamos o alinhamento de nosso posicionamento aos movimentos globais com o objetivo de orientar a nossa contribuição para limitação do aumento

da temperatura da terra em 1,5 °C. Aderimos à iniciativa Science Based Targets Initiative (SBTi), em junho de 2020, comprometendo-nos a desenvolver uma meta de redução de emissões baseada na ciência, a única maneira oficial de garantir que um negócio está contribuindo de forma efetiva para o respeito ao limite proposto pelo Acordo de Paris.

Criada em 2015, a SBTi é uma parceria entre o Carbon Disclosure Project (CDP), o Pacto Global das Nações Unidas (UNGC), o World Resources Institute (WRI) e o World Wide Fund for Nature (WWF). O objetivo é mostrar às empresas quanto e com que rapidez elas precisam reduzir suas emissões de gases de efeito estufa para evitar os efeitos das mudanças climáticas.

Portanto, a Unidas, em linha com sua política de governança colaborativa, faz a sua parte na mitigação dos riscos climáticos, adotando um processo consistente de gestão de carbono, representado no ciclo:





Em 2020, referente ao ciclo de 2019, elaboramos o primeiro inventário de GEE, identificando nossas fontes de emissão, seguindo as orientações do Programa Brasileiro GHG Protocol e a NBR ISO 14064-1, possibilitando assim a gestão e a avaliação das nossas operações mais impactantes. Melhoramos a gestão de emissões a partir da implantação da ferramenta Climas. Todos os dados pertencentes aos escopos 1, 2 e 3 foram submetidos à verificação externa independente, garantindo-nos o Selo Ouro no Programa Brasileiro GHG Protocol (referente ao ciclo 2019).

As nossas emissões de escopo 3 são estrategicamente consideradas no nosso compromisso de mitigação, levando-se em conta sua alta representatividade no total do nosso inventário. O percentual de 98,8% do total das emissões

está relacionado a nossa operação, ao uso dos veículos alugados nos negócios RAC e Fleet.

Com o diagnóstico, a Unidas foca na implementação de ações mitigatórias para redução da sua pegada climática, com o apoio de consultoria especializada, e na elaboração da estratégia para o alcance das metas de redução das emissões.

Enquanto nos preparamos para iniciar um programa de redução de emissões mais robusto e consistente em 2021 (em parceria com clientes e outras partes relacionadas), trabalhamos no entorno da neutralização de parte de nossas emissões por meio projetos específicos que promovem a captura de carbono da atmosfera. Dessa maneira, compensamos por meio da aquisição de crédito de carbono 143.180 mil tCO<sub>2</sub>e, considerando o ciclo de 2019 e 2020.

Há um ano elaboramos nosso primeiro inventário de GEE, identificando nossas fontes de emissão

## NOSSAS DECISÕES NOS MANTÊM RESILIENTES

Alinhado à estratégia de trabalhar para uma economia de baixo carbono, optamos por uma composição de frota com 93% dos veículos movidos a motores flex (gasolina e/ou etanol para o seu funcionamento). Fomos também a primeira empresa no Brasil a disponibilizar a locação de 100 carros elétricos, evitando, dessa forma, a emissão de 574 toneladas de CO<sub>2</sub> por ano na atmosfera. Hoje já possuímos 200 carros elétricos em nossa frota.

Esses esforços foram recompensados ao integramos o Índice de Carbono Eficiente (ICO<sub>2</sub>) da B3, bolsa de valores brasileira. Sendo assim, ingressamos no ecossistema global de companhias que aliam o crescimento econômico ao desenvolvimento social e à preservação ambiental.

Assumimos compromissos globais que contribuem para a busca de soluções para uma sociedade mais justa e um planeta ambientalmente equilibrado. Somos signatários do Pacto Global, das Nações Unidas (UNGC) e, dentro da Rede Brasileira do Pacto Global (RBPG), integramos a plataforma Ação pelo Clima. Aderimos ao movimento Ambição pelos ODS, que incentiva as

empresas a implementarem metas ambiciosas para impulsionar o alcance da Agenda 2030, na “Década da Ação” – movimento que busca acelerar o alcance dos ODS no mundo todo, sendo o ODS 13, um dos objetivos priorizados.

Buscamos soluções para reduzir o desperdício, garantir mais eficiência nos processos, contribuir para o bem-estar de colaboradores e das comunidades com as quais nos relacionamos. A nossa identidade está pautada na certeza de que as questões socioambientais devem estar conectadas às nossas estratégias de negócio.

O comprometimento com a sustentabilidade ganhou novos foros de debate dentro da Unidas. Temos uma área dedicada ao planejamento e implementação de nossa estratégia em parceria com as demais áreas e as de negócios. Criamos o Comitê de Sustentabilidade, e desenvolvemos uma política para endereçar temas relevantes aos critérios ambiental, social e de governança (ESG, na sigla em inglês) e incorporá-lo à nossa visão estratégica. Temos certeza de que esse movimento nos alinhará ainda mais a um futuro de crescimento sustentável da Unidas na área de mobilidade.

## Somos uma empresa comprometida com a agenda climática



**SOMOS SIGNATÁRIOS DO PACTO GLOBAL DA ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (UNGC)**



**CONQUISTAMOS O SELO OURO NA PLATAFORMA DO GHG PROTOCOL**



**PARTICIPAMOS DO ÍNDICE CARBONO EFICIENTE (ICO<sub>2</sub>) DA B3**



**INTEGRAMOS A PLATAFORMA “AÇÃO PELO CLIMA”, DA REDE BRASILEIRA DO PACTO GLOBAL; O MOVIMENTO “AMBIÇÃO PELOS ODS”, INCENTIVADA PELO PACTO GLOBAL; E O MOVIMENTO “BUSINESS AMBITION FOR 1.5°C: OUR ONLY FUTURE” PARA REDUÇÃO DA EMISSÃO DE GASES DE EFEITO ESTUFA (GEE)**



**TEMOS O COMPROMISSO DE NOS TORNARMOS CARBONO NEUTRO EM 2028**



EMISSIONES DIRETAS DE GASES DE EFEITO ESTUFA (tCO <sub>2</sub> e) <sup>1</sup> – Escopo 1 GRI 305-1	2020
Geração de eletricidade, calor ou vapor	15,95
Transporte de materiais, produtos, resíduos, empregados e passageiros	0,90
Emissões fugitivas	2.342,18
<b>Total de emissões brutas de CO<sub>2</sub></b>	<b>2.359,03</b>

EMISSIONES BIOGÊNICAS DE CO <sub>2</sub> (tCO <sub>2</sub> ) – Escopo 1 GRI 305-1	2020
	55,53

<sup>1</sup> Os principais gases de efeito estufa emitidos diretamente foram: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFCs, PFCs e SF<sub>6</sub>.

Integramos o Índice de Carbono Eficiente (ICO2) da B3, bolsa de valores brasileira

OUTRAS EMISSIONES DE GASES DE EFEITO ESTUFA (tCO <sub>2</sub> e) <sup>1</sup> – Escopo 3 GRI 305-3	2020
<b>A montante</b>	
Bens e serviços adquiridos	8,56
Transporte e distribuição	2.560,24
Resíduos gerados nas operações	0,03
Viagens a negócios	264,67
Ativos arrendados	363.251,13
<b>Total</b>	<b>366.084,63</b>

EMISSIONES INDIRECTAS PROVENIENTE DA AQUISIÇÃO DE ENERGIA (tCO <sub>2</sub> e) <sup>1</sup> GRI 305-2	2020
	543,78

<sup>1</sup> Os principais gases de efeito estufa emitidos diretamente foram: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFCs, PFCs e SF<sub>6</sub>.

EMISSIONES BIOGÊNICAS DE CO <sub>2</sub> (tCO <sub>2</sub> e) – Escopo 3 GRI 305-3	2020
	416.615,63

<sup>1</sup> Os principais gases de efeito estufa emitidos diretamente foram: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFCs, PFCs e SF<sub>6</sub>.

INTENSIDADE DE EMISSIONES DE GASES DE EFEITO ESTUFA <sup>1,2</sup> GRI 305-4	2020
Total de emissões de GEE (tCO <sub>2</sub> equivalente)	368.987,44
Intensidade de emissões de gases de efeito estufa	0,061

<sup>1</sup> Os tipos de emissões de gases de efeito estufa incluídos na taxa de intensidade foram: diretas (Escopo 1); indiretas, provenientes da aquisição de energia (Escopo 2); e outras emissões indiretas (Escopo 3).

<sup>2</sup> Os principais gases de efeito estufa emitidos foram: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFCs, PFCs e SF<sub>6</sub>.

EMISSIONES DE SUBSTÂNCIAS QUE DESTROEM A CAMADA DE OZÔNIO (SDO) EM tCFC-11 EQUIVALENTE <sup>1,2</sup> GRI 305-6	2020
SDO produzido	0,000264

<sup>1</sup> A Emissões mostradas em toneladas de CFC-11 equivalente, calculadas por meio do Ozone Depleting Potential (ODP), adotado pelo Protocolo de Montreal.

Fomos a primeira empresa a disponibilizar a locação de carros elétricos, evitando emissão de CO<sub>2</sub> na atmosfera

# Energia

GRI 103-2, 103-3, 302-1, 302-3, 302-4

Buscamos implementar iniciativas para a redução do consumo e para aprimorar a eficiência energética de nossas instalações. Nossa aspiração é implementar estratégias de diversificação de fontes de energia renovável em nossa estrutura e estimular a utilização de fontes alternativas em toda nossa cadeia de valor.

A energia elétrica de nossas lojas de seminovos, aluguel de carros (RAC) e das sedes administrativas provém do sistema interligado nacional (SIN). Em 2020, iniciamos o projeto de aquisição de energia fotovoltaica atendendo todas as 12 unidades de Minas Gerais, com o propósito de ampliar para os demais estados em 2021, além de ações tais como: investimento em lâmpadas LED, manutenção e regulagem de aparelhos de ar-condicionado, aquisição de equipamentos com selo Procel, entre outros.

Em 2020, investimos R\$ 400 mil em lâmpadas LED (em torno de 7.300 unidades) para nossas lojas e sedes administrativas. Em relação à frota, temos como premissa a utilização prioritária do etanol em nossos processos internos, além de optarmos por uma composição de frota com 93% dos veículos movidos a motores *flex*.

## INTENSIDADE ENERGÉTICA GRI 302-3

2020

Métrica (referência) para cálculo de energia relativa	Receita Bruta/R\$ mil
Quantidade da métrica	6.001.988,00
Consumo de energia total dentro da organização (GJ)	31.280
Intensidade energética (dentro da organização)	0,0052

Investimos em ações para reduzir o consumo de energia de nossas instalações



# Água e efluentes

GRI 103-2, 103-3, 303-1, 303-2, 303-5

A água está no centro do desenvolvimento sustentável, é um recurso natural limitado e dotado de valor econômico. Por isso, atuamos para aumentar a eficiência do uso da água em todas as nossas instalações, implantando, por exemplo, torneiras com sensores automáticos em todas as nossas unidades. O volume total de água consumida em 2020 foi de 43.073 megalitros (ML).

A parte mais significativa de nosso consumo refere-se à lavagem de veículos. Nesse sentido temos a lavagem a seco implementada, e em fase de expansão, em 30% de nossas lojas. Enquanto na lavagem com água gastamos em média 100 litros por carro, na lavagem a seco gastamos somente 1 litro de água, dependendo do porte do carro. Acompanhamos o consumo de água por meio dos serviços municipais de abastecimento. Nos locais onde existem oficinas, uma empresa especializada faz o descarte adequado da água misturada ao óleo.

Temos o compromisso de ampliar nosso monitoramento para o próximo ciclo de relato, com a implementação do módulo "água" da ferramenta Climas.

Buscamos aumentar a eficiência do uso da água em todas as nossas instalações





# Sumário de Conteúdo GRI

GRI STANDARD	CONTEÚDO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	ODS
<b>CONTEÚDOS GERAIS</b>				
<b>GRI 101: FUNDAMENTOS 2016</b>				
	GRI 101 não possui Conteúdos			
<b>PERFIL ORGANIZACIONAL</b>				
<b>GRI 102: Conteúdos gerais 2016</b>	102-1 Nome da organização	8		
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	8		
	102-3 Localização da sede da organização	8		
	102-4 Local das operações	8		
	102-5 Natureza da propriedade e forma jurídica	8		
	102-6 Mercados atendidos	8		
	102-7 Porte da organização	8		
	102-8 Informações sobre empregados e outros trabalhadores	A maioria dos trabalhadores possui o contrato CLT.		8, 10
	102-9 Cadeia de fornecedores	53		
	102-11 Princípio ou abordagem da precaução	24		
	102-12 Iniciativas externas	54		
	102-13 Participação em associações	20		



GRI STANDARD	CONTEÚDO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	ODS
<b>ESTRATÉGIA</b>				
<b>GRI 102: Conteúdos gerais 2016</b>	102-14 Declaração do mais alto executivo	4		
<b>ÉTICA E INTEGRIDADE</b>				
GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-16 Valores, princípios, normas e códigos de comportamento	24		
<b>GOVERNANÇA</b>				
<b>GRI 102: Conteúdos gerais 2016</b>	102-18 Estrutura de governança	19		
<b>ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS</b>				
	102-40 Lista de grupos de stakeholders	16		
<b>GRI 102: Conteúdos gerais 2016</b>	102-41 Acordos de negociação coletiva		O percentual do total de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva foi de 99% nos anos de 2018, 2019 e 2020. Foi considerada a quantidade de colaboradores em atividade, exceto conselheiros, presidente, estagiários e aprendizes; que não são abrangidos pela convenção coletiva de trabalho.	8
	102-42 Identificação e seleção de stakeholders	16		
	102-43 Abordagem para engajamento de stakeholders	14, 17		
	102-44 Principais preocupações e tópicos levantados	14, 17		



GRI STANDARD	CONTEÚDO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	ODS
<b>PRÁTICAS DE REPORTE</b>				
<b>GRI 102: Conteúdos gerais 2016</b>	102-46 Definição do conteúdo do relatório e limites de tópicos	15		
	102-47 Lista de tópicos materiais	16 e 17		
	102-50 Período coberto pelo relatório	Ano de 2020		
	102-51 Data do relatório mais recente	15		
	102-52 Ciclo de emissão do relatório	15		
	102-53 Contato para perguntas sobre o relatório	15		
	102-54 Declarações de relato em conformidade com as Normas GRI	15 Este relatório foi preparado em conformidade com as Normas GRI opção "Essencial"		
	102-55 Sumário de conteúdo da GRI	65		



GRI STANDARD	CONTEÚDO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	ODS
<b>TÓPICOS MATERIAIS</b>				
<b>DESEMPENHO ECONÔMICO</b>				
	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	16		
<b>GRI 103: Forma de gestão 2016</b>	103-2 Forma de gestão e seus componentes	56		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	56		
	<b>GRI 201: Desempenho econômico 2016</b>	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	16, 56	
<b>PRÁTICAS DE COMPRAS</b>				
	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	17		
<b>GRI 103: Forma de gestão 2016</b>	103-2 Forma de gestão e seus componentes	53		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	53		
	<b>GRI 204: Práticas de compras 2016</b>	204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais	17, 53	
<b>COMBATE À CORRUPÇÃO</b>				
	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	16		
<b>GRI 103: Forma de gestão 2016</b>	103-2 Forma de gestão e seus componentes	24		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	24		
	<b>GRI 205: Combate à corrupção 2016</b>	205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	16, 24	
205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas		16, 24		16
<b>ENERGIA</b>				
	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	17		
<b>GRI 103: Forma de gestão 2016</b>	103-2 Forma de gestão e seus componentes	63		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	63		



GRI STANDARD	CONTEÚDO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	ODS
<b>GRI 302: Energia 2016</b>	302-1 Consumo de energia dentro da organização	17, 63		7, 8, 12, 13
	302-3 Intensidade energética	17, 63		7, 8, 12, 13
	302-4 Redução do consumo de energia	17, 63		7, 8, 12, 13
<b>ÁGUA E EFLUENTES</b>				
<b>GRI 103: Forma de gestão 2016</b>	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	17		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	64		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	64		
<b>GRI 303: Água e efluentes 2018</b>	303-1 Interações com a água como um recurso compartilhado	17, 64		6, 12
	303-2 Gestão dos impactos relacionados ao descarte de água	17, 64		6
	303-5 Consumo de água	17, 64		6
<b>EMISSIONES</b>				
<b>GRI 103: Forma de gestão 2016</b>	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	17		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	59, 62		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	59, 62		



GRI STANDARD	CONTEÚDO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	ODS
	305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	17, 62		3, 12, 13, 14, 15
	305-2 Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE)	17, 62		3, 12, 13, 14, 15
	305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	17, 62		3, 12, 13, 14, 15
<b>GRI 305: Emissões 2016</b>	305-4 Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	17, 62		13, 14, 15
	305-5 Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	17, 59		13, 14, 15
	305-6 Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio (SDO)	17, 62		3, 12
	305-7 Emissões de NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas	17		3, 12, 14, 15
<b>AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES</b>				
	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	17		
<b>GRI 103: Forma de gestão 2016</b>	103-2 Forma de gestão e seus componentes	53		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	53		
	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	17, 53		
<b>GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2016</b>	308-2 Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas		Não temos esta informação/números no momento, mas nos comprometemos a iniciar o monitoramento neste ciclo, para que possa constar no próximo relatório.	
<b>CAPACITAÇÃO E EDUCAÇÃO</b>				



GRI STANDARD	CONTEÚDO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	ODS
<b>GRI 103: Forma de gestão 2016</b>	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	16		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	35		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	35		
<b>GRI 404: Capacitação e educação 2016</b>	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	16, 35		4, 5, 8, 10
<b>DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES</b>				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	16		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	29, 30		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	29, 30		
<b>GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016</b>	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	29, 30 Não temos representantes de grupos minoritários no Conselho de Administração.		5, 8
	405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	16, 30		5, 8, 10
<b>TRABALHO INFANTIL</b>				
<b>GRI 103: Forma de gestão 2016</b>	103-1 Explicação do tópico material e seu limite			
	103-2 Forma de gestão e seus componentes			
	103-3 Avaliação da forma de gestão			



GRI STANDARD	CONTEÚDO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	ODS
<b>GRI 408: Trabalho infantil 2016</b>	408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil		Não temos esta informação/números no momento, mas nos comprometemos a iniciar o monitoramento neste ciclo, para que possa constar no próximo relatório.	8, 16
<b>AVALIAÇÃO EM DIREITOS HUMANOS</b>				
<b>GRI 103: Forma de gestão 2016</b>	103-1 Explicação do tópico material e seu limite			
	103-2 Forma de gestão e seus componentes			
	103-3 Avaliação da forma de gestão			
<b>GRI 412: Avaliação de direitos humanos 2016</b>	412-1 Operações submetidas a avaliações de direitos humanos ou de impacto em direitos humanos		Não temos esta informação/números no momento, mas nos comprometemos a iniciar o monitoramento neste ciclo, para que possa constar no próximo relatório.	
<b>AVALIAÇÃO SOCIAL DE FORNECEDORES</b>				
<b>GRI 103: Forma de gestão 2016</b>	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	17		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	53		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	53		
<b>GRI 414: Avaliação social de fornecedores 2016</b>	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	17, 53		5, 8, 16
<b>SAÚDE E SEGURANÇA DO CONSUMIDOR</b>				
<b>GRI 103: Forma de gestão 2016</b>	103-1 Explicação do tópico material e seu limite			
	103-2 Forma de gestão e seus componentes			
	103-3 Avaliação da forma de gestão			



GRI STANDARD	CONTEÚDO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	ODS
<b>GRI 416: Saúde e segurança do consumidor 2016</b>	416-1 Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços		Não temos esta informação/números no momento, mas nos comprometemos a iniciar o monitoramento neste ciclo, para que possa constar no próximo relatório.	
	416-2 Casos de não-conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços		Não temos esta informação/números no momento, mas nos comprometemos a iniciar o monitoramento neste ciclo, para que possa constar no próximo relatório.	16
<b>PRIVACIDADE DO CLIENTE</b>				
<b>GRI 103: Forma de gestão 2016</b>	103-1 Explicação sobre o tópico material e seu limite	16		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	23		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	23		
<b>GRI 418: Privacidade do cliente 2016</b>	418-1 Queixas comprovadas relativas à violação da privacidade e perda de dados de clientes	16, 23		16
<b>INDICADORES PRÓPRIOS</b>				
<b>000-1</b>	Satisfação do cliente	50		
<b>000-2</b>	Cibersegurança	16, 23		
<b>000-3</b>	Não conformidades de TI	23		



## OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

1. Erradicação da pobreza
2. Fome zero e agricultura sustentável
3. Saúde e bem-estar
4. Educação de qualidade
5. Igualdade de gênero
6. Água potável e saneamento
7. Energia limpa e acessível
8. Trabalho decente e crescimento econômico
9. Indústria, inovação e infraestrutura
10. Redução das desigualdades
11. Cidades e comunidades sustentáveis
12. Consumo e produção responsáveis
13. Ação contra a mudança global do clima
14. Vida na água
15. Vida terrestre
16. Paz, justiça e instituições eficazes
17. Parcerias e meios de implementação

# Créditos

## UNIDAS S.A

Avenida Raja Gabaglia, 1.781, bairro Luxemburgo,  
Belo Horizonte, MG. CEP 30.380-457

Tel: +55 (31) 3319-1500

Site: [www.unidas.com.br](http://www.unidas.com.br)

## Coordenação

Diretoria de Gente e Gestão –  
Gerência de Endomarketing e Sustentabilidade

## Consultoria GRI, conteúdo e design

rpt sustentabilidade

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

## Revisão ortográfica

Katia Shimabukuro

## Fotos

Banco de imagens Unidas

Shutterstock

Unsplash

