

*Relatório
Integrado
2019*

A



é pra ser
movida
aluguel de carros

SUMÁRIO

3	Boas-vindas		
5	Temas materiais		
8	Mensagem da administração		
11	2019 em números		
13	Quem somos		
16	Nossa identidade		
20	Serviços e negócios		
25	Modelo de negócios		
26	Como trabalhamos		
28	Governança e transparência		
34	Conformidade		
39	Estratégia		
44	Sustentabilidade		
49	Como geramos valor		
50	Capital intelectual		
59	Capital natural		
75	Capital humano		
84	Capital social		
88	Capital financeiro		
92	Sumário de conteúdo da GRI		
104	Créditos		



BOAS-VINDAS

GRI 102-10, 102-45, 102-46, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54, 102-56

Nós, da Movida, temos a satisfação de divulgar aos nossos públicos de relacionamento o Relatório de Sustentabilidade 2019.

Em nosso segundo ciclo de relato, apresentamos uma síntese de nosso desempenho financeiro e não financeiro – incluindo aspectos ambientais, sociais e de governança (ASG) – durante o ano, além de dados sobre investimentos, projetos e estratégias da companhia. Integram o documento dados das empresas Movida Locação de Veículos S.A., Movida Participações S.A. e Movida Locação de Veículos Premium Ltda.

Mais uma vez, recorreremos à metodologia da Global Reporting Initiative (GRI), versão Standards, opção Essencial, para guiar a estruturação de conteúdo e indicadores. Além disso, iniciamos nossa jornada em relato integrado ao incorporar as diretrizes do International Integrated Reporting Council (IIRC). Com isso, queremos demonstrar como criamos e distribuímos valor em nosso modelo de negócios. Outros direcionadores foram os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas e os Princípios do Pacto Global, em relação aos quais reafirmamos nosso compromisso por meio deste relato.

O ano de 2019 foi relevante quanto à governança da sustentabilidade na Movida. Uma das principais entregas do período foi nossa primeira materialidade, que definiu temas ASG mais pertinentes para a gestão e a comunicação (veja abaixo). Também conquistamos, na virada de 2019 para 2020, nossa certificação como Empresa B – o que nos posiciona como a segunda companhia de capital aberto do País e a primeira do setor a atestar seu compromisso com o progresso social, econômico e ambiental por meio dos negócios.

Apresentamos, aqui, dados financeiros alinhados ao nosso Relatório de Administração. Os indicadores abrangem

todas as operações da Movida no Brasil entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2019 – exceções são descritas em notas de rodapé. Você verá, nas próximas páginas, ícones que demonstram a conexão do conteúdo o relatório com os temas materiais, os capitais IIRC, os ODS e os Princípios do Pacto Global.

Se tiver dúvidas sobre os dados, pode enviá-las para comunicacaointerna@movida.com.br. Acesse este e outros documentos institucionais em nosso site: www.movida.com.br.

Tenha uma ótima leitura!

Entenda os ícones

Você verá, nas próximas páginas, ícones que demonstram a conexão do conteúdo apresentado com os temas materiais, capitais IIRC, ODS e Princípios do Pacto Global.

Capitais:



Princípios Pacto Global:



ODS:



Temas materiais

GRI 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 102-47, 103-1

O processo de materialidade que executamos se baseou em diretrizes como AA1000 e GRI e nos ajudou a identificar assuntos financeiros e não financeiros mais relevantes, na visão de nossos diversos públicos de relacionamento.

Essa jornada se dividiu em etapas de identificação, priorização, análise e validação. Na primeira, mapeamos públicos e impactos da Movida, recorrendo a estudos setoriais e documentos internos que abordam nossos compromissos, diretrizes e políticas. Em seguida, partimos à priorização, executada por meio de cinco entrevistas internas com diretores e membros de comitês; três externas (abrangendo especialistas de entidades como Instituto Ethos, Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável e Sistema B); e

uma consulta *on-line* que ouviu 257 pessoas, entre colaboradores, clientes, fornecedores, investidores e representantes de outras instituições.

Após este processo, foi possível mapear um total de 17 temas, priorizados a partir de sua percepção de relevância para nossa liderança e para nossos demais *stakeholders*. O cruzamento destes dois eixos foi submetido à validação pelos nossos órgãos de governança, resultando em um conjunto de oito temas materiais (*veja nas próximas páginas*).

Mais que um meio de definir conteúdos a serem divulgados neste relato, entendemos que a materialidade é um insumo estratégico que deve nos desafiar a refletir sobre a empresa que queremos e podemos ser. Além disso, ela nos permite definir indicadores-chave de desempenho e compromissos a assumir quanto aos desafios da humanidade – incluindo os ODS das Nações Unidas.

Nossa materialidade

TEMA MATERIAL

Inovação



ODS conectados: ODS 9

Meta 9.1 (infraestrutura de qualidade)



Pacto Global: UNGC9

Capital IIRC: Intelectual Manufaturado

Tópicos GRI: —

Nossos focos:

- Melhorar nossos processos
- Alcançar excelência em nível de serviço
- Inovar conforme as necessidades de nossos clientes

Nossos desafios:

- Antecipar tendências
- Usar conectividade e inteligência digital a favor da mobilidade
- Desenvolver atributos de sustentabilidade atrelados aos nossos produtos e serviços

Abrangência dos impactos: Dentro e fora

TEMA MATERIAL

Mudanças climáticas



ODS conectados: ODS 13

Meta 13.2 (política e estratégia)

Meta 13.3 (educação e conscientização)



Pacto Global: UNGC7

Capital IIRC: Natural

Tópicos GRI:

GRI 305: Emissões

GRI 201: Desempenho econômico

Nossos focos:

- Mensurar emissões com completude e precisão
- Mitigar e neutralizar emissões de gases de efeito estufa
- Impulsionar o uso de combustível menos poluente na operação

Nossos desafios:

- Gerenciar e mitigar impactos ambientais próprios de nossas atividades
- Conscientizar nossa cadeia sobre o uso de combustíveis de menor impacto
- Adaptação às mudanças climáticas

Abrangência dos impactos: Dentro e fora

TEMA MATERIAL

Valorização das pessoas e respeito à diversidade



ODS conectados: ODS 8

Meta 8.5 (emprego pleno para deficientes)

Meta 8.8 (direitos trabalhistas para imigrantes)



Pacto Global: UNGC1; UNGC2; UNGC3; UNGC4; UNGC5 UNGC6

Capital IIRC: Humano

Tópicos GRI:

GRI 401: Emprego

GRI 403: Saúde e segurança ocupacional

GRI 404: Treinamento e educação

GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades

Nossos focos:

- Garantir o desenvolvimento de nossa gente
- Engajar times na cultura Movida
- Oferecer benefícios atrativos para nosso time
- Estudar oportunidades de desenvolvimento e carreira

Nossos desafios:

- Atrair os melhores profissionais para trabalhar conosco por meio de um propósito claro e envolvente
- Estruturar mecanismos de engajamento mais precisos

Abrangência dos impactos: Dentro

TEMA MATERIAL

Mobilidade urbana



ODS conectados: ODS 9; ODS 11

Meta 9.1 (infraestrutura de qualidade)

Meta 11.2 (acesso a sistemas de transporte seguros, acessíveis, sustentáveis e a preço acessível)



Pacto Global: UNGC9

Capital IIRC: Intelectual Manufaturado

Tópicos GRI: —

Nossos focos:

- Promover o diálogo com a sociedade
- Desenvolver parcerias que gerem oportunidades de negócios

Nossos desafios:

- Dar impulso a soluções em mobilidade que beneficiem a Movida e a sociedade

Abrangência dos impactos: Dentro e fora

Nossa materialidade

TEMA MATERIAL

Operação sustentável



Pacto Global: UNGC7; UNGC8; UNGC9

Capital IIRC: Natural

Tópicos GRI:

GRI 302: Energia

GRI 303: Água

GRI 306: Efluentes e Resíduos

Nossos focos:

- Garantir um monitoramento preciso e abrangente de indicadores
- Estruturar projetos de ecoeficiência nas lojas

Nossos desafios:

- Assegurar um uso qualificado de recursos naturais, que posicione a Movida como referência

Abrangência dos impactos: Dentro e fora

TEMA MATERIAL

Sustentabilidade na cadeia de valor



Pacto Global: UNGC 1; UNGC2; UNGC10

Capital IIRC: Social e de Relacionamento

Tópicos GRI:

GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores

GRI 414: Avaliação social de fornecedores

Nossos focos:

- Assegurar a conformidade e o gerenciamento dos parceiros de negócio da Movida
- Contribuir com o desenvolvimento socioeconômico e a profissionalização das cadeias de negócios

Nossos desafios:

- Minimizar e combater todos os riscos aos direitos humanos na cadeia de valor
- Implantar sistemas que garantam a cobertura e adesão de fornecedores às nossas políticas de gestão

Abrangência dos impactos: Dentro e fora

TEMA MATERIAL

Ética, conformidade e governança corporativa



ODS conectados: ODS 16

Meta 16.5 (reduzir substancialmente a corrupção e o suborno)



Pacto Global: UNGC7; UNGC8; UNGC10

Capital IIRC: Social e de Relacionamento

Tópicos GRI:

GRI: Conteúdos gerais (102-18)

GRI 205: Combate à corrupção

GRI 307: Conformidade ambiental

GRI 419: Conformidade socioeconômica

Nossos focos:

- Garantir nossa conformidade a leis e regulamentos
- Realizar comunicações com transparência
- Incorporar aspectos ASG ao pensamento estratégico
- Promover o gerenciamento de riscos

Nossos desafios:

- Garantir uma cultura de ética e integridade que elimine riscos
- Estabelecer diálogos efetivos com a sociedade e nossos parceiros
- Aderir às melhores práticas e transformar a Movida em referência no setor

Abrangência dos impactos: Dentro e fora

TEMA MATERIAL

Satisfação de clientes



Pacto Global: UNGC10

Capital IIRC: Social e de Relacionamento

Tópicos GRI:

GRI: Conteúdos gerais (102-43, 102-44)

GRI 417: Marketing e rotulagem

Nossos focos:

- Monitorar e incrementar a satisfação do cliente Movida
- Incorporar o foco central no cliente às rotinas de todas as unidades e operações

Nossos desafios:

- Atingir patamares de excelência em satisfação e inovar em canais e ferramentas de relacionamento

Abrangência dos impactos: Fora

Mensagem da administração

GRI 102-14

Quando a Movida chegou ao mercado, em 2006, vivíamos um contexto de ampla transição tecnológica. A telefonia móvel estava em plena popularização, a força das redes sociais dava as caras, nossas grandes cidades viviam na pele o colapso de meios de transporte convencionais. Seria falso dizer que já sabíamos o que vinha pela frente: a conexão por aplicativos de mobilidade, as mudanças nos hábitos de consumo, a onipresença dos smartphones. Mas é fato que, como empresa, sempre estivemos apontados para a inovação e soubemos transformar desafios de clientes e da sociedade em oportunidades de negócio. Agora, chegamos a 2020 consolidados como uma das mais importantes companhias de rent a car e gestão e terceirização de frotas, contribuindo para um país que, dia após dia, se torna mais conectado e exigente.

Com uma estratégia que nos desafia a conquistar espaço, expandir nossa presença, qualificar patamares de atendimento e modernizar a oferta de soluções, produtos e serviços, avançamos durante 2019 em uma série de quesitos. Seguimos, como



Contribuímos
para um país
cada vez mais
conectado



em anos anteriores, com indicadores positivos: nossa receita alcançou R\$ 4 bilhões e o EBITDA ficou em R\$ 743 milhões, respectivamente, saltos de 43% e 61% em relação ao ano anterior. Nossa frota viveu um grande movimento de renovação e bateu a marca de 109 mil veículos, com mais de 27 milhões de diárias sendo oferecidas aos nossos clientes de RAC e de GTF.. A esse ano produtivo se somam muitas conquistas em uma de nossas áreas-foco da estratégia: a sustentabilidade – que, aqui na Movida, entendemos ser um verdadeiro indutor de negócios, além de uma responsabilidade que é inerente ao que fazemos e aos impactos que geramos. Com forte propósito, compromissos, metas e métricas, aliamos o lucro com responsabilidade socio-

ambiental, em uma era onde consumo consciente e compartilhado ganha espaço em detrimento da posse.

Durante o ano, implantamos nossa área de Sustentabilidade, estruturamos um comitê sobre o tema com minha participação direta e fizemos nosso primeiro processo de materialidade, levantando os tópicos mais relevantes de gestão na perspectiva de nossos públicos. Em 2019, alteramos o nosso estatuto, definindo claramente que, além dos interesses de curto e longo prazo da companhia e dos seus acionistas, nossas atividades devem considerar os efeitos econômicos, sociais, ambientais e jurídicos das suas operações em relação aos empregados ativos, fornecedores, clientes e à comunidade como um todo. Ainda



43%

Aumento da receita
(comparativo 2019 x 2018)



R\$ 743 mi

EBITDA que reflete ciclo de crescimento robusto, com crescimento de 61%
(comparativo 2019 x 2018)



Empresa**Certificada**

Somos Empresa B: a segunda companhia de capital aberto do Brasil a fazer parte da rede

em 2019, novo impulso, ainda, ao nosso programa Carbon Free – que fechou nove anos de história com mais de 57,3 mil árvores plantadas, neutralizando emissões de nossos clientes. Agora, em parceria com a Black Jaguar Foundation, estamos oficialmente apoiando o Corredor de Biodiversidade do Araguaia, o maior projeto de reflorestamento do mundo. Na frente de pessoas, investimos fortemente em retenção de talentos, cultura e engajamento de pessoas, com treinamentos e projetos voltados ao empoderamento de nossa equipe de contato direto com clientes. Estes, aliás, também foram alvo de nossa atenção, com investimentos em transformação digital, novos pacotes de serviços e melhorias no atendimento que eleva-

ram nosso NPS para patamares de alta qualidade – e a busca pelo nível de excelência continuará em 2020. Nas relações com fornecedores, em parceria com o Grupo JSL, avançamos no monitoramento da atividade de nossos parceiros, com um processo de cadastramento e análise de risco e conformidade cada vez mais robusto.

Essas e outras ações se traduziram em conquistas que considero fundamental: Em novembro de 2019, a Movida se tornou a primeira de seu segmento no mercado a compor o Índice de Sustentabilidade Empresarial da B3 e no início de 2020, a Movida se tornou a primeira de seu segmento no mercado e a segunda companhia de capital aberto do Brasil a ser certificada como Empresa B, em um movimento que já reúne mais de 3,2 mil corporações no mundo. Muito mais que conquistas, estes “selos” e reconhecimentos reafirmam nosso compromisso com negócios justos, que geram progresso e benefícios socioeconômicos e ambientais em toda nossa cadeia de valor.

Nós acreditamos que essa posição de mercado não é uma questão de benfeitoria: é um jeito de ser e trabalhar que se alinha ao futuro do setor de serviços e aos valores de nossos clientes e das novas gerações. Por isso, também estamos comprometidos com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), a Agenda 2030 e o Pacto Global das Nações Unidas – em janeiro de 2020, também formalizamos nossa adesão ao Pacto, algo que já tinha sido feito em âmbito corporativo pelo Grupo JSL.

Nossos projetos e investimentos em sustentabilidade vêm para confirmar que o discurso vai à prática, com intervenções hoje e no futuro para contribuirmos positivamente em esferas como a inovação nas cidades, o respeito aos direitos humanos, a responsabilidade no uso de recursos naturais e o combate à corrupção em toda a rede de negócios que geramos.

Neste relatório, trazemos uma síntese do que foi nossa jornada nesses temas durante 2019, um ano que nos orgulhou, mas que também nos demonstrou que é preciso ter clareza de propósito e ações cada vez mais assertivas para garantirmos um negócio com geração forte de resultados e fazermos a diferença – no bom sentido – na vida das pessoas, contribuindo para a construção de uma mobilidade ágil, segura, integrada e sustentável.

Somos muito além do aluguel de carros, somos gente, somos energia, somos movimento, afinal, Movida, sozinha, é uma palavra que faz referência a movimento e é assim que queremos continuar neste ano de 2020, trabalhando duro, para sermos uma empresa PARA o mundo e não DO mundo, buscando ampliar cada vez mais a geração de impactos positivos nas diversas cidades em que atuamos, afinal, *a vida é para ser Movida*.

Renato Franklin
CEO da Movida

2019 em números

GRI 102-7

Confira destaques do nosso desempenho durante o ano nos temas mais relevantes do negócio

Inovação

- ⇒ Estruturação da Diretoria de Novos Produtos e da Diretoria de Clientes
- ⇒ Teste de novos serviços e produtos, com destaque para lojas-conceito para motoristas de aplicativos
- ⇒ Modelos de veículos compartilhados
- ⇒ Pacote Mensal Flex Nacional

Mudanças climáticas

Carbon Free

Nova parceria, nova marca e alinhamento a agendas nacionais e internacionais de reflorestamento e mudanças climáticas.

Para agregar ainda mais valor ao Carbon Free, estabelecemos nova parceria, compromissos e metas que vão gerar ganhos ainda maiores para o planeta



93%

da frota em modelo Flex

Valorização das pessoas e respeito à diversidade

+ de 90%

de adesão à plataforma Academia Movida – Média de 6,17h de treinamento por colaborador

R\$ 265,4 milhões

de salários e encargos trabalhistas pagos

Satisfação de clientes

77%

24/7



de NPS consolidado em 2019

Mobilidade urbana

R\$ 113 milhões

investidos em inovação e ampliação de infraestrutura

Lançamento de lojas-conceito

dedicadas a motoristas de aplicativo, com 4 unidades implantadas até dez. de 2019, em um total de 27.270 m² de área

26,5 milhões

de litros/ano economizados no modelo de lavagem a seco

Ética, conformidade e governança corporativa

84%

de satisfação geral dos usuários do canal de denúncia

74%

de nossa gente treinada em temas de ética e integridade

Estruturação do Comitê de Sustentabilidade da Movida

Atuação do Conselho Fiscal e do Comitê de Auditoria, que tiveram cinco reuniões cada

Sustentabilidade na cadeia de valor

100%

dos fornecedores avaliados em aspectos sociais

94,3%

dos parceiros submetidos a avaliações de impacto ambiental

Operação sustentável

- ⇒ Obtenção da primeira certificação de Empresa B do setor (jan. 2020)*
- ⇒ Ingresso na carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE)*
- ⇒ Inclusão no Guia EXAME de Sustentabilidade 2019*
- ⇒ Advento do novo conceito de loja, com 100% de lâmpadas LED e de dispositivos economizadores de água

*Conquistas pioneiras no setor de locação de veículos

QUEM SOMOS



Sintonizados ao futuro

Na Movida, trabalhamos para que nossos negócios contribuam com a solução de desafios do País

Iniciada em 2006, a Movida já se consolidou como um dos principais nomes no setor de locação de veículos no Brasil, sendo pioneira em frentes de atuação e relacionamento que fortalecem seu perfil de empresa digital e conectada ao futuro.

Nossa atuação abrange os segmentos de locação (RAC – *rent a car*) e gestão e terceirização de frotas (GTF). A companhia renova sua frota com regularidade, a fim de garantir a qualidade do serviço prestado e expandir seu leque de atuação, por meio da comercialização de seminovos. Nossos carros têm idade média de um ano, em contraste com a média de 14 anos da frota do País. GRI 102-2

Constituídos como Movida Participações S.A., hoje somos uma companhia de capital aberto, com sede em São Paulo, e integramos desde 2013 o Grupo JSL, detentor do maior portfólio logístico do Brasil. Em 2017, concluímos nosso processo de abertura de capital; hoje, temos ações negociadas no Novo Mercado, segmento da B3 (Brasil, Bolsa, Balcão) destinado às empresas comprometidas com as melhores práticas de governança corporativa. GRI 102-1, 102-3, 102-5, 102-10

A presença da Movida se estende por todos os estados do Brasil, com uma frota de mais de 109 mil veículos – 71 mil no segmento de locação e 38 mil em GTF –, além de 191 lojas de aluguel de carros e 67 pontos de venda da marca Movida Seminovos. Em dezembro de 2019, 3.665 colaboradores integravam nosso time. GRI 102-4, 102-6, 102-7

Nos últimos anos, fortalecemos ações de rentabilidade e consolidamos nossa diferenciação de mercado. Nossa abordagem busca proporcionar experiências que incorporem o melhor da tecnologia à mobilidade. A Movida foi pioneira no *wi-fi* com



Oferecemos frota jovem, eficiente e 93% flex

cobertura nacional para carros e, em 2018, se tornou a única plataforma multimodal de mobilidade do País com oferta de bicicletas e triciclos elétricos. Nossos pontos de venda têm 100% de integração digital, e há anos aplicamos inteligência artificial para fazer reservas por meio do Facebook Messenger. Fomos, ainda, pioneiros na locação de carros pelo WhatsApp no País, tanto em seminovos quanto em RAC.

Nosso modelo de negócio diversificado e circular garante uma geração consistente de resultados. Em 2019, geramos R\$ 4 bilhões em receita e o EBITDA ficou em R\$ 743 milhões, respectivamente, saltos de 43% e 61% em relação ao ano anterior.

CAPITAL



Presença nacional, com foco de crescimento nos mercados mais promissores

● Lojas aluguel de veículos – *rent a car* (RAC): **191**

● Lojas de seminovos: **67**

Atendimento

258

lojas próprias distribuídas em todos os estados do Brasil

Frota

109 mil

veículos



Nossa identidade

Trabalhamos e existimos como negócio para abordar os desafios contemporâneos da mobilidade

Fazemos parte de um setor cujo ritmo de crescimento não vacila. De 2017 para 2018, o número de usuários do setor de locação de veículos quase dobrou, passando de 27,2 milhões para 43 milhões. Mais da metade desse total se vincula a serviços de terceirização, seguida por clientes de turismo e negócios. Da mesma forma, o volume de companhias locadoras saltou de 11,1 para 13,1 mil. Geramos 82,6 mil empregos diretos no País*.

*Fonte: Anuário brasileiro do setor de locação de veículos – 2019.

Dados como esse revestem a Movida e os demais *players* de crescente responsabilidade e, por isso, nos posicionamos cada vez mais em direção ao capitalismo consciente. Isso se reflete na aliança entre o crescimento do negócio e iniciativas que gerem impactos positivos aos nossos *stakeholders*. Entendemos que o terreno em que atuamos é fértil para esse cenário, tendo em conta que a mobilidade é essencial para a criação de uma sociedade mais justa, integrada e sustentável.

Além disso, a pauta da mobilidade permite que nossa atuação vá ao encontro dos interesses das comunidades presentes nos locais de nossas operações. Assim, podemos atuar em modelo de economia colaborativa e incentivar o desenvolvimento das cidades que nos abrigam, tanto na seara da cultura quanto na melhoria da qualidade de vida das pessoas.

No início de 2020, tivemos a felicidade de ter a Movida certificada como Empresa B e, assim, ingressar no ecossistema global de companhias que aliam o crescimento econômico ao

desenvolvimento social e à preservação ambiental, adotando como métrica do sucesso o bem-estar das pessoas, da sociedade e da natureza. Em 2019, avançamos substancialmente neste processo – e somos hoje a segunda companhia listada do Brasil e a primeira em nosso segmento a alcançar este patamar. Outro indicador de que estamos no caminho certo foi o ingresso na carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE-B3), o que nos torna a primeira empresa do setor de locação de veículos a figurar na lista.

A partir de 2019, nosso comprometimento com a sustentabilidade ganha novos e relevantes reflexos. Decidimos transformar o tema em Valor para a Movida e incorporá-lo à nossa Visão Estratégica (*veja mais a seguir*) – de modo a reforçar a presença de Governança e de Gestão com Responsabilidade Socioambiental no direcionamento da companhia. Temos certeza de que esse movimento nos alinha ainda mais a um futuro promissor em nossos campos de atuação.

Nosso jeito de fazer negócios GRI 102-16

Visão estratégica



Qualidade na prestação de serviços



Gente



Inovação



Sustentabilidade

Valores



Devoção por Servir

Atendimento diferenciado assegurando o contínuo relacionamento com o cliente



Inovação

Ousadia e simplicidade, com qualidade, para proporcionar o novo ao cliente



Gente

Faz a diferença em nosso negócio



Paixão

Energia, comprometimento e alegria com naturalidade!



Lucro

Indispensável ao crescimento e perpetuação do negócio



Sustentabilidade

Atitudes ecologicamente corretas, economicamente viáveis, socialmente justas e culturalmente diversas

Crenças: a Movida acredita...

NA IMPORTÂNCIA DE CONHECER BEM O CLIENTE

para melhor atendê-lo com serviços que superem suas expectativas

NO PODER DE NOSSO NEGÓCIO

para geração de impactos socioambientais positivos.

NO CUMPRIMENTO DOS COMPROMISSOS ASSUMIDOS E NA COMPETÊNCIA PROFISSIONAL

para consolidar a imagem positiva da Movida

NO CAPITALISMO CONSCIENTE

como uma força para o bem e no protagonismo do setor privado

NA SABEDORIA DA SIMPLICIDADE

para ser e fazer as coisas

NA ÉTICA

pautando os relacionamentos na verdade, na justiça e na honestidade

NAS PESSOAS

na força de sua capacidade transformadora assumindo responsabilidade para a concretização dos resultados

NA BUSCA LEGÍTIMA DOS RESULTADOS ECONÔMICOS FINANCEIROS

e na sua fundamental importância para o desenvolvimento sustentável da empresa, das pessoas e da sociedade

NA FORÇA DA TRADIÇÃO FAMILIAR

como referência, e na ousadia da inovação para construir o futuro

NO TRABALHO

para dar dignidade às pessoas, realizar sonhos e construir uma sociedade para o bem

Reconhecimento de mercado

Confira alguns destaques que sintetizam a atuação da Movida em 2019

Prêmios RI

GRI 102-43

Info Money

Institutional Investor

Em 2019, nossa atuação em transparência e qualidade de gestão foi reconhecida pelo mercado. Ganhamos destaque no evento As Melhores Empresas da Bolsa da InfoMoney: fomos reconhecidos entre as três melhores empresas do Prêmio Revelação, que analisou rentabilidade, desempenho das ações e práticas de governança corporativa nos últimos três anos. Além disso, estivemos presentes na lista das Companhias Mais Honradas no ranking de Latin America Small Caps da Institutional Investor, tendo conquistado Top 3 em todas as categorias do setor de Transporte: melhor evento com analistas (1º lugar), melhor CEO (2º lugar), melhor CFO (2º lugar), melhor programa de RI (2º lugar), melhor site de RI (2º lugar), melhor time de RI (3º lugar) e melhor profissional de RI (3º lugar).

Empresa



Certificada

Certificação de Empresa B

Com a obtenção do certificado, nos tornamos a 2ª empresa listada no Brasil e a 1ª do setor a ingressar no ecossistema que conjuga propósito com rentabilidade



Prêmio Estádio PME 2019

Fomos 1º lugar na seleção "Melhor Índice de Satisfação do Setor"



Prêmio Valor Inovação Brasil

Conquistamos o 1º lugar, saltando quase 150 posições no ranking geral elaborado pela consultoria Strategy& em conjunto com a PwC e o Valor Econômico

ISEB3

Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE)

Somos a 1ª empresa no setor de locação de veículos a compor a carteira do principal índice sobre sustentabilidade do mercado nacional

Serviços e negócios

GRI 102-2, 102-6, 102-7

Aluguel de carros

Ofertamos serviços de locação de veículos leves, com opções em modelo diário, mensal e anual e planos pré-pagos flexíveis, cuja ideia é garantir conveniência e agilidade aos usuários.

Nossos veículos, dotados de baixa quilometragem e excelente estado e conservação, contam com diferenciais tecnológicos e podem ser escolhidos nas 258 lojas espalhadas pelo País ou em canais de atendimento nas plataformas digitais (*sites*, redes sociais e aplicativo para *smartphones*).



Contamos com portfólio sinérgico e circular para entregar excelência

Nosso diferencial

- Diárias de 27h, com cortesia de 3h no dia da devolução
- Serviços de locação para escala nacional e assentos pet (Movida Pet)
- Frota com idade de até doze meses
- CD player ou entrada USB em quaisquer categorias
- Locação no modelo Carbon Free, com neutralização de emissões
- Locação por site, aplicativo e atendimento em redes sociais (Whatsapp, Facebook Messenger)
- Pacotes Mensal Flex para pessoas físicas, com datas flexíveis dotadas de prazo alongado de utilização
- Locação Jovem, para pessoas de 19 a 21 anos com CNH definitiva
- Movida Wi-Fi, com 4G para até cinco aparelhos e acesso ao app Movida e ao Waze
- Movida Sem Parar: solução em pagamentos de forma eletrônica, instalada na frota
- Movida Kids: app com jogos divertidos e educativos sobre boas práticas no trânsito
- Novos modais: locação de bicicletas elétricas (SP) e triciclos elétricos (RJ)

Canais

www.movida.com.br

www.facebook.com/MovidaRentaCar

www.instagram.com/movidaalugueldecarros

Central de Reservas – 0800 606 868



Gestão e Terceirização de Frotas (GTF)

Nesse segmento, garantimos serviços de locação em contratos de longo prazo, com foco em clientes corporativos. Além dos veículos em si, realizamos consultoria de dimensionamento de frota, aquisição, locação, manutenção e substituição dos ativos, incorporando tecnologia de ponta para garantir excelência nos resultados.

Damos suporte às companhias, por meio de relatórios gerenciais *on-line* e ajuda em processos de documentação, além do uso de telemetria para acompanhamento do uso de ativos. Agregamos aos contratos vários serviços, como manutenção, seguro, substituição de pneu, veículos substitutos, opções de compra ao final do contrato e customização de frotas.

Nosso diferencial

- Estudo financeiro corporativo aliado ao serviço
- Locação Carbon Free
- Aplicativo *car sharing*, que disponibiliza cadastro de condutores, veículos e relatórios de viagens
- Conectividade: os carros da nossa frota são equipados com telemetria
- Segurança: frota mantida com avaliações de segurança da Latin NCAP

Canais

www.movidafrotas.com.br



Movida Premium

Desde 2017 na ativa, esta frente de serviços tem como foco oferecer uma experiência diferenciada a clientes – pessoas físicas ou jurídicas –, desde a escolha do veículo até o dia a dia, com planos flexíveis e customizados que incluem marcas de luxo e atendimento personalizado.

Canais

www.movidapremium.com.br

Nosso diferencial

- Executivo de contas dedicado e atendimento 24 horas
- Serviço leva e traz, tornando a entrega do carro mais simples
- Estudo financeiro corporativo, para planejamento do contrato

Movida Seminovos

Criada para gerar circularidade e sinergia em nosso negócio, essa divisão tem posição relevante para a renovação de nossa frota, por meio do giro de ativos. Temos, hoje, mais de 60 lojas no Brasil, que acolhem nossos ativos de locação a partir de doze meses de aquisição para comercialização a preços competitivos.

Canais

www.movidaseminovos.com.br
www.facebook.com/seminovos.movida
www.instagram.com/seminovosmovida

Nosso diferencial

- Garantia de procedência e baixa quilometragem dos carros
- Variedade de modelos, cores e configurações
- Entrada na aquisição parcelada em 10x no cartão (até R\$ 10 mil)
- Crédito *on-line*, com avaliação de financiamento no próprio *site* da Movida
- Atendimento via WhatsApp



Compromisso socioambiental

Nos dois principais segmentos em que atuamos, temos em nosso portfólio opções *carbon free*, que neutralizam as emissões de CO₂ no período de locação

Para transformar a mobilidade

Sabemos que se locomover vai muito além do uso de carros. De olho nessa oportunidade de negócios, em 2019 nos tornamos a única locadora do País cujo portfólio inclui o aluguel de bicicletas elétricas e investimos em um projeto inovador de uso de *tuk-tuks* para transporte de passageiros em Vitória (ES).

Revisitamos o Carbon Free a fim de reforçar nossa contribuição para a preservação do meio ambiente e gerar impactos positivos na sociedade. Esse serviço neutraliza as emissões de CO₂ geradas na utilização dos veículos locados. Dessa forma, possibilitamos que nossos esforços em busca redução dos impactos ambientais decorrentes de nossa operação se estendam por toda a cadeia de negócios da Movida (*leia mais na p.63*).

Também iniciamos em 2019 um movimento amplo de adaptação de nossas lojas para um melhor atendimento de motoristas de aplicativo, usuários cada vez mais frequentes de nossos serviços.

Estruturamos um modelo de *check-in* digital, no *site* e no app da Movida, que permite uma redução de até 60% no tempo de passagem por nossas lojas. Aliada à adoção de *QR Code* para substituir a etapa do cadastro na retirada do veículo, essa solução otimiza nosso atendimento e valoriza o tempo de nossos clientes. Para as empresas que atendemos, disponibilizamos inclusive serviços de entrega e retirada dos veículos, dispensando por completo a necessidade de comparecer às lojas físicas.

Para garantir mais comodidade durante a utilização de nossos carros, implementamos a opção de *wi-fi* para até cinco aparelhos, com cobertura 4G em todo o Brasil. Essa plataforma permite, por exemplo, o acesso a apps de GPS e ao aplicativo de música da Movida.

Outro destaque do ano foi a oferta do pacote de diárias flexível para planos pré-pagos. Com isso, os clientes têm a opção de utilizar o crédito adquirido em até 12 meses, podendo optar por viagens tanto em alta quanto em baixa temporada. Além de desenvolver novos serviços e negócios, a Movida relaciona a acessibilidade como peça-chave no compromisso de transformar a mobilidade para todos os brasileiros. Não à toa, somos a única locadora de veículos presente em bairros de maior vulnerabilidade socioeconômica.

Modelo de negócios

Capitais acessados

Capital Manufaturado

258 pontos
de atendimento

109.661
carros na frota

Capital Financeiro

R\$ 1,4 bilhão
Capex de 2019

Capital Humano

3.665
funcionários

Atividades, serviços e valor adicionado pela organização

Visão Estratégica

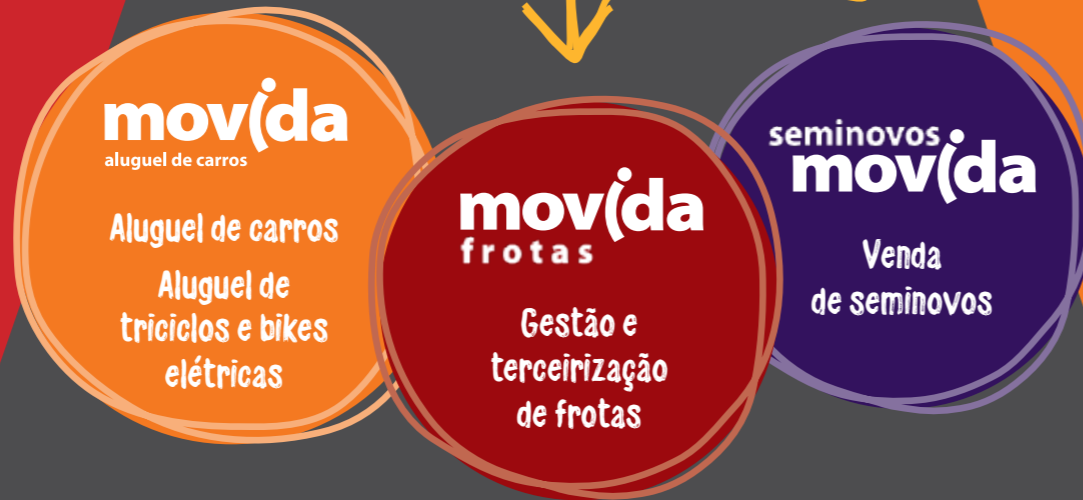
Qualidade na prestação de serviços

Gente

Cliente

Inovação

Sustentabilidade



ambiental

189.591 toneladas
de gases de efeito estufa emitidas (escopos 1, 2 e 3)

166.680 m³
de água consumidos

221.349 GJ
de energia consumidos



social

zero lesões, doenças ocupacionais ou dias perdidos

90% de adesão dos funcionários na Academia Movida



financeiro

R\$ 4 bilhões
de receita bruta

R\$ 227,8 milhões
de lucro líquido

57.031 carros
seminovos vendidos

R\$ 5,7 bilhões
de valor de mercado

impactos



8.284,58 toneladas
de carbono neutralizadas

26,5 milhões de m³
de água economizados com lavagem a seco

37%
de turnover

2%
de absenteísmo

R\$ 0,82 de lucro por ação para o acionista

11,5% ROE

R\$ 3.426.696,00
de valor econômico distribuído





COMO TRABALHAMOS

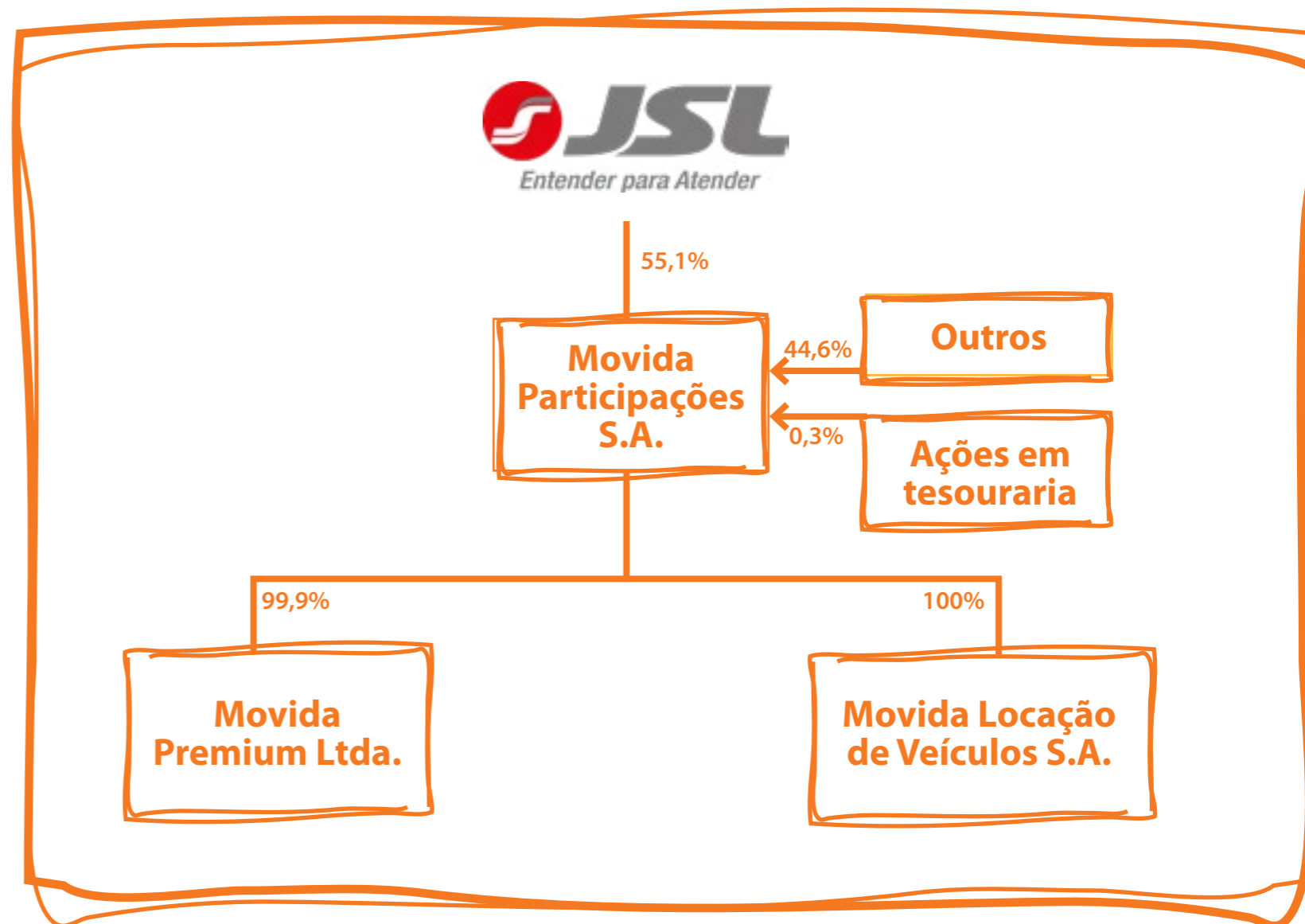
Fazemos parte de um dos maiores grupos de logística do País e somos peça-chave em seu mix de negócios

Com 14 anos de história a celebrar em 2020, a Movida percorreu até aqui uma jornada de amadurecimento que se traduz em seu modelo de governança, suas práticas e políticas de gestão e sua forma de olhar para o futuro.

Integrados ao Grupo JSL e com ações negociadas na bolsa brasileira, fazemos parte do Novo Mercado, segmento de mais alto nível de governança na B3, e temos o desafio de gerar resultados condizentes com nosso potencial; contamos, para isso, com a *expertise* de nossos líderes, com modelos robustos de tomada de decisão e com uma estratégia certa, capaz de nos posicionar como uma das três empresas mais relevantes de *rent a car* do Brasil.

Hoje, a JSL detém cerca de 55% de nosso capital social. As demais ações são negociadas em bolsa ou permanecem em tesouraria. Encerramos 2019 (dia 30/12) com nossas ações negociadas a R\$ 19,12, com valor de mercado total de R\$ 5,7 bilhões e liquidez diária de R\$ 31 milhões nos últimos 6 meses.

Nossa estrutura societária



Governança e transparência

GRI 102-16, 102-18

Trabalhamos para incorporar critérios socioambientais cada vez mais às decisões de negócio

Para nós, o sucesso dos negócios é indissociável do compromisso com as melhores práticas de mercado em governança corporativa. Temos desenvolvido uma estrutura de tomadas de decisão alinhada ao espírito do nosso tempo.

Por fazermos parte do Novo Mercado da B3 desde que abrimos capital, mantemos a régua elevada quanto às diretrizes de governança da companhia. Entre as boas práticas adotadas

estão a manutenção de políticas para transações com partes relacionadas, critérios de atuação de conselheiros independentes – dentro dos patamares exigidos –, direitos a acionistas minoritários, e, conforme constante do Estatuto Social, a segregação dos cargos de presidente do Conselho de Administração e de principal executivo.

Em harmonia com a nova norma da Comissão de Valores Mobiliários (CVM), designamos as funções de auditoria interna ao Comitê de Auditoria da Movida, composto de três membros independentes. Já temos definido, inclusive, o plano que vai orientar a condução da auditoria em 2020.

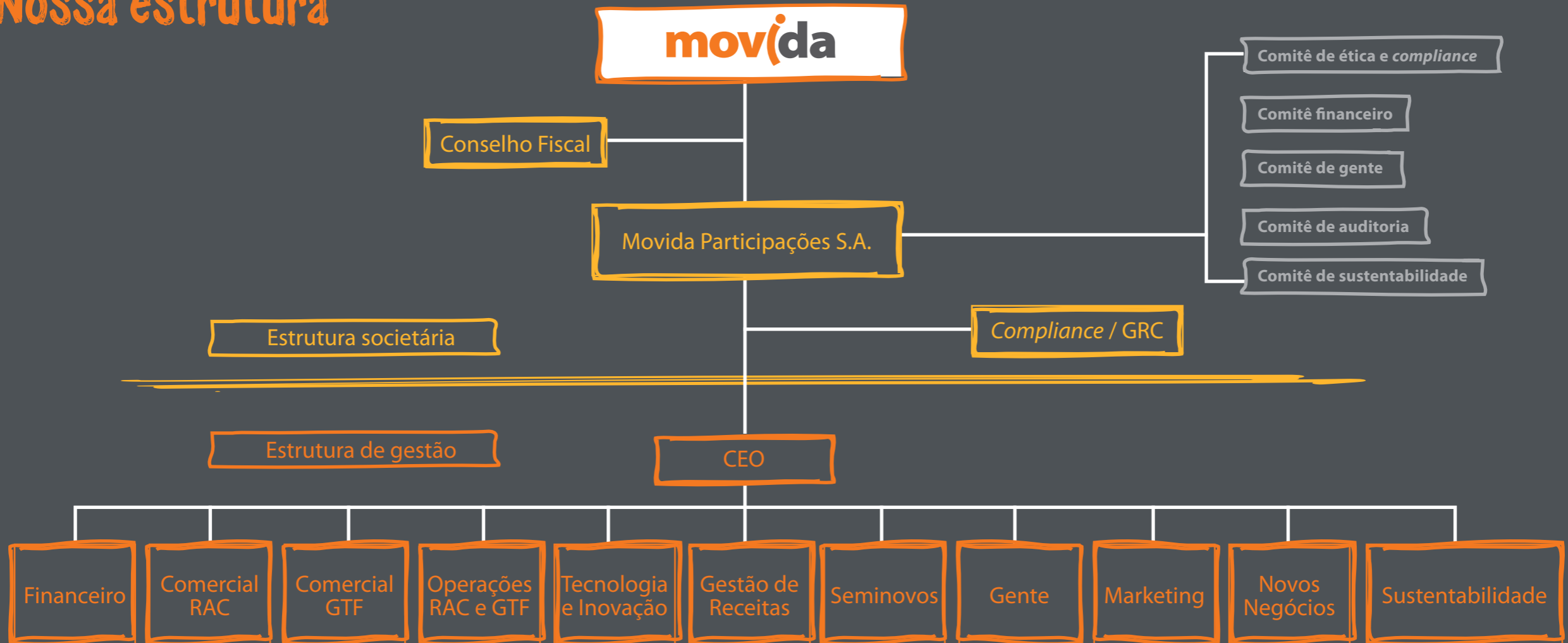
Hoje, nossa estrutura de governança tem como mais alto órgão de governança o Conselho de Administração, apoiado



No Novo Mercado, sempre tomamos decisões alinhadas ao espírito de nosso tempo

por comitês de assessoramento, além do Conselho Fiscal (que conta com três membros, incluindo um minoritário) e das áreas de Gerenciamento de Riscos e Compliance. Logo abaixo atua a gestão executiva, composta do Diretor Presidente (CEO) e de um time de três a quinze diretorias.

Nossa estrutura



Conselho de administração

Sobre o órgão: órgão representativo dos acionistas, o conselho é responsável por desenhar o planejamento estratégico da Movida e supervisionar sua implantação. A área de Relações com Investidores oferece um canal pelo qual interessados possam entrar em contato com o Conselho. Entre as funções do órgão, destacam-se a fiscalização do desempenho social e ambiental, a definição de políticas, a

autorização de operações financeiras e emissão de valores mobiliários, a avaliação de relatórios e balanços, o estabelecimento de metas de desempenho e remuneração e a eleição/destituição de integrantes da Diretoria.

Critérios: o corpo do Conselho reúne profissionais de reconhecida experiência no setor de locação de veículos e em áreas correlatas, sintonizados à Missão, às Crenças, à Visão e aos Valores da companhia. Devem ter reputação ilibada.

Fernando Antonio Simões

Presidente

Eleito em: 2018

Adalberto Calil

Conselheiro

Eleito em: 2018

Denys Marc Ferrez

Conselheiro

Eleito em: 2019

Ricardo Florence dos Santos

Conselheiro Independente

Eleito em: 2018

Marcelo José Ferreira e Silva

Conselheiro Independente

Eleito em: 2018

5

membros
(incluindo o
presidente)

2

membros
independentes

12

reuniões no ano

Diretoria Executiva

Sobre o órgão: deve ter entre três e 15 membros, segundo o Estatuto Social, reunindo diretores de áreas-chave de suporte e operação. A eleição desses membros cabe ao Conselho de Administração. A atribuição central da Diretoria gira em torno da execução do planejamento estratégico, à luz do Estatuto Social, da definição de metas inspiradas nas diretrizes deliberadas pelo Conselho e da eficiência na aplicação de recursos.

Critérios: nossos diretores têm amplo conhecimento sobre as tendências sociais e de mercado. Devem residir no Brasil e ter reputação ilibada.



Executivos da Movida devem ser comprometidos com nosso propósito

Diretores estatutários

Renato Horta Franklin

Diretor Presidente

Eleito em 2016

Edmar Prado Lopes Neto

Diretor Administrativo e Financeiro e de Relações com Investidores

Eleito em 2016

Jamyl Jarrus Júnior

Diretor

Eleito em 2018

Flávio Sales

Diretor

Eleito em 2018

4

membros

Atuação focada em:

- ▬ execução da estratégia
- ▬ garantia da perenidade e excelência do negócio

Conselho Fiscal

Sobre o órgão: com independência tanto sobre o Conselho de Administração quanto da auditoria externa, o Conselho Fiscal da Moviada tem mandatos de um ano e seus integrantes são responsáveis pela fiscalização dos atos dos administradores, pela avaliação das demonstrações financeiras e pela comunicação das conclusões aos acionistas. O mandato dos atuais conselheiros fiscais se encerra em 2020.

Qualificação dos membros: adota-se como critério à escolha dos conselheiros fiscais o volume de experiência no setor de locação de veículos e a bagagem técnica que este órgão exige.

Luiz Augusto Marques Paes

Conselheiro Efetivo

Eleito em 2018

Marcio Alvaro Moreira Caruso

Conselheiro Efetivo

Eleito em 2018

Henrique Scher de Carvalho Santos

Conselheiro Efetivo

Eleito em 2019

Relações com Investidores GRI 102-43

Como parte de nossa adesão às melhores práticas de mercado, mantemos um time de Relações com Investidores que dialoga com o público por telefone, e-mail e pela ferramenta Fale com o RI (acessada no [site ri.moviada.com.br](http://site.ri.moviada.com.br)), além de atendimentos personalizados e reuniões presenciais. O time participa de diversas conferências locais e internacionais, nas quais há interação com investidores institucionais. Tem desenvolvido um trabalho de aproximação a investidores individuais e atraído CPFs para a base acionária - crescimento de 300% em relação a 2018. Todos os anos, nosso time de RI e a gestão são avaliados por investidores por meio de pesquisa de percepção. Em 2019, a revisão da materialidade contou com a consulta a este público. Ganhamos destaque no evento As Melhores Empresas da Bolsa da Info-Money: fomos reconhecidos entre as três melhores empresas do Prêmio Revelação, que analisou rentabilidade, desempenho das ações e práticas de governança corporativa nos últimos três anos. Além disso, estivemos presentes na lista das Companhias Mais Honradas no ranking de Latin America Small Caps da Institutional Investor, tendo conquistado Top 3 em todas as categorias do setor de Transporte: melhor evento com analistas (1º lugar), melhor CEO (2º lugar), melhor CFO (2º lugar), melhor programa de RI (2º lugar), melhor site de RI (2º lugar), melhor time de RI (3º lugar) e melhor profissional de RI (3º lugar).

3

membros
efetivos

Atuação focada em:

- avaliação das DFs
- comunicação aos acionistas

Raio-x dos comitês

Em linha com o Estatuto Social, nossos órgãos de governança contam com o apoio de comitês formados a fim de oferecer insumos estratégicos à tomada de decisão. Atualmente, contamos com os seguintes:

Comitê Financeiro

Com domínio técnico da área de finanças, este comitê assessora o Conselho de Administração em matérias financeiras de modo a enriquecer o potencial deliberativo de assuntos nesse escopo.

Comitê de Ética e Compliance

Responsável por garantir a transversalidade do tema em nossa atuação por meio de políticas, treinamentos e mapeamento de riscos, além de ficar de olho no cumprimento do Código de Conduta Movidá, divulgado no início de 2019. Todos os acontecimentos relevantes são reportados ao Conselho de Administração.

Comitê de Auditoria:

Atua para supervisionar a qualidade e integridade dos relatórios financeiros, a conformidade com normas legais, estatutárias e regulatórias e a adequação dos processos de gestão de riscos, além de tratar das atividades da auditoria interna e dos auditores independentes.

Comitê de Sustentabilidade

Peça-chave para o aprofundamento da maturidade da Movidá quanto à incorporação de aspectos ambientais, sociais e de governança (ASG) ao pensamento estratégico da companhia, teve sua estruturação consolidada em 2019, junto à criação da própria área de Sustentabilidade e à definição da Política Corporativa de Sustentabilidade. Cabe ao órgão deliberar sobre a definição de tópicos ASG prioritários na estratégia da companhia – trabalho que foi acelerado durante o ano, resultando em conquistas como nosso ingresso no Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da bolsa brasileira e a conclusão do processo de certificação da Movidá como Empresa B. Hoje, o órgão é composto de nosso presidente, de um coordenador e de um membro independente, com reuniões mensais. A atuação do comitê se desdobra, ainda, em um grupo de trabalho de sustentabilidade que conta com representantes de áreas como Financeiro, Suprimentos, Conformidade, Marketing, Meio Ambiente, Segurança e Novos Negócios.

Conformidade

GRI 102-16, 103-2, 103-3 | 205, 103-2, 103-3 | 419, 205-2

CAPITAL



PACTO GLOBAL



ODS



Trabalhar com ética e integridade é mais que diretriz: é uma responsabilidade que vai das lojas à direção da Movida

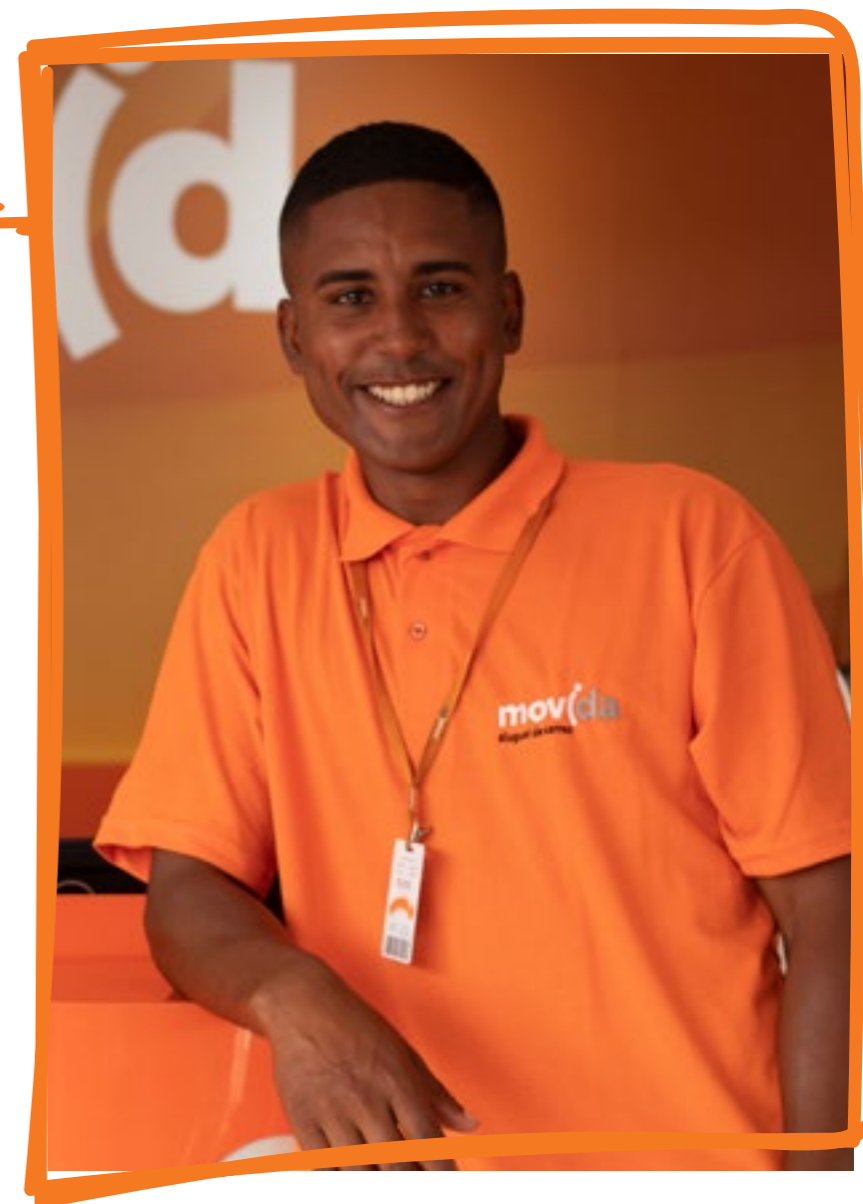
É essencial que todos os nossos colaboradores estejam na mesma página quando o assunto envolve ética, transparência e conformidade com leis e regulamentos. Contamos para isso com o Programa de Conformidade Movida, que capacita nossos profissionais desde a contratação, garante sintonia nas ações do dia a dia e estimula a cultura de *compliance* em todos os níveis e áreas.

Assim que entram para o time Movida, os colaboradores recém-chegados participam de treinamentos sobre nossa estrutura organizacional e as Políticas Anticorrupção de que

dispomos. Todos eles recebem o Código de Conduta ([acesse aqui](#)), que, depois de lido, deve ser assinado, indicando a concordância com o conteúdo do documento.

Os ciclos de treinamento do Programa de Conformidade incluem todos os colaboradores da Movida e têm como base o Código de Conduta, o Canal de Denúncia, a Lei Anticorrupção, as Políticas Anticorrupção e a Política de Gerenciamento de Riscos. Em 2019, a Companhia deu início ao segundo treinamento sobre o Programa de Conformidade, chamado “Nosso Compromisso”, aplicado a todos os colaboradores. Para mensurar a efetividade dos treinamentos, cada módulo é finalizado com um teste sobre os temas apresentados.

Responsável por administrar o programa, a diretoria de Gerenciamento de Riscos, Controles Internos, *Compliance* e Auditoria tem caráter corporativo e responde diretamente ao Conselho de Administração e ao Comitê de Ética e *Compliance*, revestida de plena independência – conforme as melhores práticas de mercado.



São objetivos da área:

- **Efetuar a identificação** dos riscos expostos pela empresa e assegurar que os procedimentos e controles sustentem a continuidade e segurança dos negócios;
- **Assegurar a implementação** dos processos, procedimentos, controles, ações de prevenção a fraudes e auditorias;
- **Garantir um ambiente íntegro**, consolidado, seguro e fiel às suas missões;
- **Gerar planos de ação** de melhorias unificados;
- **Conscientizar** colaboradores e terceiros.

Na formação de líderes, contamos com um módulo exclusivamente dedicado aos temas de ética e conformidade, que apresenta situações do dia a dia da Movida e indica possíveis abordagens da liderança.

Em 2019, todas as nossas quatro operações da Movida foram submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção. Os riscos mais significativos identificados foram

atos ilícitos praticados por terceiros. Não houve, porém, ocorrência formal durante o ano. GRI 205-1

Em relação aos treinamentos, nossa meta é garantir que no mínimo 90% dos colaboradores participem dos treinamentos do Programa de Conformidade. Em 2019, 74% de nossa força de trabalho concluiu a capacitação com sucesso. Para 2020, a meta é expandir esses processos de sensibilização, também, aos parceiros de negócios.

Membros do órgão de governança treinados em anticorrupção, por região¹

Região	Membros do órgão de governança	2018 ²		2019 ³	
		Comunicados	Treinados	Comunicados	Treinados
NO	número	22	22	18	18
	%	96%	96%	85%	85%
NE	número	89	89	70	70
	%	97%	97%	96%	96%
CO	número	45	45	44	44
	%	96%	96%	98%	98%
SE	número	408	408	333	333
	%	95%	95%	92%	92%
SUL	número	73	73	53	53
	%	95%	95%	91%	91%
Total	número	637	637	518	518
	%	95%	95%	92%	92%

¹ Como órgãos de governança, foram aqui considerados CFO, Conselho, Diretor, Gerente Geral, Coordenadores, Encarregado, Supervisor e Líder

² Em 2018, foi considerado o treinamento "integração de conformidade"

³ Em 2019, foram considerados os treinamentos "Integração" e "Nosso Compromisso"

Empregados treinados em anticorrupção, por região

Região	Empregados	2018*		2019**	
		Comunicados	Treinados	Comunicados	Treinados
NO	número	113	113	113	113
	%	90%	90%	84%	84%
NE	número	312	312	343	343
	%	74%	74%	69%	69%
CO	número	187	187	221	221
	%	84%	84%	78%	78%
SE	número	1.731	1.731	1.843	1.843
	%	79%	79%	78%	78%
SUL	número	262	262	214	214
	%	73%	73%	55%	55%
Total	número	2.605	2.605	2.734	2.734
	%	78%	78%	74%	74%

1 Em 2018 foi considerado apenas o treinamento "integração de conformidade"

2 Em 2019 foram considerados os treinamentos "Integração" e "Nosso Compromisso"

Empregados treinados em anticorrupção, por categoria funcional

Categoria funcional	Empregados	2018 ¹		2019 ²	
		Comunicados	Treinados	Comunicados	Treinados
Executivos	número	295	295	303	303
	%	91%	91%	92%	92%
Comercial	número	307	307	382	382
	%	74%	74%	75%	75%
Administrativo	número	895	895	1.667	1.667
	%	95%	95%	71%	71%
Operacional	número	1.029	1.029	228	228
	%	73%	73%	81%	81%
Manutenção	número	2	2	8	8
	%	100%	100%	89%	89%
Motoristas	número	10	10	94	94
	%	91%	91%	72%	72%
Aprendizes	número	55	55	42	42
	%	60%	60%	66%	66%
Estagiários	número	12	12	10	10
	%	80%	80%	77%	77%
Total	número	2.605	2.605	2.734	2.734
	%	78%	78%	74%	74%

1 Em 2018 foi considerado apenas o treinamento "integração de conformidade"

2 Em 2019 foram considerados os treinamentos "Integração" e "Nosso Compromisso"

Canal de Denúncia

Nossa principal ferramenta para receber queixas é o Canal de Denúncia. Acessível a colaboradores, terceiros, prestadores de serviços e clientes, ele permite o envio de denúncias sobre omissões, irregularidades ou outros acontecimentos que vão de encontro à legislação, ao Código de Conduta Movida, às demais normas e políticas da companhia e/ou aos direitos dos nossos públicos.

A gestão do Canal é feita por uma empresa terceirizada. No processo de denúncia, o denunciante recebe um número de protocolo e tem a opção de resguardar sua identidade e passar a queixa adiante de forma anônima.

Em 2019, tivemos 988 queixas, sendo que 718 foram endereçadas e 512 resolvidas. Também em 2019, encerramos 229 queixas abertas no ano anterior. O salto de 36% nos relatos, bem como o aumento das denúncias procedentes em 3% em relação a 2018, se liga à maior efetividade e uso do canal. Ainda durante o ano, reaplicamos, por amostragem, a pesquisa de satisfação do canal e o retorno foi positivo, 84% de satisfação.



Não há restrição de dia ou horário para que uma denúncia seja enviada ao Canal. Isso pode ser feito pelos seguintes meios:

www.contatoseguro.com.br/movida

Telefone: 0800-726-7111

E-mail: canaldedenuncia@movida.com.br

24/7

Nosso Canal está sempre acessível, independentemente de dia ou horário

84%

Foi o índice de satisfação com nosso Canal de Denúncia em 2019

Relacionamento com terceiros

As diretrizes do Programa de Conformidade são levadas também ao relacionamento com terceiros. Em processos de compras, por exemplo, a triagem checa alguns itens para determinar a idoneidade das empresas. Essa lista inclui o Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica, a Certidão de Regularidade com a Seguridade Social, o Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas e o Cadastro Nacional das Empresas Punidas. Essas políticas estão conectadas aos esforços da Movida em amadurecer sua gestão da cadeia de valor.

Como gerenciamos riscos GRI 102-11

Nosso planejamento leva em conta metas e planos de ação voltados ao combate de impactos e prejuízos identificados pela gestão da companhia. Além disso, a Diretoria Corporativa de Gestão de Riscos, Conformidade e Auditoria do Grupo JSL é responsável pelo monitoramento dos riscos de suas empresas controladas, incluindo a Movida.

Há contato direto e constante entre essa diretoria e o Conselho de Administração, a Presidência e o Comitê de Ética e Conformidade da Movida, a fim de que tenhamos em mãos relatos atualizados da perspectiva dos nossos negócios. A atuação da diretoria e de nossa administração se desenvolve nos seguintes escopos:

- ☛ **Conformidade:** visa a mitigar e prevenir riscos e orientar colaboradores e terceiros sob a ótica de *compliance*;
- ☛ **Gerenciamento de riscos:** capitaneia o monitoramento de riscos e acompanha a eficácia dos controles internos;
- ☛ **Auditoria interna:** trata de denúncias e indícios de fraudes ou descumprimento das políticas internas da Movida.



Estratégia

A crescente importância dada à mobilidade urbana por empresas, governos e pela sociedade civil insere a Movida em um ambiente promissor, com inúmeras oportunidades de mercado. Não à toa, nosso setor conta com mais de 13 mil empresas, sendo três delas – incluindo nós – detentoras de uma fatia de mais de 54% do *market share* consolidado em 2018.

Tudo isso faz com que busquemos, a partir de diretrizes estratégicas claras e um olhar atento a riscos, oportunidades e demandas de investimentos, nos posicionar como a melhor companhia de soluções em mobilidade do País, conquistando a confiança de clientes com um modelo de negócios que inova e contribui positivamente com a humanidade.



Trabalhamos para ser a melhor empresa de mobilidade para o País



O contexto do mercado em que atuamos é positivo e promissor, a despeito da conjuntura macroeconômica do País – que se manteve pouco aquecida em 2019. Apesar do crescimento significativo do setor, temos uma enorme fatia de mercado potencial a capturar: segundo a Associação Brasileira das Locadoras de Automóveis (ABLA), o volume de veículos teve salto de 30,5% entre 2016 e 2018, e no mesmo rumo a acessibilidade da locação de carros, medida pelo valor de diária média cruzado ao salário mínimo, tem se tornado melhor.

Some-se isso às transformações do perfil dos usuários e dos hábitos de mobilidade urbana, com crescente ênfase em modais novos, serviços de aplicativos e modelos de não propriedade, e a Movida se torna um *player* importante de um mercado que aponta o futuro do transporte nas e entre as cidades brasileiras.

Com base nesse cenário, em nossa carteira de projetos e investimentos e em nossa ambição de ser a melhor companhia do segmento no País, nossa visão estratégica – pautada por Qualidade na prestação de serviços, Gente, Inovação e Sustentabilidade – se traduz em quatro frentes de investimento (veja quadro ao lado):

Frentes de investimento

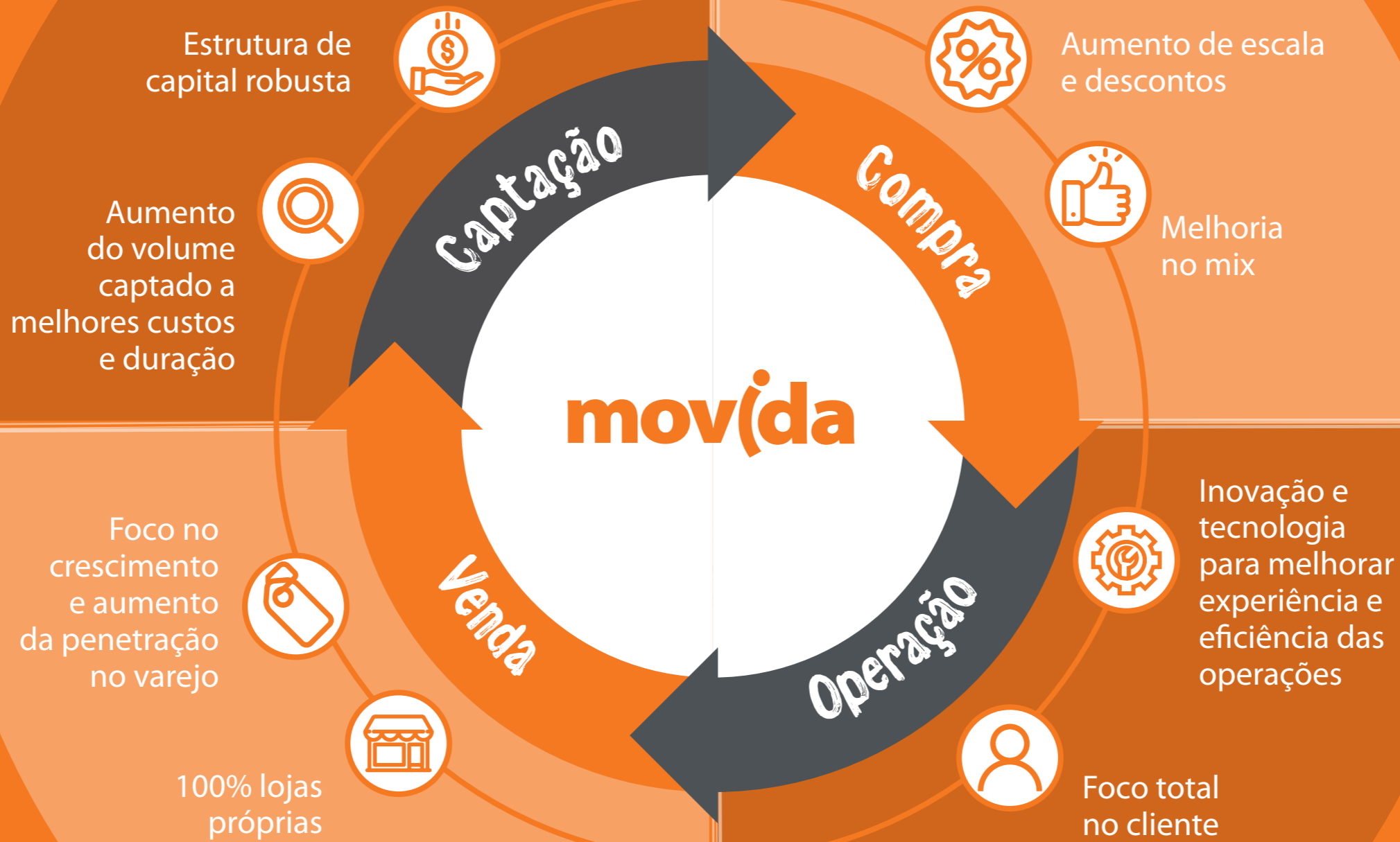
- 1. Manutenção da expansão orgânica e geográfica**, com foco em rentabilidade e excelência no atendimento aos clientes;
- 2. Potencialização de sinergias e *cross selling* entre os negócios** da companhia, mesclando locação, terceirização e serviços adicionais e auxiliares;
- 3. Lançamento de novos produtos, canais de venda e parcerias**, com ênfase na inovação e na sintonia com transformações da sociedade;
- 4. Melhoria na geração de resultados**, por meio de eficiência operacional e disciplina financeira.



Transformações no mercado brasileiro nos direcionam para o crescimento

30,5%

Salto, em dois anos, no número de veículos, cada vez mais acessíveis para locação



Contexto e atuação da Movida GRI 102-11

Como respondemos aos desafios e capturamos oportunidades de mercado



95%

É o volume de nossa frota coberto pela tecnologia de rastreamento

Novas gerações

Os *millennials* e a chamada geração Z, composta de nativos digitais, impulsionam modelos de consumo menos afeitos à detenção/propriedade de bens (casa própria/carros), valorizando o aluguel e o uso temporário

Mobilidade

Além de carros, metrô, trens e ônibus, cidades contam com mais meios de transporte de menor impacto, como bicicletas, *bikes* elétricas, patinetes e triciclos

Big Data

Foco maior no manuseio e gestão de grandes massas de dados passam a guiar as experiências de consumo e prestação de serviços

Tendências de mercado

IoT

O uso da internet das coisas favorece a integração tecnológica de dispositivos móveis, espaços de moradia e também meios de mobilidade, como o carro. O rastreamento dos carros, em nosso caso, abrange 95% do portfólio

Acessibilidade

Cada vez mais, empresas em nosso segmento têm incorporada ao negócio o desafio de dar acesso aos serviços de mobilidade para mais pessoas, com serviços customizados, flexíveis e que cabem no bolso de diferentes perfis de cliente

Aplicativos e ride sharing

O transporte mediado por aplicativos salta em escala nacional, com mais de 600 mil motoristas e 22 milhões de usuários; outra frente crescente é a de caronas e mobilidade compartilhada

Novos clientes

Com um mercado potencial expressivo (hoje, apenas 10% do mercado de aluguel de carros é efetivamente explorado), temos na Movida chances de crescimento orgânico, expandindo nossa presença nacional e nossa frota

Sustentabilidade como driver

Esforços em consolidar a Movida como Empresa B e ingresso na carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) reforçam nosso compromisso com negócios éticos, justos e voltados à criação de valor compartilhado

Tecnologia como motor

O uso de *data science* e a customização de serviços e produtos com base em soluções de conectividade e tratamento de informação são meios de melhorar a experiência do cliente e otimizar custos

Inovação para além do carro

Por meio do investimento nos segmentos de *bikes*, triciclos e patinetes, podemos diversificar nosso portfólio, aprimorar o mix de resultados da companhia, reforçar nosso compromisso com a sustentabilidade e promover integração com o transporte público

Oportunidades

Diferenciais competitivos Movida

Servir o cliente com excelência no atendimento e qualidade dos serviços

Histórico de inovação e modernização na carteira de produtos e serviços

Marca forte e reconhecida, com capilaridade e presença regional

Sustentabilidade como princípio e direcionador de negócio e inovação

Crescimento forte, consistente e sustentável de receita, com lucratividade

Escala de negócios e poder de negociação

Expertise da alta administração

Qualidade dos serviços

Expansão contínua da rede de lojas próprias e da frota nos impõe demandas de práticas de gestão de pessoas e operações que garantam o nível de serviço reconhecidos por nossos clientes

Mercado em expansão

Crescimento no volume de empresas nos setores RAC e GTF expõem nosso negócio ao desafio de fidelizar clientes, manter alto nível de serviço e evitar perda de *market share* para novos competidores

Conjuntura macroeconômica

Melhoria do desempenho do País precisa ser reforçada em 2020 para viabilizar saltos de desempenho para nós e nosso setor

Eficiência operacional

Trabalhamos de forma atenta com a melhoria nos processos de giro de ativos, a fim de minimizar nossa exposição a um risco de aumento de nossos patamares de endividamento

Riscos

Sustentabilidade

GRI 102-10, 102-12, 102-13



Em um ano de avanços substanciais, reforçamos nossa governança quanto à agenda ASG da companhia

Nossa visão estratégica também contempla algo fundamental às empresas do futuro: clareza de propósito e das contribuições que podemos dar para solucionar os desafios da humanidade.

Entendemos que cabe à MoviDa, como companhia dotada de protagonismo em seu segmento, seguir evoluindo em sua governança, sua gestão e suas políticas em aspectos ambientais, sociais e de governança (ASG), mantendo liderança no setor nessa agenda. Na mesma medida, devemos mitigar os impactos negativos e reforçar os benefícios de nosso negócio nesses campos, priorizando aqueles que são mais críticos.

Em 2019, estruturamos nossa área de Sustentabilidade, responsável por desenvolver e estimular princípios e controles de indicadores ASG nos diversos níveis da organização, mapear prioridades e elaborar políticas formais para guiar investimentos, projetos e estratégias. Também aprovamos a

Política Corporativa de Sustentabilidade, que define diretrizes ASG, e estruturamos um grupo de trabalho – que reúne diversas áreas da companhia, como Suprimentos, Expansão de Lojas e Recursos Humanos – e nosso Comitê de Sustentabilidade (*veja mais na p.33*).

Em conexão direta com o Grupo JSL, estamos atentos aos desafios da humanidade propostos nos Dez Princípios do Pacto Global das Nações Unidas – do qual o Grupo é signatário desde 2014 e que, em janeiro de 2020, passou a ser formalmente assinado pela MoviDa – e nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas (ODS). Atuamos, ainda, em temas e debates propostos em escala setorial, participando de entidades como a Associação Brasileira das Locadoras de Automóveis (ABLA), a Associação Brasileira de Agências de Viagens Corporativas (Abracorp) e a Associação Brasileira de Agências de Viagens (Abav).

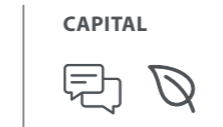


Em parcerias e compromissos, buscamos protagonismo com clareza de propósito

Refletindo nosso compromisso com o diálogo e o engajamento com nossos públicos, realizamos nosso primeiro estudo de materialidade em 2019 e, nele, levantamos os tópicos prioritários da MoviDa e estabelecemos a correlação entre estes e os ODS e suas respectivas metas de maior pertinência para o negócio, assim como aos princípios do Pacto Global (*veja mais na p.5*).

Política de Sustentabilidade

Nossa visão em relação a aspectos ASG está traduzida na Política Corporativa de Sustentabilidade da Movida, desenvolvida e validada pela alta liderança durante 2019.



Formalizamos nossa agenda ASG durante o ano

Confira, a seguir, alguns de nossos esforços e prioridades dentro de cada pilar:

Ambiental

Em conexão direta com o negócio, nosso olhar prioriza o enfrentamento e a adaptação ao desafio das mudanças climáticas, ancorados em estratégias de mitigação de emissões de gases de efeito estufa e na neutralização de impactos do negócio com engajamento de clientes, por meio do programa Carbon Free e do estímulo ao abastecimento com etanol. Outros temas tratados abrangem a melhoria contínua de nosso desempenho ambiental, como o consumo de água em nossas lojas (minimizado por projetos como lavagem a seco), a eficiência energética e a melhoria no gerenciamento de resíduos sólidos das lojas.

 Leia mais no capítulo *Capital Natural*

Social

Por meio do pilar de Responsabilidade Social, a Política de Sustentabilidade traduz nosso objetivo de contribuir para a redução das desigualdades sociais, usando a mobilidade como instrumento de inclusão social. Assim, lançamos mão da nossa capilaridade e da presença no País como meios de geração de impacto positivo com ações inclusivas em mobilidade, ampliando o acesso a serviços pela população de média e baixa renda e oferecendo condições especiais para novos públicos (como motoristas de aplicativo e jovens). Também são tratados, nesse pilar, aspectos relativos à diversidade e pessoas – temas que estão em nossa agenda para 2020.

 Leia mais no capítulo *Capital Social*

Governança

As práticas da Movida em governança são focalizadas nos princípios do capitalismo consciente: desejamos mobilizar nossa liderança e nossos times para um jeito de conduzir negócios que seja transparente, íntegro e contributivo ao desenvolvimento humano – refletindo-se em reconhecimentos de mercado (como nossa recente entrada no Índice de Sustentabilidade Empresarial) e em nossa certificação como Empresa B. Também atuamos em diversas frentes, como *compliance* – em relação à qual mantemos o Código de Conduta, canais de denúncia e processos de gerenciamento de riscos e controles internos. Mantemos, ainda, quatro comitês de assessoramento à alta gestão: Comitê Financeiro, Comitê de Ética e Compliance, Comitê de Auditoria e Comitê de Sustentabilidade.

 Leia mais nos capítulos *Governança e Transparência e Conformidade*

Presença nas principais plataformas da sustentabilidade



B Corp

Como resultado de nosso comprometimento com o tema, conquistamos a certificação como empresa B, e a Movida se tornou a segunda empresa listada no Brasil a integrar esse ecossistema. O Sistema B reúne mais de 3,2 mil empresas, em 71 países, com o único propósito de edificar uma economia mais inclusiva e sustentável.

Novo estatuto

Em 2019, alteramos o nosso estatuto, definindo claramente que, além dos interesses de curto e longo prazo da companhia e dos seus acionistas, nossas atividades devem considerar os efeitos econômicos, sociais, ambientais e jurídicos das suas operações em relação aos empregados ativos, fornecedores, clientes e à comunidade como um todo. Além disso, esse documento reafirma que os administradores deverão considerar o melhor interesse da empresa, incluindo as expectativas e os efeitos de seus atos também para a coletividade e o meio ambiente.

ISE

A Movida se transformou, em 2019, na primeira empresa de aluguel de carros a fazer parte do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE B3) da Bolsa de Valores brasileira. Esse reconhecimento de mercado, que também nos posiciona como referência dentro do Grupo JSL, atesta nosso compromisso de aliar a resiliência econômica à obtenção de resultados positivos em aspectos socioambientais e de governança.

Guia Exame

Além disso, nosso pioneirismo nos levou a conquistar uma posição no Guia EXAME de Sustentabilidade 2019, fato inédito em nosso setor de atuação. A tradicional publicação reúne as principais empresas do país a adotar práticas que levem à perenidade dos negócios.

1ª

empresa do setor no Brasil a conseguir certificado de Empresa B

1º

empresa do setor a integrar o Índice de Sustentabilidade Empresarial da B3

2ª

empresa listada no Brasil a fazer parte da rede global de empresas B certificadas

Empresa B nossa jornada

Do ponto de vista de posicionamento, queremos ser sempre reconhecidos como uma companhia jovem, aberta à inovação e que procura excelência no que faz – e isso inclui nosso compromisso com o desenvolvimento sustentável.

O destaque de 2019

foi termos concluído o processo que fez de nós a primeira Empresa B certificada do setor e a segunda companhia aberta do Brasil a conquistar esse lugar.

Empresa



Certificada

O Sistema B é um movimento global

que busca certificar companhias publicamente comprometidas com o progresso social, econômico e ambiental, com práticas concretas e um propósito orientado à geração de benefícios (daí o "B", de *benefit*) à humanidade e ao meio ambiente.

Mais que receber um selo por nosso compromisso, queremos manter a certificação

– renovada a cada três anos – integrada às rotinas da Movida, como indutor de transformação positiva de nosso jeito de pensar. Fruto desse amadurecimento, tomamos medidas positivas, como a extensão da licença-maternidade para seis meses e da licença-paternidade para dez dias; a prática, inclusive, acabou disseminada para todo o Grupo JSL.

Para nos tornarmos Empresa B,

fizemos um longo processo de adequação que abrangeu cerca de 200 aspectos de relações trabalhistas, governança, transparência, eficiência ambiental e relações com comunidades. Com isso, buscamos ser pioneiros em nosso setor de atuação. Hoje, há mais de 3,2 mil empresas B no mundo. No Brasil, a Natura foi a primeira organização de capital aberto a contar com a certificação.

Nossos compromissos de longo prazo

Estamos alinhados aos desafios da humanidade, com foco na Agenda 2030 dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável e no Pacto Global das Nações Unidas



Pacto Global
Rede Brasileira



Mobilidade melhor

Contribuir para uma mobilidade ágil, segura, integrada e sustentável

Utilizar a mobilidade como instrumento de inclusão social, contribuindo para a geração de emprego e proporcionando seu acesso a todos e todas

Olhar para a mobilidade como economia colaborativa, com foco em atender e solucionar os problemas atuais da sociedade.



Empresa melhor

Garantir 50% de mulheres na liderança em 2030

Encorajar e emponderar fornecedores e parceiros a atuar de forma responsável em seus negócios

Aliar o lucro à geração de impactos socioambientais positivos e à satisfação de nossos clientes



Planeta melhor

Ser carbono neutro até 2030 e carbono positivo até 2040, acreditando no protagonismo do setor privado na transição para uma economia de baixo carbono

Garantir 100% de energia renovável no abastecimento de lojas e escritórios até 2021

Reduzir em 50% o envio de resíduos a aterros sanitários até 2030, sob impulso da economia circular e da inclusão social de catadores e cooperativas

COMO GERAMOS VALOR



Geramos valor por meio do uso e transformação responsáveis dos capitais que acessamos

Entender como uma organização constrói e sustenta seus resultados requer um olhar atento aos recursos que acessa – intelectuais, humanos, financeiros, naturais, sociais etc. –, seu processo de transformação e as entregas geradas para a sociedade. Esse modelo, que propõe uma visão integrada do desempenho financeiro e não financeiro das companhias, inspira e mobiliza nós, da Movida, a evoluir em nossas práticas de comunicação e gestão.

Em sintonia com as diretrizes de Relato Integrado, do International Integrated Reporting Council (IIRC), adotamos, a seguir, uma apresentação de nossa geração de valor em 2019 a partir dos principais capitais que acessamos, transformamos e convertimos em resultados para acionistas, clientes, colaboradores, parceiros e sociedade.

CAPITAL



ODS



Capital intelectual



O fomento à inovação e à geração de conhecimento que transforme positivamente a experiência de nossos clientes é um foco da estratégia. De olho na oportunidade de aprimorarmos a cocriação, a colaboração e a inteligência de negócios, estruturamos em 2019 a Diretoria de Novos Produtos, cuja missão é articular ideias e traduzi-las em uma expansão do portfólio e dos resultados da Movida. Também mantemos a área de Inovação Tecnológica, dentro da Diretoria de Tecnologia de Informação, cuja missão é prospectar novas tecnologias para resolver problemas e desafios do negócio.

O ano foi de trabalho intenso para ampliarmos nossa velocidade e capacidade de execução, com inovações incrementais nos processos e atividades. Entre os destaques, nossa carteira de projetos em Tecnologia da Informação foi otimizada, com foco em melhorar a experiência do cliente e ao mesmo tempo incrementar nosso desempenho operacional. Também evoluímos nas tratativas de qualidade do atendimento e gestão de reclamações e ocorrências.

Inovando nas relações

GRI 103-2, 103-3 | 417

Nossos produtos e serviços são ofertados com base em princípios de qualidade, excelência e transparência

Hoje, contamos com empresas jurídicas com contratos ativos e mantemos uma base sólida e fidelizada de pessoas físicas no negócio de aluguel de carros. Além de gerar acesso ao uso de meios de mobilidade para as pessoas, contribuimos para gerar empregos na indústria automotiva e dinamizar economias locais por meio da interação com clientes. Garantir uma estrutura adequada de atendimento e oferecer conveniência e rápida resolução de ocorrências – desde sinistros até problemas simples de reserva, cadastro e pagamento – são meios de fidelizarmos quem dá vida ao negócio.

Contamos com o engajamento dos colaboradores nos times de Atendimento ao Cliente para levar esse discurso à prática.

A diversificação de canais foi um dos esforços dos últimos anos e, hoje, se traduz na central telefônica, segmentada de acordo com o negócio e o tema, e em particularidades ofertadas aos clientes de aluguel de carros, gestão e terceirização de frotas, seminovos e Premium. Também estamos atentos a práticas éticas e respeitadas de marketing, focando a transparência nos negócios e a promoção adequada de nossos produtos e serviços.

Em 2019, o tema da qualidade ganhou atenção especial e passou a ser entendida em perspectiva ampla, desde os ativos de nossa frota até o nível de relacionamento com clientes. Implantamos a Diretoria de Qualidade e Gestão do Cliente e iniciamos um trabalho de acompanhamento de todas as informações de nossas lojas, do *site* e dos demais canais.

Instituímos comitês quinzenais com todos os nossos diretores, para debater e tomar decisões sobre pontos críticos e oportunidades de melhoria. Com isso, garantimos um retorno para além da escuta do cliente, contemplando sugestões e indicações de caminhos que devemos seguir. Também du-



Diversificamos nossos canais para atender os clientes com excelência

rante o ano, começamos a planejar a unificação dos canais telefônicos de atendimento. Já iniciamos a integração física de nosso time e, em 2020, comunicaremos um 0800 único para nossa base de clientes.

A essas medidas se somaram investimentos na qualificação da equipe de atendimento, ampliando a esfera de decisão das

equipes para solucionar mais rapidamente problemas reportados nas centrais. Como resultado, saltamos de um percentual de 40% de tratativas concluídas no primeiro atendimento, em 2018, para até 80%, ao final de 2019. O próximo passo é avançarmos com esse modelo – que reduz a burocracia e gera mais satisfação dos clientes – nas lojas físicas ao longo de 2020.

O retorno quanto ao nível de serviço está integrado às nossas rotinas e permite exercitar a melhoria contínua. Para isso, realizamos uma pesquisa contínua, de acordo com a metodologia Net Promoter Score (NPS), aplicável a todos os usuários de serviços; só em 2019, ele foi aplicado a uma base de mais de 2,7 milhões de pesquisas enviadas (contra 2,5 milhões em 2018). Em 2019, a novidade foi começarmos a segmentar os resultados e avaliações não apenas por cliente, mas também pelo veículo utilizado –

Fidelização

Mantemos o Movida Move Você (www.movidamovevoce.com.br/), programa de fidelidade que transforma locações em pontos que podem ser trocados por diárias, produtos e serviços. Recentemente, estruturamos uma nova mecânica de pontuação e fortalecemos mecanismos de gamificação.

com olhar mais minucioso para o processo de entrega e para as condições de nossos modelos.

Durante o ano, colhemos resultados positivos de satisfação: saltamos de um NPS de 52% (2018) para 77% (2019), o que nos coloca em nível "Bom" de qualidade. Para 2020, nossa meta é chegar ao patamar de excelência – ou seja, atingindo o patamar "Excelente".

77%

Foi o nosso NPS em 2019, salto de vinte pontos percentuais em relação ao ano anterior

Ferramentas de engajamento GRI 102-43

- ↔ SAC - Atendimento diário
- ↔ Fale com o Presidente
- ↔ Monitorias das ligações de atendimento – diárias
- ↔ Atendimento via mídias sociais – Interações diárias e on-line
- ↔ Parceria com sites de defesa do consumidor – Reclame Aqui
- ↔ Pesquisas:
 - Net Promoter Score
 - Pesquisas tradicionais – Realizadas trimestralmente com instituto externo e independente
 - Entrevistas in loco com os clientes nas lojas – Mensal
- ↔ Visitas a clientes corporativos ou cliente oculto (visitas diárias às lojas por empresa independente de consultoria)



Amiga da Justiça

Em 2019, recebemos na Movida o selo de Empresa Amiga da Justiça. Liderado pelo Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP), o programa (Portaria n. 9.447/2017) tem o objetivo de incentivar o uso de métodos de solução de conflitos, como a mediação e a conciliação, entre empresas, clientes e consumidores.

Nossas ambições

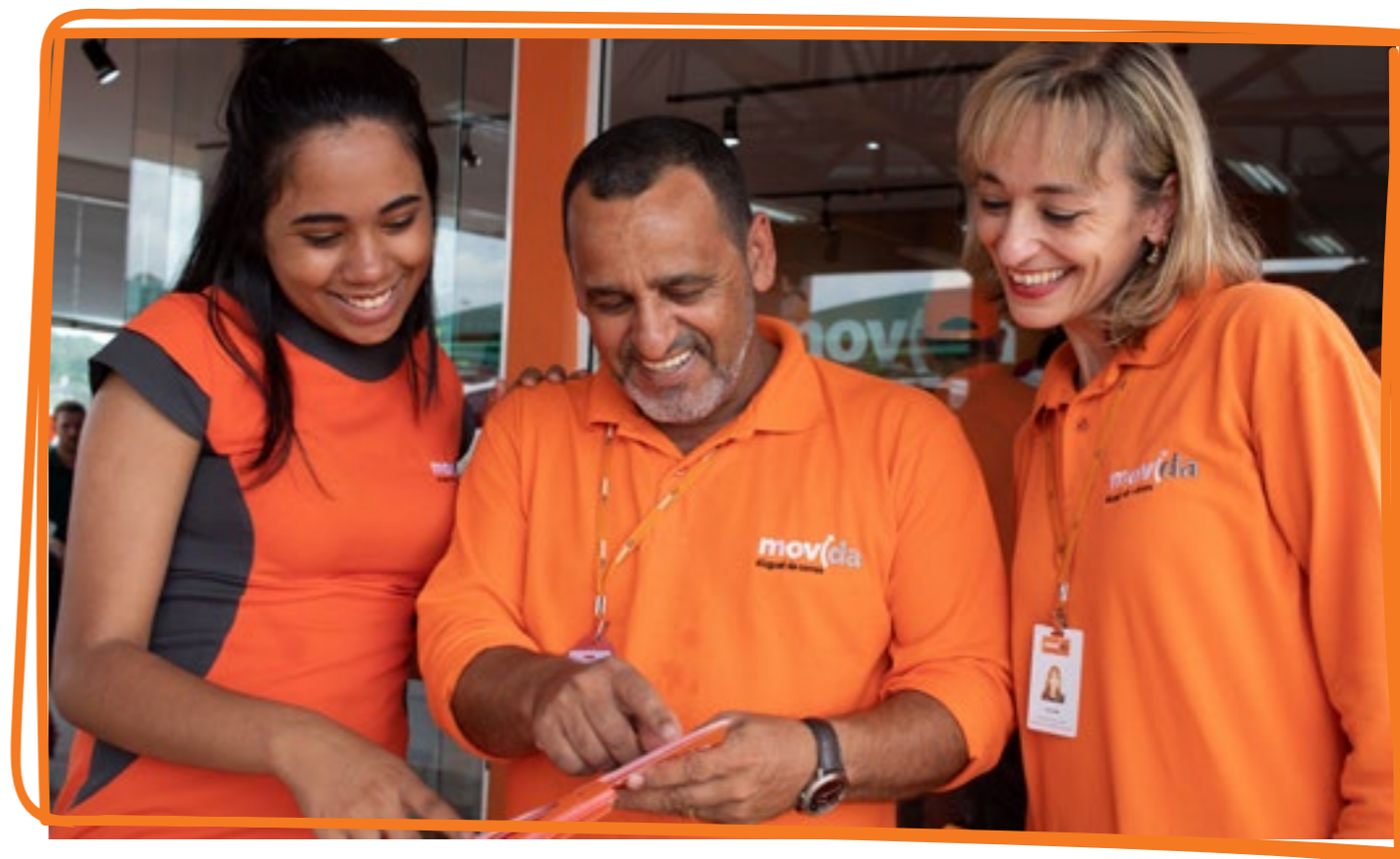
- ↔ **Empoderar** equipe de relacionamento para decisões ágeis e desburocratizadas
- ↔ **Reforçar** a qualidade do atendimento presencial nas lojas
- ↔ **Unificar** canais telefônicos das centrais
- ↔ **Alcançar** nível de "Excelência" no NPS
- ↔ **Avançar** na implantação de inteligência artificial e novos canais para reservas

Portfólio atento ao futuro

Lideranças engajadas e estímulo à colaboração dão impulso a novas soluções em mobilidade

A estruturação da área de Novos Produtos nos permitiu ganhar em foco, governança e processos de incentivo à inovação dentro da Movida. Temos, hoje, um *pipeline* estruturado de projetos, priorizados de acordo com a observação de tendências de mercado e oportunidades que mapeamos com nossos clientes.

Em 2019, ofertamos diversos produtos, serviços adicionais ou tecnologias incorporadas a veículos ou canais de relacionamento. Todos dialogam com as tendências que notamos com maior proeminência em nosso setor: os hábitos de consumo das novas gerações; a ampliação da noção de mobilidade em termos de modais e formas de vida urbana; o gerenciamento de *big data*; e a presença cada vez maior de preceitos IoT (*internet of things*, ou internet das coisas, em português) em dispositivos e ativos físicos.



As inovações em produtos e serviços que desenvolvemos também dialogam com a estratégia de impacto social da companhia – a saber, o reforço da mobilidade como instrumento de inclusão social, abrangendo a captura de oportunidades que geram acesso de novos perfis de clientes aos nossos serviços (*leia mais na p.84*).



Novos produtos andam de mãos dadas com nossas crenças

Novidades em destaque – 2019



Mensal Flex Nacional

Fomos a primeira locadora a oferecer um plano de aluguel mensal específico para pessoa física em modalidade nacional, que permite a retirada de veículos em diferentes cidades e estados dentro de um mesmo contrato.



Sem Parar integrado

Fechamos uma parceria com o Sem Parar para instalar em toda a nossa frota o sistema de pagamento automático de pedágios, estacionamentos e abastecimento. No modelo, clientes que alugarem nossos veículos e quiserem usar o serviço de passagem rápida por pedágios e estacionamentos pagarão uma taxa, a ser cobrada somente no uso do serviço.



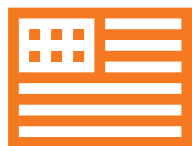
Movida Pet

Durante o ano, passamos a oferecer como serviço adicional aos nossos clientes um assento especial para o transporte de animais domésticos, com custo competitivo e disponibilidade nas lojas físicas.



Delivery e Collection

Serviços de entrega e retirada do veículo, respectivamente, em local previamente acordado com o cliente, sob consulta de disponibilidade, sem que haja necessidade de sua locomoção até uma loja. Disponibilizado somente para PJ.



Produto mercado americano

Comercialização de diárias sem proteção para parceiros internacionais.



Motorista

Disponibilização de um motorista monolíngue ou bilíngue para alguns serviços.

Novidades em destaque – 2019



Cartão combustível

Desenvolvido com foco nos clientes corporativos, esse item nos permite, em parceria com a Ticket Log, ajudá-los a reduzir em até 20% seus custos com combustível, além de otimizar tempo e deslocamentos e monitorar veículos em tempo real e controlar horários, dias e regiões para abastecimento.



Espaço VIP para motoristas de aplicativos

Em 2019, iniciamos um movimento de oferta de serviços qualificados para esse público – crescente em nossa base de clientes. Para oferecer mais conforto e comodidade aos motoristas, as lojas contam com cadeiras de massagem, duchas para banho, refeitório, *wi-fi* e mesa de pebolim, além de áreas de manutenção e serviços de funilaria, pintura e lavagem. Em 2019, inauguramos unidades na Região Metropolitana de São Paulo e, em março de 2020, também havíamos levado este modelo a lojas no Rio de Janeiro e em Belo Horizonte.



Movida + E-Moving

Fruto de nossa parceria com essa *startup* líder em uso de *bikes* nas cidades, lançamos planos de uso contínuo para a circulação com *bikes* elétricas, com foco em iniciantes (Try) e pessoas já habituadas (Go), atendendo o mercado de São Paulo e com diversas opções de acessórios.



SmartHub

Com foco em nos nossos negócios de gestão e terceirização de frota, estruturamos serviços para nossos clientes que incluem processos de automatização, rastreabilidade e telemetria. Destaque para o uso de ciência dos algoritmos, mecanismos de controle comportamental de condutores e automação e controle de avarias, que, juntos, garantem operações mais seguras, enxutas e inteligentes.

Mobilidade na prática

Seguimos comprometidos com a agenda transformadora da mobilidade urbana, por meio de inovações em serviços e estudos em parceria com a comunidade de desenvolvimento de alternativas e modais elétricos.

R\$ 1 milhão

investido pela Movida em 2019 no estudo de novos negócios ligados à mobilidade urbana

Para 2020, seguimos com temas de mobilidade e eletrificação de modais em pauta, estudando o estudo de tricilos elétricos para transporte urbano, por exemplo.

Mobilidade elétrica

envolvendo carro, triciclo, bicicleta, patinete, trikke, diciclo;

Aluguel de veículos para motoristas de aplicativos

e desenvolvimento de soluções voltadas às plataformas de transporte privado por aplicativos;

Inovação em estacionamentos na cidade

envolvendo *startups* e estacionamentos convencionais que buscam transformação do negócio tradicional de estacionamento em polo de serviços de mobilidade

Pilotos de serviços de carro compartilhado

no escritório Movida em São Paulo e duas empresas que são clientes corporativos de aluguel de frotas; aluguel de bicicleta elétrica na loja de aluguel de carros (loja Movida Itaim, em São Paulo); aluguel de patinetes, bicicletas e trikkes para cliente corporativo; e aluguel de patinetes elétricos juntamente com o aluguel de carros, como acessório (loja Movida Saúde, também em São Paulo).

Economia compartilhada

envolvendo aplicativo de compartilhamento e modelos pago por hora, assinatura, pago por veículo, pago por combo multimodal, além de disponibilização de serviços em ambientes corporativo, condomínio e varejo, patinetes, bicicletas e *scooters* compartilhadas e parcerias com *startups* e empresas de aluguel e venda de veículos levíssimos elétricos. Estudamos também possíveis estruturas de colaboração com essas empresas;

Processos turbinados

Faz parte de nossos compromissos com o futuro incrementar a geração de resultados por meio de inovações que abrangem, também, os sistemas e processos de rotina

Em 2019 demos continuidade a projetos capazes de melhorar nossa eficiência em custos, nossa produtividade e nossa capacidade de giro de ativos e gerenciamento de dados e contratos. Os principais focos foram:

100%

das funcionalidades de nossos sistemas são acessadas pelos nossos agentes em qualquer lugar (PCs, *smartphones* e *tablets*)

Lojas + digitais

Temos buscado avançar na transformação digital das lojas Movida em todo o País, com foco em duas frentes: integração de serviços de reservas digitais e *off-line* e, também, facilidade de acesso a sistemas pelos agentes de atendimento.

Dados dos clientes

Em linha com as adaptações necessárias à nova Lei Geral de Proteção de Dados, sancionada em 2019, iniciamos um projeto de mapeamento de pontos de contato com clientes para verificar sistemas e seus possíveis fatores de exposição. Também iniciamos estudos para implementação de novos sistemas e integração de canais;

Gestão de ativos

Com um negócio mais maduro, preparado para novos ciclos de crescimento e ancorado em bases de dados, intensificamos o volume de desmobilização e venda de veículos já transferidos do aluguel para a Movida Seminovos, com uma renovação que alcançou 57.031 veículos em 2019

Biometria fácil

Com base em técnicas de machine learning e OCR, criamos um sistema de biometria que aprimorou a avaliação de crédito, incluindo a troca de informações com agências legisladoras em tempo real.

Precificação de aluguéis

Por meio de linguagem Python, Big Data e RPA, atualizamos nosso modelo de precificação, a fim de ofertar veículos corretos, nos preços e praças adequados, com políticas promocionais e pacotes adequados a cada local e época do ano. Como resultado, aumentamos nossa taxa de ocupação no ano, em comparação com 2018;



Fomos a 1ª companhia brasileira a oferecer retirada de veículos com a adoção de QR Code, substituindo e tornando mais ágil a etapa do cadastro

Capital natural

CAPITAL



PACTO GLOBAL



ODS



Uso responsável de recursos e mitigação de impactos inevitáveis são foco de nossa política

GRI 103-2, 103-3 | 307

A Movida acredita que a mobilidade deve ser ágil, justa, segura e sustentável. O nosso compromisso com a sustentabilidade demanda esforços pela melhoria contínua de nossos processos, pela gestão inteligente de recursos, pela inovação e pela disciplina de execução.

Estamos comprometidos com a busca de modelos mais eficientes e estudamos melhorias ambientais que abrangem tanto a nossa operação – presente em todo o País, por meio de lojas próprias e atividades administrativas – quanto os impactos decorrentes do uso de carros por nossos clientes. Estimulamos o abastecimento de etanol em nossos veículos, tanto para clientes quanto para colaboradores.

Vivemos, nos últimos anos, uma expansão significativa das operações da Movida – tanto em frota, com salto de 2,4 para

109 mil carros entre 2013 e 2019, quanto no volume de lojas, que cresceu de 29 para 258 no mesmo período. Isso nos impõe um desafio de evoluir em eficiência à medida que o negócio cresce, garantindo nossa sintonia com as melhores práticas empresariais e a coerência de nosso propósito e estratégia.

Contamos com iniciativas e projetos que buscam um uso mais inteligente do capital natural, incluindo o controle do consumo de água e energia, da geração de resíduos sólidos e das emissões de gases de efeito estufa.

Quanto aos nossos veículos, contamos com baixa idade média da frota total nos serviços de aluguel de carros e gestão e terceirização de frotas, o que permite custos de manutenção inferiores, mais segurança ao cliente e menor emissão de gases de efeito estufa.



Em 2019, a estruturação da área de Sustentabilidade, do Comitê de Sustentabilidade e de um grupo de trabalho dedicado ao tema, além da aprovação da Política Corporativa de Sustentabilidade, acelerou nossa transformação nas pautas ambientais.

Clima e emissões

GRI 103-2, 103-3 | 305, 305-1, 305-2, 305-3

Acreditamos no protagonismo do setor privado na transição para uma economia de baixo carbono e confiamos no poder de nosso negócio para transformar não somente a mobilidade urbana, mas também o nosso próprio ambiente. Em conexão com essa estratégia, participamos ativamente do esforço global para a estabilização da concentração das emissões de gases de efeito estufa (GEE) na atmosfera, sendo referência na gestão das emissões provenientes do uso de nossos serviços em mobilidade urbana.

Na Movida, elaboramos inventário de emissões de gases de efeito estufa, com base na metodologia do GHG Protocol. Nossa mensuração abrange, hoje, as emissões diretas (Escopo 1), substancialmente por meio do consumo de combustíveis; e indiretas (Escopo 2), ligadas à aquisição de energia, sobretudo nas lojas e atividades administrativas. Em 2019/2020, iniciamos o monitoramento das emissões de Escopo 3 (*veja quadro*), contabilizando emissões provenientes do uso de nossos veículos pelos clientes, uma vez que entendemos a magnitude do impacto ambiental ligado à utilização de nossos serviços.

Nossa estratégia em relação ao tema é clara: estamos cientes de que a geração intensiva de nossas emissões de GEE ocorre

META: Carbono Neutro e Positivo

Na Movida, assumimos o compromisso de ser um negócio carbono neutro até 2030, tornando-se carbono positivo em 2040.

nas atividades de aluguel de nossos veículos e, por isso, estruturamos iniciativas com foco para mitigação, neutralização e adaptação às mudanças climáticas.

No campo da mitigação, priorizamos e incentivamos o abastecimento de nossos veículos de uso interno com etanol, por meio da Política Corporativa de Abastecimento, e estendemos esta prática para além dos portões de nossa companhia, estimulando o abastecimento de etanol pelos nossos clientes. Como resultado também desse comprometimento, durante o ano, 93% de nossa frota *rent a car* era oferecida em modelo flex, permitindo o abastecimento com etanol.

Acreditamos no protagonismo do setor privado na transição para uma economia de baixo carbono.

Ainda no campo da mitigação, estamos trabalhando para garantir que todas as nossas lojas e escritórios sejam abastecidos por fontes renováveis, um desafio com o qual nos comprometemos para os próximos anos.

No campo da neutralização, criamos o nosso programa Carbon Free, dedicado à neutralização das emissões que não puderam ser evitadas, por meio do plantio de árvores nativas em território brasileiro.

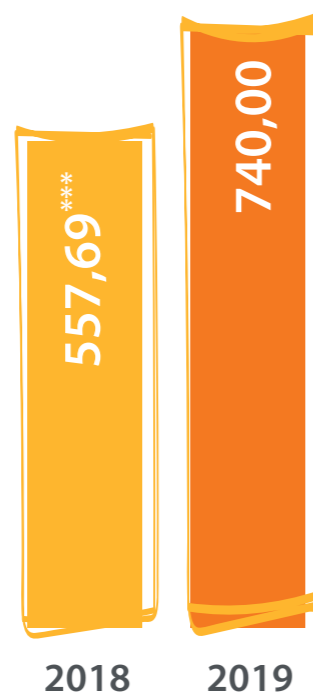
No campo da adaptação, temos atuado também na gestão de riscos e oportunidades derivados da mudança do clima, buscando a manutenção de investimentos em novas frentes de negócio menos carbono intensivas, adaptando nossa atuação diante de possíveis cenários de precificação e nos antecipando a possíveis regulações futuras em cenários climáticos de curto e médio prazos. **GRI 201-2**

Nossas emissões de GEE (em tCO₂e)*

Escopo 1
Emissões brutas
diretas de GEE**



Escopo 2
Emissões indiretas
de GEE



Escopo 3
Outras emissões indiretas
(frota alugada para cliente)



Emissões biogênicas de CO₂ (t CO₂e)*

Escopo 1
Emissões brutas
diretas de GEE**



Escopo 3
Outras emissões indiretas
(frota alugada para cliente)



*Valores prévios – valores finais de emissões (para escopos 1, 2 e 3) estarão disponíveis no inventário de GEE da Movida, a ser publicado na plataforma Registro Publico de Emissões em abril/2020.

** Emissões associadas aos veículos cujo combustível é controlado pela Movida.

***Valor corrigido.

KPI de emissões

> Emissões de Escopo 1 e 2 pelo total de veículos da frota:

Em 2019: 0,029 t CO₂e/ veículos frota

Metodologia

Trabalhamos para um entendimento cada vez mais completo de nossos impactos e formas de gerenciamento de dados relacionados às nossas emissões.

Aderimos ao Ciclo 2020 do Programa Brasileiro GHG Protocol com o objetivo de deixar o nosso inventário público na plataforma do Registro Público de Emissões, além de ter acesso às melhores práticas de mercado.

Para este ciclo de relato, seguimos adotando as definições a seguir:



Mudanças climáticas foi um dos temas mais relevantes identificados pela diretoria e pelos nossos *stakeholders*

Escopo 1

Emissões provenientes de fontes que pertencem ou são controladas pela empresa. Para o inventário, foram consideradas as emissões relacionadas a fontes estacionárias (geradores de energia e gás de cozinha do refeitório); fontes móveis (veículos de apoio à operação da Movida, como vans que levam clientes do aeroporto até a loja, veículos que transportam carros, carros de diretores etc.); e emissões fugitivas (ar-condicionado).



Buscamos evolução contínua na gestão de emissões e na transparência de dados

Escopo 2

Emissões contabilizadas a partir da geração de eletricidade adquirida ou consumida pela empresa; comprada ou trazida para dentro das instalações da empresa. Neste escopo são contabilizadas as emissões que ocorrem fisicamente no local onde a eletricidade é gerada. Para o inventário, foram consideradas as emissões relacionadas ao consumo de energia.



Pela primeira vez, mensuramos todo o impacto gerado pela frota alugada

Escopo 3

Iniciamos em 2020 a apuração do escopo 3 pela primeira vez em nosso inventário de GEE para 2019. Como escopo 3, a Movida inclui na apuração de suas emissões todas as que são geradas pelo uso de seus veículos (frota alugada pelos clientes). Como a Movida iniciou esta apuração em 2019, os dados de 2018 não foram monitorados.

Carbon Free: resultados e perspectivas

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

Temos consciência do amplo impacto que a circulação dos nossos mais de 100 mil carros pelo País pode gerar em termos de emissões. Assim, adotamos uma postura responsável quanto ao assunto e buscamos mobilizar nossos clientes para um consumo em padrões mais conscientes por meio do Programa Carbon Free – iniciativa que permite a neutralização das emissões de poluentes das locações por meio do plantio de árvores, em parceria com entidades de renome internacional.

Tomamos a decisão de estabelecer esse programa ainda em 2009 e, desde então, temos conquistado adesão por parte de nossos clientes nos diversos segmentos. Basta pagar uma taxa simbólica ao valor da diária no aluguel de veículos; a Movida tem uma contrapartida financeira para cada cliente que adere ao programa, em modelo de responsabilidade compartilhada.

Após a devolução do veículo, realizamos medição do deslocamento do cliente e calculamos as emissões de carbono, por meio das quais se estuda o número de árvores a serem plantadas. Os plantios realizados podem ser verificados em movida.com.br/carbon-free.

Em 2019, revitalizamos nossa estratégia para o Carbon Free, buscando maior geração de valor para o meio ambiente e a sociedade. A partir deste ano, o modelo se volta à restauração florestal com foco no plantio em áreas protegidas por lei – reservas legais e Áreas de Preservação Permanente (APPs) –, na recuperação de biodiversidade e na integração com bolsões de florestas nativas, buscando criar um efeito positivo e permanente, não só para toda a população brasileira e seus biomas, mas também para o mundo.

Já durante o ano, estruturamos uma nova parceria com a Black Jaguar Foundation, organização de origem holandesa que atua na promoção da restauração ecológica do Cerrado e da Amazônia desde 2009. Na agenda da entidade está um grande projeto: o Corredor de Biodiversidade do Araguaia, o maior corredor de biodiversidade do mundo, com 2.600 km de comprimento e 40 km de largura. Esse projeto poderá garantir a sobrevivência do rio Araguaia e, percorrendo 10,4 milhões de hectares, apresenta orçamento total de 3 bilhões de euros.

O corredor será construído por meio do reflorestamento de áreas rurais protegidas pelo Código Florestal Brasileiro (reservas legais e áreas de preservação permanente) e de sua posterior integração com os bolsões de floresta nativa remanescentes ao longo do rio. Esse mosaico é capaz de garantir a sobrevivência de fauna e flora, além da manutenção de recursos de recursos naturais da região.

META:

1 milhão de mudas até 2022



Em janeiro de 2020, fechamos o compromisso com a Black Jaguar Foundation de plantar 1 milhão de mudas no corredor de biodiversidade até 2022.

O objetivo do projeto é conectar bolsões de floresta nativa que ainda restam ao longo do rio Araguaia, convertendo parte das terras desmatadas em florestas nativas da Amazônia e do Cerrado.



Dados do projeto da Black Jaguar Foundation

Área total do corredor:

10,8 milhões
de ha

Déficit ambiental do corredor:
~ **1 milhão de ha**

112
municípios
divididos entre 6 estados



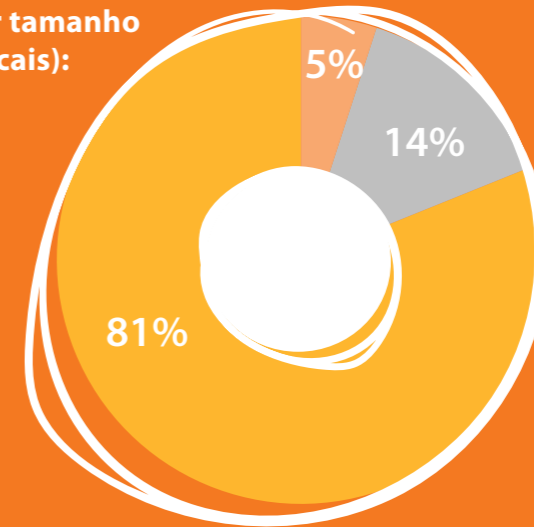
13%
área pública

87%
propriedade privada

Nº de propriedades rurais por tamanho (classificação por módulos fiscais):

678 pequenas
1819 médias
10651 grandes

- Médias
- Pequenas
- Grandes



Quantidade de propriedades rurais com déficit ambiental:

13,148
propriedades

*Estes dados são prévios e pertencem ao estudo de análise de custo e benefício (estudo de green capital) do Corredor de Biodiversidade do rio Araguaia, realizado pelas pesquisadoras Prof^a Andrea Lucchesi (PhD) da EACH-USP e Prof^a Madhu Kanna (PhD).

MODELAGEM ECONÔMICA

Npv (Net Present Value) [1]:

US\$ 497 milhões

IRR: 14% / social
IRR [12]: 74%

Custo total do projeto [4]:

US\$ 2.2 bilhões

Custo por ha:

US\$ 2.375

Benefício (retorno econômico) [5]:

US\$ 2.7 bilhões

receita gerada para o proprietário rural a partir da exploração econômica sustentável da restauração

BENEFÍCIOS AMBIENTAIS

Carbono capturado [3]:

261.732,491 tons CO₂eq

Custo de captura de carbono [6]:

US\$ 0,17 / tCO₂eq (por ano)

Custo social do carbono evitado [11]:

US\$ 17 bilhões

Contribuição para meta brasileira do acordo de paris [9]:

8% da meta do INDC (para 2030)

Redução na erosão do solo [10]:

524.767,770 ton.

BENEFÍCIOS SOCIAIS

Geração de emprego [7]:

37.536

postos de trabalho (Crescimento de 17%; 9% do PIB local do agronegócio)

Receita de impostos [8]:

US\$ 34 milhões

Em dezembro de 2019, realizamos uma viagem de *due diligence* ao corredor de Araguaia para visitar o projeto. Depois de ver o impacto na região, nas comunidades locais e na economia local, estamos confiantes de que este projeto terá um impacto positivo no futuro do Brasil e do planeta.

Com esse movimento, acreditamos estar direcionando a agenda do Carbon Free para temas de pertinência crescente no campo socioambiental brasileiro. Além disso, estamos alinhados a diversas agendas internacionais sobre o tema, com destaque para:



> Business ambition for 1.5°C : Our Only Future:

Nós nos comprometemos formalmente com esta iniciativa, pois entendemos que nossos compromissos e metas em mudanças climáticas contribuem com o compromisso público para reduzir as emissões de gases de efeito estufa em um nível que contribua para conter o aumento da temperatura da terra em 1.5°C –na comparação aos níveis pré-industriais. Nossos compromissos serão avaliados com base em critérios científicos, estabelecidos pela Science Based Targets Initiative (SBTi).

Dimensões ambiciosas

Impacto global

2.360
km de extensão

40
km de largura

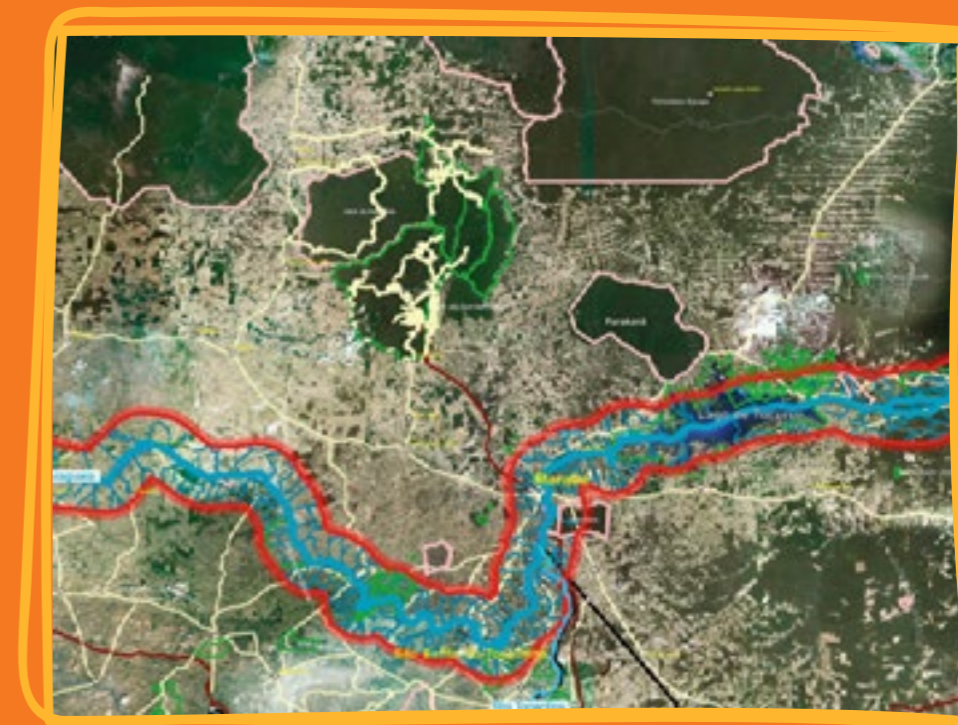
10,8
milhões de ha
(área total)

6
estados
brasileiros

1 milhão
de ha de
déficit ambiental
(área a ser restaurada)

52%
da área do
corredor no
bioma amazônia

48%
da área do corredor
no bioma do
cerrado



Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

Ao plantar árvores nativas em larga escala para construir o Corredor da Biodiversidade do Araguaia, a Black Jaguar Foundation e a Movida estarão contribuindo para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Nações Unidas (ODS), especialmente para os seguintes ODS:



Agenda de plantios

Os plantios serão realizados anualmente, respeitando o melhor período para desenvolvimento das mudas. Os plantios realizados se referem à neutralização das emissões contabilizadas pelo programa Carbon Free no ano anterior.

Plantios	Ano	Cidade	Nº de mudas	Emissões neutralizadas (toneladas)	Área (m ²)
1º	2009	Várzea Paulista – SP	514	74,83	2.500
2º	2011	Piracaia – SP	2.711	417,1	25.000
3º	2012	Piracaia – SP	1.390	231,65	6.760
4º	2012	Rio Claro – SP	1.390	231,65	6.760
5º	2013	Rio Claro – SP	2.200	339	10.700
6º	2014	Santos – SP	1.175	195,78	5.714
7º	2016	Novo Horizonte - SP	7.545	1.077,85	36.697
8º	2017	Reginópolis - SP	7.828	1.304,66	38.073
9º	2018	Reginópolis - SP	11.383	1.897,10	55.364
10º	2019	Santana do Araguaia – PA	18.000	2.514,96	87.548
TOTAL			54.136	8.284.58	364.950



Em 2019, através da adesão de nossos clientes ao Programa Carbon Free, iremos neutralizar 3.078,479 toneladas de carbono

O compromisso que assumimos:
plantar 1 milhão de árvores de 2020 a 2022

Adesão & futuro

Trabalhamos para que o Carbon Free tenha adesão cada vez maior dos clientes dos segmentos de aluguel de carros e terceirização de frotas. Embora positivos, os resultados até aqui ainda nos sinalizam oportunidades de crescimento.

Contamos com importantes parceiros corporativos para implementar essas medidas de mitigação de impacto climático. O Carbon Free é, hoje, um importante meio de diferenciação competitiva para o negócio no estabelecimento de grandes parcerias comerciais – somos os únicos do setor a oferecer um programa dessa natureza, que trabalha de forma estruturada pela neutralização de emissões decorrentes do uso de nossos veículos.

+ conectados aos desafios do País

Com foco em recuperação de biodiversidade e plantio de árvores em integração com bolsões de florestas nativas remanescentes, em áreas protegidas por lei, ampliaremos nosso impacto positivo por meio das ações de neutralização

2009-2020: nosso impacto

54.136

árvores plantadas

8.284,58

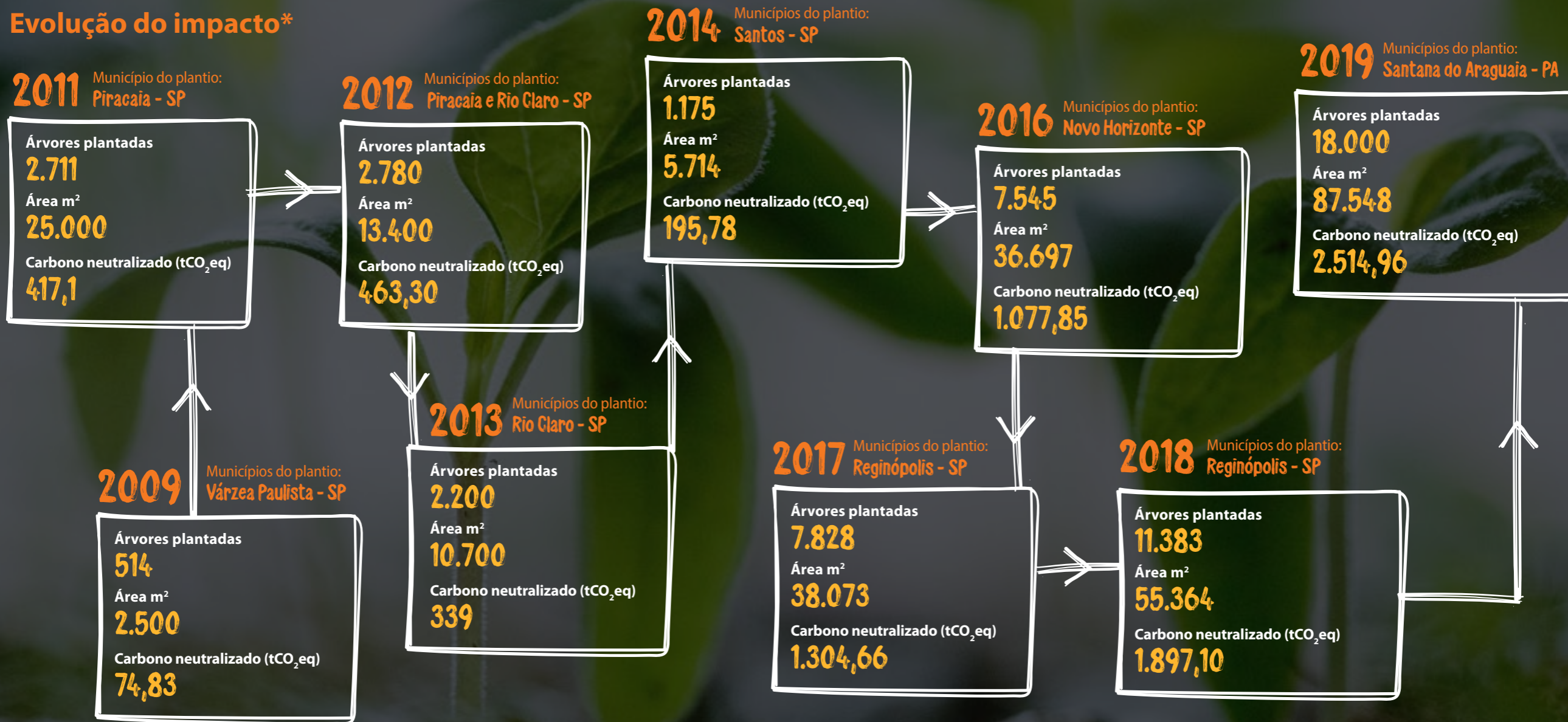
toneladas de CO₂ em emissões neutralizadas

364.950

metros quadrados de área de plantio



Evolução do impacto*



Recursos naturais

Como parte do processo de estruturação da área de Sustentabilidade, fizemos uma priorização de projetos e indicadores a serem acompanhados em toda a rede Movida, incluindo lojas próprias e atividades administrativas, visando a um controle mais preciso de nossos impactos e ações de mitigação, avaliando o nosso desempenho ambiental.

Um dos horizontes mais claros do que queremos alcançar está no modelo de lojas mais sustentáveis – ou seja, que incorporam benefícios e diferenciais nos campos energético, hídrico e de geração de resíduos e efluentes, buscando maior circularidade, eficiência e inteligência no gerenciamento de recursos.

Eficiência energética GRI 103-2, 103-3 | 302, 302-1

Nossas lojas de seminovos e aluguel de carros contam com monitoramento do consumo proveniente do sistema interligado nacional. Entre 2018 e 2019, tivemos salto no consumo energético total da Movida, passando de 177.918,98 GJ para 221.420,25 GJ. Esta elevação é consequência da ampliação do número de lojas, assim como da frota no período.

O consumo de energia elétrica cresceu 33% em relação ao ano anterior. Esse resultado está ligado à elevação no efetivo de co-

laboradores (tivemos salto de 13%). Para 2020, várias ações estão planejadas, como troca e regulação de aparelhos de ar-condicionado e campanhas voltadas ao consumo consciente de energia elétrica, além de investimentos em energia fotovoltaica.

Desde 2018, mantemos um projeto de implantação gradativa de energia renovável para todas as lojas físicas. Na prática, teremos 100% de nossas unidades abastecidas nesse modelo, com potencial de 15 a 20% de diminuição no custo das contas de energia da companhia.

Em 2019, buscamos avançar na agenda de energia limpa e renovável fechando um contrato de locações de placas solares em fazendas solares construídas para este fim. A primeira fase abastecerá todas as lojas da Movida no estado de Minas Gerais. O nosso objetivo é chegar ao final de 2021 com 100% de energia solar, renovável e limpa, com oportunidades para economia e redução de impactos ambientais. Até o final de 2019, tínhamos 30% das lojas abastecidas por energia solar.

Desenvolvemos uma política interna robusta para o estímulo ao abastecimento com etanol; nos últimos anos, o consumo de etanol representa em média 87% da frota própria. Ainda não temos esse controle para o abastecimento de clientes, mas investimos na aquisição de carros Flex e, hoje, mais de 60 mil carros da frota *rent a car* da Movida (93% do total) pertencem a essa modalidade.



Hoje, todas as novas lojas da Movida apresentam 100% de lâmpadas LED, sensores de presença, iluminação natural, ar-condicionado eficiente e dispositivos redutores de consumo de água.

87% do abastecimento de nossa frota é feita com etanol.

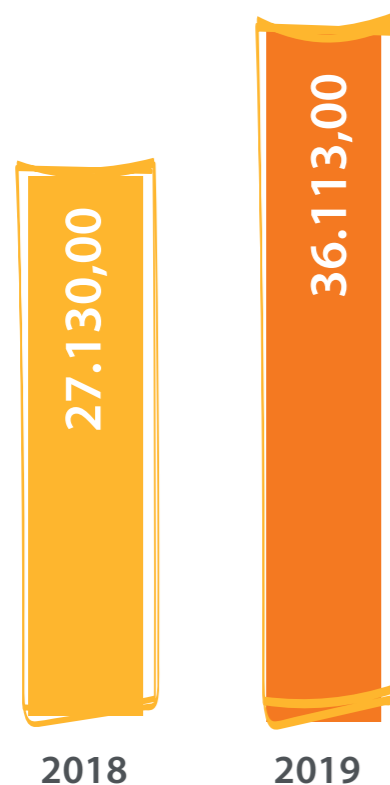
Veículos flex: 93% da frota *rent a car* pertencem a essa modalidade.



META
100% de energia renovável até 2021

Até o fim do ano, garantiremos o abastecimento de nossas lojas e escritórios com 100% de energia renovável

Energia elétrica consumida (GJ)



Nossos KPIs

Monitoramos nosso consumo global de energia elétrica e estabelecemos indicadores gerenciais de desempenho, com a métrica kWh/colaborador/dia. Nosso Comitê de Sustentabilidade estabeleceu em janeiro de 2020, um meta de redução do consumo de energia em 5%, em relação ao consumo do ano anterior, a ser monitorada mensalmente com reporte ao órgão.

Para nossas duas filiais, sede administrativa e intermodal, medimos o mesmo indicador de desempenho, porém, há outras metas relacionadas à certificação pela norma ISO 14001:15. A sede administrativa da Movida está presente na sede do Grupo JSL, em Mogi das Cruzes. 27% de nossos colaboradores atuam neste local.

Total de energia consumida (GJ)*	2018	2019
Combustíveis de fontes não renováveis (Total)	19.148,79	34.614,76
Óleo Diesel	9.238,60	18.439,24
Gasolina	9.910,19	16.175,52
Combustíveis de fontes renováveis (etanol)	131.640,19	150.692,49
Energia consumida (eletricidade)	27.130,00**	36.113,00
Energia vendida	—	—
TOTAL	177.918,98	221.420,25

*Conversões de medidas para GJ realizadas por meio da ferramenta do EPE
**Valor corrigido.



KPI da sede administrativa

Métrica: kWh/colaborador/dia

Meta: 2,7

Resultado médio (2019): 3,1 (meta não atingida - 13% acima)

Análise: obras de infraestrutura elevaram o consumo médio

Ação corretiva: Investimento em iluminação externa – instalação de postes fotovoltaicos (2020)

KPI da unidade intermodal*

Métrica: kWh/colaborador/dia

Meta: 6,8

Resultado médio (2019): 6,2 (meta atingida e superada em 8%)

Análise: Espaço eficiente do ponto de vista energético

Uso da água GRI 103-2, 103-3 | 303, 303-1

Métodos de lavagem mais eficientes minimizam consumo de recursos hídricos

A utilização de recursos hídricos está presente em nossa rotina administrativa – nos escritórios e lojas físicas – e, também, nos serviços automotivos integrados às operações em todo o País. Monitoramos e gerenciamos esse consumo por meio dos serviços municipais de abastecimento.

A elevação no consumo de água foi de 22% em 2019, quatro vezes superior em relação ao ano passado, resultado, principalmente, do aumento no efetivo de colaboradores (+13%). Isso ocorreu em também em relação com a nossa abertura de oito lojas durante 2019. Para 2020, várias ações de ecoeficiência estão planejadas, incluindo a troca e regulagem de todos os sistemas redutores de vazão (pias, vasos sanitários e chuveiros) e implementação de sistemas de reúso e/ou captação de água de chuva, com ganho potencial previsto de redução do consumo *per capita* em 20%, comparando-se ao cenário atual.



**Economizamos
+ de 26,5 milhões**
de litros em 2019
com a lavagem a seco

Reconhecemos a necessidade de reduzir esses patamares, sobretudo, nos processos de lavagem de veículos. Por isso, estamos adotando, em substituição ao processo de lavagem de carro convencional, a lavagem a seco – uma alternativa sustentável para evitar desperdícios de água em todas as nossas lojas. Até o momento, já alcançamos uma economia de 26.506.334 litros por ano, tendo 26% de nossas lojas com lavagem a seco ao final do ano de 2019. Nosso foco é chegar, até o final de 2020, a 80%. Enquanto o gasto médio para lavar um veículo de porte pequeno resulta em 300 litros, o mesmo veículo utiliza apenas 6 litros na lavagem a seco.

Temos como estratégia ampliar a utilização de sistemas de reúso e captação de água para as regiões do Brasil em que a lavagem a seco se torna inviável operacionalmente no momento, como nas regiões Centro-Oeste, Nordeste e Norte.

Todos os nossos fornecedores que realizam as lavagens a seco e molhada passam por um processo de conferência no âmbito do processo de homologação.

A homologação dos fornecedores é um dos critérios definidos pela Movida para manter sob controle os possíveis riscos que possam afetar a qualidade dos serviços prestados, gerar passivos ambientais e comprometer a reputação de sua marca.

Nossos KPIs

Monitoramos nosso consumo global de água e estabelecemos indicadores gerenciais de desempenho, com a métrica consumo total (m³) / número total de colaboradores / dias úteis do ano. Nosso Comitê de Sustentabilidade estabeleceu em janeiro de 2020, meta de redução do consumo de água em 5%, em relação ao consumo do ano anterior, a ser monitorada mensalmente com reporte ao órgão.

Para nossas duas filiais, sede administrativa e intermodal, medimos o mesmo indicador de desempenho; no entanto, há outras metas relacionadas à certificação pela norma ISO 14001:15. A sede administrativa da Movida está presente na sede do Grupo JSL, em Mogi das Cruzes, na qual atuam 27% de nossos colaboradores.



KPI da sede administrativa

Meta: 20,8 litros/colab./dia

Resultado: 22 litros/colab./dia (meta não atingida)

Análise: Uso não consciente dos colaboradores

Ação Corretiva: instalação de redutores de pressão em todos os pontos de consumo

KPI da unidade intermodal*

Meta: 67,1 litros/colab./dia

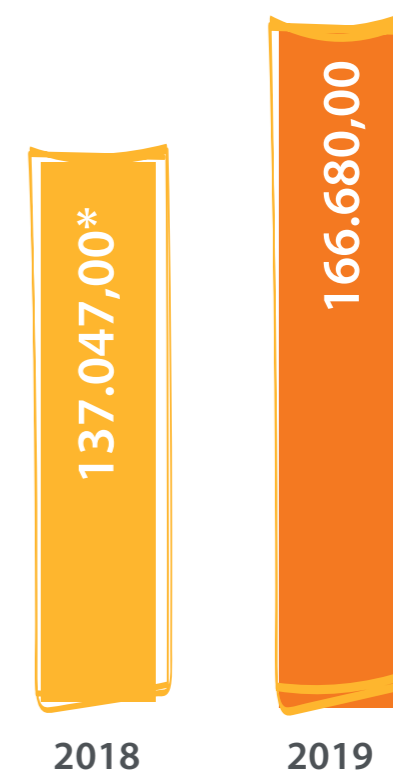
Resultado: 69 litros/colab./dia (meta não atingida)

Análise: obras de infraestrutura elevaram o consumo médio

Ação Corretiva: sistema de captação e reuso de água de chuva

*Estamos presentes com estoque de veículos de atacado – Movida Seminovos.

Água consumida (m³)



* Valor corrigido em relação ao ano anterior.

Resíduos sólidos

GRI 103-2, 103-3 | 306, 306-2, 306-4

Em relação aos nossos resíduos, estamos pautados pelo princípio da corresponsabilidade.

Orientamos nossa operação sobre a necessidade de redução, reutilização e descarte ambientalmente correto de todos os resíduos decorrentes de nossas atividades, pois estamos cientes dos impactos negativos que o descarte inadequado de resíduos poderá causar.

Mantemos ações específicas, com uma estratégia pautada por duas vertentes ou eixos de ação: nossas atividades administrativas e as operações de manutenção de nossos veículos.

Buscando reduzir o envio de nossos resíduos para aterro sanitário e contribuir para a geração de renda e inclusão social de catadores e cooperativas de reciclagem, implantamos, em 2019, coleta seletiva em 80 lojas, por meio do programa Descarte Consciente. Em 2019, foram encaminhados para

cooperativas e ecopontos mapeados pelo programa em média 67.202 litros de resíduos recicláveis. Para 2020, temos como objetivo estratégico reduzir ainda mais o envio de nossos resíduos para os aterros sanitários, estudando alternativas para elevar a governança de nosso programa, com foco na educação ambiental de nossos colaboradores, na estruturação sistêmica de indicadores, na rastreabilidade de nossa cadeia e na inclusão social, por meio do cooperativismo e do fomento à economia circular.

O serviço de manutenção de veículos é outro eixo de ação importante, que tem sido foco de investimentos para reduzir riscos e ampliar nossa eficiência; ele é realizado em prestadores de serviços externos (oficinas externas), contratados e homologados pela Movida, cuja atividade é realizada fora das instalações das lojas.

Estes prestadores de serviços têm a responsabilidade pelo destino correto de todos os possíveis resíduos a serem gerados em consequência das atividades de manutenção. Esta responsabilidade é refletida formalmente em uma cláusula de responsabilidade socioambiental, presente em ordens de serviços e contratos estabelecidos.



Nos escritórios, buscamos minimizar os insumos usados com nossos processos de transformação digital.

A adoção de sistemas integrados e tecnologias móveis nas lojas e nos processos de atendimento ao cliente, resultou, numa redução no uso de papel nas lojas físicas de 84.392 folhas impressas em 2019.

A homologação destes fornecedores é um dos critérios definidos pela Movida para manter sob controle os possíveis riscos que possam afetar a qualidade dos serviços prestados, promover passivos ambientais e comprometer a reputação de sua marca.

Em algumas situações, ocorre a necessidade de troca de óleo dentro de alguma loja; esta atividade também é conduzida por um prestador de serviço externo, homologado, por meio de "oficinas móveis". Este prestador também é responsável, ainda, pelo descarte ambientalmente correto do óleo lubrificante usado.

Para as lojas que têm pontos fixos para troca de óleo, temos como compromisso realizar o acondicionamento correto do óleo lubrificante, para posterior descarte, de forma ambientalmente correta, com empresas com as quais temos parcerias para a reciclagem de óleo.

Com relação às manutenções internas, garantimos o monitoramento da coleta e destinação de óleo e filtros realizadas nas atividades de nossas oficinas.

A forma de acondicionamento e a quantidade de óleo gerada têm verificação formal da empresa, realizada no âmbito das atividades das áreas de Segurança do Trabalho e Conformidade.

	2018	2019
Disposição de resíduos perigosos (litros)*	HISTÓRICO NÃO DISPONÍVEL	280.740,00
Recuperação (óleo lubrificante usado)		
Reciclagem (papel, papelão, plástico e óleo vegetal usado)	14,10	15,60
Disposição de resíduos não perigosos (toneladas)**		
Aterro (orgânicos e sanitários)	235,00	309,00
Total resíduos não perigosos	249,10	324,60

*100% dos resíduos perigosos transportados foram tratados (GRI 306-4) – valor refere-se as trocas de óleo realizadas dentro das instalações da Movida (manutenções internas).

**Estes dados contemplam apenas a operação da Movida presente no intermodal e Sede administrativa. Apesar de já termos implantação coleta seletiva em nossas lojas, ainda estamos trabalhando para estruturar este indicador da melhor maneira possível.



META
50% menos
resíduos em aterros

Até 2030, diminuiremos pela metade a destinação de resíduos a aterros sanitários, pautados pela economia circular e pela inclusão social de catadores e cooperativas

KPI de resíduos

> Destinação de resíduos para aterro sanitário:

Em 2019: 21,9 kg/colaborador/mês

CAPITAL



PACTO GLOBAL



ODS



Capital humano

Sabemos que reconhecer e desenvolver talentos é um meio de garantir o sucesso do negócio

Fazer parte do time Moviada é abraçar uma agenda clara: excelência e paixão no atendimento aos nossos clientes e ousadia para nunca deixar de perseguir a inovação. Isso permeia nossa cultura, nossos treinamentos e norteia a gestão dos nossos colaboradores – e se reflete na matriz de materialidade da Moviada, que inclui temas como desenvolvimento e carreira, atração e retenção de talentos e diversidade.

Em 2019, a Moviada reunia mais de 3,6 mil pessoas em contratação direta, a maioria na região Sudeste – onde também fica nossa sede. Somos uma empresa relativamente jovem, com mais de 1,5 mil colaboradores abaixo dos 30 anos de idade.

Também contamos com programas para a participação de *trainees* e estagiários. No decorrer do ano, recebemos jovens comprometidos e de aspirações diversas, que atuaram no campo operacional e no âmbito corporativo. Ao todo, foram contratados 6 *trainees* e 23 estagiários.



Nosso time

GRI 102-8, 401-1

Por tipo de contrato de trabalho e gênero*

Tipo de contrato	2018			2019		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Tempo determinado	143	98	241	144	107	251
Tempo indeterminado	1.788	1.009	2.797	2.088	1.326	3.414
Total	1.931	1.107	3.038	2.232	1.433	3.665

*Não considera estagiários, aprendizes e trainees

Por tipo de contrato de trabalho e região*

Região	2018			2019		
	Tempo determinado	Tempo indeterminado	Total	Tempo determinado	Tempo indeterminado	Total
NO	8	97	105	5	133	138
NE	43	349	392	46	445	491
CO	8	262	270	25	260	285
SE	160	1.758	1.918	151	2.232	2.383
Sul	22	331	353	24	344	368
Total	241	2.797	3.038	251	3.414	3.665

*Não considera estagiários, aprendizes e trainees

Empregados por tipo de emprego*

Tipo de emprego	2018			2019		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Jornada integral	1.908	1.082	2.990	2.218	1.400	3.618
Jornada parcial	23	25	48	14	33	47
Total	1.931	1.107	3.038	2.232	1.433	3.665

*Não considera estagiários, aprendizes e trainees

Por faixa etária

	2018	2019
25 anos ou menos	627	854
Entre 26 e 34 anos	1.276	1.492
Entre 35 e 44 anos	856	964
Entre 45 e 54 anos	240	309
55 anos ou mais	39	46
Total	3.038	3.665

Nota: os valores de 2018 foram corrigidos.

Por categoria funcional	2018		2019	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Diretoria	10	1	11	1
Gerência	109	36	180	121
Chefia/coordenação	17	11	32	31
Técnica/supervisão	36	37	36	47
Administrativo	284	426	392	586
Operacional	1475	596	1.581	647
Total	1931	1107	2232	1.433

Empregados contratados, por faixa etária	2018		2019	
	Nº	Taxa	Nº	Taxa
25 anos ou menos	476	0,76	489	0,57
Entre 26 e 34 anos	852	0,68	686	0,46
Entre 35 e 44 anos	561	0,65	434	0,45
Entre 45 e 54 anos	174	0,72	140	0,45
55 anos ou mais	24	0,61	32	0,69
Total	2.087	0,69	1.781	0,49

Empregados contratados, por gênero	2018		2019	
	Nº	Taxa	Nº	Taxa
Homens	1337	0,69	1149	0,51
Mulheres	750	0,68	632	0,44
Total	2.087	0,69	1781	0,49

Empregados contratados, por região	2018		2019	
	Nº	Taxa	Nº	Taxa
NO	67	0,64	46	0,33
NE	249	0,63	223	0,45
CO	178	0,66	161	0,56
SE	1372	0,71	1.154	0,48
SUL	221	0,62	197	0,53
Total	2087	0,69	1.781	0,49

Nota: os valores de 2018 foram corrigidos.

Empregados que deixaram a empresa, por faixa etária	2018		2019	
	Nº	Taxa	Nº	Taxa
25 anos ou menos	232	0,37	246	0,29
Entre 26 e 34 anos	637	0,50	485	0,32
Entre 35 e 44 anos	460	0,54	314	0,32
Entre 45 e 54 anos	115	0,48	91	0,29
55 anos ou mais	25	0,64	14	0,30
Total	1.469	0,48	1.150	0,31

Empregados que deixaram a empresa, por região	2018		2019	
	Nº	Taxa	Nº	Taxa
NO	49	0,47	34	0,25
NE	198	0,50	138	0,28
CO	142	0,53	79	0,28
SE	894	0,47	757	0,32
SUL	186	0,53	142	0,38
Total	1.469	0,48	1.150	0,31

Empregados que deixaram a empresa, por gênero	2018		2019	
	Nº	Taxa	Nº	Taxa
Homens	945	0,49	749	0,33
Mulheres	524	0,47	401	0,28
Total	1.469	0,48	1.150	0,31

Em 2019, voltamos a viver um ciclo de crescimento no quadro funcional da companhia - reflexo da expansão dos negócios

Nota: os valores de 2018 foram corrigidos.

Desenvolvimento e carreira

GRI 103-2, 103-3 | 404, 404-1, 404-2

As operações da Movida proporcionam inúmeros desafios aos colaboradores; para lidar com eles, ofertamos oportunidades de desenvolvimento que incluem treinamentos de integração, programas voltados a cargos de liderança e ações de educação continuada.

A integração é feita por meio do Movida Start, programa que, ao longo de uma semana, prepara os novos colaboradores para atuar de acordo com as especificidades de cada função. No dia a dia, todos têm acesso à plataforma de ensino a distância Academia Movida, com vídeos, conteúdos interativos e ferramentas que abarcam temas técnicos e comportamentais. Em 2019, tivemos a adesão de mais de 90% dos colaboradores aos treinamentos na plataforma.

Para a liderança, estabelecemos um programa que em 2019 alcançou 100% dos colaboradores nesse nível hierárquico. Eles foram treinados à luz dos conceitos do Great Place to Work, reconhecimento que é referência global no aperfeiçoamento da experiência no local de trabalho. Isso se reflete em um posicionamento ainda mais assertivo da liderança na busca do melhor em cada colaborador.

Ciclo de gente GRI 404-3

A Movida prioriza a abertura de caminhos pelos quais nossos colaboradores possam evoluir e alcançar novos patamares em suas profissões. Para isso, envolvemos 100% do nosso time em uma avaliação de desempenho potencial, feita nos moldes da matriz Nine Box. O Ciclo de gente rendeu insumos que vão orientar a gestão de talentos e propiciar novos desafios e oportunidades de desenvolvimento.

O ciclo avaliou os colaboradores em competências (que determina o seu potencial) e performance (que avalia as entregas). Após a realização das avaliações, a área de Gente promove os comitês de calibragem para garantir que as avaliações tenham um peso igualitário em toda a organização.

Empregados que recebem análises de desempenho por categoria funcional (%)	2019		
	Homens	Mulheres	Total
Executivos (Diretores)	90	100	90,9
Gerência	100	100	100
Comercial	100	100	100
Administrativo	99,72	99,6	99,65
Operacional	100	100	100
Motoristas	100	NA	100
Total	99,89	99,83	99,83

Escuta ativa

GRI 102-43

Contamos com dois canais para garantir que a voz de nossos colaboradores seja ouvida, compreendida e materializada. Além de proporcionar *feedback*, esses ambientes serviram em 2019 para medir o clima, apontar novas perspectivas e reconhecer o que está dando certo na Movida.

☛ **Café com o presidente:** realizado em todas as regionais, o encontro levou a bate-papos produtivos em torno de questões que permeiam a nossa atuação. O tom informal, além de quebrar o gelo, incentivou a troca de sugestões, experiências e avaliações sem timidez entre os participantes;

☛ **Pesquisa eNPS (Employee Net Promoter Score):** o lançamento da pesquisa, voltada a mensurar a satisfação dos colaboradores quanto à Movida, resultou em dados cuja relevância supera o monitoramento do clima interno. Os resultados alcançaram e impactaram diretamente a própria gestão do nosso time.

Horas de treinamento – média por gênero 2019

Homens	5,90
Mulheres	6,57
Total	6,17

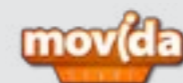
Treinamentos por categoria funcional 2019

Diretoria (Diretores Estatutários e Não Estatutários e Superintendentes)	0,50
Gerência (Gerentes e Assessores. Considerar todos os Gerentes, inclusive os Executivos e os ligados às áreas operacionais)	13,65
Administrativo (Especialistas, Coordenadores, Supervisores, Analistas, Assistentes e Auxiliares)	2,77
Operacional (Operação e Manutenção)	7,45
Estagiários	0,21
Aprendizes	0,94
TOTAL	6,17

Destaques em treinamentos



Treinamento inicial para formação do Líder Movida, recém contratado ou promovido. Capacitação com foco nos conceitos principais de liderança, pdca, processos operacionais, processos de rh e áreas de maiores interface entre Operações e Administrativo



Treinamento de formação inicial para os novos colaboradores de operações, com foco nos processos e atendimento a cliente.



Microlearning – orientações para rápida aprendizagem e disseminação de conhecimento para Operações de Seminovos



Treinamento Segurança no Trânsito – Eu Respeito a Vida. Treinamento presencial e vídeos para conscientização sobre segurança no trânsito.



Treinamento Vigilante anto-fraude – treinamento presencial para o público operacional com foco na execução correta dos processos de prevenção à fraude.

Respeito à diversidade

GRI 103-2, 103-3 | 405, 405-1

Hoje, contamos com um quadro funcional que já é diverso – e a diversidade é, por sinal, um de nossos temas materiais de sustentabilidade. Temos um quadro em que a pluralidade em diversos aspectos já é uma realidade, com exemplo para a presença de 39% de mulheres. Estamos atentos aos desafios da humanidade sobre o tema, buscando e valorizando o que cada indivíduo tem de melhor.

Nossos processos de seleção têm foco em competências técnicas e comportamentais, sem distinção relacionada a gênero, orientação sexual, raça, crenças e pessoas com deficiência etnia e gênero.

39%

de nossa força de trabalho é composta de mulheres

Membros do Conselho de Administração por faixa etária e gênero (%)

		Homens	Mulheres	Total
2018	Até 50 anos	0	0	0
	> 50 anos	5	0	5
	Total	5	0	5
2019	Até 50 anos	0	0	0
	> 50 anos	5	0	5
	Total	5	0	5



Nossos indicadores têm evoluído nos últimos anos: dos 131 cargos de coordenadores e supervisores ativos em 2019, por exemplo, 68 eram preenchidos por mulheres. Ao mesmo tempo, ainda temos uma jornada a percorrer em outros aspectos; temos apenas 46 pessoas acima de 55 anos de idade. Considerando a natureza jovem do quadro funcional, nosso objetivo é aumentar a diversidade geracional. Em 2019, contratamos três refugiados.

Com relação a Pessoas com Deficiência (PcD), contamos com o apoio de consultoria para capacitação do time de Gente e gestores em relação à contratação de colaboradores com este perfil. As novas lojas da Movida são construídas considerando critérios de acessibilidade para colaboradores e clientes.

Nosso time por categoria funcional e gênero (%)

2019	Homens	Mulheres
Executivos	90,91	9,09
Comercial	41,54	58,46
Motoristas	97,74	2,26
Administrativo	44,42	55,58
Operacional	67,79	32,21
Estagiários	42,86	57,14
Aprendizes	26,87	73,13
Total	60,26	39,74

Nosso time por categoria funcional e faixa etária (%)

2019	< 30 anos	30 a 50 anos	> 50 anos
Executivos	0,00	90,91	9,09
Comercial	13,08	84,62	2,31
Motoristas	7,52	79,70	12,78
Administrativo	63,22	35,79	0,99
Operacional	34,84	61,71	3,46
Estagiários	100,00	0,00	0,00
Aprendizes	100,00	0,00	0,00
Total	42,83	54,21	2,96

Colaboradores em grupos de minorias (%)

2019	Negros	PcD
Executivos	0,00	0,00
Comercial	1,54	1,54
Motoristas	9,77	0,00
Administrativo	4,23	0,36
Operacional	4,86	0,35
Estagiários	14,29	0,00
Aprendizes	8,96	1,49
Total	4,82	0,40

Saúde e segurança

GRI 103-2, 103-3 | 403, 403-2, 403-1

Apesar de nossas atividades não apresentarem alto risco, a saúde e a segurança de colaboradores são temas relevantes na Movida. Trabalhamos no acompanhamento das normas regulamentadoras e, para isso, são ferramentas relevantes o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) e o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO).

Além disso, a criação do Comitê de Sustentabilidade tem reforçado nosso alinhamento e conformidade a todos os aspectos ligados à segurança do trabalho. Nesse cenário, tem se destacado o direcionamento voltado à capacitação da liderança, a quem cabe não só difundir preceitos, mas também liderar pelo exemplo.

A fim de garantir que nossos colaboradores atuem em conformidade com as melhores práticas em saúde e segurança, mantemos treinamentos, programas de prevenção e campanhas educacionais. Na estrutura que trata do tema também dispomos de Brigada de Incêndio, Comitês de Saúde e Segurança, do Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT) e da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa). Nesta última, há a representação de todos os colaboradores e, nos casos em que não é

exigida a presença da Cipa, ainda assim indicamos um representante treinado no modelo estipulado pela comissão.

Ao longo de 2019, não foram registradas taxas de doenças ocupacionais. Entre homens, houve registro de lesões, mas a taxa foi zero entre mulheres no caso de acidentes com afastamento. Os indicadores de segurança diferem quanto ao escopo abordado. Em 2018, apenas acidentes com danos materiais eram computados. Já em 2019 foram computados acidentes com afastamento, por isso a diferença expressiva nos valores. Para 2020, estamos considerando também os acidentes sem afastamento.

Taxas de saúde e segurança de empregados, por gênero	2018		2019	
	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens
Tipo de lesões	Somente acidentes com danos materiais		Acidentes com afastamento	
Taxa de lesões*	0,00	0,00	0,00	0,15
Taxa de doenças ocupacionais	0,00	0,00	0,00	0,00
Taxa de dias perdidos**	0,00	0,00	0,00	11,46
Taxa de absenteísmo	0,73	1,27	12,61	13,86
Número de óbitos	0	0	0	0

*Não consideramos lesões leves no nível de primeiros socorros.

**A contagem inicia a partir do 16º dia após o acidente.

Taxas de saúde e segurança de empregados por região	2018					2019				
	NO	NE	CO	SE	S	NO	NE	CO	SE	S
Tipo de lesões	Somente acidentes com danos materiais					Acidentes com afastamento				
Taxa de lesões*	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Taxa de doenças ocupacionais	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Taxa de dias perdidos**	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	11,46	0,00
Taxa de absenteísmo	0,10	0,30	0,15	1,17	0,27	15,47	13,43	15,26	12,76	14,9
Número de óbitos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

*Não consideramos lesões leves no nível de primeiros socorros.

**A contagem inicia a partir do 16º dia após o acidente.

Capital social

CAPITAL



ODS



Atentos às tendências da nova economia, trabalhamos para gerar benefícios a clientes e comunidades

A Movida entende que cuidar de como as pessoas se locomovem é premissa básica para o desenvolvimento. Para nós, mobilidade é muito mais do que meio de transporte: é uma pauta essencial na criação de uma sociedade integrada e sustentável.

De olho nas oportunidades da economia colaborativa contemporânea, que tem o conceito de mobilidade como indutor-chave, nosso negócio avança para um modelo que captura as mudanças de hábitos da sociedade e as transforma em soluções acessíveis e inclusivas.

Nossa Política de Sustentabilidade conta com uma diretriz de responsabilidade social, cujo foco está em usar a mobilidade a favor da integração e conexão entre pessoas, em busca de atender e solucionar os principais problemas da sociedade.

Esse esforço se traduz, na prática, em duas frentes: a primeira é desenvolver inovações sintonizadas às soluções que vão além do carro; por outro lado, devemos utilizar a mobilidade como instrumento de inclusão social, estruturando nossa atividade para levar a locação do carro a públicos que antes não alugavam e gerar emprego e renda às comunidades.

Hoje, somos a primeira e única locadora a abrir lojas em bairros socialmente vulneráveis das cidades brasileiras. Além disso, em 2019, trabalhamos intensamente em inovações para promover a redução dos custos das locações, com foco em dar acesso aos serviços a jovens e a classes de renda média ou baixa. Outra frente foi a relacionada aos serviços especiais para motoristas de aplicativos, categoria profissional que cada vez mais recorre a serviços de locação.



Buscamos trazer mais eficiência ao sistema, com ferramentas como biometria facial, precificação dinâmica, canais online e veículos conectados e rastreáveis, entre outras. Isso resulta na oferta de veículos corretos, nos preços e lojas adequados.

Em 2018 e 2019, realizamos várias movimentações nessa direção. O crescimento do uso de bicicletas nos grandes centros urbanos, por exemplo, nos fez investir na *startup* líder no segmento de *bikes* elétricas e estruturar a I-Move.

Além disso, em 2019, estruturamos serviços de aluguel de tuk-tuk em Vitória (ES), uma opção mais acessível para viajar pela plataforma Uber na região litorânea da capital capixaba. Trouxemos os veículos para o Brasil e os disponibilizamos para aluguel aos motoristas interessados em dirigir na plataforma.

Todos os *tuk-tuks* são elétricos e têm capacidade para levar até dois passageiros por viagem; foram ofertados aos motoristas interessados mecanismos de degustação, em que o valor do aluguel dos três primeiros dias foi cortesia.

Muito além do carro

Nosso posicionamento atual reforça o compromisso da Movida com novos modais e ferramentas de mobilidade

Nosso incentivo ao uso de modais além do carro vai além das soluções de negócio. Em 2019, adotamos o entorno da principal ciclofaixa de São Paulo, localizada na avenida Faria Lima. O projeto contempla a construção de uma floresta urbana, com plantio de mais de 3 mil mudas de Mata Atlântica, abrangendo uma área de aproximadamente 3,2 quilômetros.

Também revitalizamos uma praça na região, com a implantação de um local de leitura compartilhada, de um muro



verde e de uma estação para locação de bicicletas e triciclos elétricos. Dentro da iniciativa, contratos de aluguel mensal da *e-bike* poderão escolher 10 regiões da cidade para que a Movida plante árvores originárias da Mata Atlântica. Em 2019, realizamos uma ação de conscientização de segurança, com a distribuição gratuita de mais de 2 mil capacetes a ciclistas que passaram pela Faria Lima, ação focada na abordagem de temas de segurança no trânsito.

Acesso e sintonia à sociedade

Como parte de nossa estratégia de inovação, temos o compromisso e a responsabilidade de responder às necessidades da sociedade em que atuamos – e uma das mais urgentes, hoje, é a de se locomover de forma prática, acessível e inclusive pelas grandes cidades.

Deixar de enxergar a locação como uma *commodity* do setor de viagens e turismo e integrá-la efetivamente à mobilidade urbana, como opção alinhada às mudanças de hábito de consumo das novas gerações, fez parte de nosso discurso e nossa prática de mercado nos últimos anos.

Um exemplo está nas parcerias que estruturamos, ao longo de 2018 e 2019, com serviços de transporte por aplicativo, com preços diferenciados de aluguéis para este importante nicho e a oferta de soluções de pagamento específicas para quem não tem a possibilidade de manter cartão de crédito. Também inovamos

Parcerias com serviços de transporte por aplicativo viabilizam atividade profissional

no segmento com a estruturação de Lojas VIP (*leia mais em Capital Intellectual*), com serviços e conveniências para os motoristas.

Outras novidades recentes foram uma modificação nos sistemas de precificação de aluguel, com um sistema de avaliação de crédito que permite a troca rápida de informações com agências legisladoras; e uma nova política de precificação para aluguéis, focada em ofertar veículos corretos, nos preços e praças mais adequados.

Segurança do cliente: nossa pegada

A Movida acredita que a mobilidade deve ser ágil, justa, responsável e segura. Nossa preocupação com a segurança dos nossos clientes e a segurança no trânsito é trabalhada de maneira transversal, com ações executadas em 2019. Destaques para a campanha "Vá de boa", com comunicações diretas nos pontos de lojas sobre questões relacionadas à segurança no trânsito; e para a elaboração de duas peças de comunicados – uma gravata de *checklist*, que vai dentro de nossos carros, e um *flyer* com informações expostas nas lojas.

Também estamos engajados com a campanha Maio Amarelo, de conscientização nacional sobre o trânsito, e com ações sociais de distribuição de capacetes a ciclistas e adoção do entorno da principal ciclofaixa de São Paulo, na avenida Faria Lima.



Todos os carros de nossa frota devem apresentar as melhores condições mecânicas e de funcionamento possíveis para o uso dos nossos clientes. Para isso, a Movida trabalha fortemente para manter sua frota jovem e realiza revisões e manutenções de acordo com as recomendações dos fabricantes.

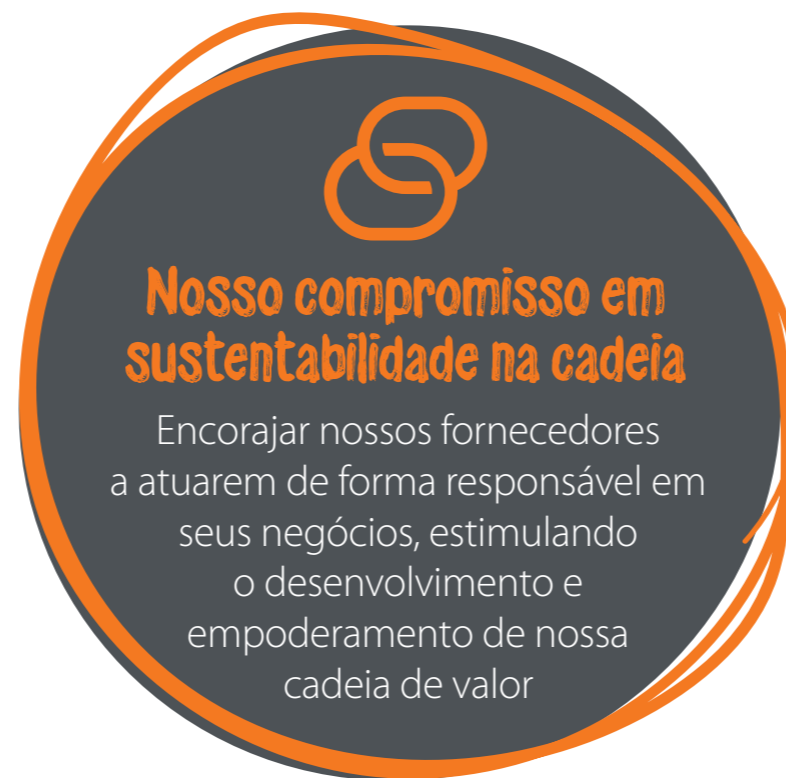
Parceria com fornecedores

GRI 102-9, 103-2, 103-3 | 308, 103-2, 103-3 | 414

Em nosso negócio, contamos com uma diversificada cadeia que abrange mais de 10 mil fornecedores em diversas categorias: combustíveis, lubrificantes, pneus, peças automotivas e, também, veículos leves e pesados. Nosso compromisso de longo prazo na Moviada é encorajar fornecedores e parceiros a atuar de forma responsável em seus negócios, estimulando o desenvolvimento e empoderamento da cadeia.

Em 2019, o Projeto Gestão de Fornecedores avançou na implantação de uma onda de validação de diversos critérios fiscais, contábeis, legais e de *compliance* em geral para o cadastro e homologação de parceiros comerciais, abrangendo temas de ética, conduta, conflito de interesses e regularidade trabalhista. Estamos alinhados às políticas do Grupo JSL e evoluindo no gerenciamento de nossa base própria de fornecedores.

Iniciamos a implantação da primeira fase do projeto em 2019, abrangendo a Moviada. Por meio do processo de cadastro em implantação, o fornecedor possui acesso ao Código de Conduta e deve responder a um questionário obrigatório. Logo em seguida, esclarecemos o processo atual de cadastro de parceiros via sistema. Ainda no ano, implantamos a Integração do Programa de Conformidade aos prestadores de serviços que



realizam as atividades na sede administrativa, com indicação de nossos procedimentos e políticas: Código de Conduta, Políticas Anticorrupção, Linha Transparente e Canal de Denúncia. Após a integração, o parceiro deve assinar Termo de Compromisso e Questionário de Conflito de Interesses. Monitoraremos esses indicadores a partir do próximo ano.

De 2020 em diante, a expectativa é amadurecermos nossos modelos de homologação, avaliação e gerenciamento dos fornecedores, inclusive em quesitos ASG.

Contratações em critérios socioambientais

GRI 414-1, 308-1

Estamos avançando nos critérios e requisitos aplicados à cadeia de fornecedores. Em 2019, entre 423 novos parceiros que foram considerados para contratação pela Moviada, 399 deles, ou seja 94,3%, foram efetivados com base em critérios ambientais. Nossa meta é garantir 95% da homologação dos fornecedores de contrato.

No aspecto social, alcançamos 100% da base de empresas provedoras com ações de validação de aspectos sociais – como CNPJ, listas de condenação por trabalho escravo, CEIS, CNEP, doações eleitorais, dívida ativa da União, depósitos de FGTS e Certidão Negativa de Débito Trabalhista. De acordo com níveis de risco, pontuados no sistema, definimos uma periodicidade para auditorias – que ocorrem, no mínimo, uma vez ao ano.

94,3%

dos novos fornecedores contratados com base em critérios ambientais

Capital financeiro

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

CAPITAL



ODS



Resultados positivos de 2019 refletem ano de mudanças e consolidação de projetos voltados à excelência e à sustentabilidade

Em sintonia com as transformações positivas da Movida durante o ano, registramos desempenhos econômico-financeiro e operacional positivos. Em 2019, tivemos um crescimento de 43% na receita, que chegou a R\$ 4 bilhões, e um aumento de 61% no EBITDA consolidado, que ficou em R\$ 743 milhões; paralelamente, tivemos uma adição de mais de 16 mil carros e evoluímos nos quesitos de eficiência, excelência e nível de serviço e execução nos segmentos em que atuamos.

No negócio de aluguel de carros (RAC), fechamos o ano com um aumento de 21% na receita bruta, com reflexo da adição de 7,9 mil carros operacionais e da maior participação de frota pre-

mium. A receita média por carro cresceu 4,4% no ano, e a taxa de ocupação no quarto trimestre do ano bateu recorde: 78,9%.

Já no segmento de gestão e terceirização de frotas (GTF), o crescimento na receita líquida foi de 44%. O ticket médio cresceu 0,7%, mesmo com a queda na taxa de juros e o uso mais leve dos contratos. O bom desempenho reflete a adição de 8,9 mil carros na frota operacional.

Os resultados se refletiram diretamente em nossos indicadores de rentabilidade. Junto de dados de satisfação do cliente e desempenho em sustentabilidade, aplicáveis a partir de 2020, eles correspondem aos critérios de remuneração da Movida. O nosso ROE (Return on Equity, ou retorno sobre patrimônio líquido) teve retomada de crescimento, com 11,5% em 2019 – expansão de 0,6 ponto percentual em comparação a 2018. Já no ROIC, retorno sobre capital investido, em dezembro de 2019 alcançamos 10,4%. O spread entre ROIC e custo de dívida atingiu o nível máximo de 5,5p.p. no ano de 2019, uma expansão de 0,9 ponto percentual em relação a 2018.



Resultados por segmento

	2018	2019	Variação (%) 2019 X 2018
RAC			
Receita Líquida	972,7	1.162,7	19,5%
EBITDA	336,4	477,9	42,1%
Mg EBITDA	34,6%	41,1%	+6,5 p.p
EBIT	286,8	335,4	16,9%
Mg EBIT	29,5%	28,8%	-0,6 p.p
GTF			
Receita Líquida	319,2	458,8	43,7%
EBITDA	193,6	292,1	50,9%
Mg EBITDA	60,6%	63,7%	+3,0 p.p
EBIT	146,6	182,7	24,6%
Mg EBIT	45,9%	39,8%	-6,1 p.p
Seminovos			
Receita Líquida	1.352,2	2.214,5	63,8%
EBITDA	(67,0)	(26,8)	-60,0%
Mg EBITDA	-5,0%	-1,2%	+3,7 p.p
EBIT	(72,5)	(49,9)	-31,1%
Mg EBIT	-5,4%	-2,3%	+3,1 p.p

	2018	2019	Variação (%) 2019 X 2018
Consolidado			
Receita Líquida ¹	2.644,1	3.836,0	45,1%
EBITDA ¹	463,0	743,2	60,5%
Mg EBITDA ¹	35,8%	45,8%	+10,0 p.p
EBIT ¹	361,0	468,2	29,7%
Mg EBIT ¹	27,9%	28,9%	+0,9 p.p
Resultado Financeiro ¹	(154,0)	(187,3)	21,6%
Lucro Líquido ¹	159,8	227,8	42,6%
Mg Líquida ¹	12,4%	14,0%	+1,7 p.p

1. Sobre a Receita Líquida de Serviços



Em detalhe

confira nossa divulgação completa de resultados, apresentada aqui de forma resumida, em ri.movida.com.br

Destaques 2019

Receita bruta de

R\$ 4 bilhões

em 2019, **crescimento de 43%**
em relação a 2018

**Maior spread
de rentabilidade**

já reportado, com diferença entre ROIC
e custo de dívida (pós impostos) de
**5,5 p.p. em 2019 versus
4,6 p.p. em 2018**

EBITDA consolidado de

R\$ 743 milhões

em 2019, **evolução de 61%**
em relação a 2018

**Certificação
internacional**

de **Empresa B**

Entrada

na carteira do **ISE da B3**

Lucro

Nosso lucro bruto consolidado foi impactado pelo aumento nos níveis de depreciação, que foram mais do que compensados pela diluição trazida pelo crescimento e pela eficiência operacional. O lucro líquido expandiu 43% durante o ano, em comparação a 2018. As análises de margem em relação à receita total demonstram valores pressionados pelo crescimento da receita de venda de ativos (seminovos).

Investimentos

No ano de 2019, registramos Capex líquido de R\$ 1,4 bilhão, 37% maior que em 2018, traduzindo a adição de mais de 16 mil carros à nossa frota. Além do capex líquido do quarto trimestre de 2019, que foi de R\$ 141 milhões, havia R\$ 265 milhões classificados como veículos em andamento, que já deram entrada na frota no início de 2020. Houve, em 2019, um investimento de R\$ 105 milhões em outros itens – como projetos de tecnologia, inovação e processos administrativos.

Dívida

O balanço da Moviada teve melhorias no equilíbrio dos níveis de endividamento, com patamares ainda melhores do que os de 2018. Fizemos captações ao longo de 2019, como a debênture de oito anos do lado de dívida e o follow-on do lado do mercado de capitais, e com isso nosso índice de cobertura de juros, por exemplo, bateu recorde de 6,4x no quarto trimestre de 2019. O alongamento do perfil de dívi-

da e o aumento da capacidade de pagamento possibilitam à Moviada entrar em 2020 com a estrutura necessária para obter mais crescimento com rentabilidade e de maneira sustentável.

Informações ASG

Iniciamos, agora em 2020, a divulgação de indicadores ambientais, sociais e de governança em nossos resultados tri-

mestrais (acesse todos em em ri.moviada.com.br), com dados ambientais (consumos de água e energia) e sociais (indicadores de diversidade).

Mais informações

Para mais informações sobre os resultados financeiros da Moviada, acesse: https://ri.moviada.com.br/download_arquivos.asp?id_arquivo=9786013E-69C8-483C-A1FE-7CBDEF862F7D

Ações

De julho até o final de dezembro de 2019, o volume médio negociado de R\$32,5 milhões por pregão. Em 31/12/2019, o valor da ação estava em R\$19,12

Valor econômico direto gerado (R\$ mil)	2017	2018	2019
Receitas	2.606.922,00	2.753.255,00	4.049.568,00
Valor econômico distribuído (R\$ mil)	2017	2018	2019
Custos operacionais	1.789.126,00	1.862.156,00	2.866.002,00
Salários e benefícios de empregados	166.049,00	208.973,00	265.394,00
Pagamentos a provedores de capital	15.786,00	75.000,00	107.500,00
Pagamentos ao governo	185.417,00	164.091,00	187.800,00
TOTAL	2.156.378,00	2.310.220,00	3.426.696,00
Valor econômico retido (R\$ mil)	2017	2018	2019
	450.544,00	443.035,00	622.872,00

Sumário de conteúdo da GRI

GRI 102-55



GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	ODS*
Divulgações gerais				
Perfil organizacional				
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-1 Nome da organização	14		
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	14, 20		
	102-3 Localização da sede	14		
	102-4 Localização das operações	14		
	102-5 Natureza da propriedade e forma jurídica	14		
	102-6 Mercados atendidos	14, 20		
	102-7 Porte da organização	11, 14, 20		
	102-8 Informações sobre empregados e trabalhadores	76		8
	102-9 Cadeia de fornecedores	87		
	102-10 Mudanças significativas na organização e na sua cadeia de fornecedores	3, 14, 44		
	102-11 Abordagem ou princípio da precaução	38, 42		
	102-12 Iniciativas desenvolvidas externamente	44		
	102-13 Participação em associações	44		

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	ODS*
Estratégia				
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-14 Declaração do tomador de decisão sênior	8		
Ética e integridade				
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-16 Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	17, 28, 34		16
Governança				
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-18 Estrutura da governança	28		
Engajamento de stakeholders				
	102-40 Lista de grupos de <i>stakeholders</i>	5		
	102-41 Acordos de negociação coletiva	Os acordos de negociação coletiva alcançam todos os nossos colaboradores.		8
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-42 Identificação e seleção de <i>stakeholders</i>	5		
	102-43 Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	5, 19, 32, 53, 80		
	102-44 Principais tópicos e preocupações levantadas	5		

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	ODS*
Práticas de reporte				
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	3		
	102-46 Definindo o conteúdo do relatório e limites do tópico	3		
	102-47 Lista dos tópicos materiais	5		
	102-48 Reformulações de informações	3		
	102-49 Mudanças no relatório	3		
	102-50 Período do relatório	3		
	102-51 Data do relatório mais recente	3		
	102-52 Ciclo do relatório	3		
	102-53 Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	3		
	102-54 Opção de acordo com o GRI Standards	3		
	102-55 Sumário de Conteúdo GRI	92		
102-56 Asseguração externa	3			

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	ODS
TÓPICOS MATERIAIS				
Desempenho econômico				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	5		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	63		1, 5, 8, 16
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	63		
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	63, 88		2, 5, 7, 8, 9
	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades devido as mudanças climática	60		13
Combate à corrupção				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	5		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	34		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	34		
GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-1 Operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção	35		16
	205-2 Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	34		16
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Não existem quaisquer processos judiciais sobre o tema envolvendo a Movida S.A., suas controladas ou seus empregados.		16

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	ODS
Energia				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	5		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	69		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	69		
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	69		7, 8, 12, 13
Água				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	5		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	71		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	71		
GRI 303: Água 2016	303-1 Total de retirada de água por fonte	71		6, 7
Emissões				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	5		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	60		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	60		

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	ODS	
GRI 305: Emissões 2016	305-1 Emissões diretas de gases de efeito estufa (Escopo 1)	60		3, 12, 13, 14, 15	
	305-2 Emissões indiretas de gases de efeito estufa (Escopo 2)	60		3, 12, 13, 14, 15	
	305-3 Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (Escopo 3)	60		3, 12, 13, 14, 15	
	305-4 Intensidade de emissões de gases de efeito estufa			Informações não disponíveis para o ciclo atual de relato.	13, 14, 15
	305-5 Redução de emissões de gases de efeito estufa			Não houve redução de emissões no período.	13, 14, 15
	305-6 Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO)			Não aplicável.	3, 12, 13
	305-7 Emissões de NO _x , SO _x e outras emissões atmosféricas significativas			Não aplicável.	3, 12, 13, 14, 15
Efluentes e resíduos					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	5			
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	73			
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	73			
GRI 306: Efluentes e Resíduos 2016	306-2 Resíduos, discriminados por tipo e método de disposição	73		3, 6, 12	
	306-4 Transporte de resíduos perigosos	73, 74		3, 12	

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	ODS
Conformidade ambiental				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	59		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes			
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	59		
GRI 307: Conformidade ambiental 2016	307-1 Não conformidade com leis e regulamentos ambientais	Em 2019, não foram identificadas muitas significativas ou sanções não monetárias devido ao não cumprimento a leis e regulamentos ambientais. Também não foram registradas não conformidades em relação ao tema.		12, 13, 14, 15, 16
Avaliação ambiental de fornecedores				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	5		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	87		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	87		
GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2016	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	87		

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	ODS
Emprego				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	5		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	76		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	76		
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Taxas de novas contratações de e rotatividade de empregados	76		5, 8
	401-2 Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período	A Movidá oferece uma série de benefícios aos seus empregados em jornada integral e parcial: seguro de vida, plano de saúde, auxílio deficiência e invalidez, licença-maternidade/paternidade, desconto de colaborador, kit nascimento e kit escolar com desconto. Aos colaboradores em jornada integral, a companhia oferece ainda vale refeição/refeitório local e plano de aquisição de ações para alguns executivos em tempo integral. Consideramos unidades operacionais relevantes as lojas físicas e os pontos de venda.		8
Saúde e segurança ocupacional				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	5		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	82		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	82		

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	ODS
GRI 403: Saúde e segurança ocupacional 2016	403-1 Empregados representados em comitês formais de saúde e segurança	82		8
	403-2 Tipos de lesões, taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de mortes relacionadas ao trabalho	82		3, 8
	403-3 Trabalhadores com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas à sua ocupação	Não temos colaboradores expostos a atividades ocupacionais com alta incidência ou alto risco de doenças específicas.		3, 8
Treinamento e educação				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	5		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	79		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	79		
GRI 404: Treinamento e educação 2016	404-1 Média de horas de treinamento por ano por empregado	79		4, 5, 8
	404-2 Programas de aprendizagem contínua para empregados e preparação para a aposentadoria	79		8
	404-3 Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira	79		5, 8

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	ODS
Diversidade e igualdade de oportunidades				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	5		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	81		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	81		
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1 Diversidade nos órgãos de governança e empregados	81		5, 8
Avaliação social de fornecedores				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	5		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	87		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	87		
GRI 414: Avaliação social de fornecedores 2016	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	87		

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	ODS
Marketing e rotulagem				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	5		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	51		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	51		
GRI 417: Marketing e rotulagem 2016	417-3 Casos de não conformidade relativos à comunicação de marketing	Não tivemos não conformidade em nenhuma das ações de marketing 2019		
Conformidade socioeconômica				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	5		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	34		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	34		
GRI 419: Conformidade socioeconômica 2016	419-1 Não conformidade com leis e regulamentos sociais e econômicos	Em 2019, não houve casos de não conformidade com leis e regulamentos sociais e econômicos.		16

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável



Créditos

Realização / coordenação

Movida

Redação, edição e design

Report Sustentabilidade

José Augusto Mendes Lobato, Rafael Montandon

Consultoria GRI

Report Sustentabilidade

Camila Limberg

Gestão de projeto e relacionamento

Report Sustentabilidade

Ana Souza Matsuzaki

Projeto gráfico

Report Sustentabilidade

Fotos

Acervo Movida

Informações corporativas

Escritório de São Paulo

+55 (11) 3154 4000

Rua Doutor Renato Paes de Barros, 1.017

Itaim Bibi - São Paulo - SP - CEP 04530-001

Sede administrativa

+55 (11) 2377 7000

Av. Saraiva, 400

www.movida.com.br

mov(i)da