

# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2019

Sede da Localiza em Belo Horizonte (MG) com uma mensagem de esperança para a sociedade em meio à pandemia da Covid-19. #MovimentodoBemLocaliza





# SUMÁRIO

## **3 Pandemia de Covid-19**

## **7 Mensagem do Presidente**

## **9 Identidade**

10 A Localiza

16 Sobre o relatório

17 Materialidade

19 Estratégia de sustentabilidade

## **20 Governança corporativa**

22 Estrutura de governança

29 Ética e transparência

33 Gestão de risco

## **34 Paixão pelo cliente**

37 Mobilidade sustentável

40 Segurança no trânsito

## **43 Resultados do ano**

44 Cenário

45 Desempenho econômico-financeiro

50 Cultura de sustentabilidade na cadeia de valor

58 Prêmios e reconhecimentos

## **60 Gente que inspira**

68 Diversidade e inclusão

73 Desenvolvimento profissional

## **79 Atitude verde**

82 Uso eficiente de recursos naturais

89 Emissões atmosféricas

## **91 Índice de conteúdo GRI**

## **103 Créditos**



# PANDEMIA DE COVID-19

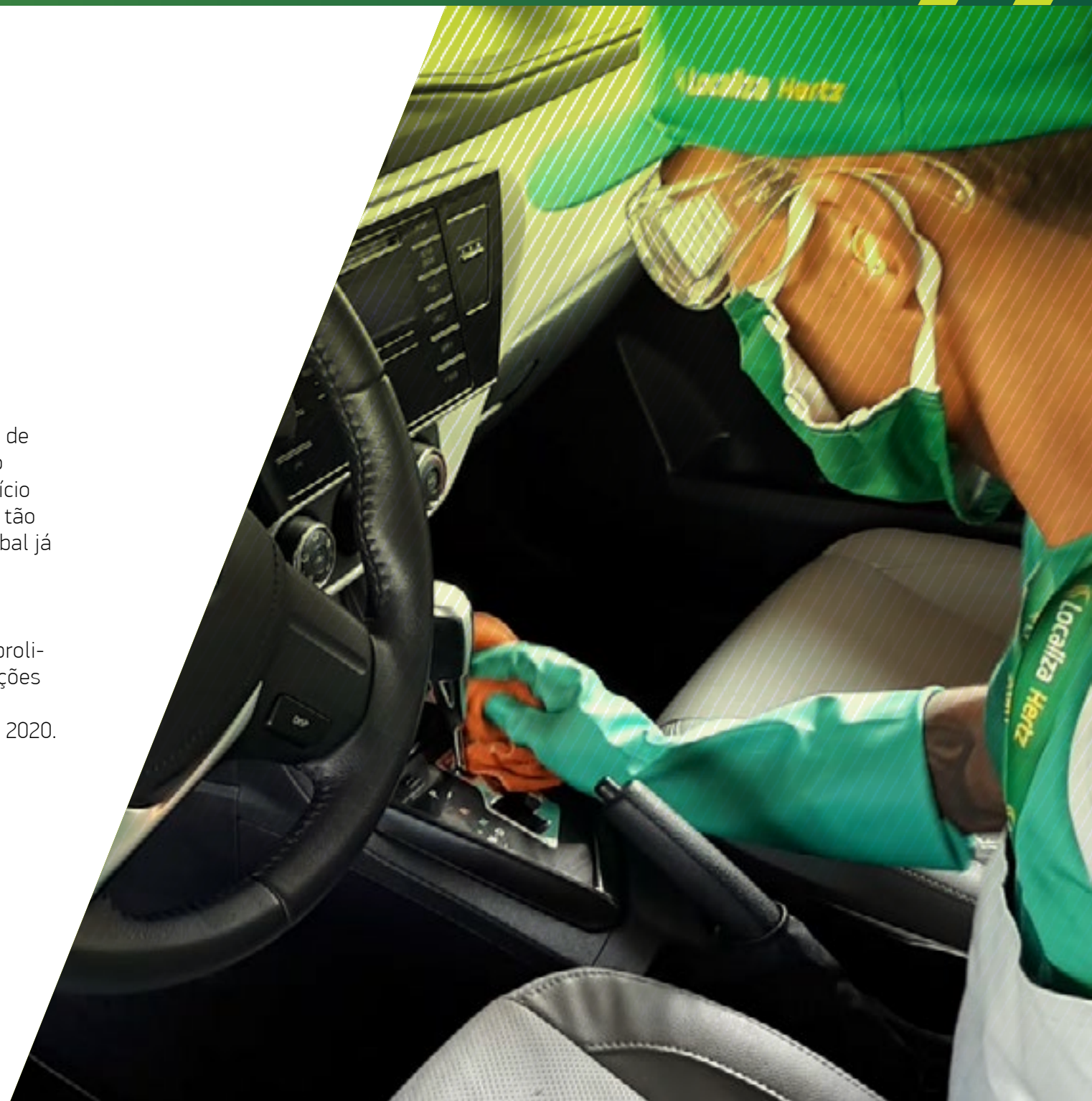
O mundo passou a viver um cenário inédito no primeiro trimestre de 2020: a disseminação do coronavírus SARS-CoV-2 alterou radicalmente o cotidiano de toda a população e trouxe um grande desafio para as empresas, pequenas ou grandes, e de todos os segmentos. As medidas de restrição à circulação de pessoas impactam diretamente ao nosso negócio, mas, cientes de nossa capacidade de reação rápida às crises, também se tornou uma oportunidade de nos reinventarmos, engajando pessoas e repensando processos e operações.

Iniciamos a gestão de crise com seis prioridades de atuação rápida:

- > Proteger os nossos colaboradores;
- > Comunicar de forma eficiente;
- > Cuidar dos nossos clientes;
- > Garantir continuidade operacional;
- > Manter a solidez financeira;
- > Contribuir positivamente na sociedade.

Atendendo também às melhores práticas de transparência, uma vez que este relatório de 2019 não havia sido divulgado até o início dessa crise de saúde, optamos em incluir tão relevante ocorrência para a economia global já nesta publicação.

Dessa forma, trazemos aqui as primeiras medidas que adotamos para enfrentar a proliferação da doença Covid-19. Tais informações foram divulgadas em um comunicado ao mercado publicado no dia 24 de março de 2020.



## AÇÕES ADOTADAS INTERNAMENTE

- > **Estruturação de um comitê executivo** para acompanhar e adotar medidas referentes ao tema;
- > **Preparação de canais de atendimento** para orientar os colaboradores e prestar assistência de saúde e psicológica, entre outros:
  - > **Acolher** – canal de apoio para orientação psicológica, jurídica e financeira para os colaboradores e seus dependentes 24 horas por dia;
  - > **Saúde 24h** – canal para colaboradores e seus dependentes cadastrados no plano de saúde tirarem quaisquer dúvidas relacionadas à Covid-19 com enfermeiros e médicos, a qualquer hora e em qualquer lugar do Brasil. Esse atendimento também foi estendido aos proprietários e funcionários das oficinas mecânicas parceiras e seus familiares.
- > **Ações para os grupos de risco:** idosos, gestantes e pessoas com doenças crônicas foram retirados do trabalho presencial;
- > **Ampliação do atendimento da área médica** e serviço social interno e monitoramento de todos os casos suspeitos ou confirmados da doença;
- > **Apoio financeiro aos colaboradores:** pagamento de um salário adiantado junto ao salário do mês de março;
- > **Aumento da reposição do álcool 70%** e intensificação dos procedimentos de limpeza e higienização dos espaços compartilhados;
- > **Disponibilização de álcool 70% para colaboradores e clientes** nas filiais que permaneceram funcionando;
- > **Empréstimo de carros e liberação de estacionamento** para todos os colaboradores que precisariam trabalhar presencialmente;
- > **Fechamento de 100% das lojas Seminovos em um primeiro momento.** Abertura parcial com o passar do tempo após análise da situação de cada cidade;
- > **Fechamento de grande parte das agências de aluguel de carros em um primeiro momento.** Mas, a partir de cada legislação e situação local, as agências foram então sendo gradualmente abertas parcial ou integralmente com novos processos de higiene e cuidados;

## AÇÕES VOLTADAS AOS CLIENTES

- > **Flexibilização da locação** para condutores habilitados com idade inferior a 21 anos;
- > **Flexibilização da política de locação** para que terceiros possam efetuar a devolução do carro em nome do cliente;
- > **Higienização intensificada** nos carros e vans com álcool 70% e cloro com a adoção de rigorosos protocolos como o chamado 12 pontos, que intensifica a limpeza nos pontos de contato como maçanetas, bancos, volantes, apoios de braço, cintos de segurança e outras superfícies;
- > **Isenção temporária das taxas de retorno.** Assim, o cliente pode retirar um carro em uma das nossas agências e devolver em qualquer outra das nossas agências no Brasil;
- > **Mudanças de vários processos** para dar mais segurança ao colaborador e ao cliente;
- > **Prorrogação gratuita do aluguel** dos motoristas cuja cidade de devolução não tiver agência aberta;
- > **Tarifa especial com desconto** para os clientes que desejaram prorrogar a locação.



EMPRESA CIDADÃ – AÇÕES SOCIAIS

DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO (R\$ MILHÕES) GRI 201-1

FRENTE	INSTITUIÇÃO	AÇÃO	DOAÇÃO
Comunidades mais vulneráveis	GERANDO FALCÕES	Cartão alimentação para comunidades carentes, incluindo as comunidades vizinhas à sede da Localiza em Belo Horizonte (MG).	R\$ 1.000.000,00
	INICIATIVA ESTÍMULO 2020	Doação ao programa de crédito e educação financeira voltado a pequenas empresas impactadas, com vistas a contribuir com a manutenção do empreendimento e empregos, além de orientação de como atuar no período pós-crise. A iniciativa conta com a parceria de diversas empresas e empresários.	R\$ 2.000.000,00
Pequeno empreendedor	OFICINAS MECÂNICAS	Disponibilização de suporte de telemedicina 24 horas para os fornecedores mais vulneráveis de todo Brasil, seus colaboradores e familiares. A ferramenta com equipes de médicos beneficiou mais de 72 mil pessoas. Além disso, foram disponibilizados webinars sobre relevantes temas para contribuir para que esses pequenos negócios se fortaleçam durante a crise.	–
	FIEMG	Construção de um hospital para tratamento da Covid-19 em parceria com Fiemg, Mater Dei, Andrade Gutierrez, MRV, Banco Inter, Banco BMG, Barbosa Mello Construtora.	R\$ 2.000.000,00
Sistema de saúde	HOSPITAL SANTA CASA	Doação para compra dos materiais de construção das obras de ampliação do hospital para tratamento da Covid-19 em Belo Horizonte.	R\$ 635.000,00
	MOVIMENTO BEM MAIOR	Compra e doação de materiais e equipamentos médicos para hospitais do SUS em parceria com a Bsocial e o Instituto para o Desenvolvimento do Investimento Social (Idis).	R\$ 500.00,00
	DIFERENTES HOSPITAIS DE MG	Compra e doação de 10 respiradores para diferentes hospitais que atendem ao SUS em Belo Horizonte.	R\$ 320.853,25
		AÇÃO DIAS MELHORES – Em ação com outras empresas mineiras, realizamos uma live solidária do show do Jota Quest com QR Code para doação. Nos comprometemos a doar o mesmo valor arrecadado no evento. Mais de 100 mil máscaras foram compradas com o valor doado pela Localiza.	R\$ 197.000,00
	HOSPITAL DA BALEIA	Doação para compra de equipamento de proteção individual para os médicos atuarem no tratamento de pacientes com Covid-19.	R\$ 20.000,00
	GOVERNO DE MINAS	Empréstimo de 140 carros para utilização em ações de saúde e segurança do Estado de Minas Gerais.	Empréstimo de 140 carros
	PROFISSIONAIS DE SAÚDE	Isenção de três diárias no aluguel de carros do grupo C (econômico com ar) aos profissionais de saúde brasileiros que também estão voando com o benefício da gratuidade com a empresa de aviação Gol.	Empréstimo de carros

Além das doações, lançamos uma campanha de engajamento interna e externa, o **#MovimentodoBemLocaliza**. O objetivo foi engajar e promover uma grande corrente de pessoas que estão contribuindo de alguma forma com a mitigação dos danos causados pela pandemia. Incentivamos ações menores, como doação de sangue ou apoio psicológico a alguém que está mais fragilizado, doação de alimentos, ajuda ao profissional autônomo, entre outras. O resultado ainda está sendo gerado durante o desenvolvimento deste relatório, mas já trouxe bastante engajamento e ações sociais de pessoas físicas por todo Brasil.





# MENSAGEM DO PRESIDENTE

GRI 102-14, 102-15

## O FUTURO DA MOBILIDADE JÁ COMEÇOU

A mobilidade sempre se fez presente em nossa história. Há 47 anos sonhamos alto para transformar caminhos e encantar pessoas. Somos guiados por uma conduta ética, transparente e responsável que nos faz olhar para trás e ter orgulho do legado que está sendo construído. Um legado de propósito claro e valores sólidos, alicerçados pela confiança dos nossos colaboradores, clientes e parceiros.

Nos últimos anos tivemos um crescimento exponencial, com resultados expressivos que evidenciam a enorme capacidade de geração de valor, e o ano de 2019 não seria diferente. Foi um ano marcado por conquistas importantes, de muito aprendizado e uma evolução contínua para gerar impacto positivo nas esferas econômica, ambiental e social.

Neste Relatório, apresentamos a nossa jornada de mobilidade pautada no Desenvolvimento

Sustentável. Entretanto, para ampliar o entendimento, é preciso olhar atentamente às mudanças que a sociedade tem vivido. O comportamento das pessoas tem se transformado nos últimos anos com as facilidades da revolução digital. A cultura do compartilhamento de bens e materiais se fortalece. A posse já não é mais uma necessidade. A contemporaneidade exige mais praticidade, atalhos cada vez mais curtos, caminhos mais seguros e respostas mais rápidas e customizadas. E a mobilidade também.

Com inovação no DNA, o nosso time sangue verde trabalhou incansavelmente para oferecer aos clientes uma experiência única e inesquecível. Afinal, cliente é a nossa verdadeira paixão.

Em 2019, por meio da transformação digital, redesenhamos processos, inovamos, evoluímos na forma de trabalhar e aprimoramos ainda mais as entregas e facilidades para o cliente em

sua jornada de mobilidade. Lançamos serviços como o Localiza Pass e qualificamos ainda mais produtos como o Localiza Driver, que dá a oportunidade para o motorista de aplicativo ser mais produtivo e ter maior controle da gestão de sua atividade. Somos protagonistas em inovação e isso nos enche de orgulho.

Para construir o futuro da mobilidade, agimos com resiliência e agilidade, apoiados por valores fortes e times que inspiram e transformam. Nesse sentido, em 2019, nos comprometemos ainda mais em encantar nossos colaboradores e continuar dando cada vez mais oportunidade para eles se realizarem. Lançamos a Universidade Localiza, plataforma de educação corporativa com foco em desenvolvimento; robustecemos iniciativas de cuidado com a saúde e qualidade de vida; evoluímos nas formações em diversidade e inclusão; e reforçamos nosso jeito de ser e fazer, dando continuidade ao Projeto de Cultura Organizacional. O resultado não poderia

**Para construir  
o futuro da  
mobilidade, agimos  
com resiliência e  
agilidade, apoiados  
por valores fortes e  
times que inspiram  
e transformam**

ser mais extraordinário: promovemos um clima interno de muito diálogo e engajamento junto às equipes.

Acreditamos que a construção de um futuro da mobilidade só é possível a partir de uma sociedade solidária, ética e responsável. Para o desenvolvimento sustentável de nosso negócio, aliamos resultados financeiros, ambientais, sociais e de governança. Como signatários do Pacto Global da ONU, reafirmamos o compromisso com os avanços em nossos temas prioritários, alinhados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Superamos a meta de lavagem a seco dos carros, com economia relevante de água; avançamos no projeto de energia solar; apoiamos comunidades vulneráveis; promovemos ações pela igualdade de gênero; entre outras ações. Também atuamos fortemente para garantir a confiança e ética, que é a base de tudo que fazemos, por meio do treinamento em nosso Código de Ética e Conduta.

Em março de 2020, antes da divulgação deste Relatório, nos deparamos com um momento desafiador para toda humanidade: a pandemia de Covid-19. Nossa primeira atuação, como não poderia ser diferente, foi direcionada à proteção daquele que é nosso maior patrimônio: as pessoas. Enquanto as ruas descansavam do tráfego intenso com uma nova rotina de isolamento social, nossa equipe se adaptou para atender os clientes com excelência e segurança. Concomitantemente, asseguramos nossa saúde financeira e nos tornamos mais resilientes.

Somos uma empresa cidadã e reforçamos o cuidado com nossos colaboradores e seus familiares, clientes, fornecedores e sociedade. Estamos mais capazes de nos transformar e nos adaptar, e, sobretudo, estamos mais unidos. Nesse sentido, olhamos com a mesma intensidade para dentro e para fora da Companhia com o objetivo de minimizar o impacto da pandemia na vida das pessoas. Na perspectiva de contribuição com a sociedade, a partir do nosso Movimento do Bem, destinamos mais de R\$ 10 milhões, em ações próprias e parcerias com outras empresas e ONGs, para três frentes bastante impactadas: saúde pública, comunidades em vulnerabilidade e pequenos empreendedores.

É tempo de se preparar para um novo momento, entendendo as mudanças, lições e as oportunidades para sermos, a cada ano, melhores do que antes. Continuaremos protagonizando os principais movimentos por meio de soluções inovadoras; gerando valor para toda nossa plataforma de negócios; cultivando relacionamentos de longo prazo; e sendo exemplares ao deixar um legado na promoção de uma sociedade mais justa e responsável.

Forte abraço a todos, seguimos juntos!  
**Eugênio Mattar**





# Identidade

Com uma história que protagoniza a da inovação em mobilidade, a Localiza aprimora sua gestão em sustentabilidade



## NESTE CAPÍTULO

- > A LOCALIZA
- > SOBRE O RELATÓRIO
- > MATERIALIDADE
- > GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE





# A LOCALIZA

**Fundada em 1973 na cidade de Belo Horizonte (MG), a Localiza Rent a Car S.A. é uma empresa brasileira que começou como uma agência de aluguel de carros com seis fuscas e atualmente contabiliza mais de 320 mil veículos.** **GRI 102-1**

Desde o início, nossa estratégia buscou o crescimento sustentável investindo em qualidade, bom atendimento e protagonismo no mercado. Ao longo desses 46 anos, escrevemos uma história de sucesso que nos levou a um lugar de destaque no universo empresarial: operando por meio de uma plataforma integrada de negócios, nos tornamos a maior rede de aluguel de carros da América do Sul, com mais de 10 mil colaboradores. **GRI 102-8**

Ao final de 2019, a plataforma Localiza – que inclui franquizados no Brasil e no exterior – contava com 602 agências no Brasil e também em mais cinco países da América Latina: Argentina, Colômbia, Equador, Paraguai e Uruguai. Do total de agências, 528 ficam no Brasil, sendo 427 operadas pela Localiza e 101 por empresas franquizadas, e 74 agências no exterior.





Em 2019, evoluímos ainda mais com o projeto Cultura Localiza, iniciativa que começou em 2018 e reforça e atualiza nossos valores e jeito de ser, preparando-nos para os desafios do futuro.

Propósito

COM VOCÊ, CONSTRUINDO O FUTURO DA MOBILIDADE

Valores



Cliente

É A NOSSA PAIXÃO



Gente

QUE INSPIRA E TRANSFORMA



Resultados

EXTRAORDINÁRIOS NOS IMPULSIONAM

✓ ISSO A GENTE FAZ

Ser amada pelo cliente

Servir com simpatia e prazer

Cultivar relacionamentos de longo prazo

✗ ISSO A GENTE NÃO FAZ

Deixar de priorizar o cliente

Abrir mão da simplicidade e da agilidade

Aceitar a burocracia

✓ ISSO A GENTE FAZ

Ter ousadia e protagonismo

Praticar a meritocracia

Criar oportunidades de se realizar

✗ ISSO A GENTE NÃO FAZ

Faltar com a colaboração e o cuidado com o outro

Agir com arrogância

Silenciar quando se deve falar

✓ ISSO A GENTE FAZ

Crescer e gerar valor

Inovar para perenizar

Ser uma empresa cidadã

✗ ISSO A GENTE NÃO FAZ

Descuidar da alta reputação

Buscar resultados a qualquer custo

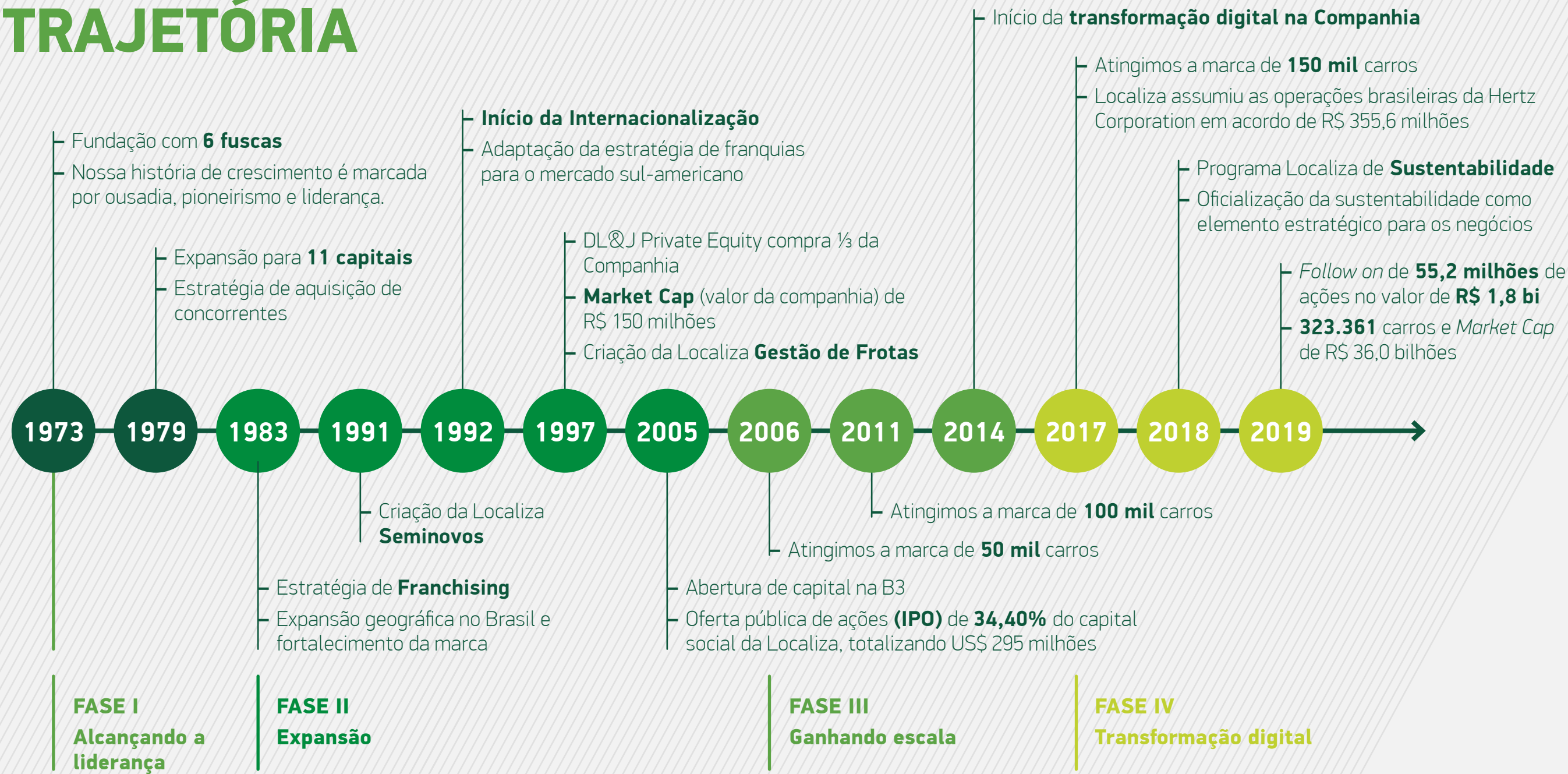
Ter metas que não desafiam

CONFIANÇA E ÉTICA

SER UMA EMPRESA ADMIRÁVEL



# TRAJETÓRIA





# NOSSOS NEGÓCIOS

Com sede na capital mineira, estamos presentes em todo o Brasil, além de outros países da América Latina, em três segmentos operacionais: Aluguel de Carros, Gestão de Frotas e *Franchising*. Além disso, por meio das nossas divisões de Aluguel de Carros e Gestão de Frotas, desenvolvemos uma atividade estrategicamente complementar ao negócio que trata da comercialização de carros desativados, a área de eficiência chamada Seminovos.

GRI 102-2, 102-3, 102-4, 102-6, 102-7

 **Localiza Hertz**

 **Localiza**  
Gestão de Frotas

 **Localiza**  
SEMINOVOS

## ALUGUEL DE CARROS

238.174 carros  
10 milhões de clientes  
427 agências

## GESTÃO DE FROTAS

68.957 carros

Poder de barganha  
Redução de custos  
*Cross selling*  
**SINERGIAS**

*Overhead e*  
Áreas de suporte

## FRANCHISING

16.230 carros  
101 agências no Brasil  
74 agências no exterior

## SEMINOVOS

47% vendidos a  
consumidor final  
123 lojas  
84 cidades



## ALUGUEL DE CARROS

Com uma frota de mais de 238 mil carros de diferentes modelos e marcas, a divisão de Aluguel de Carros opera por meio de agências corporativas da plataforma Localiza, além de canais próprios, parceiros ou canais de distribuição.

Apresentamos soluções para diversos perfis de clientes pessoas físicas e jurídicas alugando carros leves com, no máximo, um ano de uso, de forma diária, semanal ou mensal.

A divisão de Aluguel de Carros pode ser segmentada em:

- 1. Aluguel diário:** contratos de curto prazo para pessoas físicas ou jurídicas, a negócios ou lazer;
- 2. Aluguel mensal:** aluguéis para pessoas físicas ou jurídicas em contratos mensais;
- 3. Replacement:** carro reserva oferecido pelas seguradoras e/ou montadoras aos seus clientes em caso de necessidade de reparo ou manutenção corretiva;
- 4. Aluguel para motoristas de aplicativo:** direcionado a motoristas de aplicativos, como Uber, 99 e Cabify.

**238.174** carros

**427** agências

**10 milhões** de clientes

## FRANCHISING NO NEGÓCIO DE ALUGUEL DE CARROS

A divisão é responsável pelo franqueamento da marca de aluguel de carros no Brasil e na América do Sul. Realiza a administração a concessão de franquias em mercados geograficamente definidos, incluindo a transferência do conhecimento necessário à operacionalização do negócio e o direito de uso da marca. Representa a estratégia de expansão da Localiza e ampliação da rede de distribuição na América do Sul. Contribuímos com o sucesso de nossos franqueados transferindo *know-how* com eficiência e promovemos, assim, sólidos relacionamentos. A qualidade também é controlada por meio de Sistema de Gestão do Negócio, treinamentos, materiais de instrução e visitas de desenvolvimento do franqueado, entre outros instrumentos, além do conselho consultivo de franqueados. Em 31 de dezembro de 2019, a rede franqueada contava com 175 agências, sendo 101 no Brasil e outras 74 na Argentina, Colômbia, Equador, Paraguai e Uruguai.

**16.230**  
carros

**175**  
agências





## GESTÃO DE FROTAS

Promove toda a gestão de frotas para pessoas jurídicas, que engloba o estudo individualizado do cliente, com o dimensionamento da frota de carros, incluindo aquisição, adaptação, locação, manutenção e substituição de carros avariados e/ou em final de vida útil. Os contratos de longo prazo, geralmente para períodos de 24 a 36 meses, são customizados de acordo com as necessidades e solicitações demandadas, que incluem escolha de modelos e marcas. A *expertise* do negócio promove inteligência de gestão diferenciada, com redução de custos e aumento do controle, da produtividade e da segurança, além de ajudar a reduzir a base de ativos do cliente, possibilitando o foco em sua atividade principal.

Os clientes contam com um *call center* próprio e específico de Gestão de Frotas, com atendimento *on-line* e ferramentas de gestão que monitoram a frota em tempo real. A assistência técnica é preparada para indicar acesso a guinchos em todo o Brasil e os prestadores de serviços mais convenientes aos usuários do carro.



**68.957**  
carros



## SEMINOVOS

Além das três divisões de negócios, a Companhia conta com uma área de eficiência, a Seminovos, responsável pela venda dos carros desativados para renovação da frota do Aluguel de Carros e da Gestão de Frotas. Com *know-how* de mercado, controles, processos e estratégias bem definidos, além

de equipes muito alinhadas ao negócio e um conhecimento profundo dos nossos clientes, vendemos nossos ativos fixos (carros) de forma a otimizarmos o preço, giro do ativo e reduzirmos a depreciação, importante custo da indústria.

**47%**  
dos carros vendidos  
ao consumidor final

**123** lojas  
**84** cidades



# SOBRE O RELATÓRIO

O Relatório de Sustentabilidade da Localiza 2019 reúne, pelo terceiro ano consecutivo, as informações econômicas, sociais, ambientais e de governança da Companhia entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2019. Foi preparado de acordo com a metodologia Standards da Global Reporting Initiative (GRI), opção Essencial, padrão adotado mundialmente para o relato em sustentabilidade corporativa. **GRI 102-50, 102-51, 102-52, 102-54**

Organizado de acordo com as melhores práticas de comunicação e transparência, o conteúdo está dividido em capítulos inspirados em nossos valores e temas materiais – que foram reagrupados nesta edição.

As informações apresentadas no texto e contempladas nas demonstrações financeiras incluem as operações de todas as empresas da estrutura societária da Localiza, sendo elas: Localiza Rent a Car S.A., Localiza Fleet S.A., Rental Brasil Administração e Participação S.A., Localiza Serviços Prime S.A., Car Assistance Serviços de Administração de Sinistros S.A., Localiza Franchising Brasil S.A., Localiza Franchising International S.R.L., Car Rental Systems S.A. e Localiza RP Aluguel de Carros Ltda. **GRI 102-45**

NOSSO PROPÓSITO ►  
COM VOCÊ,  
CONSTRUINDO  
O FUTURO DA  
MOBILIDADE

Para sugestões e mais informações sobre este relatório, entre em contato com

**[sustentabilidade@localiza.com.br](mailto:sustentabilidade@localiza.com.br)**

**GRI 102-53**



# MATERIALIDADE

GRI 102-21, 102-31, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 102-46, 102-49

A matriz de materialidade da Localiza foi construída por meio de um criterioso processo de escuta e análise elaborado em conformidade com as diretrizes da GRI. Para sua elaboração, foram consultados os nossos públicos mais relevantes, selecionados de acordo com três premissas:

- > partes interessadas que possuam histórico de engajamento com a organização;
- > partes interessadas diretamente impactadas pelo negócio da Localiza;
- > partes interessadas com relevância estratégica para o negócio.

O levantamento dos temas contou com a análise de documentos internos, entre eles o relatório de engajamento com a comunidade do entorno, *benchmarkings* nos setores de locação de

carros e seguros, avaliações de investidores e de tendências globais (principalmente a agenda 2030, do Pacto Global da ONU), pesquisa interna com colaboradores e entrevistas presenciais com membros da alta liderança, incluindo diretores-executivos e o CEO.

A Localiza planeja realizar um novo processo de materialidade em 2020, tendo em vista três aspectos: o aprofundamento dos compromissos da empresa com a Agenda 2030, as demandas crescentes dos investidores por informações ASG (Ambiental, Social e de Governança) e o impacto da pandemia na sociedade e na economia. Os resultados desse trabalho servirão para subsidiar a estratégia.

Além disso, realizamos tanto entrevistas presenciais quanto por questionários *on-line*



com: clientes (pessoas físicas e jurídicas), fornecedores, instituições financeiras, investidores, seguradoras, franqueados, comunidade e colaboradores responsáveis pelo relacionamento com essas partes interessadas, incluindo a área de Relação com Investidores.

Dessa forma, foram identificados 27 temas socioambientais e econômicos materiais, dos quais dez foram priorizados por meio de uma análise da alta liderança. Essa avaliação considerou algumas variáveis: se o impacto ocorre em curto, médio ou longo prazo; se é direto ou indireto; e qual a nossa capacidade de agir diante desses impactos, riscos e oportunidades. **GRI 102-29**

Todo esse processo foi iniciado em 2017 para ser utilizado no Relatório de Sustentabilidade daquele ano – o nosso primeiro –, e a base dessa matriz também direcionou os temas deste relatório. Entretanto, apesar de mantermos a essência dos temas relevantes indicados pelos nossos *stakeholders* e validados pela nossa alta liderança há dois anos, trazemos uma nova configuração desses temas materiais no relato de 2019. Em um trabalho desenvolvido internamente pela equipe de sustentabilidade sob a tutela do Comitê de Sustentabilidade, decidimos reagrupar e renomear os dez temas trabalhados

até então, como forma de trazer mais clareza e foco à nossa gestão.

Com isso, os seis temas materiais ajustados (antigos 10 temas) – que ajudam, inclusive, a nomear os capítulos e subcapítulos desta publicação – são (em ordem alfabética): **GRI 102-47**

- > Cultura de sustentabilidade na cadeia de valor
- > Desenvolvimento e crescimento profissional
- > Diversidade e inclusão
- > Ética e transparência
- > Mobilidade sustentável
- > Uso eficiente de recursos naturais e gerenciamento de resíduos

# ENTENDA O AGRUPAMENTO



**Cultura de sustentabilidade na cadeia de valor**



Renomeação do tema 1 “Fomento à cultura de sustentabilidade na cadeia de valor” e ampliação do escopo para incluir parte do tema 7 “Crescimento sustentável do negócio”, diluído em outros temas por ser considerado transversal na gestão.



**Desenvolvimento e crescimento profissional**



Renomeação do tema 2 “Propósito do trabalho e crescimento profissional”



**Diversidade e inclusão**



Simplificação da nomenclatura do tema 10 “Combate à discriminação e promoção da diversidade”



**Ética e transparência**



Agrupa os temas 13 “Transparência e ética nos negócios” e parte do 7 “Crescimento sustentável do Negócio”, que é transversal.



**Mobilidade Sustentável**



Simplifica a nomenclatura do tema 5 “Abastecimento da frota com biocombustíveis” e também passa a incluir parte do tema 7 “Crescimento sustentável do Negócio”



**Uso eficiente de recursos naturais e gerenciamento de resíduos**



Com o avanço do tema 3 “Estruturação da Gestão Socioambiental”, esse novo tema aborda a gestão socioambiental e os aspectos relacionados à gestão de água, energia e resíduos, concentrando em um único escopo também os temas 9 “Gerenciamento dos resíduos de manutenção de carros”, 12 “Gestão do consumo e priorização de fontes renováveis de eletricidade” e 14 “Uso eficiente e racional de água”.



# ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE

Nosso compromisso com a sustentabilidade faz parte da estratégia do negócio, está refletido nos objetivos e valores da empresa e tem como norte a Agenda 2030 das Nações Unidas.

Essa visão abrangente se traduz no programa de sustentabilidade da Localiza, que se baseia no conceito de que resultados extraordinários dependem da geração de valor compartilhado, do exercício do nosso papel enquanto empresa cidadã e do investimento em inovação como forma de perpetuar nossas práticas. Acreditamos que isso só é possível por meio da sinergia entre uma equipe de excelência, realizada e valorizada – Gente que inspira e transforma –, da consciência dos nossos impactos e melhoria contínua dos nossos processos e serviços com o intuito de otimizar o uso de recursos, mitigar impactos negativos e potencializar impactos positivos no meio ambiente – Atitude verde – e de clientes satisfeitos, fidelizados, engajados e conscientes do valor compartilhado gerado pela Companhia – Cliente é a nossa paixão.

Somos signatários do Pacto Global das Nações Unidas e estamos envolvidos ativamente na Rede Brasil do Pacto Global, iniciativa voluntária que tem como objetivo mobilizar a comunidade empresarial para a adoção, em suas práticas de negócios, de valores fundamentais e internacionalmente aceitos nas áreas de direitos humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção.

Ainda no contexto do Pacto Global, participamos dos grupos de trabalho dedicados à Agenda 2030, seus 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e suas 169 metas. Trata-se de um plano de ação global para levar a prosperidade para todos. Um plano no qual acreditamos e para o qual trabalhamos.

Com base no processo de materialidade conduzido em 2017, correlacionamos os nossos tópicos estratégicos com os ODS. Mas o rápido amadurecimento da empresa e o próprio avanço da sociedade e do mercado no entendimento das questões trazidas pela Agenda 2030 têm nos levado a aprofundar a abordagem. Iniciamos um processo de reflexão que, durante 2020, possibilitará a identificação

daqueles ODS que mais podemos impactar e os ODS que mais impactam o negócio. O resultado desse trabalho contribuirá para a nossa estratégia e será divulgado nas nossas comunicações, entre as quais o próximo relatório.

## COMITÊ DE SUSTENTABILIDADE

O Comitê de Sustentabilidade da Localiza se reúne trimestralmente – e extraordinariamente quando necessário – com o objetivo de assegurar que a empresa adote as melhores práticas e tenha políticas e procedimentos que garantam o enraizamento da cultura de sustentabilidade. Por meio do acompanhamento de indicadores relacionados aos temas materiais e com base no princípio da precaução, promove os pontos fortes de cada objetivo traçado e propõe ações de melhoria para o atingimento das metas. **GRI 102-11**

Refletindo o posicionamento de considerar a sustentabilidade transversal na estratégia do negócio, nosso comitê personifica essa transversalidade, ganhando mais força pelo fato de que, entre os seus oito membros, três são diretores executivos da Localiza.

**Um processo de reflexão realizado em 2020 selecionará os ODS que mais podemos impactar e os ODS que mais impactam o nosso negócio**



# Governança corporativa

A campanha #nocaminhocerto celebrou a evolução do Programa de Conformidade Ética, que trouxe ainda mais transparência à gestão



## NESTE CAPÍTULO

- > ESTRUTURA DE GOVERNANÇA
- > ÉTICA E TRANSPARÊNCIA
- > GESTÃO DE RISCOS



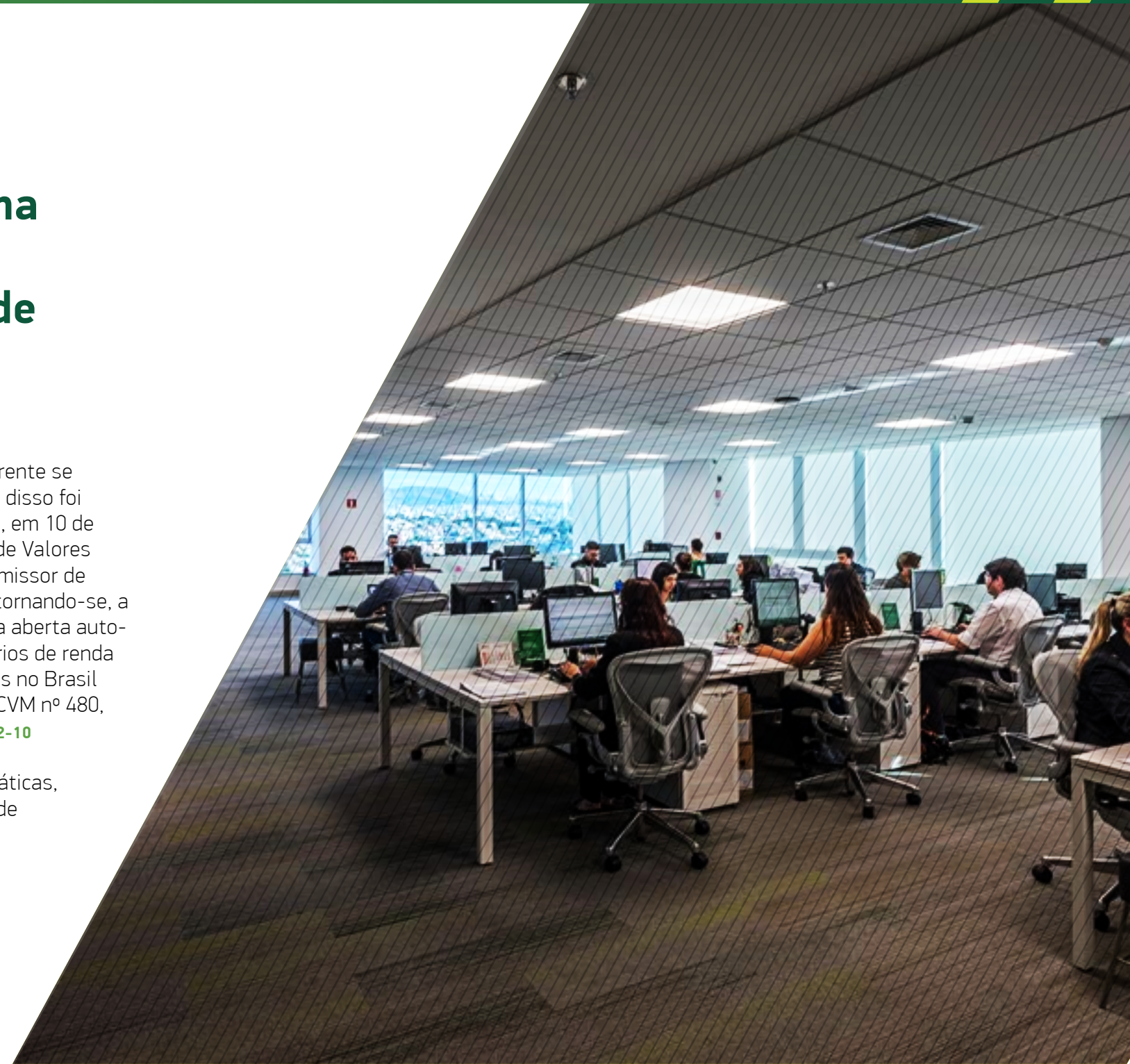


## Referência em modelo de gestão, a Localiza valoriza a importância de uma atuação pautada pela transparência, equidade, conformidade e prestação de contas para todos os públicos.

Sociedade anônima (S.A.) com capital aberto na B3 desde 2005, a Localiza negocia ações (RENT3) compondo o Novo Mercado, que estabelece o mais alto nível de governança corporativa no mercado de capitais brasileiro. Além disso, adota o Código ABRASCA de Autorregulação e Boas Práticas das Companhias Abertas e segue as recomendações do Código Brasileiro de Governança Corporativa – Companhias Abertas do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC). **GRI 102-5**

O modelo de governança transparente se estende às subsidiárias. Exemplo disso foi a concessão à Localiza Fleet S.A., em 10 de outubro de 2019, pela Comissão de Valores Mobiliários (CVM), o registro de emissor de valores mobiliários, categoria B, tornando-se, a partir dessa data, uma companhia aberta autorizada a negociar valores mobiliários de renda fixa em mercados regulamentados no Brasil como categoria B, nos Instrução CVM nº 480, de 7 de dezembro de 2009. **GRI 102-10**

Mesmo alinhados às melhores práticas, buscamos a constante evolução de nossa governança.





# ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

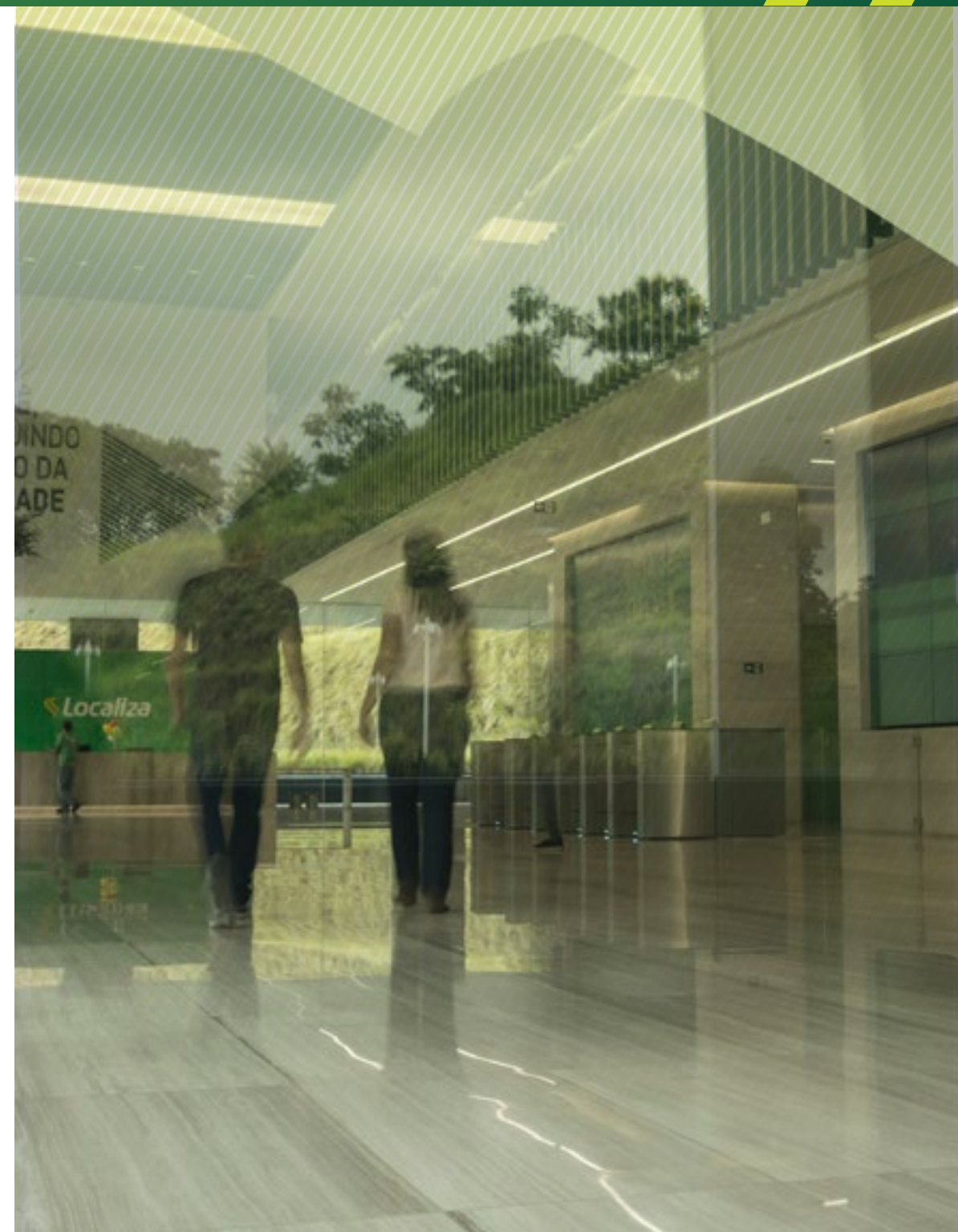
GRI 102-18, 102-25

Nossa estrutura de governança consiste em um Conselho de Administração, uma Diretoria Executiva e cinco comitês consultivos que apoiam e embasam determinadas decisões da Localiza. Dois desses Comitês são subordinados diretamente ao Conselho: Comitê de Gente e Comitê de Auditoria, Gestão de Riscos e Conformidade. Já os comitês de Sustentabilidade e de Ética estão subordinados operacionalmente ao CEO/Diretor-presidente, com reporte ao Conselho de Administração. O comitê de Divulgação responde à Diretoria.

Atualmente, não possuímos Conselho Fiscal instalado, tendo em vista que as funções normalmente executadas por esse órgão, na Localiza, cabem ao Comitê de Auditoria, Gestão de Riscos e Conformidade. O Conselho Fiscal foi instalado apenas em 2018 e esteve vigente até a Assembleia Geral Ordinária ocorrida em 29 de abril de 2019.

A Indicação de Membros do Conselho, Diretoria e Comitês de assessoramento do Conselho de Administração é orientada por uma **Política de Indicação**. Além disso, a escolha dos candidatos conta com o apoio de consultoria externa, que avalia e pondera as competências dos indicados, considerando aspectos de diversidade, independência, experiência e qualificações, incluindo conhecimento em inovações tecnológicas, mobilidade urbana e novos modelos de negócios.

Nosso Estatuto Social, disponível para **download** no [site](#) de Relações com Investidores da Localiza, contém o detalhamento da estrutura de governança, incluindo as funções dos principais níveis hierárquicos.





# CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Com um **Regimento Interno** próprio (revisado em março de 2020 e disponível no *website* de RI), o Conselho de Administração da Localiza determina as diretrizes, valores, propósito e políticas gerais dos negócios, sendo também responsável por supervisionar as atividades dos diretores, a escolha de auditores independentes e a instituição de comitês, entre outras atividades. O documento elenca as atitudes esperadas dos conselheiros e estabelece atribuições do Presidente e Secretaria do Conselho de Administração. Já o Estatuto Social da Companhia estabelece as competências do Conselho de Administração, entre as quais, aprovar o plano estratégico, o plano de metas e a política de gestão de riscos da companhia, a qual considera impactos à sociedade e ao meio ambiente. **GRI 102-19, 102-20, 102-26**

Formado por no mínimo seis e no máximo oito membros, o Conselho de Administração é eleito em Assembleia Geral de Acionistas para um mandato unificado de dois anos, com possibilidade de reeleição. A Assembleia é aberta a todos os acionistas que podem, inclusive, participar a distância, por meio do boletim de voto a distância. **GRI 102-24**

Ao final de 2018, deixou de compor o Conselho um dos fundadores da Companhia, e, em 2019, o Conselho de Administração passou por mudanças significativas, com a saída de mais dois fundadores da Companhia. Nesse momento, a empresa passou a contar com dois novos profissionais independentes. Assim, dos atuais sete membros do Conselho de Administração, apenas um atua no dia a dia da Localiza. Com seis conselheiros externos, cinco deles sendo independentes, a Localiza superou a determinação de seu Estatuto Social, que exige no mínimo dois ou 20%, o que for maior, de membros independentes. As alterações também favoreceram a diversidade de gênero, idade e experiência profissional.

## CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO GRI 102-8, 102-22

Presidente	Oscar de Paula Bernardes Neto	Conselheiro por sete mandatos, sendo o segundo como presidente
Vice-presidente	José Galló	Exerce o sexto mandato, o primeiro como vice-presidente
Conselheiro	Eugênio Pacelli Mattar	Fundador e CEO, exerce o décimo mandato
Conselheira	Maria Letícia de Freitas Costa	Exerce o sexto mandato
Conselheiro	Paulo Antunes Veras	Exerce o segundo mandato
Conselheiro	Pedro de Godoy Bueno	Exerce o primeiro mandato
Conselheiro	Roberto Antônio Mendes	Foi executivo na Companhia e exerce o primeiro mandato



RESUMO DAS EXPERIÊNCIAS E QUALIFICAÇÕES DOS CONSELHEIROS GRI 102-27

Experiências	Oscar Bernardes	José Galló	Eugênio Mattar	Roberto Antônio Mendes	Maria Letícia Costa	Paulo Antunes Veras	Pedro Bueno
Vivências							
Experiência em posições de CEO/Presidente do Conselho de Administração							
Experiência internacional							
Transformação Organizacional e Cultural							
Novos Modelos de Negócios/Inovação							
Business to Consumer							
Setores de atuação							
Automotivo							
Financeiro							
Mobilidade							
Varejo							
Tecnologia							
Bens de consumo							
Saúde							



RESUMO DAS EXPERIÊNCIAS E QUALIFICAÇÕES DOS CONSELHEIROS GRI 102-27

Experiências	Oscar Bernardes	José Galló	Eugênio Mattar	Roberto Antônio Mendes	Maria Letícia Costa	Paulo Antunes Veras	Pedro Bueno
Qualificações funcionais							
Estratégia							
Finanças e Contabilidade							
Gestão de Riscos							
Governança Corporativa							
Marketing e Comunicação							
Operações							
Sustentabilidade							
Gestão de Talentos							
TI							
Inovação e Transformação Digital							

**Avaliação** – O Conselho de Administração e os seus membros são avaliados anualmente por consultoria externa e independente contratada para esse fim. Há uma avaliação da atuação conjunta do grupo que considera aspectos como qualidade, quantidade e variedade de informações recebidas sobre temas estratégicos; atuação dos comitês; elaboração de estratégia de longo prazo. Além disso, é realizada a avaliação individual dos membros, que considera aspectos como o conhecimento do negócio, a participação nas discussões e assiduidade, apresentação de temas para reunião, entre outros. **GRI 102-28**

# DIRETORIA ESTATUTÁRIA

Responsável pela administração dos negócios da Localiza, conforme descreve seu **Regimento Interno**, nossa Diretoria estatutária reporta suas atividades diretamente ao Conselho de Administração. Deve ser composta por no mínimo quatro e no máximo 12 diretores, todos residentes no Brasil e eleitos pelo Conselho. Os mandatos são de um ano, unificados e com direito à reeleição. Dos diretores, um recebe a designação de Diretor-presidente (CEO), um recebe a designação de Diretor de Finanças e de Relações com Investidores, um pode receber a designação de Diretor Vice-presidente, e os demais receberão a designação de Diretores Executivos.

A Diretoria estatutária encerrou 2019 com nove membros (dois a mais que no exercício anterior), sendo um Diretor-presidente (CEO), um Diretor de Finanças e Relações com Investidores e sete Diretores Executivos, sem Diretor Vice-presidente nesse período.

## DIRETORIA ESTATUTÁRIA<sup>1</sup>

GRI 102-22

### Diretor-presidente (CEO)

Eugênio Pacelli Mattar

### Diretor de Finanças e de Relações com Investidores (CFO)

Maurício Fernandes Teixeira

### Chief Operating Officer (COO)

Bruno Sebastian Lasansky

### Diretor de Aluguel de Carros

Elvio Lupo Neto

### Diretora Jurídica

Suzana Fagundes Ribeiro de Oliveira

### Diretor de Gente

Daniel Guerra Linhares

### Diretor de Seminovos

Heros di Jorge

### Diretor de Suprimentos e Logística

João Hilário de Ávila Valgas Filho

### Diretor de Tecnologia

André Luiz Lopes Petenussi

<sup>1</sup> A relação se refere aos diretores estatutários da Localiza Rent a Car. Na Localiza Fleet, João Alberto Mazoni Andrade também é Diretor Estatutário.



# COMITÊS INTERNOS

GRI 102-22

Os cinco comitês consultivos da Localiza também possuem **Regimento Interno** próprios, além de seguirem determinações específicas delegadas por seus supervisores, com o objetivo de alcançar os melhores resultados para a Companhia em questões econômicas, sociais, ambientais e de governança.

## SÃO SUBORDINADOS AO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

**Comitê de Gente** – Tem a responsabilidade de propor políticas de remuneração, avaliação de desempenho, programas de participação nos resultados e de opção de compra de ações, além das políticas gerais de gestão de pessoal. É composto por três membros: dois conselheiros independentes (sendo um coordenador) e um especialista externo em assuntos de recursos humanos.

- > Coordenador: José Galló
- > Conselheiro: Pedro de Godoy Bueno
- > Especialista: Maria Susana de Souza
- > Secretário: Daniel Guerra Linhares

**Comitê de Auditoria, Gestão de Riscos e Conformidade** – É formado por três membros, todos do Conselho de Administração, sendo um coordenador e dois conselheiros. Dos três, dois são membros independentes, entre eles o coordenador. O Comitê deve verificar a qualidade dos pareceres e relatórios financeiros, os princípios contábeis utilizados e avaliar a efetividade e a suficiência da estrutura de controles internos.

- > Coordenador: Maria Letícia de Freitas Costa
- > Conselheiro: Roberto Antônio Mendes
- > Conselheiro: Paulo Antunes Veras
- > Secretária: Alehandra Castro Brant



SÃO SUBORDINADOS OPERACIONALMENTE AO CEO COM REPORTE AO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

**Comitê de Ética** – Tem a responsabilidade de definir premissas éticas e os valores da Companhia e fazer com que sejam cumpridos com rigor. Decide sobre dilemas éticos considerando o interesse da Companhia como um todo, independentemente de temas específicos. É composto por cinco membros, não independentes, sendo um externo.

- > Coordenadora: Suzana Fagundes Ribeiro de Oliveira (Diretora Executiva)
- > Eugenia Maria Rafael de Oliveira (membro externo)
- > João Hilário de Ávila Valgas Filho (Diretor Executivo)
- > Daniel Guerra Linhares (Diretor Executivo)
- > Fabrício dos Santos de Oliveira (Gerente de Auditoria Interna)
- > Secretária: Juliana Cordoval (Coordenadora de Conformidade e Ética)

**Comitê de Sustentabilidade** – Criado para identificar, abordar, acompanhar e tratar assuntos envolvendo sustentabilidade que representem riscos ou possam ter impacto relevante para os negócios, resultados de longo prazo, relacionamento com clientes e colaboradores e imagem da Companhia. É composto por sete membros não independentes, subordinados operacionalmente ao CEO, com reporte ao Conselho de Administração.

- > Coordenador: Daniel Guerra Linhares (Diretor Executivo)
- > Maurício Fernandes Teixeira (Diretor Executivo)
- > Suzana Fagundes Ribeiro de Oliveira (Diretora Executiva)
- > Fabrício dos Santos de Oliveira (Gerente de Auditoria Interna)
- > Kelly Dauanny (Analista de Sustentabilidade)
- > Ilane Saraiva (Gerente de Comunicação)
- > Secretário: Emerson Ferreira Gomes (Gerente de Legalização de Filiais)

É SUBORDINADO À DIRETORIA EXECUTIVA

**Comitê de Divulgação** – Revisa as minutas dos documentos e informações de caráter econômico-financeiro cujo envio à Comissão de Valores Mobiliários seja obrigatório, a fim de assegurar que as informações sejam corretas, completas e tempestivas. É composto por até 15 membros não independentes.

- > Coordenador: Maurício Fernandes Teixeira (CFO e DRI)
- > Antônio Hiroyuki Hyodo (Diretor Funcional)
- > Myrian Buenos Aires Moutinho (Diretora Funcional)
- > Heros Di Jorge (Diretor Executivo)
- > João Alberto Mazoni Andrade (Diretor Executivo)
- > Bruno Sebastian Lasansky (COO)
- > Alehandra Castro Brant (Gerente de Informações ao Mercado)
- > Secretária: Nora Mascarenhas Lanari (Diretora Funcional)



# ÉTICA E TRANSPARÊNCIA

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

**Ética e transparência são premissas que norteiam nossa cultura e atuação, gerando valor e fortalecendo a integridade e a reputação da Companhia.**

A ampla e profunda disseminação desses dois conceitos em todas as operações da Localiza tem o objetivo de desencorajar atitudes e condutas antiéticas, bem como favorecer relacionamentos de confiança e de longo prazo.

Acreditamos que cada colaborador seja um ator importante na consolidação dessa cultura, de forma que zele pela reputação da Localiza.

Para isso, possuímos uma área de Conformidade e Ética que é responsável pela coordenação do programa de mesmo nome. O Programa de Conformidade e Ética tem como objetivo tratar diversos assuntos de conformidade, incluindo aspectos de prevenção e combate à corrupção e ao suborno.





## CÓDIGOS E COMPROMISSOS

**Código de Ética e Conduta** – Revisado em novembro de 2018, demonstra o comprometimento da Companhia com o tema. É destinado a todos os colaboradores, membros do Conselho de Administração e dos Comitês, assim como a franqueados, fornecedores e prestadores de serviço, no Brasil e no exterior. O documento orienta, de forma clara e objetiva, como deve ser nossa postura pessoal e profissional, inclusive para a prevenção e o combate à corrupção, abordando também temas como conflitos de interesse, discriminação, assédio, relação com clientes e sustentabilidade. Em 2019, foram realizadas divulgações e treinamento *on-line* sobre o documento que abrangeram todos os colaboradores Localiza. **GRI 102-16**

- > A Companhia possui uma **Política Anticorrupção** aprovada pelo Conselho de Administração que visa estabelecer diretrizes para a conformidade da Companhia com as leis anticorrupção vigentes, incluindo, mas não se limitando, a Lei n. 12.846/2013 (Lei Anticorrupção Brasileira) e seu Decreto Regulamentador n. 8.420/2015.
- > Também aprovada pelo Conselho, a **Política de Denúncias e de Não Retaliação ao Denunciante** protege o denunciante de boa-fé e testemunhas envolvidas em um processo de apuração de denúncias contra quaisquer práticas de retaliação.

Em 2020, a Localiza realizará treinamentos sobre o comportamento Ético, em especial sobre a Política Anticorrupção, além de aprimorar seu programa em relação às atividades realizadas em 2019.

**Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção** – Integramos há cinco anos a iniciativa do Instituto Ethos em parceria com o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD), o Fórum Econômico Mundial, a Rede Brasileira do Pacto Global e a Patri Relações Governamentais & Políticas Públicas. Por meio do programa, que visa promover um mercado mais íntegro e ético, assumimos o compromisso de divulgar a legislação brasileira anticorrupção para todos os colaboradores, com o objetivo de que ela seja conhecida e cumprida integralmente. Também nos comprometemos a impedir qualquer forma de suborno ou corrupção e sempre priorizar a transparência de informações. Faz parte, ainda, de nosso comprometimento verificar se as pessoas físicas ou jurídicas que atuam como fornecedores ou prestadores de serviço em nossa cadeia produtiva foram declaradas inidôneas pela Administração Pública. Estamos comprometidos ainda, por meio do Pacto Global da ONU do qual somos signatários, a seguir princípios de combate a todas as formas de corrupção, incluindo extorsão e propina. **GRI 102-12**



# TREINAMENTOS E *DUE DILIGENCE*

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 205-1, 205-2, 206

Nosso novo Programa de Conformidade e Ética foi renomeado em 2019 em uma campanha que contou com a *hashtag* #nocaminhocerto. As diferentes peças das divulgações traziam conceitos importantes do Programa, assim como os contatos do canal de denúncia (*e-mail*, *site* e 0800).

Uma evolução do Programa de Integridade, o Programa de Conformidade e Ética conta com três tipos de monitoramentos principais, todos supervisionados pelo Comitê de Auditoria, Gestão de Riscos e Conformidade:

**1. Treinamentos:** controla se os treinamentos relacionados ao tema foram efetivamente realizados e se os colaboradores e terceiros convocados compareceram;

**2. Due diligence:** avaliação da evolução dos riscos relacionados à contratação de terceiros e intermediários, volume de procedimentos realizados, entre outros;

**3. Canal de denúncias:** monitoramento dos prazos de apuração, estatísticas internas diversas relativas à média de mercado, evolução das principais localidades envolvidas em denúncias e principais tipologias e situações relatadas.

Com isso, o procedimento de avaliação de riscos de fraude e corrupção da Companhia – realizado periodicamente – identificou, em sua última atualização, dois riscos principais: suborno ou vantagem indevida a agente público para assegurar, reter ou influenciar decisões e conluio entre concorrentes para frustrar ou fraudar o processo licitatório. A partir daí, foram detalhados possíveis cenários e esquemas de corrupção para embasar o desdobramento de processos de controle para prevenir a materialização de tais riscos.

Na Localiza, todos os colaboradores são convocados para a realização do treinamento sobre o Código de Ética e Conduta, assim como todos os parceiros de negócios considerados terceiros

intermediários são convocados para realização do treinamento sobre a Lei Anticorrupção. O monitoramento do treinamento do Código de Ética e Conduta é de responsabilidade da Diretoria de Gente, enquanto o monitoramento do treinamento aplicado aos terceiros intermediários é de responsabilidade da área de Auditoria Interna. Finalizamos o ano de 2019 com mais de 93% dos nossos colaboradores treinados sobre o Código de Ética e Conduta.

No Conselho de Administração, por exemplo, 100% dos sete conselheiros receberam comunicados e foram capacitados em relação às nossas políticas e procedimentos anticorrupção, nos anos de 2017, 2018 e 2019.

**Mais de 93% dos colaboradores receberam treinamentos sobre o Código de Ética e Conduta**

NOVO FORMATO

Em 2019, o treinamento sobre o Código de Ética e Conduta foi reformulado, tornando-se mais completo e interativo. No vídeo de abertura, por exemplo, nosso CEO Eugênio Mattar pontua “Ética e confiança fazem parte do nosso DNA desde a nossa origem”. O treinamento contou com uma campanha de divulgação com peças que questionavam “Você sabe como essa história termina?”, mostrando situações nas quais a aplicação do Código é necessária, como: “Carlos recebe um relógio como presente de um fornecedor”.

Ao lançarmos nossa nova página no LinkedIn, divulgamos também várias dicas sobre o comportamento esperado por nossos colaboradores nessa rede social. Em outra ocasião, a campanha abordou como devemos fazer para não compartilhar boatos nas redes sociais.

Desenvolvemos ainda ações práticas e de engajamento sobre o tema em 2019, como:

**Dia Nacional da Ética** – Para marcar a data, instituída em 2 de maio, criamos uma campanha lembrando que valorizar e vivenciar práticas éticas dentro e fora da Localiza está na cultura da Companhia, e isso inclui: não furar fila, não falar alto ao celular em ambientes públicos, não ser grosseiro e/ou ofensivo, não jogar lixo em local inadequado.

**Dia Nacional do Combate à Lavagem de Dinheiro** – Realizamos uma campanha relacionada a essa data, 28 de outubro, enfatizando que a Localiza segue no caminho certo e acredita que somos todos responsáveis e protagonistas no combate à lavagem de dinheiro e corrupção.

EMPREGADOS QUE FORAM COMUNICADOS E TREINADOS EM POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS ANTICORRUPÇÃO, POR REGIÃO EM 2019 GRI 205-2

Região	Comunicados		Treinados	
	Número	Percentual	Número	Percentual
Centro-oeste	541	100%	513	94,82%
Nordeste	1.377	100%	1.308	94,99%
Norte	383	100%	367	95,82%
Sudeste	6.911	100%	6.421	92,91%
Sul	1.110	100%	1.052	94,77%
Total	10.322	100%	9.661	93,59%

Canal de denúncias

GRI 102-17, 103-1, 103-2, 103-3

Para contribuir com a identificação de situações envolvendo violações aos nossos valores, ao nosso Código de Ética, às políticas e procedimentos da Localiza e às legislações vigentes, contamos com um canal confidencial no qual colaboradores, clientes, fornecedores, franqueados, investidores e demais públicos podem se manifestar livremente. Operado por uma empresa especializada e independente, o canal recebe denúncias anônimas ou identificadas.

O Canal Confidencial pode ser acessado por meio de telefone, seja para ligações originadas do Brasil ou do exterior, *web* e *e-mail*. Após a realização da denúncia, um número de protocolo é disponibilizado ao denunciante, permitindo-o consultar o andamento da apuração do seu relato, além de incluir informações complementares àquelas já prestadas e responder a eventuais questionamentos realizados pela equipe responsável pelas apurações. Após o recebimento das denúncias, as apurações cabem à área de Auditoria Interna.



# GESTÃO DE RISCOS

GRI 102-15

A área de Controles Internos e Gestão de Riscos Corporativos tem o objetivo de estabelecer de forma padronizada e formalizada o monitoramento dos riscos corporativos e operacionais da Companhia, assim como fazer essa gestão. Entre as tarefas da equipe está o mapeamento e a readequação dos controles estabelecidos pelos planos de ação de cada risco corporativo identificado, de forma que, a partir daí, os testes de eficácia dos controles já estabelecidos possam ser executados pela Auditoria Interna.

Outra frente de trabalho da área é direcionada aos riscos operacionais: a equipe visita filiais criteriosamente selecionadas para observar como ocorre a gestão de riscos na ponta do negócio.

As atividades da área são reportadas para o Comitê de Auditoria, Gestão de Riscos e Conformidade, que, por sua vez, reporta ao Conselho de Administração.

Em 2019, a matriz de riscos corporativos foi revisada com o auxílio de uma consultoria externa especializada. A ferramenta foi elaborada a partir de um minucioso levantamento junto ao corpo diretivo da Companhia, considerando também os controles mitigatórios, e categoriza os riscos em baixo, médio, alto e muito alto. O documento é monitorado constantemente, e os riscos serão revisados anualmente.

Aprovada pelo Conselho de Administração em 22 de março de 2018, a **Política de Gerenciamento de Riscos e Controles Internos** é o instrumento utilizado para direcionar as atividades relacionadas ao monitoramento e fiscalização dos processos operacionais e financeiros, visando a adoção de práticas preventivas, prospectivas e proativas no que tange o controle de riscos.





# Paixão pelo cliente

Segurança, inovação, mobilidade sustentável e empoderamento feminino asseguram encantamento e fidelização



## NESTE CAPÍTULO

- > MOBILIDADE SUSTENTÁVEL
- > SEGURANÇA NO TRÂNSITO





## Personagem central desde a fundação da Localiza, expressamos a relevância dos clientes em nosso primeiro valor: **Cliente é a nossa paixão.**

Dessa forma, valorizamos os relacionamentos duradouros, investimos em atendimento de qualidade, em inovação e em tecnologia. Nossa estratégia nos coloca como protagonista das tendências globais em busca de soluções que encantem, fidelizem e superem as expectativas de nossos diferentes perfis de clientes.

### **Encantamento dos clientes**

**10 milhões** de clientes somente na divisão de Aluguel de Carros

Maior NPS entre as **25** marcas mais valiosas do ranking Interbrand

### **Localiza Fidelidade**

Lançado no ano 2000, o Localiza Fidelidade é o maior programa de fidelidade do setor de aluguel de carros da América do Sul, com cerca de 10,4 milhões de filiados. O programa atraiu 1,4 milhão de novos participantes em 2019, um crescimento de 13,9% em relação ao ano anterior. Também em 2019, foi reconhecido em um estudo nacional realizado anualmente pela revista *Exame* em conjunto com o Instituto Ibero Brasileiro de Relacionamento com o Cliente (IBRC), conquistando o 1º lugar em atendimento no *Ranking Exame IBRC 2019*.

Entre os benefícios que o Localiza Fidelidade oferece estão descontos em diárias da rede AccorHotels (Ibis, Ibis Styles, Ibis Budget, Mercure, Novotel, Adagio, Mama Shelter, Grand Mercure, Pullman, MGallery e Sofitel), diárias de 27 horas (tolerância na devolução), traslado exclusivo da agência para o aeroporto, *upgrade* de modelo de carro grátis, *check-in* e escolha de modelo de carro pelo aplicativo e terminal de autoatendimento, fila prioritária nas agências, condutor adicional grátis e pontos bônus. No programa, o cliente pode acumular pontos e realizar o resgate de forma simples e rápida. Os benefícios variam conforme a categoria (Verde/Gold/Platinum) e tipo de contrato.





# ENCANTANDO NOSSAS MOTORISTAS

A Localiza apoia o empoderamento feminino por meio de campanhas variadas e ao incentivar que as mulheres atuem como motoristas profissionais em busca de igualdade no mercado de trabalho, equidade de gênero e independência financeira.

Em 8 de março, Dia Internacional da Mulher, foi realizada uma campanha externa enaltecendo o desempenho feminino no volante e comunicando o orgulho da Localiza em compartilhar a prudência que elas têm no trânsito: mulheres são menos multadas, sofrem menos acidentes e, por isso, pagam valor menor no seguro do carro.

No mesmo mês de março, também aconteceu o VOE Mulher, evento realizado no estádio do Mineirão, em Belo Horizonte, que contou com a Localiza como locadora oficial. O VOE (Valente, Ousada, Empreendedora) Mulher reuniu cerca de 25 mil pessoas de 34 cidades mineiras, com o objetivo de inspirar e conectar novas experiências femininas de sucesso.

Outra iniciativa apoiada em 2019 foi a plataforma Elas na Direção. Criado pela Uber em parceria com a Rede Mulher Empreendedora, o projeto visa aumentar e fortalecer a comunidade de motoristas parceiras da Uber no Brasil e contempla tanto mulheres que já dirigem com o aplicativo como aquelas que ainda não se cadastraram.

O objetivo é tentar diminuir a desigualdade entre homens e mulheres como força de trabalho. Enquanto nos EUA quase 25% de todos os motoristas parceiros da Uber são mulheres, no Brasil esse número não passa dos 6%. **GRI 203-2**

Lançado em outubro em Campinas (SP), Curitiba (PR) e Fortaleza (CE), o projeto deverá expandir para todo o Brasil em 2020. A parceria com a Localiza oferece condições exclusivas no aluguel de carros nas três cidades-piloto do projeto: as mulheres que se cadastraram na Uber, mas que nunca realizaram uma viagem, têm acesso ao aluguel do carro com um preço inferior ao valor regular da categoria e sem a exigência de um cartão de crédito para efetuar o aluguel.





# MOBILIDADE SUSTENTÁVEL

A transformação digital faz parte da Cultura Localiza. Buscamos a inovação como premissa para oferecer soluções de mobilidade sustentável. Para isso, acompanhamos de perto as tendências de mercado e os anseios dos consumidores. Contamos com times multidisciplinares para viabilizar tais evoluções, como a venda de carro 100% digital, que já é realidade em 2020. A venda feita de forma digital ainda conta com a possibilidade da entrega do carro em casa.

A consciência dos cidadãos em relação aos custos, à emissão de poluentes e ao tempo perdido nos deslocamentos faz com que a sustentabilidade se torne ainda mais central em nossos projetos. Por termos a maior frota compartilhada da América Latina, estamos no centro desse grande movimento e continuamos olhando para o futuro da mobilidade, tanto para atender de forma múltipla, rápida e eficiente

os nossos clientes quanto para engajá-los no consumo de combustíveis mais limpos.

O fomento aos biocombustíveis é parte da estratégia nacional de mitigação de emissões de gases de efeito estufa e, portanto, tal tema impacta o cenário nacional e internacional.

Dessa forma, além de abastecermos cerca de 98% da nossa frota com etanol, dada a natureza do nosso negócio, investimos no potencial da Localiza de contribuir para a promoção do abastecimento de carros com biocombustíveis, criando valor para a nossa marca e para a sociedade.

Dedicados ainda em manter nosso protagonismo digital no setor, demos alguns passos importantes em 2019: consolidamos o Localiza Driver – serviço exclusivo para os motoristas



de aplicativo que contribui para o formato da mobilidade e do empreendedorismo no Brasil, além de promover impacto social positivo – lançamos o Localiza Pass by ConectCar na divisão de Aluguel de Carros e ampliamos os atendimentos via WhatsApp. **GRI 203-2**

## LOCALIZA PASS BY CONECTCAR

O serviço de pagamento automático de pedágios e estacionamentos pelo Brasil, oferecido por meio da parceria da Localiza Hertz com a ConectCar, atende todo o estado de São Paulo desde novembro. Antes disso, funcionou em caráter piloto na agência do aeroporto de Viracopos, em Campinas (SP) desde maio, quando foi lançado.

O cliente que tiver o cadastro completo na Localiza Hertz não precisa ativar o Localiza Pass by ConectCar, pois o serviço é totalmente automatizado: o produto estará desbloqueado, proporcionando uma direção mais fluida e conveniente ao cliente em toda sua experiência. Se o consumidor não quiser utilizar as cancelas automáticas de ConectCar em pedágios, basta passar em filas normais e pagar em dinheiro. Em estacionamentos, a cancela abre automaticamente e ele deverá retirar ticket e pagar normalmente.

Em relação ao faturamento, o cliente de aluguel diário recebe, em até 10 dias úteis depois da devolução do carro, a cobrança do serviço utilizado em seu cartão de crédito cadastrado. Já para aquele que utiliza o aluguel mensal, a cada 30 dias será cobrada uma parcial também no cartão cadastrado.

Nos dois casos, o extrato de passagens será enviado para o *e-mail* do consumidor e todas as passagens realizadas e as notificações de uso poderão ser consultadas *on-line*, via aplicativo.

Outros projetos e soluções de **Aluguel de Carros** de 2019 foram:

**Apple Business Chat (ABC)** – Ferramenta de inteligência artificial da Apple foi disponibilizada no *site* Localiza Hertz em dezembro, tornando-se mais um canal de relacionamento com o consumidor. Permite ao usuário acessar informações por meio do iMessage (aplicativo de mensagens do iOS) e fazer reservas, pedir orientações, solicitar serviços, tirar dúvidas, entre outras diversas funcionalidades. O diferencial desse sistema é a sua interface gráfica, que permite a adição de imagens na escolha de um grupo de carros para reserva, por exemplo.

**Carros de luxo na frota** – Veículos luxuosos como o Volvo XC60 T5 Momentum e o Mercedes C 180 foram incluídos na frota agregando potência e tecnologia na oferta da empresa.

**Self Check-in (cadastro digital)** – Captura automática da carteira de motorista para registro de novos clientes. A tecnologia agiliza e descomplica a retirada do carro. Possibilita

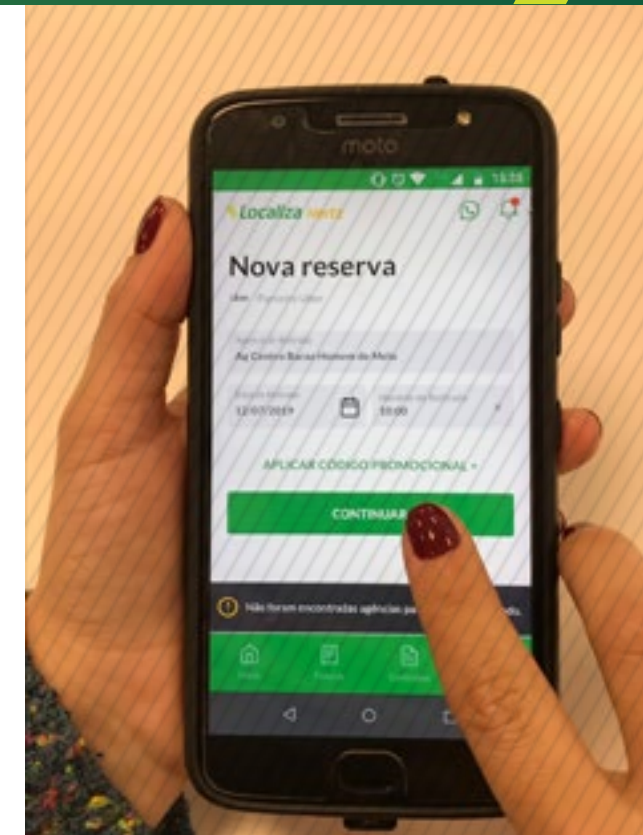
ao cliente que confira as informações da reserva e selecione o carro, de modo que chegue ao balcão com a pré-autorização da locação pronta.

**Chatbot Localiza** – Assistente de reservas via Facebook/Messenger, simulando o atendimento humano na conversação com as pessoas. Para os clientes de Aluguel de Carros, possibilita a alteração de dados e realização ou cancelamento de reservas. Já para os clientes de Seminovos, pode ser utilizada no atendimento pós-venda.

**Enterprise WhatsApp** – Utilizamos o aplicativo como canal de reserva e assistência para o cliente de Aluguel de Carros.

**Localiza Fast** – Pioneiro na América Latina, é o único serviço de locação 100% digital do mercado, que permite a retirada do veículo sem passar pelo balcão de atendimento. Trata-se de um aplicativo para *smartphone* no qual o cliente acessa a chave do veículo com uma *selfie* e assinatura.

**Mobile Check-out** – Solução que agiliza e simplifica o processo de devolução dos carros, já no pátio da agência.



**Localiza Driver** – Solução digital para motoristas de aplicativos que busca a maximização dos resultados desses profissionais na parceria da Localiza com suas empresas. Dentre as integrações implementadas, pode-se destacar a validação de identificação do motorista, troca de informações e documentação digitalizada dos carros para fins de regulamentação do processo e a retenção de pagamentos devidos pelo motorista à Localiza pela própria empresa do aplicativo. Essa última, um item opcional para o motorista, visa simplificar o ciclo financeiro na sua perspectiva com potencial redução da inadimplência para a Localiza.



## SEMINOVOS

**Central de Vendas** – Atendimento telefônico (0800-2002000) e venda digital via WhatsApp ou *chat* no *site* focado em vendas para o consumidor final, para revendedores e outros lojistas.

**Data Analytics** – Utilização de base de dados para personalizar e otimizar o *mix* de frotas, preços e operações de cada loja de carros usados.

**Portal do Lojista** – Acesso exclusivo para lojistas traz histórico de vendas, ofertas, assinatura digital e atendimento *on-line*, favorecendo o monitoramento e gerenciamento das atividades.

**#TEATENDO** – Serviço de pós-venda pode ser acessado por diferentes canais como chamada telefônica, WhatsApp ou pelo *chat* do **portal**.

## GESTÃO DE FROTAS

**Carro Conectado** – Melhoria no sistema de telemetria por meio de um novo portal com informações e indicadores de fácil entendimento para rápidas tomadas de decisão. Disponibilização de relatórios sobre produtividade e redução de custos.

**Consultoria** – Especialistas ajudam o cliente a entender com clareza o perfil da frota e dos indicadores existentes em sua operação, possibilitando a criação de metas, otimização de processos, redução de despesas e ações que promovem uma frota mais sustentável. Dentro da perspectiva da sustentabilidade, é feita uma análise da pegada de carbono com mapeamento de oportunidades de ações sustentáveis de mitigação das emissões.

**Gestão de Combustível** – Solução que permite uma gestão de custos e oportunidades com maior eficiência, por meio do cruzamento de dados de abastecimento com outras informações da frota, como multas e manutenções preventivas dos carros.

**Portal do Gestor** – No MyFleet é possível conferir todas as informações sobre cada veículo da frota, dados dos condutores, multas e indicadores que facilitam a tomada de decisões e garantem ainda mais autonomia ao gestor.





# SEGURANÇA NO TRÂNSITO

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 416-1

O compromisso com a experiência dos nossos clientes transcende as fronteiras da nossa operação. Além de garantir viagens mais seguras por meio de carros com a manutenção preventiva em dia, queremos ter voz ativa para aumentar a consciência sobre os cuidados no ir e vir em todo o País, para que haja uma consistente redução no número e na gravidade dos acidentes.

Dessa forma, investimos em campanhas de conscientização sobre segurança no trânsito e direção defensiva junto aos nossos clientes, com iniciativas que incluem parcerias, ações como palestras e eventos, além de treinamentos e disseminação de conteúdos de engajamento. São ações customizadas de acordo com os diferentes perfis dos clientes de cada segmento.

## ALUGUEL DE CARROS

Em 2019, lançamos a campanha “Seu cuidado cuida do outro” sobre a importância da direção defensiva e da manutenção preventiva nos clientes do segmento PJ, principalmente nos clientes de alto custo, com índices de avaria, perda total e multas superiores aos demais.

Inicialmente, toda a equipe de vendas da Loca-liza Hertz participou de um treinamento para conhecer o material e o objetivo do projeto. Ao todo, 200 vendedores das 11 regionais de vendas foram impactados nessa etapa, com capacitações presenciais e *on-line*. Na fase seguinte, os vendedores iniciaram as visitas aos clientes, apresentando um *e-book* de 22 páginas sobre o tema, juntamente com os indicadores de cada cliente. O trabalho impactou 202 empresas no ano.





## GESTÃO DE FROTAS

Realizamos consultoria para analisar os indicadores da frota (multas e sinistros) dos clientes, mensuramos os resultados e propomos planos de ação que incluem campanhas de segurança no trânsito, palestras, eventos nos clientes e cursos.

Para os clientes desse segmento, oferecemos dois treinamentos. O curso direção sustentável é *on-line* e aborda temas que contribuem com a manutenção e eficiência do automóvel, além de reduzir os impactos negativos associados ao seu uso, como calibragem de pneus, uso consciente do ar-condicionado, abastecimento com etanol e lavagem a seco. Em 2019, 45 pessoas realizaram o treinamento.

Já o curso de direção defensiva contou com a participação de 3.315 pessoas em 2019. Com carga horária de uma hora, é teórico e 100% *on-line*. Entretanto, também oferecemos um treinamento prático sob demanda.

Os colaboradores da Localiza possuem **metas** relacionadas ao tema Segurança no Trânsito que impactam a remuneração variável. Na Localiza Hertz, por exemplo, a meta está atrelada ao custo de avarias e perda total do carro dos clientes corporativos.

## Maio Amarelo



Atentos às iniciativas que visam alcançar maior segurança no trânsito, destacamos e apoiamos o Maio Amarelo, um movimento internacional de conscientização e promoção da segurança no trânsito. Todos os anos, no mês de maio, engajamos nossos colaboradores e clientes com uma campanha de conscientização. Em 2019, nossa campanha reforçou a mensagem de cuidar de quem ama, promovendo a experiência de personalizar a voz de orientações do aplicativo Waze e sensibilizando para a atenção no trânsito. Por meio dessa parceria, fomos pioneiros em utilizar a nova funcionalidade do Waze como instrumento de conscientização por um trânsito mais seguro.



# QUALIDADE E ASSISTÊNCIA

Todas as nossas agências disponibilizam carros com excelência em condições mecânicas e de funcionamento. Nossa equipe operacional segue as orientações fornecidas pelos fabricantes para as revisões e manutenções, sendo que a maioria dos carros é revisado em concessionárias da marca ao atingir 10 mil km.

Antes de completar a quilometragem recomendada para revisão, as áreas de atendimento ao cliente mensuram a satisfação da mecânica dos veículos por meio da pesquisa NPS, recebem e registram possíveis *feedbacks* com relação ao mau desempenho dos carros ou falhas e problemas mecânicos, tomando as devidas providências de consertos nas montadoras.

Nossa central telefônica de assistência aos usuários e o nosso canal para os gestores de frota recebem e registram todas as demandas, para que sejam solucionadas em regime de urgência.

Os carros direcionados para o Seminovos são preparados de acordo com um processo rigoroso de padrão de qualidade: antes de disponibilizados para a venda, são submetidos a uma revisão completa, garantindo sua melhor condição e desempenho.

Seguimos ainda todas as diretrizes de conservação e manutenção dos veículos, bem como as determinações sobre condições de vistorias nos carros definidas em resoluções dos DETRAN, DENATRAN e CONTRAN e atuamos de acordo com o Código Civil, Código de Defesa do Consumidor e Código de Trânsito Brasileiro.





# Resultados do ano

Em busca do extraordinário, Localiza amplia receita, incentiva a cadeia de valor e conquista prêmios



## NESTE CAPÍTULO

- > CENÁRIO
- > DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO
- > CULTURA DE SUSTENTABILIDADE NA CADEIA DE VALOR
- > PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS





# CENÁRIO

## A economia brasileira manteve ao longo de 2019 a trajetória de tímida recuperação, observada no ano anterior.

Ainda que a aprovação da reforma da Previdência tenha proporcionado um ânimo momentâneo, e a inflação e os juros tenham mantido movimento de queda, o desemprego no País ainda é bastante alto. A geração de riqueza também ficou abaixo do esperado, levando a um crescimento de apenas 1,1% no Produto Interno Bruto (PIB) no ano.

Além de fatores internos, esse desempenho foi influenciado pela baixa atividade econômica mundial, pressionada por incertezas políticas e comerciais – notadamente a guerra comercial entre Estados Unidos e China e a desaceleração econômica nos países emergentes. As cotações do petróleo atingiram os maiores ganhos anuais no final do ano, apoiadas na perspectiva de arrefecimento do contencioso entre EUA-China e em cortes no fornecimento de combustível pelos países produtores.

A utilização de soluções compartilhadas, como o aluguel de carros e aquelas oferecidas por aplicativos como Uber, 99 ou Cabify, representou uma nova relação das pessoas com o transporte urbano, mais eficiente e econômica em comparação ao carro próprio. Ao proporcionar uma alternativa à propriedade do veículo e, ao mesmo tempo, possibilitar a integração de sistemas de locação de carros com serviços de aplicativos, a Localiza foi capaz de contribuir de forma positiva para a mobilidade.

Com isso, mostramos nossa capacidade não apenas de atuar em condições desfavoráveis, mas também de responder positivamente aos desafios apresentados pela conjuntura econômica e pelo desenvolvimento do segmento de aluguel de carros. Consequentemente, reafirmamos nosso compromisso de crescimento e geração de valor aos acionistas, aumentando nossa frota e intensificando nossa presença no continente.





# DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

GRI 102-7, 103-1, 103-2, 103-3

A Localiza publica trimestralmente informações financeiras, por meio das quais é possível ter acesso a todos os indicadores necessários às avaliações e interpretações do nosso negócio por parte de investidores, acionistas e analistas de mercado. Esses relatórios são públicos e podem ser obtidos em nossa **central de resultados**, na página de Relação com Investidores da Companhia na internet.

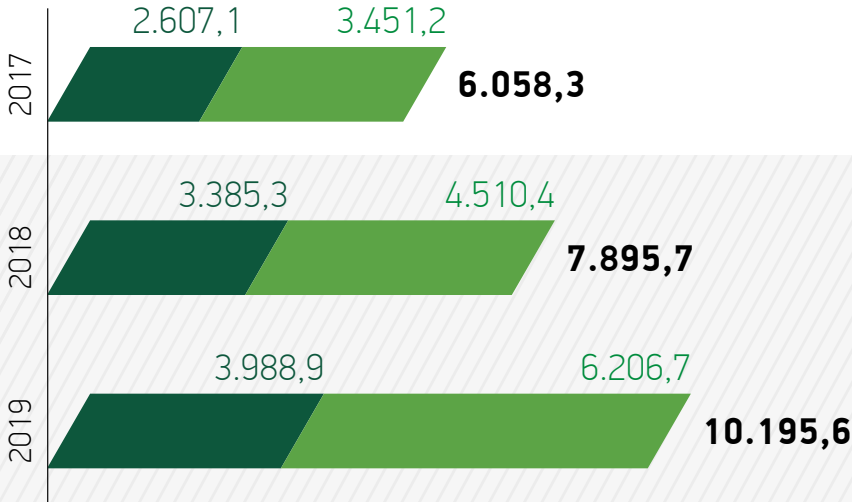
A Companhia possui políticas de Investimentos e de Endividamento, Derivativos e de Concessão de Garantias e Avais que estabelecem todos os direcionamentos financeiros. Há uma área de planejamento e controle financeiro que faz análise e acompanhamento do resultado mensal.

Mesmo diante de um cenário de lenta recuperação econômica no país no ano passado, registramos números positivos, apresentados em nosso relatório consolidado de 2019. Esses resultados demonstram a eficiência da estratégia adotada pela Companhia para se manter competitiva no mercado, melhorando seus indicadores e gerando mais valor para seus acionistas.



RECEITA LÍQUIDA (R\$ milhões)

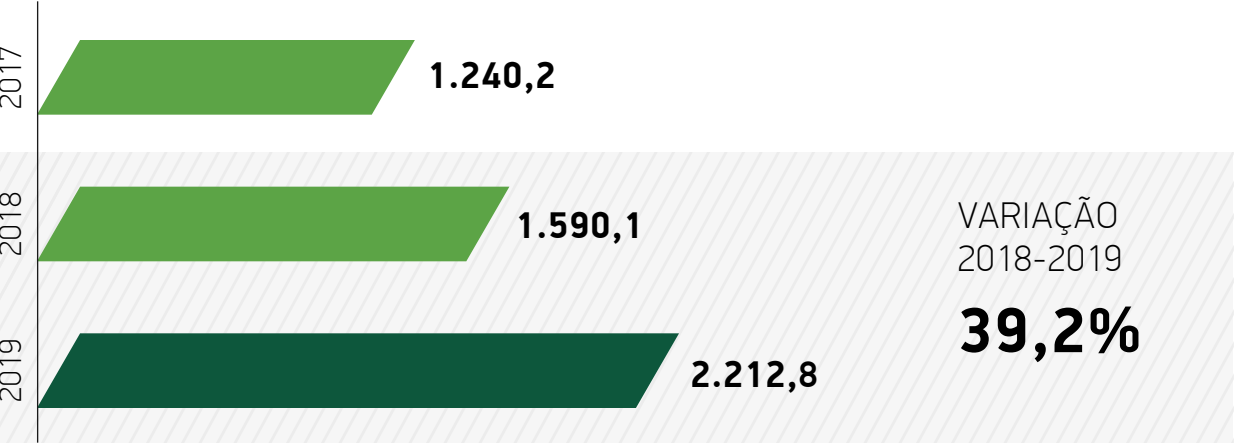
Aluguel (carros e frotas) Seminovos



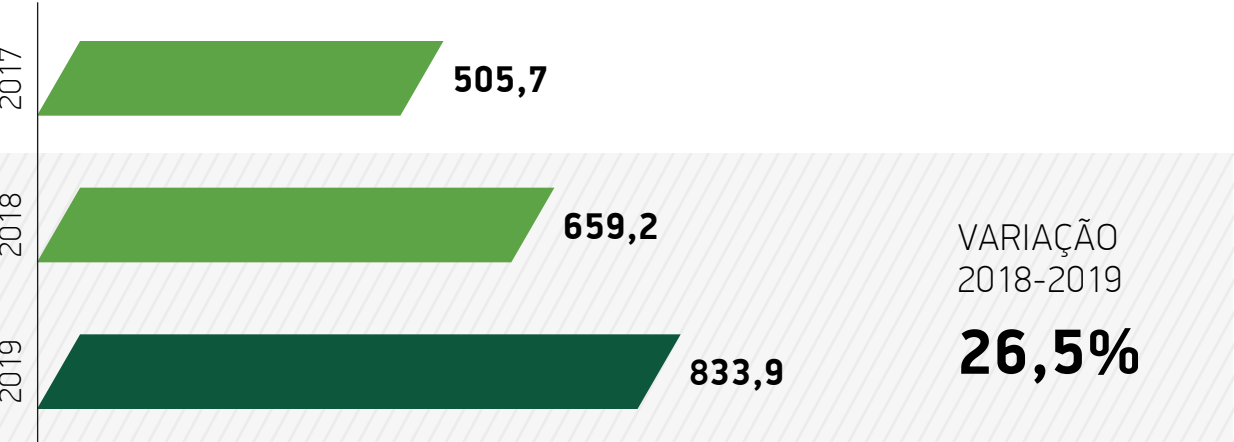
VARIAÇÃO 2018-2019  
17,8% 37,6%  
TOTAL  
29,1%

Os resultados globais da Companhia tiveram como principal motor o desempenho de cada uma das nossas três frentes de negócios – que mantiveram em 2019 a tendência de expansão observada no ano anterior.

Ebitda (R\$ milhões)



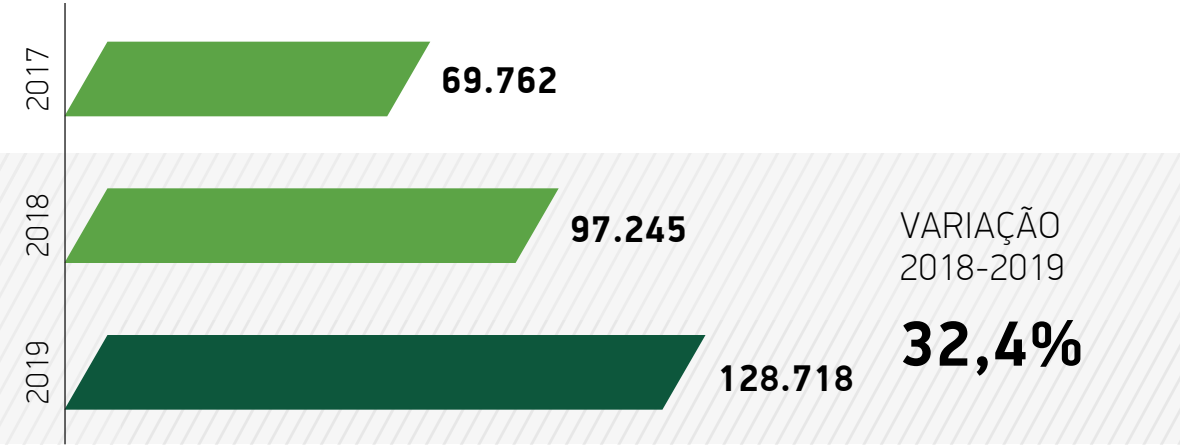
LUCRO LÍQUIDO (R\$ milhões)





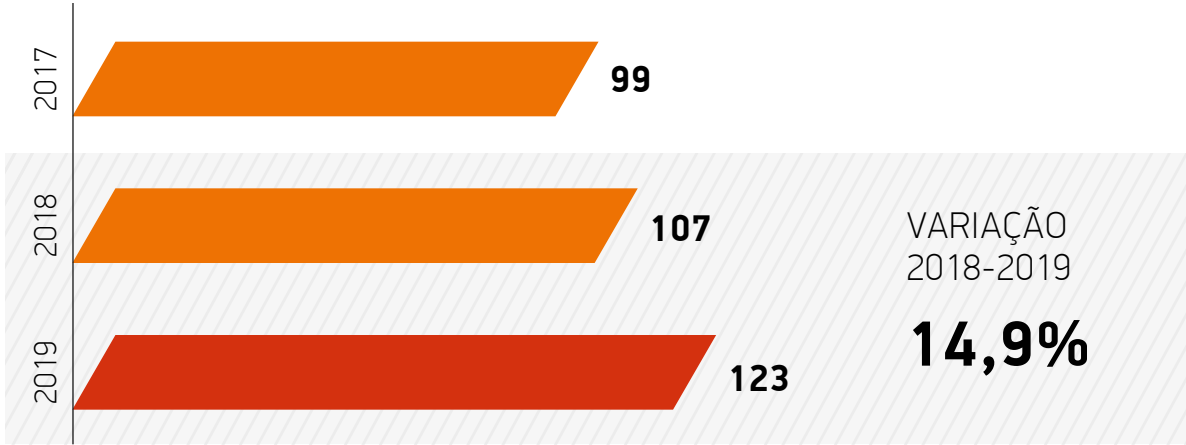
## ALUGUEL DE CARROS

Frota média alugada



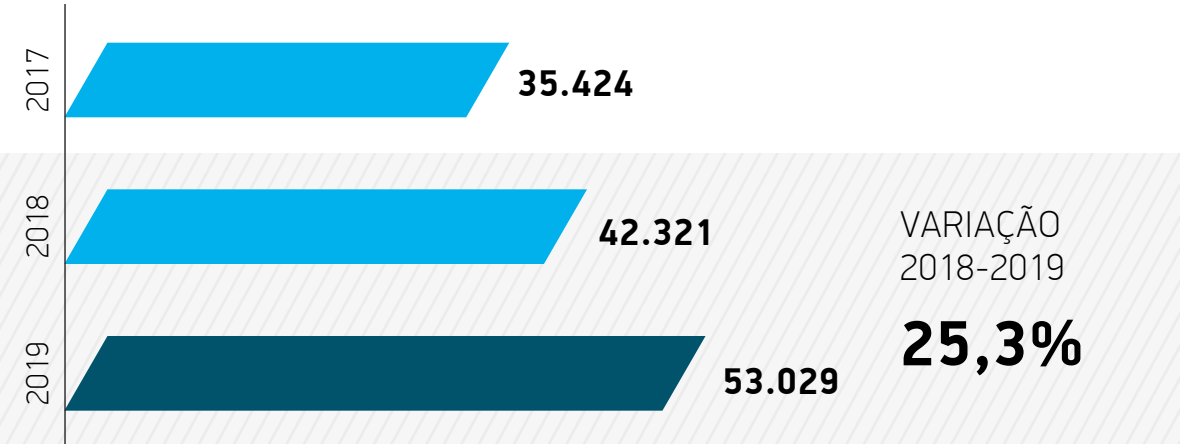
## SEMINOVOS

Número de lojas



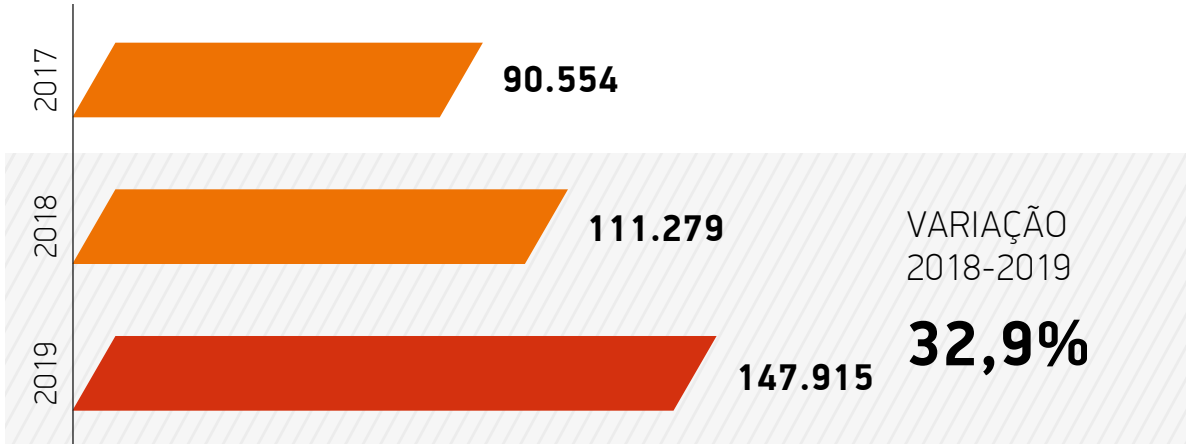
## GESTÃO DE FROTAS

Frota média alugada



## SEMINOVOS

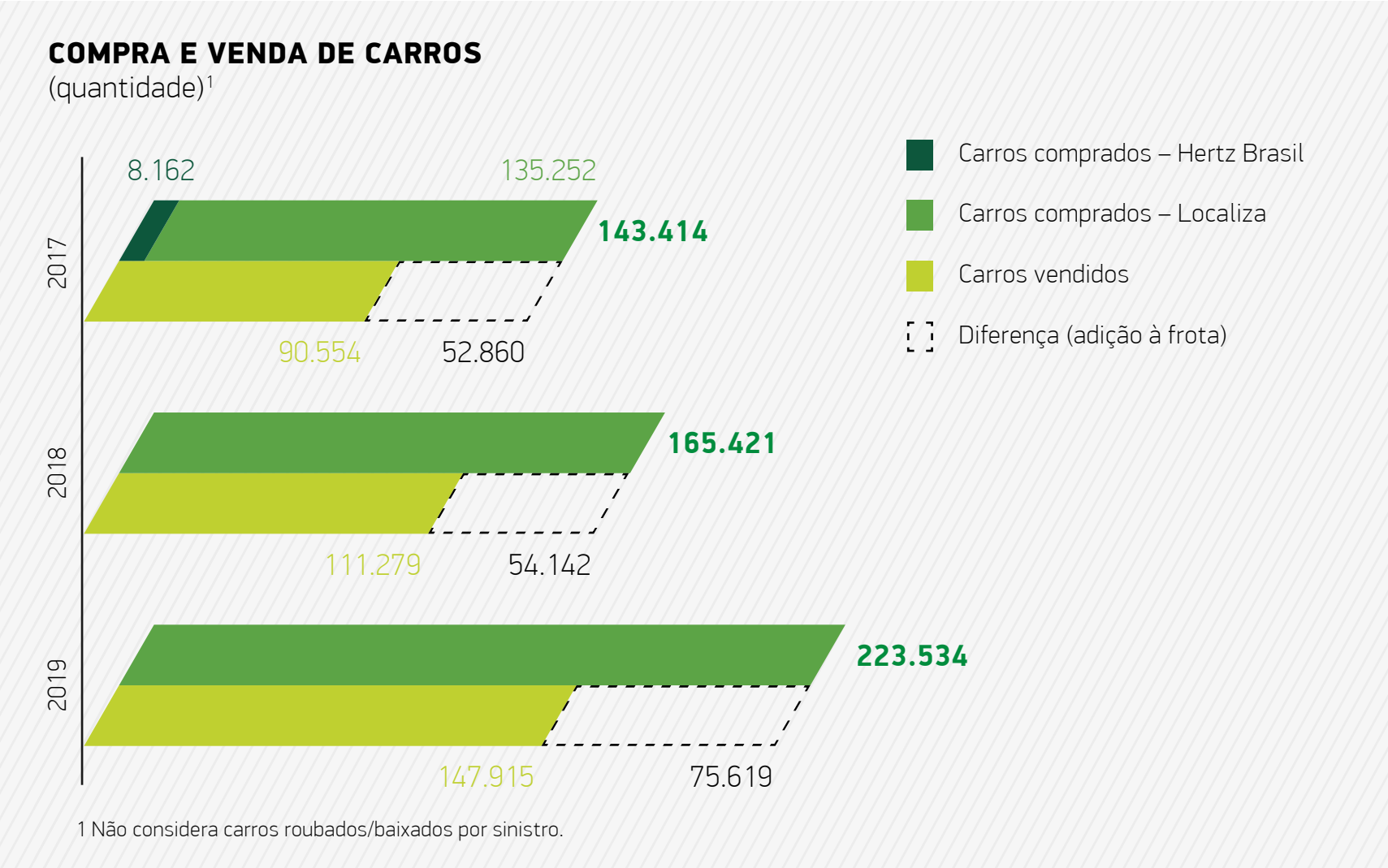
Carros vendidos



# INVESTIMENTOS

A fim de manter esse crescimento sustentável, a Localiza está atenta à necessidade de efetuar investimentos contínuos na frota. Os carros utilizados são mantidos nas melhores condições de uso e renovados a cada 12-14 meses na divisão de Aluguel de Carros. Em 2019, foram comprados 223.534 e vendidos 147.915 carros, resultando em uma adição de 75.619 carros, volume 39,7% superior à adição de 54.142 carros ocorrida em 2018. Esse crescimento foi possível graças a um investimento líquido de R\$ 4.076,6 milhões.

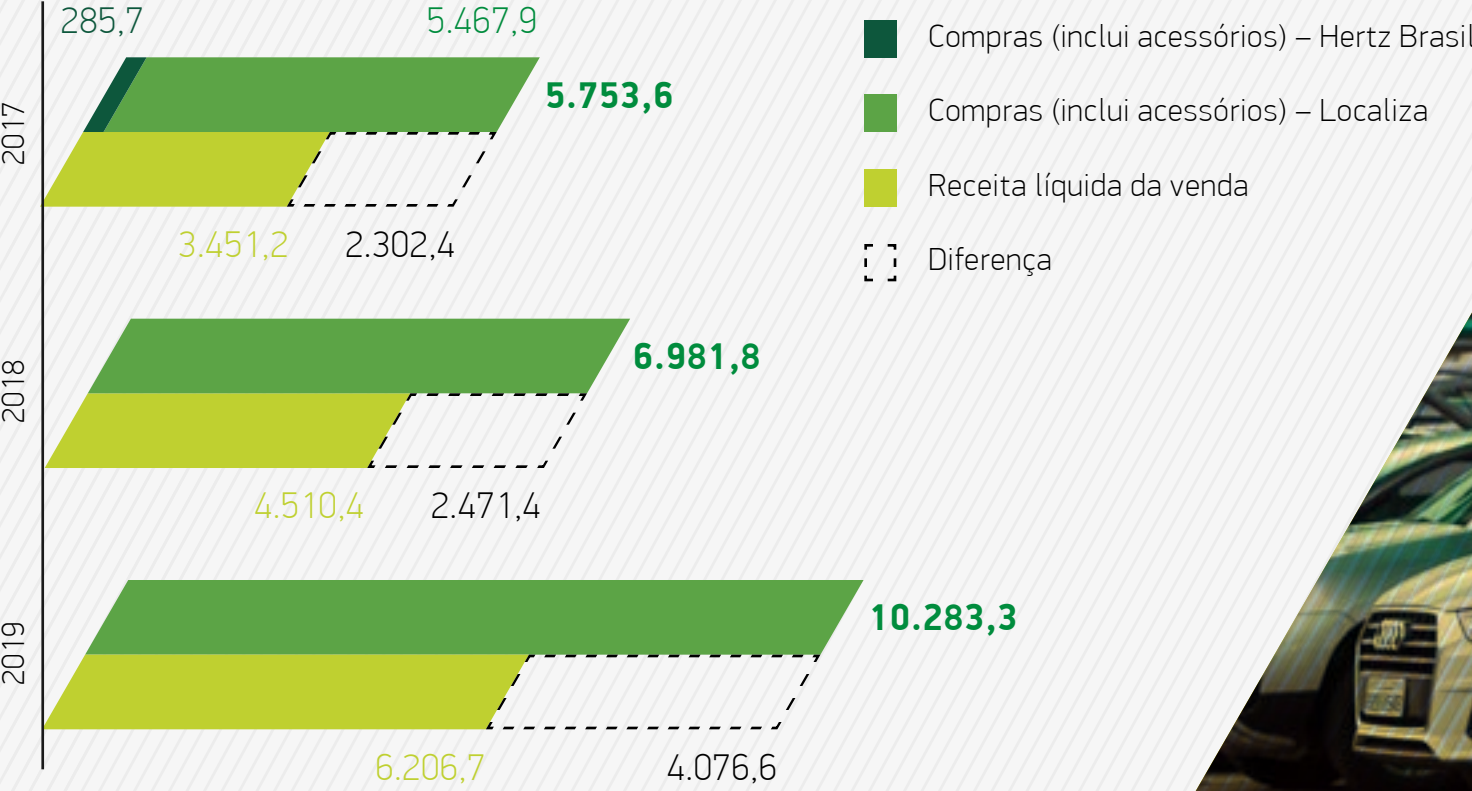
Em janeiro, a empresa realizou sua oferta pública primária de ações com maior captação desde abertura de capital: R\$ 1,8 bilhão por meio da emissão de 55.200.000 novas ações da empresa, ao preço de R\$ 33,00 por ação. O objetivo foi captar recursos para a ampliação da frota, investimentos em inovações e melhorias operacionais e fortalecimento do capital de giro.





# INVESTIMENTOS LÍQUIDOS NA FROTA

(R\$ milhões)





# CULTURA DE SUSTENTABILIDADE NA CADEIA DE VALOR

Ao trabalhar para obter sólidos resultados econômico-financeiros no longo prazo, criando valor para os acionistas, direcionamos esforços também para compartilhar valor com a sociedade em geral e nossos públicos de relacionamento.

Dessa forma, participamos estrategicamente das seguintes organizações: **GRI 102-13**

- > **ANAV** – Associação Nacional das Empresas de Aluguel de Veículos e Gestão de Frotas (com assento no conselho e participação em comissões)
- > **ABRASCA** – Associação Brasileira das Sociedades de Capital Aberto
- > **IBGC** – Instituto Brasileiro de Governança Corporativa

Ao longo de 2019, a empresa distribuiu à sociedade cerca de R\$ 3 bilhões em valor econômico – montante 15% superior ao valor registrado em 2018, que foi de R\$ 2,6 bilhões.

Esse valor foi distribuído por meio de quatro frentes: a remuneração de nosso time, incluindo salários e benefícios; a remuneração de nossos acionistas, por meio de juros sobre o capital próprio e lucros retidos; a remuneração de nossos fornecedores e das instituições financeiras, a partir de contratações, empréstimos e transações financeiras; e os pagamentos de impostos, taxas ao governo, nas esferas municipal, estadual e federal.







DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO (R\$ MILHÕES) GRI 201-1

	2017	2018	2019	Variação 2018-2019
<b>Impostos, taxas e contribuições</b>				
Federais	329,3	398,5	468,7	17,6%
Estaduais	100,0	132,8	168,9	27,2%
Municipais	29,9	38,2	53,8	40,8%
<b>Total</b>	<b>459,2</b>	<b>569,6</b>	<b>691,4</b>	<b>21,4%</b>
<b>Pessoal</b>				
Remuneração direta	417,6	483,5	572,8	18,5%
Benefícios	87,6	98,9	113,7	15,0%
FGTS	30,4	34,3	40,5	18,0%
Outros	8,9	10,4	10,5	1,0%
<b>Total</b>	<b>544,5</b>	<b>627,0</b>	<b>737,5</b>	<b>17,6%</b>
<b>Remuneração de capital de terceiros</b>				
Juros	511,9	536,8	630,0	17,3%
Aluguéis de imóveis	161,2	182,2	71,4	-60,8%
Outros aluguéis	15,5	21,0	25,7	22,2%
<b>Total</b>	<b>688,6</b>	<b>740,1</b>	<b>727,1</b>	<b>-1,7%</b>
<b>Remuneração de capital próprio</b>				
Juros sobre o capital próprio	162,9	178,9	291,0	62,7%
Lucros retidos	342,8	480,3	542,9	13,0%
<b>Total</b>	<b>505,7</b>	<b>659,2</b>	<b>833,9</b>	<b>26,5%</b>
<b>Valor adicionado distribuído e retido</b>	<b>2.197,9</b>	<b>2.595,9</b>	<b>2.990,0</b>	<b>15,2%</b>

# DESENVOLVIMENTO SOCIAL

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

Além da distribuição de riqueza inerente ao negócio, a Localiza acredita no potencial de desenvolvimento das regiões onde atua. Possuímos papel ativo nas transformações sociais e entendemos que nossa atuação deve deixar um legado positivo.

Compartilhamos recursos e participamos de programas com foco em ações culturais, de educação e empreendedorismo por meio de instituições selecionadas de acordo com critérios como bom histórico, elevada reputação e alto impacto. Em 2019, foram destinados mais de R\$ 3,3 milhões para instituições sociais, culturais e esportivas por meio de leis de incentivo.

## Incentivos federais (R\$)

	Localiza Rent a Car S.A.	Localiza Fleet S.A.	Total
 Lei Rouanet	260.000,00	1.350.000,00	1.610.000,00
 Lei de Incentivo ao Esporte	85.000,00	357.500,00	442.500,00
 Fundo da Infância e Adolescência	85.000,00	357.500,00	442.500,00
 Lei do Idoso	85.000,00	357.500,00	442.500,00
 Pronon (Lei n. 12.715/12)	20.000,00	112.500,00	132.500,00
 Pronas/PCD (Lei n. 12.715/12)	20.000,00	112.500,00	132.500,00
Total	555.000,00	2.647.500,00	3.202.500,00



ALGUNS DOS PROJETOS CONTEMPLADOS EM 2019

Ações culturais  
e esportivas

Espectáculo *Sunset Boulevard*

Festival da Primavera de Oliveira

Festival do Japão

Ações sociais

Filarmônica de Minas Gerais

Inhotim

Vôlei Feminino Minas Tênis Clube

Hospital Angelina Caron

Hospital Pequeno Príncipe

Instituto Mário Penna

Ações de educação

Lar dos Idosos Santo Antonio de Pádua

Lar dos Idosos São José

Cidade dos Meninos São Vicente de Paulo

Junior Achievement

Localizado em Brumadinho (MG), o Instituto Inhotim é a sede de um dos mais importantes acervos de arte contemporânea do Brasil e considerado o maior museu a céu aberto do mundo.





# ÓRBI CONNECTA

Outra iniciativa de geração de valor na qual estamos diretamente envolvidos e consideramos de grande relevância é o Órbi Conecta. Como parte de nossas ações de fomento ao empreendedorismo, estabelecemos uma parceria com a comunidade de *startups* de Belo Horizonte e outras grandes corporações brasileiras – Banco Inter, MRV, Rede Mater Dei de Saúde e Sociedade Inteligência e Coração (SIC) – a fim de criar e manter um espaço que acelera conexões entre *startups*, corporações, investidores, academia, sociedade civil e outros parceiros do ecossistema de criatividade da nossa cidade.

Assim, surgiu, em 2017, o Órbi Conecta, um ambiente 4.0 onde os conceitos e práticas da era digital são experimentados e as habilidades necessárias para criar negócios inovadores podem ser desenvolvidas. Em 2019, a Localiza investiu R\$ 0,7 milhão no Órbi Conecta, apoiou o evento Futuros da Mobilidade, organizado pela Singularity University Belo Horizonte Chapter e

sediou o 1º Growth Hackathon, uma maratona de inovação para o futuro da mobilidade que reuniu 44 profissionais durante 27 horas ininterruptas de trabalho em agosto.

Localizado no bairro de Lagoinha, em Belo Horizonte, o Órbi Conecta dissemina conhecimentos por meio de cursos, eventos, palestras e encontros, além de oferecer mentorias e capacitações às *startups* residentes. Em 2019, o programa contabilizou os seguintes números:



**6.573** visitantes  
**393** conexões estabelecidas  
**1.357** empresas visitadas  
**48** empresas sediadas  
(23 residentes e 25 membros)  
**95** eventos  
**120** horas de espaço cedido  
para eventos de fomento ao  
empreendedorismo  
**7** negócios fechados



# COMUNIDADES VIZINHAS

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 203-1, 203-2

Nosso negócio contribui com as regiões onde atuamos por meio de oportunidades de geração de trabalho e renda, demanda por serviços, valorização imobiliária e melhoria da infraestrutura. Entretanto, em busca de deixar um legado, investimos também em um diálogo constante com essas comunidades, principalmente no entorno de nossa sede administrativa em Belo Horizonte (MG). Realizamos investimentos e estimulamos nossos colaboradores a participarem do Programa de Voluntariado.

Nesse sentido, demos continuidade às atividades do Projeto Acolher, realizado desde 2017 em parceria com a ONG Junior Achievement nas comunidades Bananal e Vila Nova Cachoeirinha, próximas à sede administrativa da Localiza. A iniciativa estimula relações de afeto e troca da população local com a rede de funcionários voluntários da Localiza, levando mais desenvolvimento e oportunidades às populações do entorno. Em 2019, contou com quatro programas que, juntos, impactaram diretamente 244 pessoas.

**Conectados com o Amanhã** – Desenvolvido para os alunos do 9º ano de escolas públicas dessas comunidades, o programa ajuda os alunos a refletirem sobre o futuro e o mercado de trabalho. Dissemina informações sobre perspectivas de carreiras profissionais e competências comportamentais necessárias para acessar o mercado de trabalho. Em 2019, 160 estudantes participaram da iniciativa.

**Miniempresa** – Proporcionou a 35 jovens experiências práticas nas principais áreas de conhecimento de uma empresa: gestão, finanças, marketing, vendas, RH e outras. Com duração de 15 semanas, os jovens criaram uma empresa e receberam uma consultoria completa de um time multidisciplinar de colaboradores voluntários.

**Mulheres Empreendedoras** – Criado para desenvolver o espírito empreendedor e o empoderamento das mulheres em situação de vulnerabilidade social, o “Mulheres Empreendedoras” contou com a participação de 25 mulheres em 2019. O programa utiliza ferramentas de gestão e controle financeiro, elaboração de custos e precificação de seus produtos e serviços. As participantes também são capacitadas em marketing, liderança e trabalho em equipe, dando-lhes condições de ter mais sucesso em seus empreendimentos. Mais informações estão disponíveis no [YouTube](#).

**Girl for IT** – Desenvolvido especificamente para alunas do Ensino médio, tem como objetivo contribuir com ensinamentos básicos de desenvolvimento de TI para despertar o interesse e as oportunidades de garotas na área. Contou com 24 participantes em 2019.



Alunas do Ensino Médio aprendem sobre TI no programa Girl for IT



Mudas de árvores nativas foram plantadas no canteiro da Marginal Pinheiros pelo projeto Mais Verde em São Paulo

## OUTRAS AÇÕES PARA A COMUNIDADE

**Movimento Bem Maior:** formado por uma rede de empresários brasileiros dedicados a aumentar a filantropia no país, o movimento selecionou 50 projetos sociais pelo Brasil para contribuir financeiramente. Para isso, estabelecemos um programa de voluntariado específico para as filiais orientado pela equipe da matriz, que visita mensalmente os projetos sociais e os acompanha por meio de relatórios de *status* e necessidades das instituições selecionadas. A iniciativa une a capilaridade de um time presente em todo o país a um movimento social também atuante em diversos estados.

**Feira na Praça:** ação promove uma feira com artesãos, produtores e comerciantes locais cerca de duas vezes por mês na sede da Localiza. Em 2019 foram realizadas 33 edições da feira, impactando positivamente cerca de 50 expositores.

**Campanhas de doações:** engajamento para arrecadação periódica de doações de material escolar, itens de necessidades básicas, alimento não perecível, roupas etc.

### Urbanização em Belo Horizonte:

- > Investimos R\$ 320.528,64 em projeto de abertura de acesso e revitalização das sinalizações em via do bairro Savassi, com grande melhoria de mobilidade na região;
- > Realizamos ações para melhoria no fluxo de trânsito em ruas próximas à nossa sede, com mudança de mão e aprimoramento da sinalização, no valor de R\$ 5.400,00;
- > Em contrapartida requerida no licenciamento para a construção do nosso prédio, investimos cerca de R\$ 442 mil na renovação da pista de caminhada, além das alças da avenida Antônio Carlos, próxima à sede em Belo Horizonte. Um robusto projeto paisagístico local contou com o plantio de 212 mudas de espécies nativas, 71 mil mudas de espécies de forração e mais de 1.000 m<sup>2</sup> de replantio de gramas, melhorando a eficiência do sistema de drenagem do solo.

**Mais Verde em São Paulo:** a Localiza adotou o canteiro na Marginal Pinheiros próximo à Universidade de São Paulo (USP) e plantou 500 mudas de árvores de espécies nativas brasileiras, como ipê-roxo, pata-de-vaca e angico-branco. As mudas foram plantadas em duas etapas: 250 em julho e 250 em setembro, e considerou a diversidade das flores, organizando-as a partir de suas cores e levando em conta a época de florescimento das árvores. Assim, a cada mês sempre haverá uma florindo.



## Fornecedores locais

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

O desenvolvimento social também acontece por meio da contratação de fornecedores locais. Dessa forma, sempre priorizamos fornecedores de manutenção localizados no entorno de nossas agências, o que também agiliza o tempo de reparo da frota e diminui o risco de multas, acidentes e roubos ao transitar com os carros.

Nas compras de suprimentos realizadas pela matriz, buscamos inserir as cotações de fornecedores locais, incentivando essa economia, ganhando agilidade nas entregas e redução no custo de frete. Também priorizamos a contratação de empreiteiras locais para construções e reformas de agências. Quanto a formas de gestão da sustentabilidade na cadeia de valor, recorreremos às cláusulas contratuais especialmente elaboradas para respaldar legalmente a operação, garantir uma atividade social e ambientalmente correta e encorajar o engajamento de nossos fornecedores com a sustentabilidade.

Em 2019, cadastramos mais de mil novos fornecedores diretos, o que representou 12,1% da base de fornecedores ativos, distribuídos geograficamente em 46,8% no Sudeste, 16,7% no Sul, 19,3% no Nordeste, 9,0% no Centro-oeste e 8,2% na região Norte.

Apesar de nossos esforços de fortalecer economias regionais, ainda não quantificamos a proporção de nossos gastos com fornecedores locais, porém, mensuramos o volume de importação de peças entre estados, ou seja, o volume de peças compradas em um estado diferente do estado da solicitação. Com base nisso, em 2019 tínhamos como meta importar até 8,0%, mas 8,75% das peças compradas foram importadas. Para atingir a mesma meta em 2020, temos como objetivo aumentar e fortalecer nossa rede de distribuição de peças e acessórios.





# PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS

Constatando a força de nossos valores e princípios, em toda a nossa história fomos reconhecidos e premiados, em vários aspectos, pelas análises

e avaliações do mercado. Esses reconhecimentos nos motivam a seguir em frente e fortalecem a nossa postura institucional.



## REPUTAÇÃO

- > Melhor Empresa de Serviços do País no Ranking Empresas Mais do *Estado*
- > 20ª posição no *ranking* Marcas Brasileiras Mais Valiosas entre as 25 premiadas pela Interbrand
- > Marca brasileira de Maior NPS (*Net Promoter Score*) pela Interbrand
- > Segunda empresa com maior crescimento entre as 25 premiadas pela Interbrand
- > Selo Ecovadis Ouro 2019 para Localiza Gestão de Frotas
- > 22ª posição no *ranking* As Marcas Mais Valiosas do Brasil pela WWP, Kantar Consulting e revista *Istoé Dinheiro*

## CLIENTES

- > Melhor em Excelência em Serviço ao Cliente (categoria Locadoras) pela revista *Consumidor Moderno*
- > 1º lugar em Melhor Atendimento nas categorias Aluguel de Carros e Seminovos, no Prêmio Época Negócios ReclameAqui
- > Selo Certificado RA 1000 – empresas que se destacam pela confiabilidade, compromisso e qualidade de sua pós-vendas, pelo ReclameAqui

## FRANCHISING

- > Selo de Excelência em Franchising 2019 da Associação Brasileira de Franchising (ABF), pela 13ª vez
- > Certificado de Franquia Internacional 2019 pela ABF





Profissionais da Localiza (CEO, CFO e equipe de RI) são premiados em diversas categorias do *ranking* latino-americano da publicação internacional *Institucional Investor*

## GOVERNANÇA

- > Empresas Mais Transparentes do Brasil, Troféu Transparência 2019 pela Associação Nacional de Executivos de Finanças Administração e Contabilidade (Anefac)
- > Entre as 10 Melhores Empresas Brasileiras de capital aberto em gestão financeira e governança corporativa pelo Prêmio Broadcast Empresas 2019
- > Melhores CEOs do Brasil pela revista *Forbes*
- > CEO do ano a Eugênio Mattar – Prêmio Consumidor Moderno de Excelência em Serviços ao Cliente
- > Primeira posição em todas as categorias do *ranking* latino-americano da publicação internacional *Institucional Investor*, incluindo:
  - > Melhor empresa em ESG (ambiental, social e governança)
  - > Melhor Programa de Relacionamento com Investidores
  - > Melhor Reunião com Analistas (Localiza Day)
  - > Melhor time de RI
  - > Melhor *site*
  - > Melhor CEO a Eugênio Mattar
  - > Melhor CFO a Maurício Teixeira
  - > Melhor profissional de RI a Nora Lanari
- > Melhor Programa de RI, Melhor Executivo de RI (Nora Lanari), Melhor RI por CEO ou CFO (Maurício Teixeira) e Melhor Encontro com Investidores pelo IR Magazine Awards



# Gente que inspira

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

Uma jornada profissional de cuidado, desenvolvimento, reconhecimento, diversidade e inclusão de um time que inspira e transforma



## NESTE CAPÍTULO

- > DIVERSIDADE E INCLUSÃO
- > DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL





**A Diretoria de Gestão de Gente da Localiza está constantemente comprometida em criar uma experiência de encantamento com os nossos colaboradores. Por isso, busca garantir uma gestão moderna e ágil e um ambiente acolhedor que favoreça a força do nosso valor “Gente que inspira e transforma”.**

**Em plena expansão, trabalhamos motivados em atrair e manter nossos talentos, pois acreditamos que o desenvolvimento de toda equipe é a base para o nosso crescimento e operação sustentável.**



Empenhamos esforços para que essa jornada também seja inspiradora e transformadora do momento do recrutamento e seleção até a aposentadoria, passando por processos sucessórios e desenvolvimento de carreira. Investimos em uma cultura organizacional que preza pela inclusão e pela diversidade e firmamos, em 2019, o Compromisso Gente 2022, uma jornada para fazer da Localiza uma empresa ainda mais admirável por meio de qualidade, agilidade e simplicidade dos serviços prestados a cada colaborador.

Evoluímos com o projeto de Cultura Localiza, iniciativa que começou em 2018 e reforça e atualiza nossos valores e jeito de ser, nos preparando para os desafios do futuro. Em 2019, houve a formação de um Comitê de Cultura, e, para 2020, está prevista a criação de medições da evolução dos atributos de Cultura dentro da Localiza.

Como resultado dessas iniciativas, alcançamos 80 pontos de favorabilidade em nossa pesquisa de clima, atingindo, assim, a nossa meta que

está atrelada ao contrato de gestão de toda a liderança da Localiza, além de ser um dos indicadores acompanhados pelo Comitê de Sustentabilidade, com contribuição para o tema material Desenvolvimento e Crescimento Profissional.

Nesse ano, seguimos com o nosso **Programa de Estágio**, que, pela primeira vez, apostou na gamificação como inovação para selecionar os estagiários. Os 418 inscritos fizeram testes virtuais em modelos de jogos de RPG, e os finalistas participaram do Localiza Experience, desenvolvido em formato *Escape Room*, uma modalidade de *game* em que um grupo de pessoas tem que escapar ou solucionar um mistério em um determinado tempo. As novas ferramentas ajudaram a identificar as competências dos candidatos que dialogam com seus valores. Foram selecionados 74 novos estagiários.

Em 2019, lançamos o **Programa de Trainee** utilizando o processo de seleção às cegas, ou seja, sem qualquer restrição em relação à formação, instituição de ensino ou idade. Entre 14 mil candidatos, selecionamos 17 pessoas,

sendo 13 do gênero feminino e dois funcionários da Localiza que, por meio do programa, estão tendo a oportunidade de se desenvolverem profissionalmente.

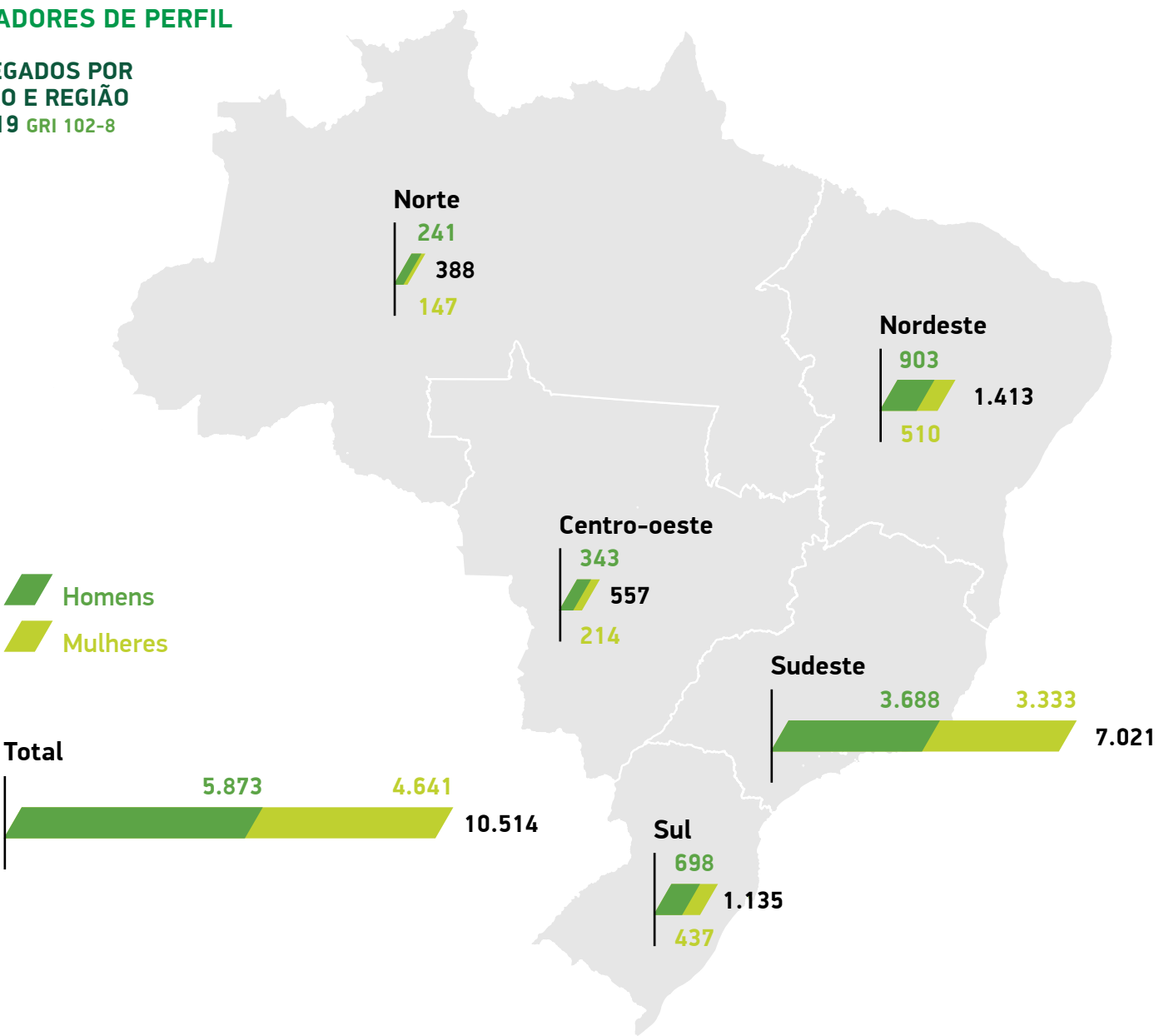
O programa foi desenhado para que os *trainees* façam uma integração na companhia nos primeiros seis meses, por meio de palestras, cursos e *job rotation*, quando terão oportunidade de conhecer diferentes áreas em diversas localidades do Brasil. No semestre seguinte, serão alocados em uma área específica da companhia, de acordo com sua afinidade e vocação, para, com mentoria de lideranças, desenvolverem projetos estratégicos.

Para facilitar as contratações, criamos ainda nossa nova página de carreiras com o conceito **Viva a Experiência de Ser Localiza**, com um banco de talentos com mais de 45 mil candidatos que nos buscam anualmente.

Dessa forma, encerramos 2019 com 10.514 colaboradores, 29,4% a mais que no final do ano anterior.

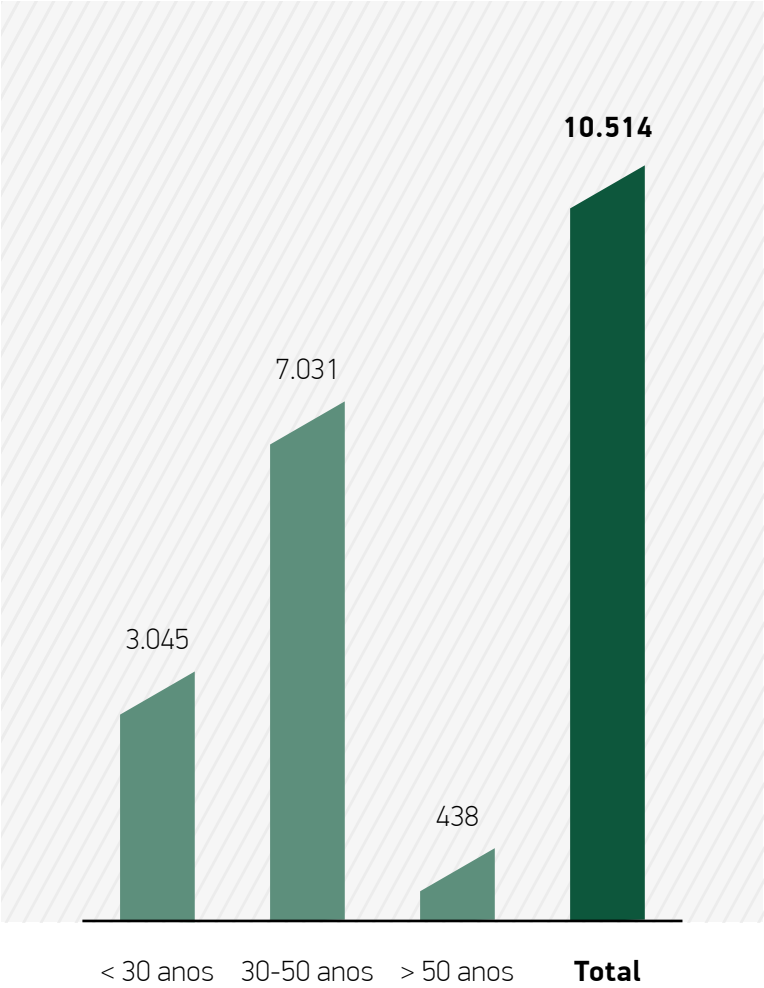
INDICADORES DE PERFIL

EMPREGADOS POR GÊNERO E REGIÃO EM 2019 GRI 102-8



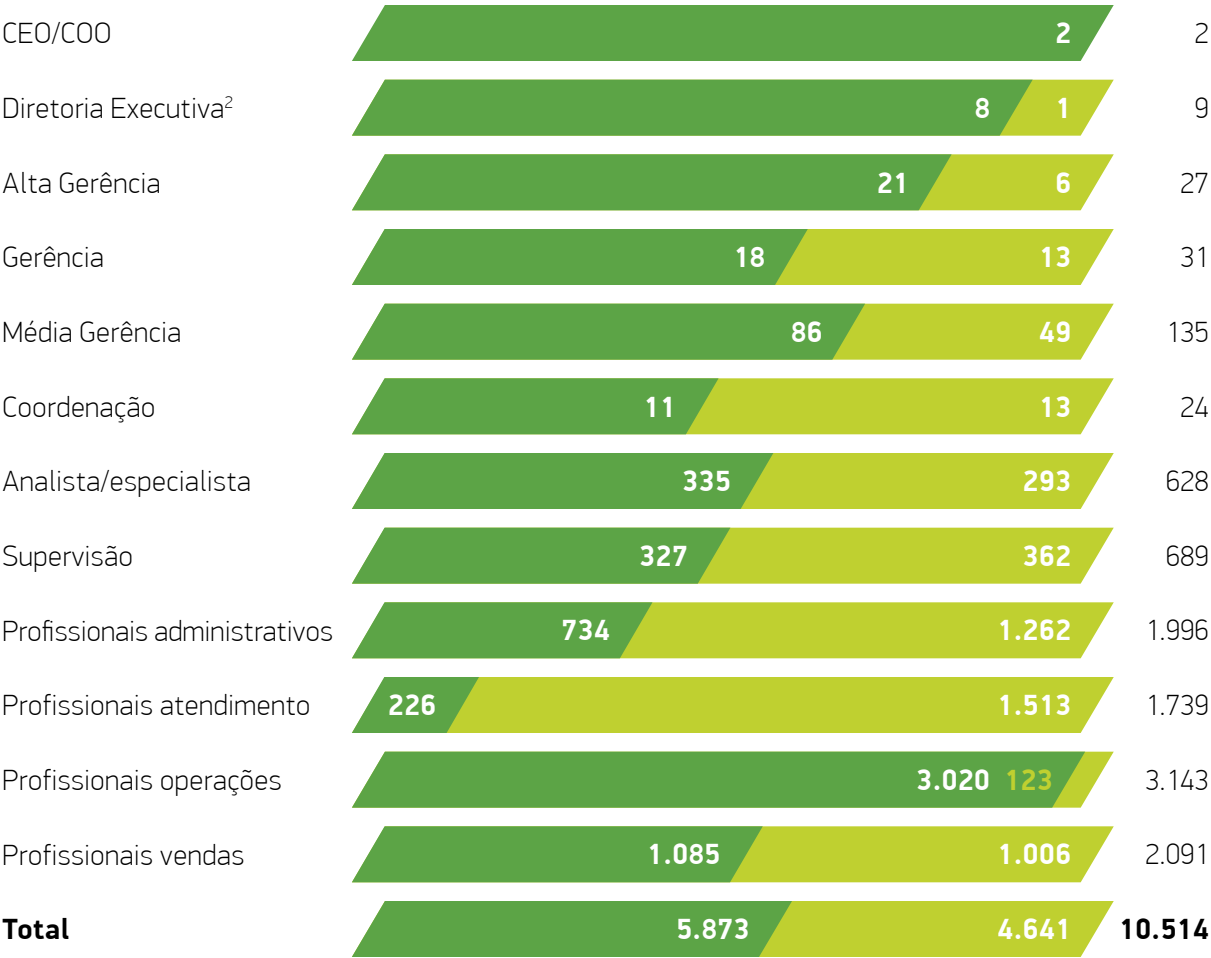


EMPREGADOS POR FAIXA ETÁRIA EM 2019 GRI 102-8



EMPREGADOS POR CATEGORIA FUNCIONAL E GÊNERO EM 2019<sup>1</sup> GRI 102-8

Categorias funcionais



 Homens

 Mulheres

<sup>1</sup> Todos os contratos firmados com os funcionários são por tempo indeterminado.

<sup>2</sup> Os diretores estatutários são aqueles que compõem a Administração da Companhia. Já o conceito de Diretoria Executiva é utilizado internamente para representar os mais altos cargos (incluindo os Diretores Estatutários) hierarquicamente abaixo apenas do CEO e do COO.

## ROTATIVIDADE

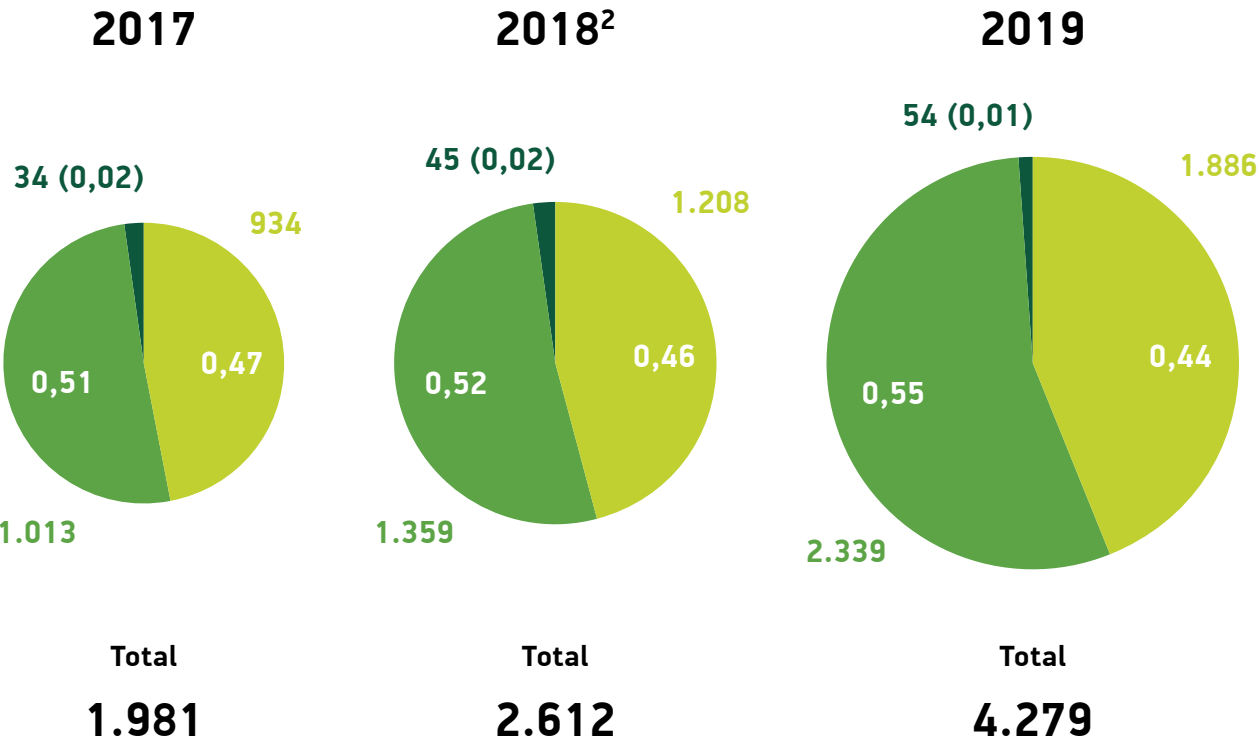
Com dois picos de contratações relacionados diretamente à sazonalidade comum ao segmento turístico, nosso segmento apresenta números de contratação e demissão superiores a outros setores. Por meio de processos de seleção transparentes, realizamos contratações para atender ao aumento da demanda de alta

temporada, e que não necessariamente são mantidos ao fim desses períodos. Mas, independentemente do tipo de contratação, priorizamos a meritocracia, tanto que possuímos metas de retenção de colaboradores relacionadas aos bônus de executivos.

## TAXA DE NOVOS EMPREGOS E ROTATIVIDADE

EMPREGADOS CONTRATADOS POR FAIXA ETÁRIA<sup>1</sup> GRI 401-1

- < 30 anos
- 30-50 anos
- > 50 anos



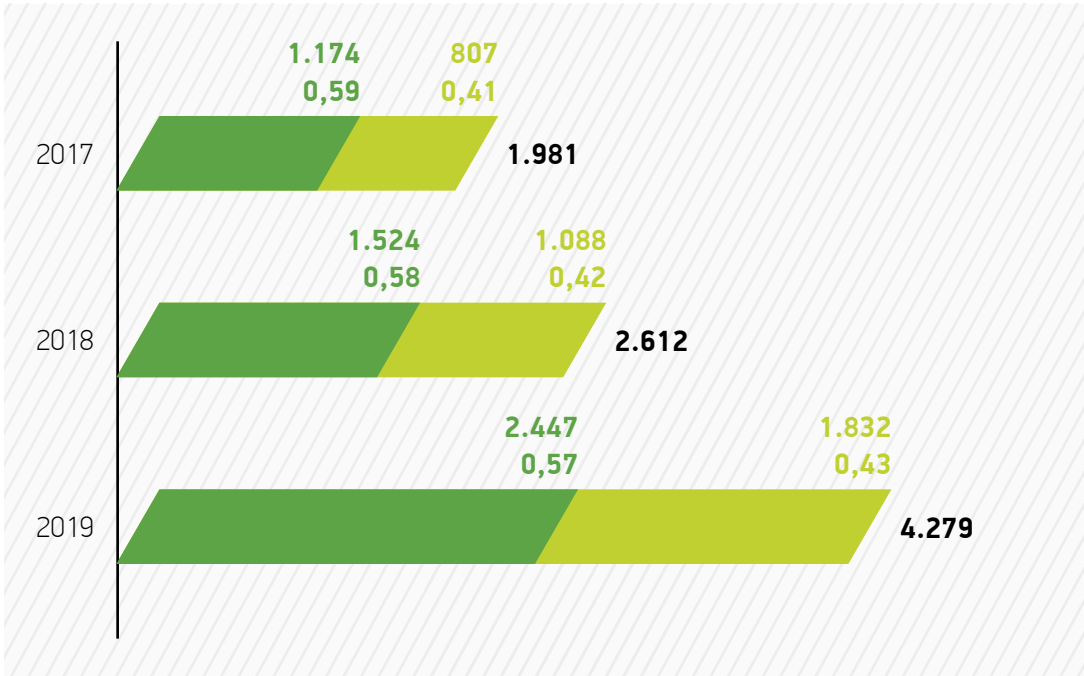
<sup>1</sup> O número de colaboradores não considera estagiários, aprendizes, conselheiros e estatutários.  
<sup>2</sup> Os dados foram revistos.



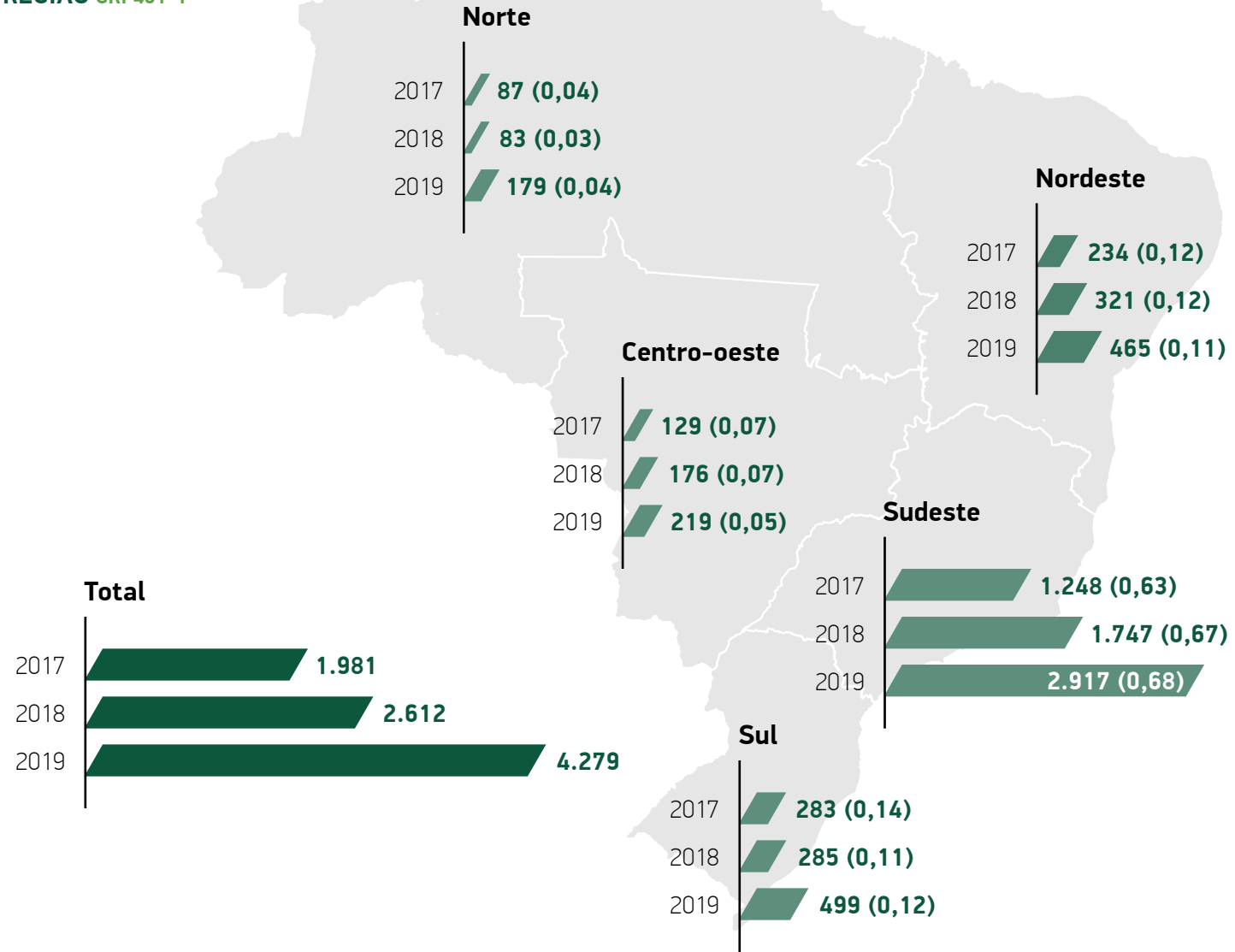
EMPREGADOS CONTRATADOS POR GÊNERO GRI 401-1

Homens

Mulheres



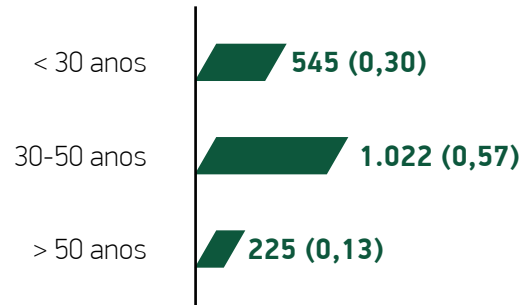
EMPREGADOS CONTRATADOS POR REGIÃO GRI 401-1



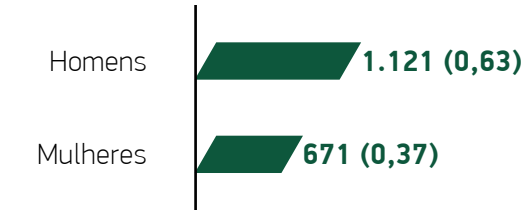
EMPREGADOS QUE DEIXARAM A EMPRESA EM 2019 GRI 401-1

Total 1.792

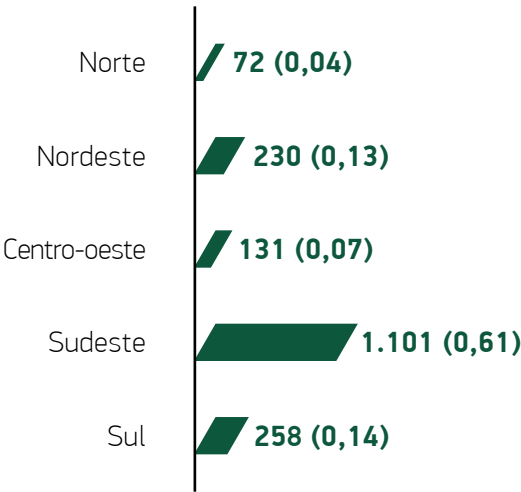
Por faixa etária



Por gênero

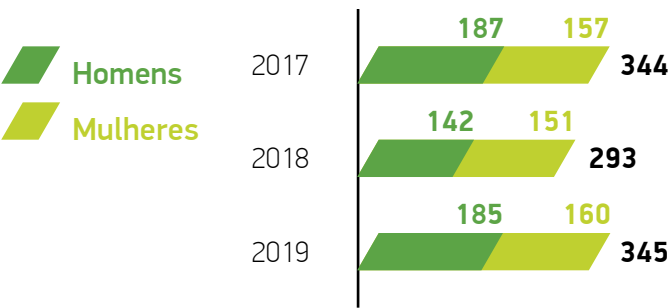


Por região

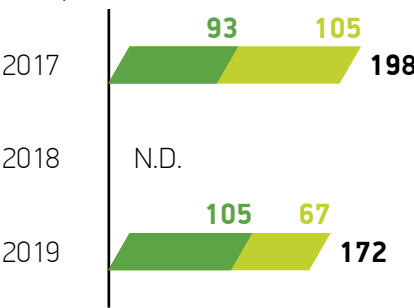


LICENÇA-MATERNIDADE E PATERNIDADE GRI 401-3

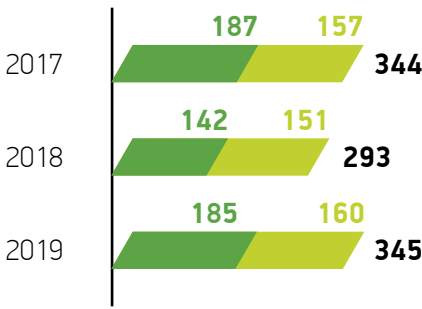
Empregados que tiveram direito a usufruir da licença



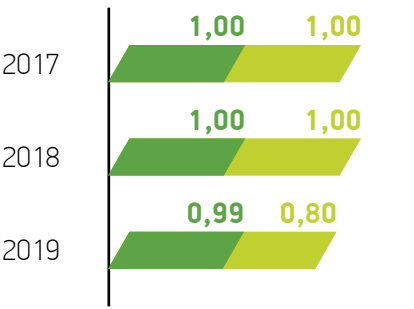
Empregados que voltaram a trabalhar após a licença e que ainda estiveram empregados 12 meses após o retorno ao trabalho



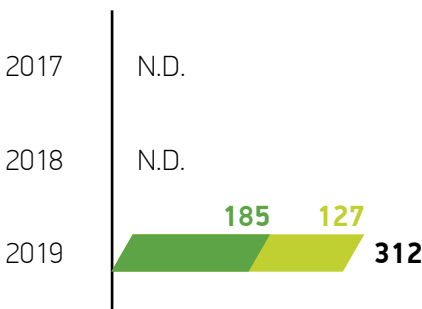
Empregados que tiraram a licença



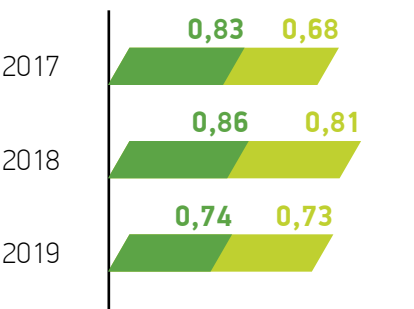
Taxa de retorno



Empregados que retornaram ao trabalho após o término da licença



Taxa de retenção





## Aposentadoria

Oferecemos o Plano de Previdência Privada, complementar à Previdência Social pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS).

O percentual da contribuição varia de 1% a 5%, de acordo com o nível do cargo do colaborador. Os colaboradores de nível operacional, por exemplo, contribuem com 1% do salário para a Previdência Privada. A contrapartida da empresa é sempre igual ao percentual de contribuição, ou seja, para os colaboradores que contribuem com 1%, o empregador contribui com 1%; para os colaboradores que contribuem com 5%, o empregador contribui com 5%. No final de 2019, 8% dos colaboradores possuíam o plano de previdência privada complementar, que não está disponível para membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal. GRI 201-3

## Localiza Kids

Cerca de 650 filhos de colaboradores de 1 a 12 anos comemoraram o Dias das Crianças nos dias 10 e 11 de outubro na matriz de Belo Horizonte, com diversão e conhecimento. O evento teve como tema principal a tecnologia e abordou assuntos como os cuidados com jogos *on-line*, uso de aplicativos de troca de mensagens e redes sociais.

Já as crianças, filhos de colaboradores das filiais, receberam um quebra-cabeça digital com foco em inovação para brincarem e aprenderem. O objetivo era que pais e filhos, duas gerações diferentes, experienciassem a transformação digital da Localiza agregando diferentes pontos de vista.





# DIVERSIDADE E INCLUSÃO

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

## Aumentamos a porcentagem de mulheres em todos os cargos da média e alta liderança.

A Localiza entende que a promoção da diversidade, da inclusão e da multiculturalidade é dever da Companhia, um compromisso assumido que traz impactos positivos para o time e o negócio, refletindo o modelo de sociedade mais justa que almejamos.

Dessa forma, mantemos uma equipe de colaboradores heterogênea, o que é possível graças ao nosso comprometimento em oferecer oportunidades iguais de carreiras a todos, de forma transparente e baseada em meritocracia.

Seguindo os preceitos do Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS 5), reconhecemos a importância de elevar a participação feminina

em posições de liderança e, por isso, buscamos atuar de maneira proativa para desenvolver a carreira das mulheres. Em 2019, por exemplo, criamos uma sala de amamentação em nossa matriz para facilitar o retorno das colaboradas regressas da licença-maternidade, que também têm o acompanhamento de uma médica e uma enfermeira, que as orientam sobre como fazer a retirada do leite materno, alimentação da criança, entre outras coisas.

No ano, também conquistamos relevantes avanços em busca da equidade: elegemos representantes do gênero feminino tanto no Conselho de Administração como na Diretoria Executiva.

### DIVERSIDADE NOS ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA

#### INDIVÍDUOS NO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO POR GÊNERO GRI 405-1

	2017	2018	2019
Homens	87,5%	85,7%	85,7%
Mulheres	12,5%	14,3%	14,3%

#### INDIVÍDUOS NO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO POR FAIXA ETÁRIA GRI 405-1

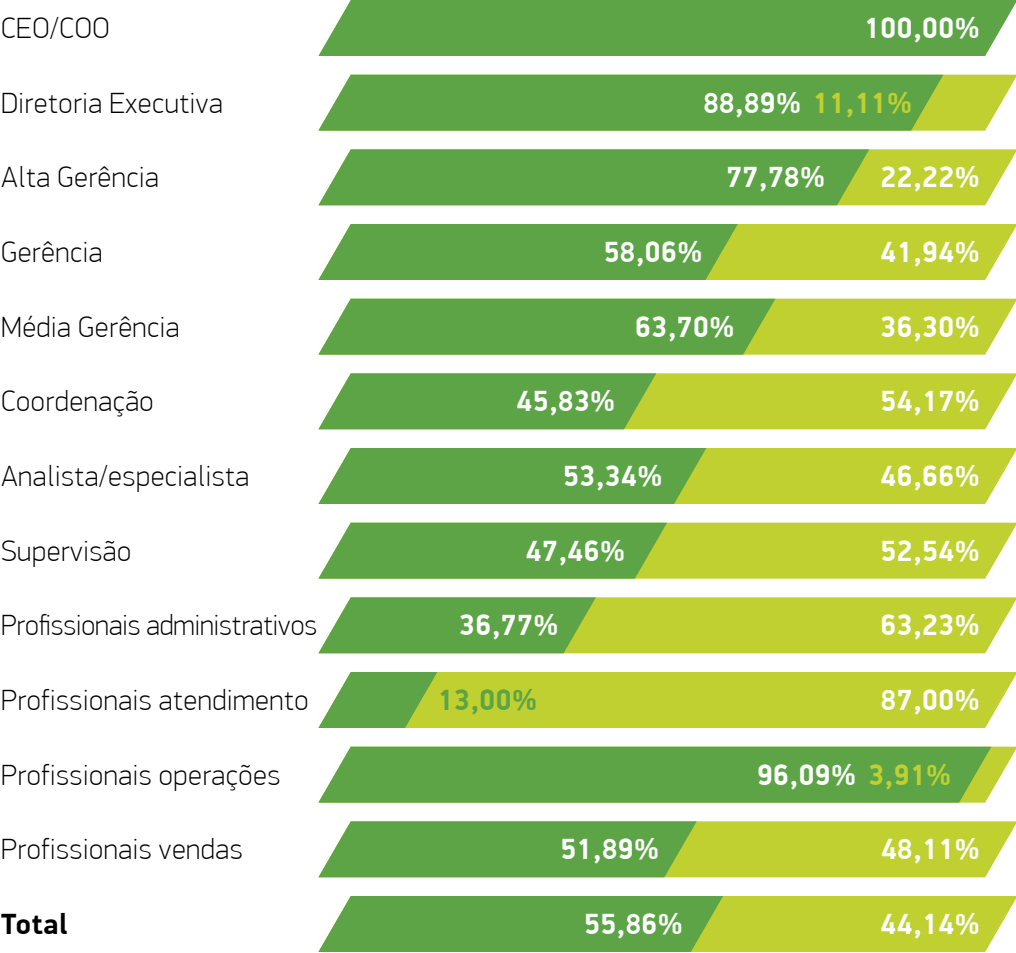
	2018	2019
< 30 anos	0,00%	14,3%
De 30 a 50 anos	14,3%	14,3%
> 50 anos	85,7%	71,4%





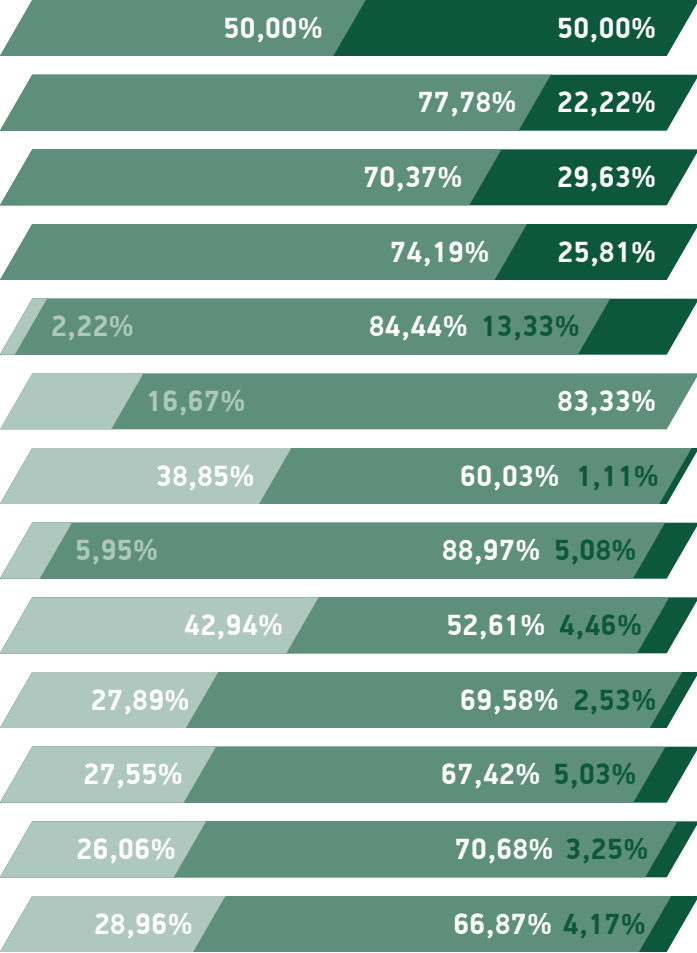
PERCENTUAL DE EMPREGADOS POR CATEGORIA FUNCIONAL E GÊNERO GRI 405-1

HomensMulheres



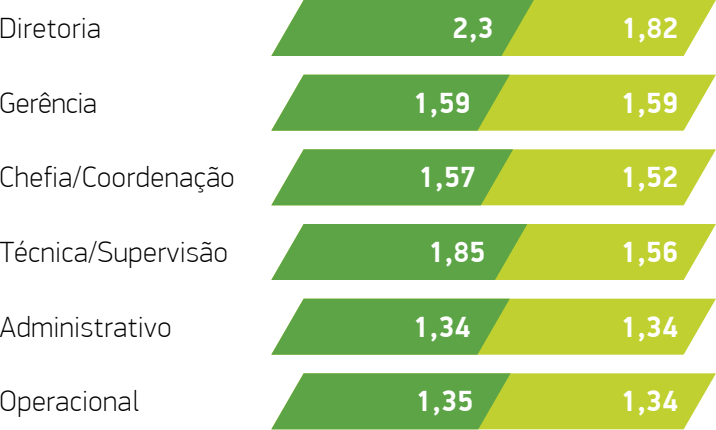
PERCENTUAL DE EMPREGADOS POR CATEGORIA FUNCIONAL E FAIXA ETÁRIA EM 2019 GRI 405-1

< 30 anos30-50 anos> 50 anos



RAZÃO MATEMÁTICA ENTRE O SALÁRIO E REMUNERAÇÃO BASE PARA MULHERES E HOMENS EM CADA CATEGORIA FUNCIONAL GRI 405-2

HomensMulheres



A atuação da Localiza em prol da diversidade transcende a questão de gênero. Todas as equipes da Diretoria de Gente (Recursos Humanos) passaram pelo treinamento de Diversidade e Inclusão ao longo de 2019, com destaque para o desenvolvimento em relação ao viés inconsciente, momento relevante na formação de um time guardião e promotor desse tema na Companhia. Em 2019, também promovemos uma campanha de flexibilização no Guia de Estilo com o mote “A gente quer você como você é”. A ideia era passar a mensagem de valorização das pessoas, da individualidade e da diversidade.

Além disso, possuímos diferentes programas de inclusão que, ao longo dos últimos anos, têm ajudado a motivar a equipe e a trazer mais empatia e melhores resultados ao ambiente de trabalho. São eles:

#### **Programa de Contratação de Imigrantes**

Consolidada por meio de parcerias com ONGs que abrigam e dão suporte a refugiados, esse tipo de contratação também avalia a competência dos profissionais e os requisitos necessários para as vagas abertas. Submetidos aos mesmos critérios de meritocracia dos demais funcionários, o diferencial é que os colaboradores imigrantes contratados recebem ajuda para superar dificuldades culturais ou linguísticas. Encerramos 2019 com 117 imigrantes em nosso quadro de colaboradores, de 19 nacionalidades, entre elas provenientes do Senegal e da República do Haiti.

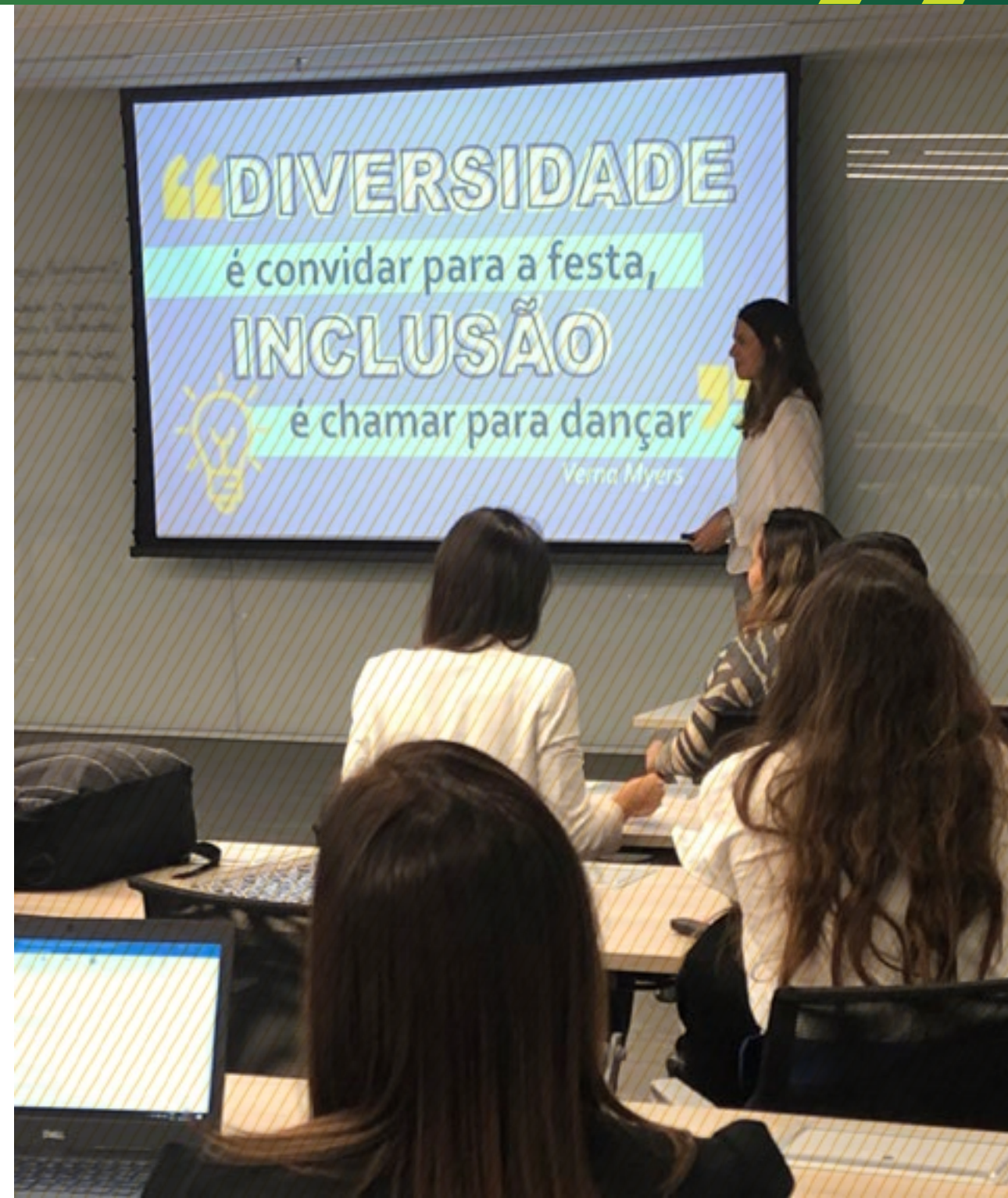
#### **Programa de Inclusão**

Promovemos a inclusão de Pessoas com Deficiência (PCDs) no quadro de colaboradores da Localiza e as capacitamos com o objetivo de contribuir com seu desenvolvimento e carreira na Companhia. Em 2019, contamos com 400 profissionais com deficiências físicas, auditivas, visuais e intelectuais em nosso quadro de colaboradores, número 11,73% maior do que os 358 colaboradores que integravam a equipe no final de 2018. Nosso quadro já contava com

algumas pessoas com Síndrome de Down, e, em 2019, fizemos as primeiras contratações de pessoas com Síndrome do Espectro Autista, tendo contratado dois profissionais com a síndrome.

**Programa de Aprendiz** – Destina-se a jovens de baixa renda, com idades entre 15 a 18 anos. Os jovens selecionados são acompanhados por uma instituição parceira que avalia o desempenho escolar e seu contexto familiar e profissional. Eles participam de *workshops* que abordam temas como: educação financeira, comunicação empresarial, apresentação em público e a área de negócio da Localiza. O objetivo é prepará-los para que ingressem no mercado de trabalho, sendo efetivados na Localiza ou conquistando colocações fora da Companhia. Em 2019, o programa somou 152 jovens aprendizes na Localiza.

**Equipes da Diretoria de Gente participam de treinamento sobre diversidade**







“

Nasci em uma grande família no sul do Senegal. Sou casado e tenho um filho de 9 anos, que tem uma doença que causa anemia e requer acompanhamento médico constante. Diante das dificuldades financeiras, decidi abandonar a faculdade de Filosofia e vim para o Brasil em julho de 2013, sem saber falar português, mas com muita esperança. Consegui um trabalho como pintor no Rio Grande do Sul, mas logo veio a crise e fui dispensado. Um amigo africano me convidou para ir a Joinville e ali fui indicado para participar de uma seleção na Localiza. Passei nas entrevistas e consegui uma vaga como higienizador de carro. Foi um dia inesquecível. Fiquei muito feliz porque, com o salário e os benefícios, eu conseguiria guardar dinheiro. Nas minhas férias de 2017, pude visitar minha família no Senegal. A Localiza entrou na minha vida e mudou tudo. A esperança de poder trazer meu filho está ainda mais viva. Acredito que eu e a Localiza temos muito em comum: estamos mobilizados para alcançar um futuro melhor. Sou muito grato e me dedico de corpo e alma para atingir todas as metas. A esperança é um pedacinho da gente que sabe que vai dar certo, e a Localiza está me mostrando o caminho.”

**Papa Mady Diop**, 33 anos, recrutado pelo Programa de Contratação de Imigrantes. Papa participou de um concurso interno de fortalecimento dos valores e de evolução da cultura Localiza e, como um dos finalistas, foi desenvolvido para atuar como palestrante no maior evento interno da Companhia, a Convenção Anual para todos os líderes e equipes de Vendas, que aconteceu em 2019.

# Mais diversidade em 2020

Além de buscar ampliar o número de contratações dos públicos dos programas já consolidados (imigrantes, pessoas com deficiência e Jovens Aprendizes), a Localiza planeja desenvolver novos programas e linhas de inclusão em 2020.

Um deles trata da contratação de mais pessoas com Síndrome do Espectro Autista, nesse caso para vagas específicas na área de Tecnologia da Informação (TI), dentro do Programa de Inclusão para pessoas com deficiência.

Outro projeto em planejamento é o Talentos da Maturidade, voltado à contratação de pessoas com mais de 50 anos de idade.

Há ainda um projeto na área de atendimento que abrirá oportunidades para detentos em fase de ressocialização, realizado em parceria com a Associação de Proteção e Assistência aos Condenados (APAC).

## EQUIDADE NA REMUNERAÇÃO GRI 102-35, 102-36

Um dos nossos princípios é reconhecer o desempenho dos nossos colaboradores. Realizamos, periodicamente, estudos salariais para avaliar a competitividade da remuneração da Localiza em relação ao mercado com base na metodologia de avaliação de cargos e atualizamos as nossas políticas que dispõem sobre essa questão. Em casos pontuais, pesquisas ainda mais aprofundadas podem ser realizadas.

Possuímos uma Política Interna de Remuneração aprovada pela alta direção. A remuneração dos membros do nosso Conselho de Administração

tem componente fixo proporcional às atribuições, responsabilidades e demanda de tempo de cada um, não sendo atrelada a resultados. Adicionalmente, os membros recebem honorários pela coordenação e/ou participação em comitês, mas não possuem remuneração variável e benefícios.

A remuneração mensal dos nossos colaboradores é composta por salário-base, adicional por tempo de serviço (ATS), mínimo garantido ou comissões, salário fixo, bônus mensal e campanhas, sendo alguns desses itens exclusivos para determinados cargos.

## VARIAÇÃO ENTRE O SALÁRIO MAIS BAIXO E O SALÁRIO MÍNIMO POR GÊNERO (R\$) GRI 202-1





# DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

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

O desenvolvimento de nossos colaboradores é um dos principais cuidados da nossa Companhia, que coloca as pessoas como centro de sua operação. Os programas de desenvolvimento dos profissionais que vestem a camisa da Localiza é uma iniciativa de responsabilidade da Gerência de Seleção e Desenvolvimento de Pessoas. Em 2019, tivemos avanços em todas as frentes.

No **Programa de Desenvolvimento de Estagiários**, oferecemos uma grade de treinamentos internos e externos que possibilitaram o desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais.

Em relação ao **Programa Oxigênio**, voltado a colaboradores de nível superior que não são

líderes, mas apresentam *performance* diferenciada, foram disponibilizados treinamentos técnicos e comportamentais a fim de acelerar carreiras dentro da empresa daqueles que já estão totalmente alinhados à nossa cultura. Em 2019, o programa recebeu R\$ 67 mil de investimentos e contabilizou 104 horas de treinamento. Com isso, todos os 18 participantes foram promovidos, 45% deles para cargos de coordenação. Em 2020, o programa passará por revisão, visando oferecer um pacote de desenvolvimento mais robusto para aqueles que queiram se tornar referências em suas áreas de atuação. Passará também a valorizar ainda mais o papel dos líderes, tanto como responsáveis pela indicação dos novos “oxigenados” quanto como apoiadores de carreiras durante o programa.

GRI 404-2



## MENSURAÇÕES PERMANENTES

Em busca de melhoria contínua, nossa política indica que todas as ações de treinamento sejam avaliadas por meio de um formulário respondido pelos colaboradores ao final de cada curso ou capacitação.


Em 2019, o grande destaque da área foi o lançamento da **Universidade Localiza** em abril. Trata-se de uma plataforma de educação corporativa criada com o propósito de impulsionar o desenvolvimento dos colaboradores, com conexão entre cultura e estratégia, estimulando aprendizado, protagonismo, inovação e mobilidade de carreira. Está segmentada nos quatro pilares da nossa cultura:

**Cliente:** reforça o valor “Cliente é a nossa paixão”, com temas voltados para o desenvolvimento da competência foco no cliente e no mercado;

**Gente:** reforça o valor “Gente que inspira e transforma”, com temas voltados para o desenvolvimento das competências liderança visionária, gestão estratégica e atuação integrada;

**Resultados:** reforça o valor “Resultados extraordinários nos impulsionam”, com temas voltados para o desenvolvimento das competências excelência em resultados, senso de urgência em inovação e produtividade: processos e custos. Também compõe toda a formação técnica necessária aos colaboradores em sua função;

**Confiança e ética:** ações e treinamentos com foco na cultura de conformidade e ética.



**10.166** pessoas  
desenvolvidas pela  
Universidade Localiza  
em 2019

**66.473** cursos  
concluídos

**95%** foi o índice de  
satisfação da nova  
plataforma

**Mais de R\$ 13,4  
milhões** investidos em  
desenvolvimento de  
pessoas

## Jornadas de Aprendizagem

Para melhor atender às expectativas dos nossos colaboradores em busca de desenvolvimento profissional, lançamos em 2019 o projeto Jornadas de Aprendizagem, um modelo educacional que permite ao colaborador seguir diferentes caminhos dentro da Universidade Localiza, a partir do seu interesse, maturidade profissional e momento de carreira. As jornadas consideram a diversidade de perfis, estimulam o protagonismo e fortalecem a cultura de aprendizagem. São elas:

- > Jornada Essencial: é necessária para integração à empresa e à cultura, bem como atuação na função, sendo atribuída automaticamente pela Universidade Localiza para todo colaborador promovido (para um novo perfil de cargo) ou admitido.
- > Jornada Complementar: é atribuída pelo gestor no momento de construção do Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) no ciclo de avaliação de desempenho anual, com objetivo de aprimorar competências requeridas para a função e aspiração de carreira.
- > Jornada Corporativa: destina-se a todos os colaboradores, sendo atribuída automaticamente pela Universidade Localiza com o objetivo de disseminar temas estratégicos.
- > Cursos Abertos: Treinamentos (*on-line* e presenciais) e ações de autodesenvolvimento disponíveis na Universidade Localiza para todos os colaboradores.



MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO  
POR ANO, POR EMPREGADO GRI 404-1

Por gênero	2019
Homens	3,74
Mulheres	4,67
Total	4,15
Por categoria funcional	2019
Diretoria	3,19
Gerência	6,25
Chefia/Coordenação	3,95
Administrativo	4,17
Trainees	36,00
Total <sup>1</sup>	4,32

<sup>1</sup> Aprendizês não foram contabilizados, por isso o número diverge do total por gênero.



Avaliação de desempenho GRI 404- 3

Todos os colaboradores com prazo indeterminado de contrato são avaliados anualmente de acordo com competências e metas. Após ambas as avaliações, o gestor fornece *feedback* para o colaborador, momento em que, juntos, constroem o plano de desenvolvimento individual, com prazo de execução dentro do ano vigente. No plano, constam treinamentos para reforçar os pontos fortes e/ou desenvolver os pontos que necessitam de melhoria, com base na avaliação.

Além disso, existem treinamentos obrigatórios para todos os funcionários que entram na empresa, relacionados a *compliance*, segurança e cultura/valores da Localiza.

Em 2019, 100% dos colaboradores participaram do processo de gestão de desempenho.



# SAÚDE E SEGURANÇA

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 403-1, 403-4

Acreditamos que, para inspirar, transformar e também se desenvolver profissionalmente em um ambiente igualmente inspirador, nossos colaboradores precisam estar seguros, saudáveis e com qualidade de vida.

Para isso, seguimos a legislação e as normas de segurança relativas à nossa atividade, que se enquadra no menor grau de risco de acidentes de trabalho de acordo com a Relação da Classificação nacional de Atividades Econômicas da NR4.

Em parceria com a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), nosso comitê formal, operamos a gestão de saúde e segurança de nossos colaboradores. Temos como objetivo preservar a saúde e integridade física dos colaboradores, estabelecer uma relação de diálogo e conscientização, de forma criativa e participativa, entre os Diretores, Gerentes e demais colaboradores, buscando sempre a melhoria das condições de trabalho.

## GESTÃO COMPARTILHADA

Atuamos democraticamente, de modo que todas as sugestões de melhoria em prol da segurança ocupacional e promoção da saúde dos colaboradores são levantadas nas reuniões mensais, apontadas em uma ata e apresentadas para as lideranças envolvidas, valorizando uma relação transparente e aberta ao diálogo.

Neste comitê, que representa 74,2% dos nossos trabalhadores, há colaboradores com diversos cargos, como supervisor, assistente administrativo, atendente, enfermeira, técnico em segurança do trabalho e coordenador.

Além disso, respeitamos plenamente os acordos e convenções coletivas que normatizam a relação de trabalho entre os empregados e empresa, sendo que 80% deles contêm cláusulas relacionadas à saúde e segurança dos trabalhadores. Dentre as quais, destacamos os seguintes tópicos: atestados, uniformes, EPI, exame médico, acidente do trabalho, condições mínimas de higiene e saúde.

A gestão do tema é monitorada por meio de indicadores como taxa de absenteísmo, exames de *check-up* realizados, programas de saúde, acidentes, vigência e renovação de PPRA + PCMSO, apoio de empresa terceira para gestão dos convênios de saúde, entre outros.





INDICADORES DE SAÚDE E SEGURANÇA

TAXAS DE LESÕES, DOENÇAS OCUPACIONAIS, DIAS PERDIDOS, ABSENTEÍSMO E NÚMERO DE MORTES RELACIONADAS AO TRABALHO GRI 403-2

Lesões com e sem afastamento por gênero	Homens	Mulheres
Taxa de lesões	56,10	43,90
Taxa de doenças ocupacionais	1,00	0,00
Taxa de dias perdidos	58,60	41,30
Taxa de absenteísmo	0,00	0,00
Taxa de óbitos	0,00	0,00

TIPOS DE LESÕES

Contusão	Corte	Distensão	Escoriação	Esforço excessivo	Fratura	Lesão imediata	Luxação	Torção
37%	6,1%	19,5%	17,1%	1,2%	15,9%	1,2%	1,2%	1,2%

TAXAS DE SAÚDE E SEGURANÇA DE EMPREGADOS POR REGIÃO

Lesões com e sem afastamento por região	Centro-oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul
Taxa de lesões	4,87	12,19	1,21	59,75	21,95
Taxa de doenças ocupacionais	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Taxa de dias perdidos	7,86	11,63	0,65	56,06	22,45
Taxa de absenteísmo	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Taxa de óbitos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00







**Geferson Pereira, Isabela Guarieiro e Gleice Vilarim, vencedores da 1ª edição do Desafio Mobiliza**

## Qualidade de vida

Buscamos ajudar a desenvolver hábitos saudáveis entre os colaboradores. Para isso, temos o Programa Viva Melhor, com várias iniciativas voltadas à qualidade de vida e saúde. Em 2019, passamos a oferecer o benefício Gympass, uma plataforma com diversas academias de diferentes modalidades de atividades físicas por um valor bem mais acessível do que o de mercado.

Além disso, lançamos o Desafio Mobiliza para incentivar a prática de atividades físicas. Na 1ª edição do Desafio, tivemos ótimos resultados, com mais de 460 colaboradores engajados; destes, 173 pessoas sedentárias começaram a se movimentar. Juntos, completaram mais de 11 mil dias de atividades físicas praticadas.

Organizamos também uma palestra durante o Setembro Amarelo, campanha brasileira de prevenção ao suicídio, proferida pelo psicólogo e arte-educador Pedro Ramos, formado em terapia sistêmica. A apresentação mostrou como compreender sentimentos contribuindo para uma vida mais equilibrada. Entre outras práticas que já realizamos há mais tempo, como campanhas de vacinação com 50% de subsídio.



# Atitude verde

Eficiência da Localiza se volta também à utilização dos recursos do planeta



## NESTE CAPÍTULO

- > USO EFICIENTE DE RECURSOS NATURAIS
- > EMISSÕES ATMOSFÉRICAS



**Na Localiza, o tema sustentabilidade ganhou ainda mais relevância nos últimos anos, tanto pelo espaço que demos a ele na estratégia de nossos negócios como pelo fortalecimento do nosso programa de sustentabilidade, com a implementação e desdobramento de ações.**

Reconhecemos o nosso papel perante a sociedade e buscamos eficiência na utilização de recursos naturais, seja por meio do uso racional de energia e água, pelo desenvolvimento de fontes renováveis, pelo correto descarte dos resíduos decorrentes de nossa operação, pelo controle das emissões de gases de efeito estufa (GEE) e também pela disseminação de práticas sustentáveis na nossa cadeia de fornecedores e o reforço da importância de tais atitudes junto aos nossos colaboradores.

Assim como manter uma atuação que valoriza as boas práticas no cotidiano, também buscamos contribuir positivamente nas discussões sobre mobilidade, uso inteligente de carros e eficiência da frota, afinal, são questões inter-relacionadas, e, com o debate e troca de experiências, ganhamos força para obter melhorias efetivas em prol do nosso planeta.



## INICIATIVAS LEGAIS

GRI 103-2, 103-2, 103-3

A Localiza conta hoje com um time de Legalização que realiza os licenciamentos ambientais das agências que requerem essa atribuição regulatória. Apesar de a Legislação Federal dispensar licenciamento para a atividade de locação de automóveis, a Localiza monitora a conformidade de atividades acessórias realizadas internamente em alguma unidade, como higienização de veículos, troca de óleo e abastecimento. Essa prática assegura que tais atividades sejam realizadas de maneira ambientalmente correta e com qualidade e gestão ambiental.

Atualmente, a área de Legalização possui indicadores específicos para atendimentos de diretrizes legais em todos os municípios que atua, além de vincular metas de gestão ambiental às remunerações variáveis dos responsáveis.

Em 2019, a Localiza não recebeu sanções monetárias ou não monetárias por descumprimento de leis e regulamentos ambientais. Além de realizar o controle das licenças das unidades passíveis de licenciamento, a empresa possui sistema de controle e atendimento de possíveis demandas de órgãos reguladores, não havendo qualquer desconformidade no período analisado. **GRI 307-1**





CADEIA DE FORNECEDORES

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

A Localiza analisa a documentação dos fornecedores que podem oferecer algum impacto ao meio ambiente e solicita, quando aplicável, a comprovação de que atendem a todas as normas ambientais e trabalhistas. Com isso, são analisados certificados de treinamento,

planos de prevenção de riscos e acidentes dentre outros documentos com intuito de assegurar uma cadeia de fornecedores em conformidade com os requisitos legais e normativos, além de assegurar valor socioambiental.

FORNECEDORES COM IMPACTOS AMBIENTAIS NEGATIVOS, POTENCIAIS E REAIS EM 2019 GRI 308-2

Número de fornecedores avaliados em impactos ambientais negativos	0
Número de fornecedores identificados como tendo impactos ambientais negativos	1
Percentual de fornecedores identificados como tendo impactos ambientais negativos com os quais as melhorias foram acordadas como resultado da avaliação	100%
Número de fornecedores identificados como tendo impactos ambientais negativos com os quais as relações foram encerradas como resultado da avaliação	1
Percentual de fornecedores identificados como tendo impactos ambientais negativos com os quais as relações foram encerradas como resultado da avaliação	100%

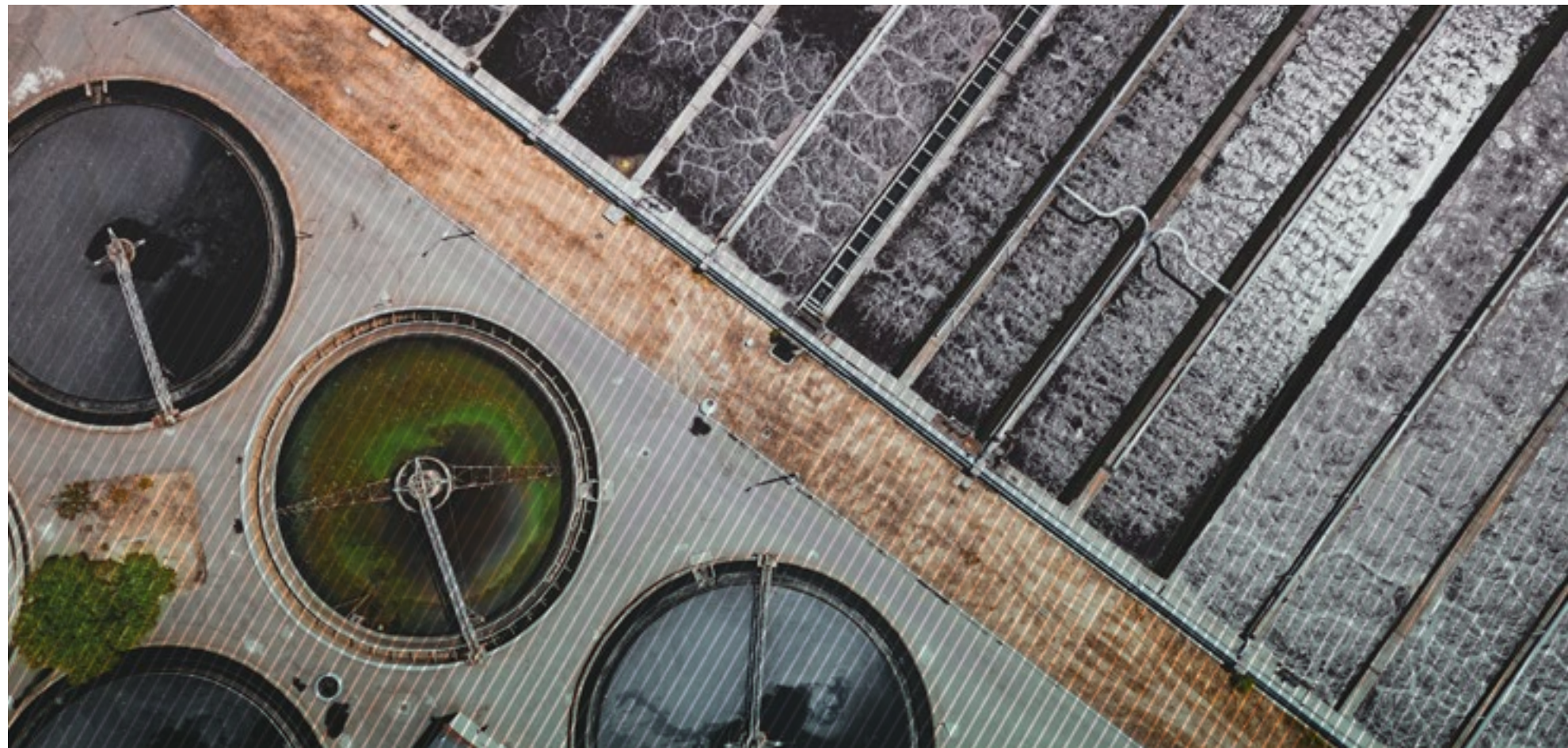


# USO EFICIENTE DE RECURSOS NATURAIS

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

As mudanças climáticas têm representado um grande desafio para empresas dos mais diferentes setores ao redor do mundo. A necessidade de adaptação tem guiado a sustentabilidade no planejamento estratégico das corporações não apenas no Brasil, uma vez que a competitividade está cada vez mais atrelada à responsabilidade e aos cuidados com o que o meio ambiente nos fornece.

A Localiza realiza campanhas para que o consumo de recursos naturais, como energia e água, seja feito de forma consciente. Fazemos também acompanhamento mensal das metas de consumo x orçamento, sendo que as agências realizam a conferência diária dos valores de seus relógios.





# ENERGIA

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

Agências, lojas, centros de operação de frota e da sede da Localiza utilizam energia elétrica em baixa e média tensão comprada das distribuidoras que possuem a concessão de cada localidade, ou seja, a fonte é a mesma da matriz energética brasileira. Também fazemos uso de combustíveis em atividades como transporte de carros entre as regionais com carretas, deslocamento da frota nos pátios das agências, deslocamento da frota para manutenção (quilômetro produtivo), uso dos carros sob responsabilidade da equipe de vendas e uso de gerador nos escritórios.

Nosso consumo de energia é calculado a partir da Norma NBR ISO 14054 e do Programa Brasileiro GHG Protocol. Para controlá-lo, possuímos políticas e ações com procedimentos de uso consciente da energia elétrica, migração de lâmpadas comuns para tecnologia LED, metas em contrato de gestão dos colaboradores (consumo x orçamento), migração do equipamento de ar-condicionado das filiais para o modelo Inverter (mais eficiente), uso de *timers* programadores para acendimento e desligamento da iluminação externa e itens de publicidade, evitando desperdício de energia por uso prolongado, uso de fonte renovável para compensação de consumo de energia elétrica. **GRI 302-1**

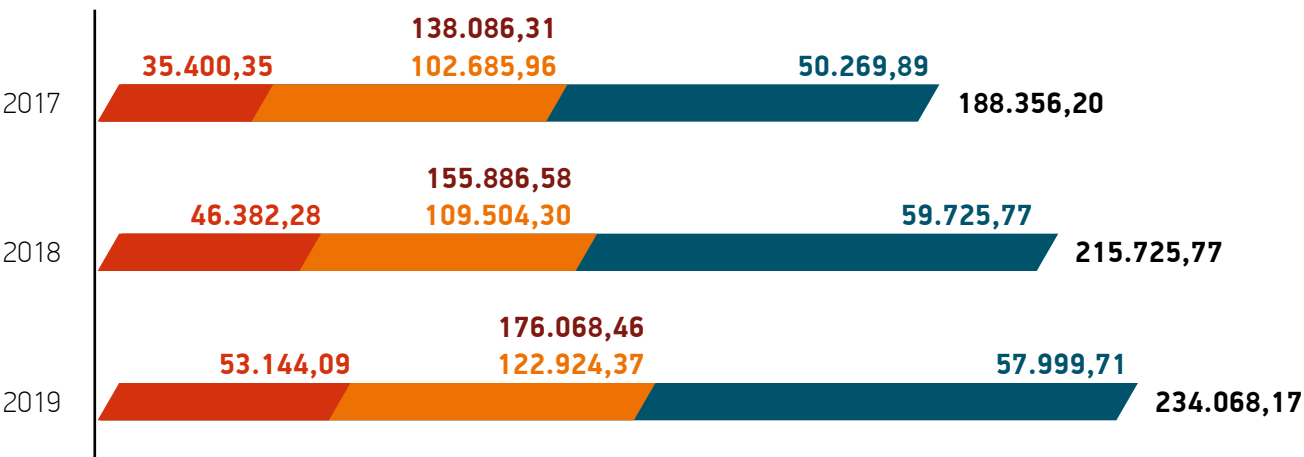
## CONSUMO DE ENERGIA DENTRO DA ORGANIZAÇÃO GRI 302-1

Fontes não renováveis (GJ)  Diesel  Gasolina

**Atividades:** transporte de carros entre as regionais com carretas, deslocamento da frota nos pátios das agências, deslocamento da frota para manutenção (quilômetro produtivo), uso dos carros sob responsabilidade da equipe de vendas e uso de gerador nos escritórios.

Fontes renováveis (GJ)  Eletricidade

**Atividades:** consumo de energia elétrica para atividades operacionais e atendimento de clientes.



CONSUMO DE ENERGIA FORA DA ORGANIZAÇÃO (GJ) GRI 302-2¹

Grupo de precursores	Atividades	Precursor	2017	2018	2019
Fontes não renováveis	deslocamentos dos colaboradores no trajeto casa-trabalho e em viagens a negócios.	Diesel	362.954,16	3.198,46	3.468,10
		Gasolina	81.038,70	ND	ND
		Querosene de aviação	7.862,84	12.694,22	13.779,66
Subtotal			451.855,70	15.892,68	17.247,76
Energia elétrica adquirida	consumo de energia elétrica em agências franqueadas.	Eletricidade	ND	ND	1.940,96
Resíduos sólidos		Óleo lubrificante	29,84	7,53	16,35
Total			451.885,54	15.900,21	19.205,07

¹ Os dados de 2017 e 2018 foram alterados em relação ao divulgado anteriormente e estão aqui reportados sem arredondamento.

Eficiência energética

Construída em 2017, nossa sede administrativa conta com iniciativas para obter a maior eficiência energética possível nas atividades do dia a dia. O mesmo é replicado em nossas filiais, nas quais temos ampliado iniciativas para contribuir com a redução do consumo de energia. Em 2019, por exemplo, realizamos a troca de 85 aparelhos de ar-condicionado pelo modelo Inverter, que proporciona até 60% de economia de energia em relação ao modelo anterior.

INTENSIDADE ENERGÉTICA GRI 302-3

Consumo total de energia (GJ)

Receita líquida (R\$)

2017

GJ188.356,89

R\$6.058.300.000

=

31,09

2018

GJ215.612,39

R\$7.895.700.000

=

27,30

2019

GJ234.068,17

R\$10.195.637.000

=

22,95





## Projeto solar

Com a finalidade de fortalecer ainda mais nosso compromisso em agir de forma sustentável, além de contribuir para uma matriz energética mais limpa, a Localiza estabeleceu, em 2017, o compromisso de adotar a energia solar como a principal fonte de abastecimento das operações da Companhia. Assim nasceu o “Projeto Solar – uma ideia que tem muita energia”, por meio do qual seguimos empenhados em gerar nossa própria energia, limpa e renovável.

O planejamento inicial previa que 100% de nossas filiais elegíveis – ou seja, 490 agências, lojas e centros de distribuição em operação no momento da elaboração do projeto – estivessem abastecidas por energia solar no primeiro semestre de 2020, e temos evoluído nesse sentido. À medida do avanço do projeto, alguns locais podem ser inviabilizados, seja por sombreamento, fragilidade do telhado ou outros, o que faz com o que o número de elegíveis possa sofrer alteração. Os números deste projeto não são estáticos e sofrem mudanças na medida da evolução.

Entretanto, devido aos acontecimentos do primeiro trimestre de 2020 relacionados à pandemia de Covid-19, nosso prazo de 100% de abastecimento solar não será atendido no período determinado inicialmente. Estamos analisando o novo cenário e os próximos desdobramentos das limitações

decorrentes na crise para definição da nova meta.

O tipo de sistema fotovoltaico adotado para cada ponto elegível é escolhido de acordo com a região e condições de cada instalação. Entenda mais sobre os dois modelos:

**Fazendas solares** – instaladas em regionais onde há disponibilidade de terrenos, carga mínima, interação com a concessionária local e operacionalidade do sistema: geram energia na modalidade geração distribuída, onde toda a energia gerada é injetada na rede elétrica criando créditos junto à concessionária local, que posteriormente serão distribuídos nas unidades consumidoras conectadas à mesma rede. Trata-se de uma construção de infraestrutura em solo para montagem e instalação das placas fotovoltaicas em grande escala.

**Usinas em rooftop** – estratégia adotada nas regiões onde não é possível viabilizar as fazendas solares: construção de infraestrutura nos telhados das agências para montagem e instalação das placas fotovoltaicas. Essas instalações operam na modalidade autoconsumo remoto com geração distribuída de excedente, na qual a energia gerada é diretamente consumida na agência e o excedente gerado é injetado na rede elétrica criando créditos com a concessionária local, que posteriormente serão distribuídos às unidades consumidoras conectadas à mesma rede.



# ÁGUA

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

A utilização consciente da água norteia todas as nossas atividades – seja na sede administrativa da Localiza ou nas agências de locação ou lojas de seminovos. Entendendo que o uso desse recurso deve ser balizado pela racionalidade, evitando desperdícios.

A principal atividade que consome água na Localiza é a higienização dos carros de nossa frota. Desde 2015, adotamos a higienização a seco em toda a rede, o que tem possibilitado a economia de até 82 litros de água em cada operação – reduzindo nosso consumo de 83 litros para 200 ml, além de maior controle dos resíduos e efluentes gerados nas filiais.

Todos os produtos utilizados nas operações de lavagem a seco são conferidos e fornecidos por marcas devidamente homologadas. Com essas precauções, evita-se a utilização de materiais que possam causar danos ao meio ambiente ou à saúde dos colaboradores. Contudo, em alguns casos, a higienização dos carros precisa ser feita com água, para a remoção de tipos específicos de sujeira.

## HIGIENIZAÇÃO A SECO

O desempenho das agências na utilização da lavagem a seco é monitorado mensalmente pela Localiza. Acompanhada de perto pelo Comitê de Sustentabilidade em 2019, a meta do ano, que era de 50% e estava atrelada ao nosso tema material Uso eficiente de recursos naturais e gerenciamento de resíduos, foi superada, alcançando 56%. Para 2020, a meta é higienizar a seco 59% dos carros das filiais. Para o ano, também estão previstos o aprimoramento tanto da produtividade no processo de lavagem em si, por meio do método Lean, como da gestão e controle desses dados, com práticas de auditorias.

Os colaboradores envolvidos nessa frente recebem capacitações anuais, por meio das quais têm acesso às melhores e mais eficientes técnicas de higienização, garantindo uma operação com mais qualidade e economia.

Além disso, iniciamos o desenvolvimento de um treinamento de higienização a seco para incentivar nossos fornecedores de lavagem externa a utilizarem a técnica. A capacitação contará com um módulo EaD (ensino a distância) para que os colaboradores avulsos de lavagem de nossas filiais também conheçam o procedimento de higienização a seco para atuarem de maneira coordenada com o nosso time.

### TOTAL DE ÁGUA RETIRADA POR FONTE (m³) GRI 303-1

Abastecimento municipal de água ou outras empresas de abastecimento de água	2017	2018	2019
	499.693,39	396.211,00	112.460,73



# GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS

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

A utilização de diversos tipos de materiais e insumos em nossas operações torna necessário o correto gerenciamento de resíduos gerados – especialmente aqueles oriundos da manutenção da frota. Toda essa gestão é realizada por meio de relatórios de consumo de itens, com indicação de local de utilização e fornecedor que realizou a venda.

Ciente de seu papel no descarte adequado desses resíduos, a Localiza evidencia sua preocupação com o assunto por meio de duas formas:

> **Responsabilidade direta** – Relacionada às manutenções internas nas filiais da Localiza em todo o País: muitos desses resíduos são devolvidos aos fornecedores, que cumprem com as exigências legais de logística reversa – sendo incinerados e utilizados como combustível alternativo. Os demais resíduos são direcionados a empresas licenciadas, que promovem sua destinação e emitem os certificados que atestam a destinação ambientalmente correta. Além disso, tais filiais são equipadas para que a manutenção dos carros

não ofereça riscos ao meio ambiente, minimizando os impactos da atividade mediante a construção de grelhas de contenção em todo o perímetro da área de manutenção e a instalação de caixas separadoras de água e óleo, evitando assim a contaminação do solo em caso de um eventual vazamento. Além disso, toda a limpeza e higienização para correto funcionamento das caixas separadoras de água e óleo são realizadas por empresas ambientalmente responsáveis, garantindo assim a correta eficiência.

> **Responsabilidade indireta** – Aplicável nas operações de manutenção que ocorrem em estabelecimentos de fornecedores terceirizados, que são responsáveis pelo correto descarte e destinação dos resíduos. Nesse caso, a Localiza estabelece a política de contratar apenas fornecedores ambientalmente regulares e aptos a realizar as atividades de manutenção e destinação de resíduos, sempre de acordo com as normas ambientais.



A Companhia também desenvolve iniciativas para lidar de maneira específica, e consequentemente mais eficiente, com os diferentes tipos de resíduos. Focados em grandes fornecedores com preços abaixo do varejo, os projetos citados a seguir consideram ainda outros conceitos de sustentabilidade, como redução de desperdícios e logística reversa.

**Projeto Óleo** – É a pioneira e mais consolidada das iniciativas. Possibilita que as fabricantes licenciadas das quais compramos o óleo se desloquem até a nossa frota (e não o inverso, como é comum). Dessa forma, ao adquirir e descartar os resíduos por meio desses fornecedores, há redução dos desperdícios com uso de equipamentos mais sofisticados e garantia de reciclagem e descarte ambiental correto de resíduos.

**Projeto Pneu** – Os próprios fornecedores recolhem as carcaças dos pneus vendidos quando alcançam o fim da vida útil e os encaminham para empresas especializadas na reciclagem do material.

**Projeto Tintas** – Parcerias com grandes fabricantes de tintas para que ofereçam aos nossos fornecedores produtos de melhor qualidade, preços abaixo do mercado e consultorias para otimização do consumo. Com isso, reduzimos o desperdício de produtos químicos no processo, conscientizamos nossos fornecedores e consolidamos nossa atuação com empresas ambientalmente corretas.

COLETA SELETIVA E COMPOSTAGEM

O cuidado com a destinação correta dos resíduos não se limita às áreas operacionais e também acontece em nossa sede administrativa. Para melhorar o controle da destinação de resíduos, adquirimos uma balança industrial que passou a mensurar com mais precisão, desde novembro, os resíduos comuns.

Outra iniciativa relacionada ao tema foi a mudança na gestão da compostagem das sobras de comida do restaurante da nossa sede. Por questões de otimização de custos, esse serviço antes realizado pela equipe interna foi terceirizado em setembro, quando também passamos

RESÍDUOS DISCRIMINADOS POR TIPO DE MÉTODO E DISPOSIÇÃO GRI 306-2

Itens consumidos	Logística reversa legal	Unidade	2018	2019¹
Óleo de motor	Sim	litro	1.334.292	1.702.527
Filtro de óleo	Sim	unidade	297.879	381.684
Filtro de combustível	Não	unidade	278.642	341.917
Pneu	Sim	unidade	174.420	156.800
Filtro de ar	Não	unidade	108.799	88.548
Calotas	Não	unidade	62.156	86.116
Lâmpada	Não	unidade	N.D.	77.699
Pastilha de freio	Não	jogo	53.143	69.843
Para-brisa	Não	unidade	27.332	30.852
Filtro antipolén	Não	unidade	N.D.	30.073
Disco de freio	Não	unidade	28.055	28.925
Vela de ignição	Não	unidade	47.003	21.838
Para-barro	Não	unidade	N.D.	21.387
Para-choque	Não	unidade	20.951	21.370
Óleo de freio	Sim	litro	12.309	10.215
Aditivo do radiador	Sim	litro	18.162	6.055
Óleo de câmbio	Sim	litro	4.522	3.516
Óleo de transmissão	Sim	litro	266	912
Óleo do compressor	Sim	litro	540	630
Óleo direção hidráulica	Sim	litro	N.D.	618

¹ Do volume de óleo consumido em 2019, 494.855 litros foram consumidos no Projeto Óleo.

RESÍDUOS DISCRIMINADOS POR TIPO DE MÉTODO E DISPOSIÇÃO GRI 306-2

Materiais de escritório consumidos na matriz	Logística reversa legal	Unidade	2018	2019
Papel	Não	unidade	18.580.500	26.461.241
Tonner	Sim	unidade	1.810	350

a mensurar o volume destinado. Desde então, esse material tem sido recolhido por uma empresa parceira e transformado em adubo utilizado nas áreas verdes do nosso prédio, tornando o processo ainda mais sustentável.

DISPOSIÇÃO DE RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS (KG) GRI 306-2

2019	Reciclagem	34.681
	Compostagem¹	15.488
	Aterro²	4.458
	<b>Total</b>	<b>45.140</b>

¹ O processo de compostagem começou a ser mensurado em setembro de 2019.  
² Valor apenas do mês de dezembro/2019, quando o indicador começou a ser monitorado.

RESÍDUOS RECICLADOS NA MATRIZ (KG) GRI 306-2

2019	Papel/Papelão	32.784
	Plástico	626
	Vidro	1.023
	Sucata metálica	248
	<b>Total</b>	<b>34.681</b>



# EMISSIONES ATMOSFÉRICAS

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

Assim como nos anos anteriores, em 2019, a Localiza avançou no aprimoramento contínuo de suas práticas com relação a emissões de gases de efeito estufa (GEE), buscando deter o maior nível possível de controle sobre nossas fontes de emissão.

Foi desenvolvido nosso terceiro inventário de GEE, alinhado com metodologias reconhecidas internacionalmente: o Programa Brasileiro GHG Protocol e a Norma ISO 14064-1. Por meio delas, a Companhia teve condições de identificar as fontes de emissão presentes nas atividades, hierarquizando-as dentro da estrutura organizacional da Localiza. Todas as emissões de relato obrigatório (Escopo 1 e Escopo 2) foram mensuradas, bem como aquelas de relato opcional (Escopo 3).

## EMISSIONES DIRETAS DE GASES DE EFEITO ESTUFA (ESCOPO 1) GRI 305-1

Escopo 1		2018				2019	
Categoria	Atividade	Emissões (tCO <sub>2</sub> e)	Emissões (%)	Total (tCO <sub>2</sub> e)	Emissões (tCO <sub>2</sub> e)	Emissões (%)	Total (tCO <sub>2</sub> e)
Combustão estacionária	Aluguel esporádico de gerador	0,53	0,00	13,67	2,97	0,00	9,88
	Gerador	13,14	0,10		6,91	0,00	
Combustão móvel	Carreta para transporte de veículos entre as regionais	3.170,89	17,40	9.507,09	3.613,06	17,20	10.725,78
	Frota própria/km improdutivo	5.584,72	30,60		6.214,16	29,60	
	Veículos da empresa sob responsabilidade da equipe de vendas	682,15	3,70		898,58	4,30	
	Veículos da empresa sob responsabilidade da equipe de vendas GF	69,34	0,40		(Está agrupado Acima)		
Fugitivas	Condicionamento de ar de frota	6.151,53	33,70	6.372,26	7.027,90	33,50	7.615,56
	Equipamentos de refrigeração de prédios	217,40	1,20		576,14	2,70	
	Reposição de extintores	3,33	0,00		11,52	0,10	
Total				15.893,03			18.351,21

EMISSIONES INDIRECTAS DE GASES DE EFECTO ESTUFA (ESCOPO 2) GRI 305-2

Escopo 2		2018				2019	
Categoria	Atividade	Emissiones (tCO <sub>2</sub> e)	Emissiones (%)	Total (tCO <sub>2</sub> e)	Emissiones (tCO <sub>2</sub> e)	Emissiones (%)	Total (tCO <sub>2</sub> e)
Aquisición de energia eléctrica	Consumo de energia eléctrica	1.157,99	6,30	1.157,99	1.188,27	5,70	1.188,27

EMISSIONES INDIRECTAS DE GASES DE EFECTO ESTUFA (ESCOPO 3) GRI 305-3

Escopo 3		2018				2019	
Categoria	Atividade	Emissiones (tCO <sub>2</sub> e)	Emissiones (%)	Total (tCO <sub>2</sub> e)	Emissiones (tCO <sub>2</sub> e)	Emissiones (%)	Total (tCO <sub>2</sub> e)
Deslocamento de funcionários	Deslocamento de funcionários casa-trabajo (vale transporte)	219,60	1,20	219,60	236,49	1,10	236,49
Resíduos gerados nas operações	Resíduo sólido contaminado com óleo destinado à incineração	54,21	0,30	54,79	34,79	0,20	153,40
	Óleo da caixa de contenção	0,00	0,00		0,01	0,00	
	Resíduos Sólidos Prédio Matriz	Não reportado	Não reportado		72,31	0,30	
	Resíduo oleoso destinado ao aterro industrial	Não reportado	Não reportado		45,04	0,20	
	Óleo destinado ao rerrefino – logística reversa	0,58	0,00		1,26	0,00	
Viagens aéreas a negócios	Viagens aéreas a negócios	916,48	5,00	916,48	994,88	4,70	994,88
Franquias	Energia eléctrica	Não reportado	Não reportado	Não reportado	40,26	0,20	40,26
Total				1.190,87			1.425,02



ÍNDICE DE

GRI 102-55

CONTEÚDO GRI

DIVULGAÇÕES GERAIS

PERFIL ORGANIZACIONAL					
GRI Standard	Divulgação		Página/URL	Omissão	Pacto Global ODS
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-1	Nome da organização	10		
	102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	13		
	102-3	Localização da sede	13		
	102-4	Localização das operações	13		
	102-5	Natureza da propriedade e forma jurídica	21		
	102-6	Mercados atendidos	13		
	102-7	Porte da organização	13 e 45		
	102-8	Informações sobre empregados e trabalhadores	10, 23, 62 e 63	6	8
	102-9	Cadeia de fornecedores	57 e 81		
	102-10	Mudanças significativas na organização e na sua cadeia de fornecedores	21		
	102-11	Princípio ou abordagem da precaução	19		
	102-12	Iniciativas desenvolvidas externamente	19 e 30		
	102-13	Participação em associações	50		

ESTRATÉGIA					
GRI Standard	Divulgação		Página/URL	Omissão	Pacto Global ODS
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-14	Declaração do tomador de decisão sênior	7		8,9
	102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades	7 e 33		
ÉTICA E INTEGRIDADE					
GRI Standard	Divulgação		Página/URL	Omissão	Pacto Global ODS
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	30		10 16
	102-17	Mecanismos de aconselhamento e preocupações éticas	32		10 16



GOVERNANÇA					
GRI Standard	Divulgação		Página/URL	Omissão	Pacto Global ODS
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-18	Estrutura da governança	22		
	102-19	Delegação de autoridade	23		
	102-20	Nível executivo responsável pelos tópicos econômicos, ambientais e sociais	23		
	102-21	Consulta aos <i>stakeholders</i> sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais	17		16
	102-22	Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês	23, 26 e 27		5, 16
	102-23	Presidente do mais alto órgão de governança	Não ocupa.		16
	102-24	Selecionando e nomeando o mais alto órgão de governança e seus comitês	23		5, 16
	102-25	Conflitos de interesse	22	10	16
	102-26	Papel do mais alto órgão de governança na definição do propósito, valores e estratégias	23		
	102-27	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	24 e 25		4
	102-28	Avaliação de desempenho do mais alto órgão de governança	25		
	102-29	Identificando e gerindo impactos econômicos, ambientais e sociais	18		16
	102-31	Revisão dos tópicos econômicos, ambientais e sociais	17		
	102-33	Comunicando preocupações críticas	Bimestralmente é realizada uma apresentação ao Comitê de Auditoria, Gestão de Riscos e Conformidade do <i>status</i> dos processos avaliados pela Gerência de Controles Internos e Riscos Corporativos, com registro em ata e salvaguardada.		
	102-35	Políticas de remuneração	72		
	102-36	Processos para determinação da remuneração	72		

ENGAJAMENTO DE <i>STAKEHOLDERS</i>					
GRI Standard	Divulgação		Página/URL	Omissão	Pacto Global ODS
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-40	Lista de grupos de <i>stakeholders</i>	17		
	102-41	Acordos de negociação coletiva	Instrumentos coletivos cobrem 98,60% dos colaboradores, sendo 89,17% via Convenção Coletiva e 10,83% via Acordo Coletivo. Para os demais (1,40%), sem sindicato representativo, a Localiza aplica antecipação de reajuste e concede benefícios de acordo com a política interna.	3	8
	102-42	Identificação e seleção de <i>stakeholders</i>	17		
	102-43	Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	17		
	102-44	Principais tópicos e preocupações levantadas	17		
PRÁTICAS DE REPORTE					
GRI Standard	Divulgação		Página/URL	Omissão	Pacto Global ODS
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	16		
	102-46	Definindo o conteúdo do relatório e limites do tópico	17		
	102-47	Lista dos tópicos materiais	18		
	102-48	Reformulações de informações	Não houve.		
	102-49	Mudanças no relatório	17		
	102-50	Período do relatório	16		
	102-51	Data do relatório mais recente	Setembro de 2019.		
	102-52	Ciclo do relatório	16		
	102-53	Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	16		
	102-54	Opção de acordo com o GRI Standards	16		
	102-55	Sumário de Conteúdo GRI	91		
	102-56	Asseguração externa	Não há.		



TÓPICOS MATERIAIS

DESEMPENHO ECONÔMICO						
GRI Standard	Divulgação		Página/URL	Omissão	Pacto Global	ODS
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	Explicação sobre o tópico material e seus limites	45			
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	45		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3	Evolução da abordagem de gestão	45			
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	5 e 51			2, 5, 7, 8, 9
	201-3	Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria	67			13
	201-4	Ajuda financeira recebida do governo	Não houve recebimento de assistência financeira do governo.			
PRESEANÇA NO MERCADO						
GRI Standard	Divulgação		Página/URL	Omissão	Pacto Global	ODS
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	Explicação sobre o tópico material e seus limites	68			
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	68			
	103-3	Evolução da abordagem de gestão	68			
GRI 202: Presença no mercado 2016	202-1	Variação da proporção do salário inicial mais baixo comparado ao salário mínimo local	72			1, 5, 8
IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS						
GRI Standard	Divulgação		Página/URL	Omissão	Pacto Global	ODS
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	Explicação sobre o tópico material e seus limites	52 e 55			
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	52 e 55		1, 8	1, 8, 16
	103-3	Evolução da abordagem de gestão	52 e 55			
GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016	203-1	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	55			2, 5, 7, 9, 11
	203-2	Impactos econômicos indiretos significativos	36, 37 e 55			1, 2, 3, 8, 10, 17
PRÁTICAS DE COMPRAS						

GRI Standard	Divulgação		Página/URL	Omissão	Pacto Global	ODS
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	Explicação sobre o tópico material e seus limites	57			
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	57			
	103-3	Evolução da abordagem de gestão	57			
GRI 204: Práticas de compras 2016	204-1	Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes	57			12
COMBATE À CORRUPÇÃO						
GRI Standard	Divulgação		Página/URL	Omissão	Pacto Global	ODS
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	Explicação sobre o tópico material e seus limites	29			
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	29		1,8	1, 8, 16
	103-3	Evolução da abordagem de gestão	29			
GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-1	Operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção	31		10	16
	205-2	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	31 e 32		10	16
	205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Em 2019 não houve casos de corrupção envolvendo órgãos públicos. Porém, foram confirmados 20 casos de fraudes ou recebimentos e pagamentos impróprios envolvendo colaboradores e fornecedores. Como medida disciplinar, 17 colaboradores foram desligados e dois fornecedores descredenciados.		10	16
CONCORRÊNCIA DESLEAL						
GRI Standard	Divulgação		Página/URL	Omissão	Pacto Global	ODS
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	Explicação sobre o tópico material e seus limites	31 e 32			
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	31 e 32		1,8	1, 8, 16
	103-3	Evolução da abordagem de gestão	31 e 32			
GRI 206: Concorrência desleal 2016	206-1	Ações judiciais movidas por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	A Localiza não possui ações judiciais relativas a esses temas.			16



ENERGIA					
GRI Standard	Divulgação		Página/URL	Omissão	Pacto Global ODS
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	Explicação sobre o tópico material e seus limites	83		
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	83		1, 8, 16
	103-3	Evolução da abordagem de gestão	83		
GRI 302: Energia 2016	302-1	Consumo de energia dentro da organização	83	7, 8	7, 8, 12, 13
	302-2	Consumo de energia fora da organização	84	7, 8	7, 8, 12, 13
	302-3	Intensidade energética	84	7, 8	7, 8, 12, 13
	302-4	Redução do consumo de energia	O consumo das filiais do RAC aumentou 30%, porém é necessário considerar o crescimento da empresa em 2019 para uma melhor comparação. Não temos histórico de 2018 referente aos outros segmentos da empresa.	7, 8	7, 8, 12, 13
ÁGUA					
GRI Standard	Divulgação		Página/URL	Omissão	Pacto Global ODS
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	Explicação sobre o tópico material e seus limites	86		
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	86	1, 8	1, 8, 16
	103-3	Evolução da abordagem de gestão	86		
GRI 303: Água 2016	303-1	Total de retirada de água por fonte	86	7, 8	6
EMISSIONES					
GRI Standard	Divulgação		Página/URL	Omissão	Pacto Global ODS
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	Explicação sobre o tópico material e seus limites	89		
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	89	1, 8	1, 8, 16
	103-3	Evolução da abordagem de gestão	89		
GRI 305: Emissões 2016	305-1	Emissões diretas de gases de efeito estufa (Escopo 1)	89	7, 8	3, 12, 13, 14, 15
	305-2	Emissões indiretas de gases de efeito estufa (Escopo 2)	90	7, 8	3, 12, 13, 14, 15
	305-3	Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (Escopo 3)	90	7, 8	3, 12, 13, 14, 15

EFLUENTES E RESÍDUOS					
GRI Standard	Divulgação		Página/URL	Omissão	Pacto Global ODS
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	Explicação sobre o tópico material e seus limites	87		
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	87		1, 8, 16
	103-3	Evolução da abordagem de gestão	87		
GRI 306: Efluentes e resíduos 2016	306-2	Resíduos por tipo e método de disposição	88	8	3, 6, 12
	306-3	Vazamentos significativos	Não houve registros de vazamentos significativos em nossas dependências e operações em 2019.	8	3, 6, 12, 14, 15
CONFORMIDADE AMBIENTAL					
GRI Standard	Divulgação		Página/URL	Omissão	Pacto Global ODS
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	Explicação sobre o tópico material e seus limites	80		
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	80	1,8	1, 8, 16
	103-3	Evolução da abordagem de gestão	80		
GRI 307: Conformidade ambiental 2016	307-1	Não conformidade com leis e regulamentos ambientais	80	8	12, 13, 14, 15, 16
AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES					
GRI Standard	Divulgação		Página/URL	Omissão	Pacto Global ODS
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	Explicação sobre o tópico material e seus limites	81		
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	81	1,8	1, 8, 16
	103-3	Evolução da abordagem de gestão	81		
GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2016	308-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	81	8	
	308-2	Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	81	8	



EMPREGO					
GRI Standard	Divulgação		Página/URL	Omissão	Pacto Global ODS
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	Explicação sobre o tópico material e seus limites	60		
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	60		1, 5, 8, 16
	103-3	Evolução da abordagem de gestão	60		
GRI 401: Emprego 2016	401-1	Taxas de novas contratações e de rotatividade de empregados	64, 65 e 66	6	5, 8
	401-3	Licença-maternidade e paternidade	66	6	5, 8
SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL					
GRI Standard	Divulgação		Página/URL	Omissão	Pacto Global ODS
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	Explicação sobre o tópico material e seus limites	76		
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	76		
	103-3	Evolução da abordagem de gestão	76		
GRI 403: Saúde e segurança ocupacional 2016	403-1	Empregados representados em comitês formais de saúde e segurança	76		8
	403-2	Tipos de lesões, taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de mortes relacionadas ao trabalho	77		3, 8
	403-4	Tópicos relativos à saúde e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos	76		8
TREINAMENTO E EDUCAÇÃO					
GRI Standard	Divulgação		Página/URL	Omissão	Pacto Global ODS
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	Explicação sobre o tópico material e seus limites	73		
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	73	1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3	Evolução da abordagem de gestão	73		
GRI 404: Treinamento e educação 2016	404-1	Média de horas de treinamento por ano por empregado	75	6	4, 5, 8
	404-2	Programas de aprendizagem contínua para empregados e preparação para a aposentadoria	73	8	8
	404-3	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira	75	6	5, 8

DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES					
GRI Standard	Divulgação		Página/URL	Omissão	Pacto Global ODS
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	Explicação sobre o tópico material e seus limites	68		
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	68		1, 5, 8, 16
	103-3	Evolução da abordagem de gestão	68		
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1	Diversidade nos órgãos de governança e empregados	68 e 69	6	5, 8
	405-2	Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens	69	6	5, 8, 10
NÃO DISCRIMINAÇÃO					
GRI Standard	Divulgação		Página/URL	Omissão	Pacto Global ODS
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	Explicação sobre o tópico material e seus limites	32		
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	32		
	103-3	Evolução da abordagem de gestão	32		
GRI 406: Não discriminação 2016	406-1	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Em 2019, foram registrados cinco casos de discriminação em nosso Canal de Denúncias, sendo que em 2018 foram 17. Desses cinco casos, todos foram considerados não procedentes, de forma que não foi necessária nenhuma reparação.		5, 8, 16



TRABALHO INFANTIL					
GRI Standard	Divulgação		Página/URL	Omissão	Pacto Global ODS
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	Explicação sobre o tópico material e seus limites	Repudiamos a contratação de mão de obra infantil e acreditamos em relações de trabalho inclusivas e no respeito aos direitos humanos. Ainda que a cadeia de valor de nosso modelo de negócio não seja considerada como de alto risco social, sabemos que a ocorrência de trabalho infantil no Brasil é uma realidade, por isso o reconhecemos como um risco que a Localiza está submetida. Buscamos engajar nossos fornecedores e conscientizá-los com relação ao combate ao trabalho infantil.		
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes			
	103-3	Evolução da abordagem de gestão			
GRI 408: Trabalho infantil 2016	408-1	Operações e fornecedores identificados como de risco significativo para a ocorrência de trabalho infantil		8, 16	
TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO					
GRI Standard	Divulgação		Página/URL	Omissão	Pacto Global ODS
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	Explicação sobre o tópico material e seus limites	Repudiamos a contratação de mão de obra escrava e acreditamos em relações de trabalho inclusivas e no respeito aos direitos humanos. Ainda que a cadeia de valor de nosso modelo de negócio não seja considerada como de alto risco social, sabemos que a ocorrência de trabalho análogo ao escravo no Brasil é uma realidade, por isso o reconhecemos como um risco que a Localiza está submetida. Buscamos engajar nossos fornecedores e conscientizá-los com relação ao combate ao trabalho análogo ao escravo.		
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes			
	103-3	Evolução da abordagem de gestão			
GRI 409: Trabalho forçado ou análogo ao escravo 2016	409-1	Operações e fornecedores identificados como de risco significativo para a ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo		8	
AVALIAÇÃO SOCIAL DE FORNECEDORES					
GRI Standard	Divulgação		Página/URL	Omissão	Pacto Global ODS
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	Explicação sobre o tópico material e seus limites	81		
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	81	1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3	Evolução da abordagem de gestão	81		
GRI 414: Avaliação social de fornecedores 2016	414-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	81	2	5, 8, 16
SAÚDE E SEGURANÇA DO CONSUMIDOR					

GRI Standard	Divulgação		Página/URL	Omissão	Pacto Global	ODS
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	Explicação sobre o tópico material e seus limites	40			
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	40		1, 8	1, 8, 16
	103-3	Evolução da abordagem de gestão	40			
GRI 416: Saúde e segurança do consumidor 2016	416-1	Produtos e serviços para os quais são avaliados impactos na saúde e segurança	40			
	416-2	Casos de não conformidade relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança	Não houve casos no ano.		10	16
CONFORMIDADE SOCIOECONÔMICA						
GRI Standard	Divulgação		Página/URL	Omissão	Pacto Global	ODS
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	Explicação sobre o tópico material e seus limites	29			
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	29		1, 8	1, 8, 16
	103-3	Evolução da abordagem de gestão	29			
GRI 419: Conformidade socioeconômica 2016	419-1	Não conformidade com leis e regulamentos sociais e econômicos	Não houve registro em 2019.			16



# CRÉDITOS

## Coordenação

Gerência de Comunicação Corporativa

## Colaboradores:

Alehandra Brant | alehandra.brant@localiza.com

Emerson Gomes | emerson.gomes@localiza.com

Fernanda Avila | fernanda.avila@localiza.com

Gabriel Moss | gabriel.moss@localiza.com

Gabriella Faustino | gabriella.faustino@localiza.com

Kelly Dauanny | kelly.dauanny@localiza.com

Leandro Queiroga | leandro.queiroga@localiza.com

Luiza Padovezi | luiza.padovezi@localiza.com

Ricardo Estrella | ricardo.estrella@localiza.com

Wendel Baldino | wendel.baldino@localiza.com

## Consultoria GRI, conteúdo e design

Report Sustentabilidade

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

Ana Carolina Souza (gestão)

Lais Bariani (consultoria GRI)

Karina Fusco (redação)

Rejane Lima (edição)

Sérgio Pereira (projeto gráfico)

Felipe Kaizer (designer, diagramação)

Alícia Toffani (revisão ortográfica)

## Fotos

Acervo Localiza e

Unsplash

**Agradecemos a todos os colaboradores Localiza que contribuíram para a elaboração do nosso 3º Relatório de Sustentabilidade. Um passo importante que trará mais transparência e nos inspirará a fazer cada vez mais e melhor.**