



# Relatório de Sustentabilidade GVSP 2023



A sigla em inglês ESG representa a sustentabilidade ambiental, social e de governança corporativa (Environmental, Social and Governance) nas empresas. O objetivo de tal compromisso é mais do que apenas evitar a deterioração dos recursos naturais é também combater a ausência de práticas corporativas voltadas para as políticas sociais e a falta de uma gestão íntegra.

ESG é mais que uma política de compensação, é uma estratégia sólida que deve ser planejada e incorporada em todas as ações da empresa. Por isso, entender como o ESG é importante para a sua empresa é fundamental para que ela possa se desenvolver.

Em 2004, o documento Who Cares Wins (ganha quem se importa) criado pelo Pacto Global da ONU em conjunto com o Banco Mundial provocou as 50 principais instituições financeiras do mundo a refletirem sobre formas de integrar fatores sociais, ambientais e de governança no mercado de capitais. E foi assim que nasceu o conceito ESG.

Além disso, o relatório apontou que empresas que se preocupam com esses três valores podem, além de trazer benefícios para a sociedade, agregar valor aos negócios, visto que tais princípios são cada vez mais primordiais para o investidor moderno.

Durante a Cúpula das Nações Unidas sobre o Desenvolvimento Sustentável, em setembro de 2015, foram estabelecidos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) que exercem o papel de um guia para os países que se comprometam com o desenvolvimento global até 2030. Eles abrangem diferentes aspectos do desenvolvimento social, proteção ambiental e crescimento econômico

Em 2016, decorreu-se o Acordo de Paris, um tratado mundial que detinha um único objetivo: reduzir o aquecimento global.

O tema de sustentabilidade, no entanto, assume um senso de urgência na carta do ano de 2020 como nunca havia ocorrido em edições anteriores.

## OS TRÊS PILARES DE ESG

### Ambiental (Environmental)

São as ações da empresa voltadas para o meio ambiente, que envolvem comportamentos relacionados ao consumo dos recursos naturais do planeta, emissão de carbono e outros gases poluentes, eficiência energética, gestão de resíduos, poluição do ar e da água etc.

Pode parecer um pilar distante para empresas que não estão ligadas diretamente à emissão de gases poluentes, por exemplo, no entanto, ao ignorar pontos importantes como reciclagem ou descarte de resíduos danosos ao meio ambiente, como aparelhos tecnológicos, a sua empresa está falhando neste pilar.



### Social (Social)

Leva em conta como a organização lida com fatores sociais como: inclusão e diversidade, relações de trabalho com colaboradores, clientes, fornecedores, direitos humanos, relações com as comunidades, entre outros.

Este pilar do ESG tem se tornado cada vez mais importante, tanto na nossa sociedade como também dentro das organizações, já que, cada vez mais, investidores estão apoiando empresas que estão prezando pelo bem – mental e físico – dos colaboradores.

Dessa forma, contar com ferramentas e metodologias capazes de gerar uma gestão de talentos mais conectada se faz necessário e fundamental para empresas de todos os portes.

### Governança (Governance)

Este pilar do ESG avalia as esferas administrativas e de gestão da empresa, considerando a independência e diversidade do conselho, política de remuneração dos altos cargos, transparência e ética da instituição. Além disso, esse pilar também é responsável por trabalhar na proteção de dados e privacidade das informações dos colaboradores, garantindo segurança e integridade aos dados deles.

Dessa forma, este pilar busca atender diferentes esferas da empresa – colaboradores, acionistas e clientes – garantindo as melhores práticas para que nenhuma das partes seja prejudicada.

Itens
- Perfil da Empresa, Palavra da Direção
<b>1. Descrição básica e identificação do Grupo</b>
1.1 Nossa História
1.2 Estabelece o sistema ESG (Meio Ambiente, Sociedade e Governança)
1.3 Registros nos órgãos reguladores no segmento de Fretamento Contínuo e Eventual
1.4 Empresa que fazem parte do Grupo
1.5 Porte da empresa
<b>2. Clientes, Fornecedores e Sistema</b>
2.1 Clientes
2.2 Equipamentos e fornecedores
2.3 Partes interessadas
2.4 Processos relacionados a clientes e Requisitos Legais e regulamentadores
<b>3. Índices referentes ao desempenho</b>
3.1 Desafios da prestação de serviços referente à circulação
3.2 Principais desafios
<b>4. Melhoria da Gestão e Premiações</b>
<b>5. Organograma</b>
<b>6. Práticas da Gestão</b>
6.1 Matriz de responsabilidade da Governança Corporativa
6.2 Valores e Princípios Organizacionais
6.3 Política do Sistema de Gestão Integrado
<b>7. ESG Objetivos</b>
7.1 Os objetivos do ESG na Organização
7.2 Os Programa de Governança, Qualidade, Meio Ambiente e Sociais
7.3 Alta Direção, Organização no Sistema de Gestão Integrado
7.4 Identificação dos principais riscos
7.5 Análise crítica do sistema de gestão
7.6 Análise do desempenho da Organização
<b>8. Necessidades das partes interessadas</b>
<b>9. Alocação de recursos</b>
9.1 Recursos Humanos
9.2 Disseminação das estratégias
9.3 Monitoramento dos Planos de ação
9.4 Imagem e conhecimento de mercado
9.5 Necessidade e expectativas dos clientes
9.6 Divulgação de serviços/produtos
9.7 Imagem da Organização é verificada
<b>10. Relacionamento com clientes</b>
10.1 Manifestações dos clientes
10.2 Reclamações Específicas
10.3 Reclamações dos clientes das viagens
10.4 Satisfação e fidelização
<b>11. Sociedade</b>

<b>12. Informações da organização</b>
12.1 Sistema de informações
12.2 Os Sistemas de Gestão
12.3 Atualização tecnológica dos sistemas desenvolvidos
12.4 Segurança das informações
<b>13. Ativos intangíveis e conhecimento organizacional</b>
<b>14. Sistema de Trabalho</b>
<b>15. Qualidade de vida</b>
<b>16. Processos principais do negócio e processos de apoio requisitos de desempenho</b>
16.1 Processos de relacionamento com os fornecedores
<b>17. Seleção de fornecedores e prestadores de serviços e avaliação periódico</b>
<b>18. Processos econômico financeiros</b>
<b>18.1 Resultados econômicos financeiros</b>
<b>18.2 Análise de resultados</b>
<b>18.3 Resultados de Controles de Resíduos</b>
<b>18.4 Resultados de controle de Fumaça Preta</b>
<b>18.5 Resultados de Satisfação dos clientes</b>
<b>18.6 Resultados relativos à avaliação de desempenho Anual/2022</b>
Anexo 1* Pesquisa de satisfação dos colaboradores/questionário
Anexo 2* Objetivos e Metas ESG Grupo Vesper e Matriz de Materialidade
Anexo 3* 17 objetivos e 169 metas da ONU para 2030

## 1. DESCRIÇÃO BÁSICA E IDENTIFICAÇÃO DO GRUPO

### 1.1. Nossa História

O Grupo Vesper foi criado em julho de 1995 com uma frota inicial de 04 veículos e hoje conta com mais de 600 veículos entre ônibus, micro-ônibus e carros. Com o passar dos anos a empresa implantou o Sistema de Gestão Integrado que segue as diretrizes estabelecidas pelas normas ISO 9001;2015 e ISO 14001;2015 que qualifica Organização como seguidora de preceitos mundialmente consagrados.

### 1.2. Estabelece o sistema ESG (Meio Ambiente, Sociedade e Governança)

A empresa acredita que somente através do compromisso e entendimento amplo e irrestrito das diretrizes estabelecidas de sustentabilidade, atingiremos o objetivo principal, que é a preocupação com transporte seguro, o respeito ao Meio ambiente, os colaboradores e Satisfação do Cliente, proporcionando assim condições de um desenvolvimento harmonioso entre as pessoas e o Meio Ambiente, com governança adequada em todo seu negócio.

### 1.3. Registros nos órgãos reguladores no segmento de Fretamento Contínuo e Eventual

#### ARTESP, DTP, EMTU, EMDEC, ANTT, AGR E MINISTÉRIO DO TURISMO

O Grupo Vesper Transportes Ltda está estabelecido com a matriz em Limeira e em suas filiais localizadas em Jundiá, Americana, Campinas, Mogi Mirim, Atibaia e Indaiatuba e Buriti Alegre -

Vesper Transportes Ltda  
 CNPJ 00.873.594/0001 -45

Rua Ângelo Santa Rosa, nº 255 Jardim Celina – Limeira / SP Tel: (19) 3442-4450

GO, e tem como escopo Serviço Rodoviário Intermunicipal e Municipal de Transportes Coletivo de Passageiros nas Modalidades de Fretamento Contínuo e Eventual.

#### 1.4. Empresa que fazem parte do Grupo

<b>Vesper Transportes LTDA</b> Matriz: 00.873.594/0001 - 45 – Limeira Filiais: 00.873.594/0004 – 98 – Jundiaí 00.873.594/0013 – 89 – Americana 00.873.594/0012 – 06 – Atibaia 00.873.594/0006 – 50 – Campinas	<b>By Bus Transportes LTDA</b> Matriz: 69.067.031/0001 - 66 – Campinas Filiais: 69.067.031/0002 – 47 – Mogi Mirim 69.067.031/0003 – 28 – Catalão - Go (Atua em Buriti Alegre) 69.067.031/0004 - 09 - Rio Verde 69.067.031/0005 – 90 – Jundiaí
<b>Transnetti Transportes LTDA</b> Matriz: 04.361.392/0001 – 75 - Indaiatuba	<b>Lima &amp; Silva Transportes LTDA</b> Matriz: 07.004.424/0001-73 - Americana Filial: 07.004.424/0004 -16 - Limeira
<b>Vesper Rep. Mec. e Comercio de Peças LTDA</b> 29.866.748/0001 – 53 - Limeira	<b>Vesper Comercio de Peças e Manutenção LTDA</b> 29.866.560/0001 – 05 - Limeira

Site da empresa: [www.vesperbr.com.br](http://www.vesperbr.com.br)

#### As principais regiões atendidas

Jundiaí e região (Várzea Paulista, Campo Limpo, Louveira, Francisco Morato e Caieiras), São Paulo e grande São Paulo, Campinas e região (Americana, Sumaré, Paulínia, Indaiatuba, Valinhos, Vinhedo, Salto e Itu), Atibaia e região (Jarinu, Bragança Paulista, Nazaré Paulista e Itatiba) Mogi Mirim e Região (Jaguariúna, Mogi Guaçu) e Buriti – Alegre (GO)

#### 1.5. Porte da Empresa

ITEM	QUANTIDADE		
FROTA	627 Entre veículos pesados, leves e motocicletas.		
Nº DE PASSAGEIROS TRANSPORTADOS/DIA ÚTIL	200 (duzentos mil) passageiros/dia		
QUANTIDADE DE FUNCIONÁRIO	Aproximadamente 1200 funcionários		
POPULAÇÃO DA ÁREA ATENDIDA 200.000	Garagem	Total	Porcentagem
	Jundiaí	168	27%
	Atibaia	33	5%
	Americana/Sumaré/SBO	87	14%
	Limeira	141	22%

	Mogi Mirim	103	16%
	Buriti Alegre - GO	5	1%
	Campinas	42	7%
	Indaiatuba	48	8%
	Total	627	100%
<b>NÍVEL DE ESCOLARIDADE DAS ÁREAS</b>	ADM - Nível Superior		
	Tráfego - Ensino Médio		
	Motoristas - Ensino fundamental e médio (operacional)		
	Manutenção - Ensino médio		
	Gestores - Ensino fundamental (limpeza e mecânica)		
<b>REGIME JURÍDICO DE VÍNCULO</b>	CLT – (Terceirizado)		
<b>NÍVEL DE SINDICALIZAÇÃO</b>	Sindicato dos Trabalhadores de Transportes		
<b>PRINCIPAIS PROCESSOS</b>	Operação de Tráfego, Manutenção, Segurança do Trabalho, Recursos Humanos, Vendas, ADM, Financeiro, TI.		
<b>PRINCIPAIS EQUIPAMENTOS E TECNOLOGIAS UTILIZADOS</b>	<b>VEÍCULOS</b>		<b>EQUIPAMENTOS</b>
	<b>Tipos de chassi</b>	<b>Tipos de Carroceria</b>	
	Fiat	Fiat	Sistema de monitoramento ABM BUS
	GM	GM	Sistema de rastreamento Suntech
	Honda	Honda	Sistema de tráfego Sengi
	Hyundai	Hyundai	Sistema de faturamento Emil
	Iveco	Irizar	Sistema de manutenção Emil
	Mercedes Benz	Renault	Sem Parar TAG
	Renault	Busscar	Lavador automático Cecato 5 escovas

	Scania	Caio	Itinerário eletrônico Dimethoz e Mobitec Sistema de câmeras de monitoramento interno da empresa Sistema de portão eletrônico Germano
	Volkswagen	Comil	
	Volvo	Marcopolo	
		Mercedes Benz	
		Neobus	
		Volkswagen	

## 2. CLIENTES, FORNECEDORES E SISTEMA

### 2.1 Clientes

LIMEIRA	INDAIATUBA	AMERICANA	MOGI MIRIM	ATIBAIA	CAMPINAS	JUNDIAÍ
AGROPALMA	BASF – IN HAUS – ISS	AMANCO MEXICHEM	CARGIL	ACUMENT	EMS	A RAYMOND
AJINOMOTO	EMBALATEC EXTRAS	ATACADÃO	CORTEVA	AMVIAN	SAMSUNG	AGCO
AUTO POSTO CASTELO	EUCATEX	BARLOCHER DO BRASIL S/A	DAVOLI	CONSTANTA		ALPINO
BRIGATTO	IMERYS	EVONIK DEGUSSA BRASIL LTDA	EATON	DONALDSON		ARCONVERT
CECAFI	LEONI	FERRO DO BRASIL LTDA	INGREDION	HANON		ASHLAND
CERÂMICA LUME	LOJAS CEM		INTERNATIONAL P. FLORESTAL	LITENS		ASTRA
CERÂMICA RAMOS CERAM	NAGEL	KSPG	INTERNATIONAL PAPER	NORMA		ATACADÃO SP
CEZAN	P.M.I – SEMOP – SEMURB	LYONDELLBASEL	LINDSAY	NORMA TAXI		BIGNARDI
FAURECIA	PEPSICO	PIZZA HUT	MAHLE	SMART		BRF
FUMAGALLI AÇO	TMD EICH	RODONAVES TRANSPORTES	MARANGONI	SMP		BRF BURITI
FUMAGALLI ALUMÍNIO	YORK	SOLENIS	MARS – MASTERFOOD	VISKASE		BUSUP
FURLAN		SUPERMERCADO PAGUE MENOS	ONET			CBC
INCEFRA						CONTINENTAL
						CRS BRANDS



KARINA PISOS		SUZANO	PREFEITURA MOGI GUAÇÚ			EMEPÊ
LICAV		UMICORE	REGALLI			FIAÇÃO FIDES
LKV			SABÓ			FRANGO ASSADO
LOUYS DREYFUS			TENNECO			HONDA
MACHINA ZACCRIA						JAPI
MAHLE						MARFRIG
MASTRA						NILFISK
MILANI METALI						PREFEITURA JUNDIAÍ
PAPIRUS						PRENSA
PRALANA						ROCKWELL
RODOPOSTO TOPÁZIO						RODOPOSTO GRAAL
RODOSNACK TOPÁZIO						SYNCREON
STAMPLINE						
STANLEY						
TRW FRETADO						
TRW TÁXI						

## Nosso compromisso!!!

### Oferecemos aos nossos clientes:

Pontualidade, segurança, respeito as políticas de ESG (Meio Ambiente, Sociedade E Governança), transparência, limpeza, organização, rapidez nas decisões, facilidade de comunicação com o Grupo Vesper, motoristas que respeitam às normas das empresas contratantes, e as legislações de trânsito, buscando sempre realizar o melhor trabalho no quesito em transporte de passageiros. Em caso de alguma necessidade seja por quaisquer motivos, atendemos com rapidez enviando a frota reserva para que os itinerários sejam cumpridos rigorosamente.

### 2.2 Equipamentos e fornecedores

PRINCIPAIS MATERIAIS EQUIPAMENTOS E SERVIÇOS FORNECIDOS	QUANTIDADES DE FORNECEDORES	PRINCIPAIS FORNECEDORES
Ônibus	2	Marcopolo
		Volare
Pneus	2	Goodyear
		Continental
Diesel	1	Shell
Peças	4	Pacaembu
		Sama
		GC Guscar
		Center ônibus
Chassis	2	Sambaíba (Mercedes)
		Ativa Veículos (Volare)

### 2.3 PARTES INTERESSADAS:

Partes interessadas	Necessidades e expectativas
Proprietário	Retorno dos investimentos, lucratividade sustentável, manter e conquistar de clientes através da qualidade dos serviços de transportes, comprometimento e ética dos colaboradores e manter parceria com provedores externos.
Clientes	Comprometimento com a qualidade do transporte e preço.
Colaboradores	Segurança do emprego, bom ambiente e segurança de trabalho, reconhecimento pelo trabalho e remuneração.
Provedores Externos	Parceria, continuidade dos negócios e benefícios mútuos.
Órgãos Regulamentadores	Atendimento à Legislação para nossas atividades de transportes de passageiros e para manter a estrutura da garagem.
Sociedade	Não ter transtornos com movimentação de veículos e não ter barulho excessivo. Preservação do meio ambiente. Oportunidades de trabalho.
Concorrente	Conhecimento do mercado e o que o concorrente está fazendo em questão de negócios comerciais, inovações, tecnologias, estrutura, entre outros.

### 2.4 Processos relacionados a clientes e Requisitos Legais e regulamentares

A organização planeja e desenvolve os processos necessários para a realização da sua atividade de serviço de fretamento de transporte de passageiros.

Os requisitos relacionados ao serviço encontram-se determinados na documentação regulamentar aplicável, e ou, descritos no Contrato de Prestação de Serviços com o Cliente.

Os requisitos de entrega e pós-entrega da prestação de serviços estão definidos nos contratos de prestação de serviço com os Clientes, bem como, os requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis às atividades.

Os requisitos da Qualidade, quando não declarados pelo Cliente, serão obtidos em conformidade com a Política do Sistema de Gestão Integrado e dos Objetivos e Metas, através do Plano de Gestão da Qualidade.

Os requisitos de Meio Ambiente, quando não declarados pelo Cliente, serão obtidos em conformidade com a Política do Sistema de Gestão Integrado e dos Objetivos e Metas e da Legislação e outros requisitos aplicáveis.

São mantidos registros dos Contratos de Prestação de Serviços executados pela Organização. Quando o Cliente não fornecer uma declaração documentada dos requisitos, a Organização confirma os requisitos do Cliente antes da aceitação.

Quando os requisitos da prestação de serviços forem alterados, a Organização assegura que os documentos pertinentes são complementados e que o pessoal envolvido é alertado sobre os requisitos alterados.

A Organização comunica a seus provedores, quando necessário, à existência de procedimentos e requisitos da Qualidade e Meio Ambiente que devem ser atendidos.

### 3. Índices referentes ao desempenho

Índices de resultados de desempenho na atividade de serviço de fretamento perante organizações que realizam atividades similares e fatores referentes ao ambiente competitivo.

O Grupo Vesper é considerado, nas regiões onde atua, uma das principais empresas de fretamento de transportes e continua conquistando e mantendo clientes significativos.

Dentro dos parâmetros de pontuação demonstrados no Manual de Referências comparativas de desempenho de trânsito ANTP, os cálculos de desempenho do Grupo Vesper, tem como resultado percentuais ilustrados abaixo:

ITENS MEDIDOS RELATIVOS A:	RESULTADO DO PERCENTUAL DE INCIDÊNCIA CALCULADOS
Econômico-financeiros	(E) Bom
Clientes e Mercado	(E) Excelente
Sociedade	(E) Excelente
Pessoas	(B) Bom
Processos Principais e Apoio	(B) Bom
Fornecedores	(E) Excelente

#### 3.1. Desafios da prestação de serviços referentes à circulação

Mudanças que estão ocorrendo no setor de atuação que afetam o mercado ou a natureza das atividades exercidas.

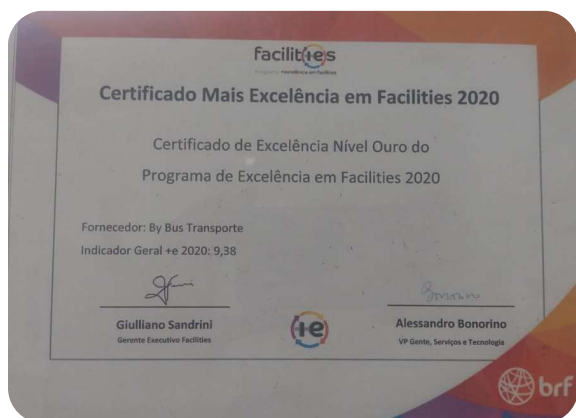
As principais mudanças que ocorrem no setor e que atingem o mercado são principalmente as leis de circulação de veículos grandes nos grandes centros urbanos, que impedem a circulação dos nossos ônibus em locais de fácil acesso aos usuários, como a área do centro das cidades.

### 3.2. Principais desafios:

Continuar sendo uma das principais empresas de fretamento, uma vez que recebemos o título da ANTP com classificação Bronze em 2013/2015.

### 4. MELHORIA DA GESTÃO E PREMIAÇÕES

PRINCIPAIS SISTEMAS IMPLANTADOS	DATAS
ISO 9001	Desde 2000
ISO 14001	Desde 2007
PRÊMIO BRONZE ANTP DE QUALIDADE	2013/2015
PRÊMIO MELHOR EMPRESA DE FRETAMENTO DA BRF	2022
BRF - Melhor fornecedor	2023
CONTINENTAL - Melhor fornecedor	2022



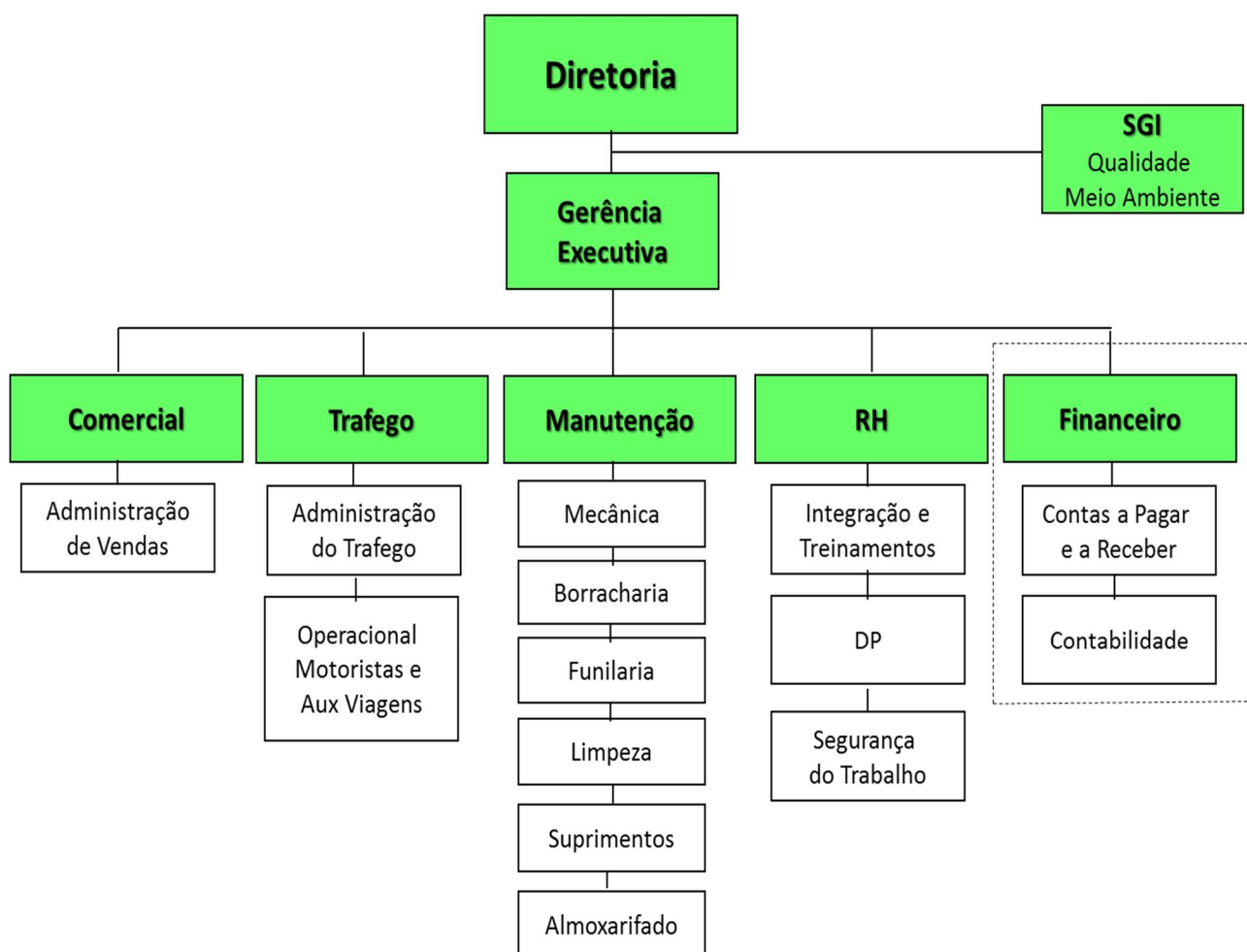
Vesper Transportes Ltda  
 CNPJ 00.873.594/0001 -45

Rua Ângelo Santa Rosa, nº 255 Jardim Celina – Limeira / SP Tel: (19) 3442-4450

## 5. ORGANOGRAMA:

Composição Nominal

# ORGANOGRAMA



## 6. PRÁTICAS DE GESTÃO

A responsabilidade, a autoridade e a inter-relação do pessoal que administra, desempenha e verifica atividades que influenciam na qualidade, com ou sem impacto ambiental, estão definidas na Matriz de Responsabilidades, Organograma, sendo descritas também nos procedimentos, nas instruções de trabalho e nos perfis de cargos.

## 6.1 MATRIZ DE RESPONSABILIDADES DA GOVERNANÇA CORPORATIVA

Item	Direção Gerente Executivo SGI	Financeiro TI	Comercial	Tráfego	Manutenção Suprimentos	RH Departamento Pessoal Seg. Trab.
Requisitos ligados ao escopo da organização	P	A	A	A	A	A
Requisitos ligados à documentação	P	A	A	A	A	A
Comprometimento da Direção	P	A	A	A	A	A
Foco no Cliente e demais partes interessadas e Requisitos Legais e Outros	P	A	S	S	A	A
Políticas de Gestão	P	A	A	A	A	A
Planejamento	P	S	S	S	A	A
Responsabilidade, Autoridade e Comunicação	P	A	A	A	A	A
Análise Crítica pela Direção	P		A			
Provisão de Recursos	P	S				
Recursos Humanos	S					P
Infraestrutura	S		A		P	
Ambiente de Trabalho	S		A			P
Planejamento da realização do serviço	S		A	P		
Processos relacionados a clientes	S		A	P		
Aquisição	S	A			P	
Produção e fornecimento de serviço	A		A	P		
Controle de dispositivos de medição e monitoramento	A			P	S	
Controle não conformidades	P	A	A	S	A	A
Análise de Dados	P	A	A	A	A	A
Melhorias	P	A	A	S	A	A

**Legenda:** P: Responsabilidade pelo Processo S: Responsabilidade Secundária A: Apoio

## 6.2. Valores e Princípios Organizacionais:

**MISSÃO:** Buscar a excelência em transporte de passageiros nas modalidades de fretamentos contínuo e eventual.

**VISÃO:** Estar entre as melhores empresas de transporte de passageiros de fretamento contínuo e eventual.

**VALORES:** Manter a credibilidade e ética junto aos clientes, colaboradores e fornecedores. Compromisso com a qualidade da prestação dos serviços de transportes. Valorizar as pessoas, através de respeito, usando de boa comunicação. Comprometimento com o meio ambiente. Retorno aos investimentos dos acionistas.

A Organização assegura o cumprimento das políticas de gestão. (qualidade, respeito ao meio ambiente, sociedade e governança).

É preocupação da Organização, assegurar o atendimento aos requisitos legais e normas regulamentares aplicáveis à suas atividades, e, que estejam voltados à Qualidade, ao Meio Ambiente, Saúde e Segurança do Trabalho, Responsabilidade Social, entre outros.

Tem como foco:

- A identificação de Aspectos e Impactos Ambientais e Sociais associados às suas atividades, o controle dos resíduos gerados e a prevenção de acidentes.

Tem como fundamentos:

- Diretrizes e objetivos;
- Gestão integrada e melhoria contínua;
- A busca da excelência em sua atividade.

Através:

- Do uso das melhores práticas;
- Da promoção do desenvolvimento da sua força de trabalho;
- Do atendimento aos requisitos do cliente, da legislação vigente e demais requisitos subscritos.

### **6.3 Política do Sistema de Gestão Integrado**

A Organização estabeleceu a seguinte Política para o Sistema de Gestão Integrado, referente a Qualidade e Meio Ambiente:

- Transportar passageiros com segurança e planejamento, buscando a melhoria contínua dos serviços de fretamento e do sistema de gestão da qualidade e meio ambiente.
- Reduzir os impactos ambientais, comprometidos com a prevenção da poluição e proteção ao meio ambiente.
- Atender aos requisitos legais aplicados e outros requisitos nas suas atividades de transporte coletivo.

A Alta Direção assegura que a Política do Sistema de Gestão Integrado (SGI) é implementada e assegura que:



- É apropriada ao propósito da Organização;
- Inclui um comprometimento com o atendimento aos requisitos legais e outros e com a melhoria contínua da eficácia do Sistema de Gestão Integrado;
- Proporciona uma estrutura para estabelecimento e análise crítica dos Objetivos e Metas e do ESG;
- É comunicada e entendida por toda a Organização;
- É analisada criticamente para manutenção de sua adequação.

A divulgação da Política de ESG aos colaboradores é feita na integração, através de treinamentos, quadros de avisos e no site da empresa para o público externo. A Alta Direção tem a responsabilidade de verificar e analisar o seu atendimento em reuniões de Análise Crítica.

São estabelecidos, documentados e mantidos os objetivos e metas do ESG, nas funções e níveis pertinentes dentro da organização, consistentes com a Política do SGI. São monitorados e analisados periodicamente e também nas reuniões de análises críticas.

## **7. ESG objetivos.**

### **7.1 Os objetivos do ESG na Organização baseiam-se em:**

- Garantir recursos para o ESG;
- Manter a satisfação dos clientes internos e externos;
- Assegurar o cumprimento dos horários dos fretamentos;
- Transportar os passageiros com segurança;
- Reduzir e ou controlar o consumo de energia elétrica e água;
- Reduzir e ou controlar o descarte de produtos que afetem a qualidade do solo;
- Reduzir e ou controlar o volume de fumaça preta expelida pelos seus veículos;
- Assegurar o cumprimento da legislação e normas;
- Manter a certificação do Sistema de Gestão Integrado, por norma internacional.

### **7.2 Os Programas de Governança, Qualidade, Meio Ambiente e Sociais estabelecidos são:**

- Programa de Treinamento;
- Controle de consumo de Energia Elétrica e Água;
- Programa de Coleta Seletiva de Resíduos;
- Programa de Prevenção de Riscos Ambientais;
- Gestão da Qualidade e Ambiental;
- Plano de Objetivos e Metas.

### **7.3 Alta Direção, Organização no Sistema de Gestão Integrado:**

- Estabelecer as Políticas da organização;
- Assegurar que são estabelecidos os processos de comunicação para o entendimento da Política do SGI e da eficácia do ESG;
- Garantir a disponibilidade de recursos necessários para implementar e manter o Sistema de Gestão Integrado;

- Disponibilizar recursos essenciais, humanos e habilidades especializadas, infraestrutura organizacional, tecnologia e recursos financeiros, capazes de implementar, manter e melhorar continuamente o Sistema de Gestão Integrado.

#### 7.4 Identificação de possíveis riscos:

Cada setor da empresa, junto aos responsáveis pela Gestão do Sistema Integrado, verifica constantemente os possíveis riscos que podem atingir a empresa e estabelecem as ações preventivas e corretivas dos processos.

Classificação dos principais riscos:

SETOR	PRINCIPAIS RISCOS
<b>Tráfego</b>	Acidentes, controle de tráfego ineficaz, erros nas escalas de ônibus e/ou motoristas. Reclamações dos clientes
<b>Manutenção</b>	Acidente do trabalho, erros na manutenção corretiva, demora no socorro, mão de obra deficitária.
<b>Suprimentos</b>	Prazo de entrega de produtos, deficiência de estoque.
<b>ADM/Financeiro</b>	Oscilações de preços de combustíveis, deficiência de caixa, riscos inesperados, tais como, pandemias.
<b>Vendas</b>	Concorrência, novas regulamentações no setor.

A Alta Direção assegura seu comprometimento com o desenvolvimento, com a implementação do ESG e SGI e com a melhoria contínua.

A Organização através da Alta Direção, disponibiliza recursos essenciais, humanos e habilidades especializadas, infraestrutura organizacional, tecnologia e recursos financeiros, capazes de implementar, manter e melhorar continuamente o Sistema de Gestão Integrado.

Demonstra sua preocupação em atender às necessidades de seus clientes

Estabelece a política e objetivos do ESG e SGI.

#### 7.5 Análise crítica do sistema de gestão

A Organização identifica os requisitos do Cliente e, demais partes interessadas, e, objetiva atendê-las, seja por meio do processo comercial, como por meio do processo operacional e processos de apoio.

### **Algumas sistemáticas adotadas**

- Processo de vendas e pós-vendas;
- Processo de medição e monitoramento da satisfação dos clientes através de duas principais fontes, sendo a pesquisa de satisfação e o canal aberto de comunicação com o cliente que, a qualquer momento, pode expor sua satisfação, sugestão e ou reclamação para uma devida tratativa posteriormente.

A realimentação do Cliente é sempre vista como sendo uma oportunidade de melhoria e tratada por ocasião das análises críticas.

A Organização estabelece e mantém procedimento documentado que identifica os aspectos ambientais de suas atividades e determina quais aspectos possuem impactos significativos sobre o Meio Ambiente.

### **Governança**

Liderança da empresa, se baseia nos princípios do ESG e da Qualidade ISO 9001 e ISO 14001, os quais são importantes para condução das atividades da empresa.

A Alta Direção evidencia seu comprometimento com o desenvolvimento, com a implementação de Sistemas de ESG e com a melhoria contínua de sua eficácia mediante:

- A Organização através da Alta Direção, disponibiliza recursos essenciais, humanos e habilidades especializadas, infraestrutura organizacional, tecnologia e recursos financeiros, capazes de implementar, manter e melhorar continuamente o Sistema de Gestão Integrado;
- Demonstra sua preocupação em atender às necessidades de seus clientes;
- Estabelece a política e objetivos do SGI e ESG;
- Efetua análise crítica do sistema.

### **A Organização determina como função da Alta Direção no Sistema de Gestão Integrado**

- Estabelecer a Política do ESG;
- Assegurar que são estabelecidos os processos de comunicação para o entendimento da Política do ESG;
- Garantir a disponibilidade de recursos necessários para implementar e manter o Sistema de Governança;
- Disponibilizar recursos essenciais, humanos e habilidades especializadas, infraestrutura organizacional, tecnologia e recursos financeiros, capazes de implementar, manter e melhorar continuamente o Sistema de ESG.

### **Mobilização para êxito das estratégias**

A organização elabora pesquisas de clima organizacional periodicamente, com o objetivo de verificar o grau de satisfação de seus colaboradores e proporcionar um ambiente saudável.

A organização elabora pesquisas de satisfação com seus clientes externos e estabelece planos de ações corretivas aos índices negativos que por ventura possam ser apontados.

Em relação à sociedade, a empresa mantém convênios com prefeituras e outras instituições para o provimento de transportes de fretamento de passageiros, e também realiza as pesquisas para medir o grau de satisfação que essas entidades possuem em relação aos serviços prestados pela empresa.

A Organização mantém bom relacionamento com os concorrentes na região, bem como uma política ética de conduta em relação à;

- Busca de novos clientes
- Contratação de mão de obra
- Áreas de atuação

### **Promoção de valores**

Os valores e princípios organizacionais são comunicados da seguinte forma:

- Nos treinamentos de integração de novos funcionários;
- Nas reciclagens anuais da empresa;
- Nos quadros de aviso dos setores;
- No quadro de valores na recepção da empresa.

### **Padrões de Trabalho**

Os líderes são desenvolvidos dentro da própria empresa, da seguinte forma:

- Avaliação psicológica no ingresso do novo colaborador na empresa;
- Avaliação de seu desempenho no cargo na experiência;
- Avaliação de seu desempenho na função;
- Participação em treinamentos;
- Relacionamento com colegas e chefia;
- Relacionamento com clientes externos;
- Disponibilidade para exercer outras funções;
- Avaliação psicológica de reclassificação de cargo;
- Treinamento na nova função.

### **Desenvolvimento dos líderes**

Os líderes após avaliados e reclassificados, passam por treinamento e desenvolvimento na função (aspectos técnicos) e treinamento em gestão de equipe, planejamento estratégico e elaboração de planos de ações e melhorias dos setores.

Para exercer a função de Líder, obrigatoriamente os colaboradores devem possuir os seguintes requisitos:

- Escolaridade ou curso técnico na função;
- No mínimo 1 ano de registro na empresa;
- Não se envolver em nenhum tipo de conduta que possa gerar advertências;
- Ter comportamento ético em relação a clientes internos e externos;
- Bom controle emocional;
- Capacidade de liderança e persuasão;
- Dominar as funções do setor que irá liderar;
- Principalmente demonstrar interesse em assumir a nova função.

Ao ingressar na Empresa, através da integração e constantemente em processos de recrutamento interno, todos funcionários tomam conhecimento dos processos, através de quadros de avisos, intranet e reuniões com seus gestores.

### **Melhoria de Processos**

O aprendizado no Grupo Vesper é aplicado da seguinte forma:

- Treinamento de integração na função;
- Treinamentos anuais de Reciclagem para motoristas;
- Treinamentos de reciclagens para ações corretivas de erros de execução;
- Treinamento operacional aplicado pelos gestores da área;
- Treinamento de gestores ministrados por entidades extra empresa e através da gerência de RH;
- Treinamento ministrados por entidades das empresas clientes;
- Treinamento ministrados pelo RH e segurança, com conteúdo cedidos pelas empresas clientes (ex. Sadia: - treinamentos de segurança, Via Varejo: - treinamento de trajeto e sinalização;
- Entidades como Sest /Senat e outros.

Elaboração de manuais de treinamentos específicos, elaborados pelo RH e aplicados nas áreas de interesse (ex: manual de atendimento motoristas Honda e manual de segurança Via varejo, evidenciados na pasta de treinamentos).

A Alta Direção assegura que as competências necessárias estão disponíveis para a operação eficaz da organização. No planejamento das necessidades de educação e treinamento são consideradas

as alterações causadas pela natureza dos processos organizacionais, os estágios de desenvolvimento das pessoas e pela cultura da organização, proporcionando conhecimento e

habilidades para as pessoas que, em conjunto com a experiência, melhorem sua competência.

O procedimento prevê um programa de treinamento e os registros são mantidos.

A Organização detém condições de identificar e assegurar que todas as pessoas, e prestadores de serviços, que realizem qualquer tarefa em seu nome, que tenham potencial de causar impactos ambientais significativos ou que possam impactar no sistema de ESG e SGI, sejam competentes, com base em formação apropriada, treinamento ou experiência, atendimento à legislação, retendo os registros associados.

Identifica, também, as necessidades de treinamento associadas com os aspectos ambientais e o Sistema de Gestão Ambiental implementado, para que haja conscientização de todos os colaboradores quanto à:

- Importância de estarem em conformidade com a Política Ambiental adotada, procedimentos e requisitos do Sistema de Gestão Ambiental;
- Aspectos ambientais significativos e respectivos impactos reais ou potenciais;
- Das consequências da inobservância de procedimentos especificados.

## **7.6 Análise do desempenho da Organização**

### **Requisitos de desempenho**

A Organização estabelece programa para auditoria interna periodicamente, para determinar se o sistema de gestão integrado, iniciando 2023 os de ESG:

- Está em conformidade com os procedimentos planejados para a gestão de SGI, incluindo-se os requisitos da Norma NBR ISO 9001 e NBR ISO 14001;
- Foi adequadamente implementado e é mantido;
- É eficaz no atendimento à política e aos objetivos da Organização;
- Fornecer informações à administração sobre os resultados das auditorias.

As auditorias são planejadas levando em consideração a situação e a importância dos processos e áreas, além do resultado de auditorias anteriores.

Os resultados da auditoria são registrados e relatados para o conhecimento do pessoal responsável e é feito o acompanhamento dos resultados das auditorias para registrar e verificar a eficácia das ações corretivas tomadas.

É estabelecido, implementado e mantido procedimento de auditorias as quais podem ser realizadas por pessoas da própria Organização ou por pessoas externas selecionadas e contratadas pela Organização, levando em consideração a competência e as condições de atuarem de forma imparcial e objetiva.

As atividades de acompanhamento incluem a verificação das ações executadas e o relato dos resultados de verificação.

A Organização definiu indicadores de desempenho para a avaliação dos principais processos do Sistema de Gestão Integrado. Estas medições são utilizadas para gerenciar operações, para avaliar os processos em que podem ser apropriados para melhorias e demonstram a capacidade dos processos em alcançar os resultados planejados.

As operações que possam ter um impacto ambiental significativo têm suas características principais monitoradas e medidas regularmente através da conformidade com os objetivos e metas ambientais da Organização.

Periodicamente, o atendimento aos requisitos legais aplicáveis é avaliado e os resultados dessas avaliações são registrados.

### **Informações Comparativas**

A Organização analisa criticamente, através da Gerência Executiva e Diretoria, os requisitos relacionados ao produto antes da apresentação de propostas, aceitação de cartas convite, contratos ou pedidos de alterações em contratos e assegura que:

- Os requisitos do produto estão definidos;
- Os requisitos de contrato ou de pedido que difiram daqueles previamente manifestados estão resolvidos;
- A Organização tem a capacidade para atender aos requisitos definidos.

São mantidos registros dos Contratos de Prestação de Serviços executados pela Organização. Quando o Cliente não fornecer uma declaração documentada dos requisitos, a Organização confirma os requisitos do Cliente antes da aceitação, através de cartas, ofícios, atas de reuniões e ou e-mails.

Quando os requisitos de produto forem alterados, a Organização assegura que os documentos pertinentes são complementados e que o pessoal pertinente é alertado sobre os requisitos alterados.

A Organização comunica a seus fornecedores e prestadores de serviços, quando necessário, à existência de procedimentos e requisitos da Qualidade e Meio Ambiente que devem ser atendidos.

### **Comunicação**

Comunicação com o Cliente e ou Partes Interessadas

A Organização estabelece e mantém meios para comunicação com clientes e partes interessadas.

A descrição do processo comercial assegura que recursos e atividades são geridos como processos e que as necessidades dos clientes são entendidas por toda organização.

Este processo inclui a identificação e análise crítica de informações pertinentes que envolvam ativamente os clientes e outras partes interessadas como:

- Requisitos do cliente ou de outras partes interessadas;
- Realimentação do Cliente, incluindo suas reclamações;
- Pesquisa de clientes;
- Requisitos de contratos;
- Requisitos estatutários ou regulamentares.
- Medição e Monitoramento do Produto/Serviço e Controle de Dispositivo de Medição e Monitoramento

O serviço de fretamento tem suas características monitoradas conforme descrito em documentos internos e apropriados em todas as etapas, desde o recebimento até o fornecimento do serviço.

São mantidos registros das medições e uma sistemática detalhada resulta no atendimento aos requisitos do serviço e do cliente.

As comunicações de todos os desempenhos medidos são expostas em reunião com os gestores, onde os mesmos participam de planos de ações corretivos e preventivos em relação aos aspectos negativos dos desempenhos.

#### **Implementação de decisões**

Os gestores reúnem com suas equipes para comunicações dos resultados obtidos pelos setores, metas esperadas e planos de ação, envolvendo os mesmos em atividades nesses planos e responsabilidades tais como: (Como? Quem? Quando? Onde? Quanto?).

Durante o processo de implementação das ações, é checado pelos gestores esporadicamente as ações e se necessário efetua reunião para estabelecimento de ação corretiva com a equipe, e os responsáveis pela ação.

#### **Formulação das estratégias:**

Macroambiente e mercado

O Grupo Vésper tem como estratégia para avaliar o macro ambiente e mercado o estudo e diagnóstico com análise Swot, diagnosticando constantemente FORÇAS, FRAQUEZAS, OPORTUNIDADES E AMEAÇAS.

Verifica também:

- Pontos fortes e fracos das concorrentes.
- Estudo de cenários/tendência relacionados à sociedade, governo e econômico.



- Aspectos positivos e negativos da força de trabalho.
- Novas tendências em tecnologia.

Com base nesse diagnóstico, estabelece os objetivos para cada setor, determinando prazos e responsabilidades.

Esse estudo é elaborado em equipe multisetorial envolvendo:

- Diretoria
- Gestora de RH
- Gestor comercial
- Gestores de Tráfego
- Gestor de Manutenção
- Suprimentos

As decisões estratégicas são multiplicadas nos setores através dos gestores, e sugestões e opiniões dos colaboradores sempre são acatadas quando coerentes.

 Alguns exemplos desse estudo geraram as seguintes ações estratégicas

- Contratação de motoboy;
- Contratação de motoristas para “taxi”;
- Contratação de motoristas particulares;
- Criação de Motoristas monitores;
- Criação de Atendente de pátio para solicitações e reclamações de motoristas;
- Criação de reciclagens individuais/coaching com motoristas que se envolvem em qualquer tipo de acidente (com ou sem vítimas);
- Criação de manuais ilustrativos, tais como: (manual de limpeza, manual de segurança Via Varejo, Manual de Motorista Honda, Manual de limpeza, Manual de compartilhamento Jarinu, Manual de segurança funilaria, manual de abastecimento seguro) entre outros.

 **Os resultados obtidos foram**

- Melhoria da qualidade dos serviços prestados;
- Melhoria na questão de segurança;
- Melhoria na limpeza dos setores;
- Melhor competição, com serviços exclusivos e diferenciados que outras empresas da região não possuem para oferecer, com credibilidade desses serviços em empresas significativas como: Honda, BRF, Astra entre outras.

 **Ambiente interno**

- A Organização realiza periodicamente a pesquisa de satisfação dos trabalhadores através de metodologia própria, com avaliação de resultados e ações para melhoria;
- Esta pesquisa visa atender às necessidades de seus trabalhadores em seus locais de trabalho;

- A última pesquisa foi efetuada em 2022 onde participaram das pesquisas as Gestoras de RH e da Qualidade e Meio Ambiente, e o resultado está em arquivo com a Gerência Administrativa/Comercial/Diretoria.

## **8. Necessidades das partes interessadas**

São analisadas da seguinte forma;

### **A - Clientes internos**

Através da pesquisa de clima organizacional.

Através de reuniões com os setores.

Através de entrevistas individuais com a Psicóloga/Gestora de RH.

### **B - Clientes externos;**

Através da pesquisa de satisfação.

Através de e-mails de reclamações e/ou solicitações dos clientes.

Através de reunião com equipe de tráfego e/ou outros setores que dizem respeito às reclamações e/ou solicitações dos clientes.

### **C - Sociedade;**

Através de pesquisas de mercado.

Através de solicitações via e-mail/telefone e/ou pessoalmente.

### **D - Diretoria ESG e SGI;**

Através de resultados e melhoria dos serviços prestados.

Estratégias da organização:

A Organização estabeleceu uma sistemática para tomada de ações preventivas, existindo evidências de que a metodologia de análise e solução de problemas é utilizada com base em problemas prioritários. As fontes de informação consideradas incluem:

- Reclamações de clientes.
- Relatórios de auditoria interna.
- Resultados de Análises Críticas pela Alta Direção.
- Resultados de análises de dados.
- Resultados de medição da satisfação.
- Não conformidades.

- Registros do SGI e ESG.
- Medições de processos.

As ações preventivas são apropriadas aos efeitos dos problemas potenciais de forma a evitar sua ocorrência.

A Gestão Comercial, tem como estratégia, constantemente fazer pesquisa pessoalmente nas empresas clientes, junto aos responsáveis de RH ou outros setores responsáveis pela contratação e acompanhamento do transporte.

### **Implementação das estratégias;**

Processos gerenciais

Indicadores, Metas e Planos de Ação:

São estabelecidos, documentados e mantidos os objetivos e metas do ESG e SGI, nas funções e níveis pertinentes dentro da organização.

Requisitos aplicáveis e comprometidos com a melhoria contínua. São monitorados periodicamente e discutidos nas reuniões de análises críticas.

### **Informações de entrada e subsídios para estas análises são**

- Resultados de Auditorias;
- Realimentação de Cliente;
- Atendimento ao Cliente e Partes Interessadas;
- Quadro de Indicadores e Objetivos do ESG e SGI;
- Planejamento;
- Situação das Ações Corretivas e Preventivas;
- Situação das Ações da última Análise Crítica pela Direção;
- Mudanças que possam afetar o ESG e SGI;
- Análise das Políticas do ESG e SGI;
- Requisitos Legais e recomendações para melhorias.

### **Os objetivos do ESG da Organização baseiam-se em**

- Garantir recursos para o ESG;
- Manter a satisfação dos clientes internos e externos;
- Assegurar o cumprimento dos horários;
- Transportar com segurança;
- Reduzir e ou controlar o consumo de energia elétrica e água;
- Reduzir e ou controlar o descarte de produtos que afetem a qualidade do solo;
- Reduzir e ou controlar o volume de fumaça preta expelida pelos seus veículos;
- Assegurar o cumprimento da legislação e normas;

- Manter a certificação do Sistema de Gestão Integrado, por norma internacional e o Estabelecido pelo ESG adotado pela empresa.

## **9. Alocação de recursos**

A Organização assegura a disponibilidade de recursos adequados em termos de pessoas, infraestrutura, ambiente de trabalho, informação, fornecedores e parceiros, recursos naturais e recursos financeiros para que os objetivos da organização possam ser alcançados e para o atendimento aos requisitos do Cliente e partes interessadas, abrangendo Qualidade e Meio Ambiente.

A evidência do atendimento a este requisito é demonstrada através das metas estabelecidas e mantidas pela Alta Direção e Atas de Reunião de Análises Críticas pela Direção.

### **9.1. Recursos Humanos**

A Organização determinou as competências necessárias para o pessoal que executa trabalhos que afetam a qualidade do serviço, com ou sem impacto ambiental. Para atingir tais competências, um fornecimento de treinamento ou outras ações necessárias são realizadas.

### **9.2. Disseminação das estratégias**

A Alta Direção compromete-se em melhorar a eficácia e a eficiência da organização, incluindo o ESG e Sistema de Gestão Integrado, por meio do envolvimento e do apoio de pessoas. Como ajuda para atingir seus objetivos de melhoria do desempenho, a organização:

- Proporciona treinamento;
- Define responsabilidades e autoridades;
- Facilita a comunicação da informação de forma aberta
- Realiza continuamente análises críticas das necessidades de seu pessoal e comunica sugestões e opiniões.

### **9.3 Monitoramento dos Planos de Ação**

O monitoramento dos planos de ações é verificado pela Gestão de RH e Qualidade e Meio Ambiente através de auditorias e em reuniões com os gestores das áreas.

### **9.4 Imagem e conhecimento de mercado**

Mercado e Clientes-Alvos

Os clientes alvos são;

- Empresas de fretamento contínuo;
- Empresas da região de Limeira, Campinas, Jundiaí, Americana, Mogi Mirim, Indaiatuba, Atibaia, Buriti Alegre;

- Fretamento Turismo e Eventual, região de Jundiaí, Campinas, Americana, Limeira, Indaiatuba, Mogi Mirim e Atibaia.
- Prefeituras
- Secretarias municipais
- Escolas
- Faculdades
- Grupos
- Famílias
- Clubes
- Romeiros

### **9.5 Necessidades e expectativas dos clientes**

A Organização analisa criticamente, através da Gerência Operacional e Diretoria, os requisitos relacionados ao produto antes da apresentação de propostas, aceitação de cartas convite, contratos ou pedidos de alterações em contratos e assegura que:

- Os requisitos do produto estão definidos;
- Os requisitos de contrato ou de pedido que difiram daqueles previamente manifestados estão resolvidos;
- A Organização tem a capacidade para atender aos requisitos definidos.

São mantidos registros dos Contratos de Prestação de Serviços executados pela Organização. Quando o Cliente não fornecer uma declaração documentada dos requisitos, a Organização confirma os requisitos do Cliente antes da aceitação, através de cartas, ofícios, atas de reuniões e ou e-mails.

Quando os requisitos de produto forem alterados, a Organização assegura que os documentos pertinentes são complementados e que o pessoal pertinente é alertado sobre os requisitos alterados.

A Organização comunica a seus fornecedores e prestadores de serviços, quando necessário, à existência de procedimentos e requisitos da Qualidade e Meio Ambiente que devem ser atendidos.

### **9.6 Divulgação de Serviços/Produtos**

Os serviços da empresa são divulgados através de:

- Gerente comercial, na prospecção e atendimento de clientes empresas, para fretamento de ônibus para fretamento contínuo de seus colaboradores nas regiões de Jundiaí, Jarinu, São Paulo, Limeira, Americana, Indaiatuba, Mogi Mirim e Campinas.

- Auxiliares administrativo/comerciais através de prospecção e atendimento de clientes para viagens de Turismo e eventuais, via fone, e-mail e/ou pessoalmente, nas cidades que o Grupo opera.
- Através do site da empresa.
- Através de indicações dos clientes contínuos e outros.

A organização assegura a comunicação eficaz com o cliente, bem como, sua realimentação quanto às informações sobre a prestação de serviços em transporte coletivo.

Os registros pertinentes são mantidos, sobre os aspectos ambientais significativos e respectivos impactos reais ou potenciais.

### **9.7 Imagem da Organização é verificada**

- Através de pesquisas com empresas clientes que já utilizam dos serviços da Vesper Transportes;
- Pesquisas junto a outros clientes (prefeituras e escolas);
- Pesquisa de satisfação para usuários que utilizam os serviços de fretamento eventual/turismo;
- Através também da mão de obra que envia Curriculum para o site da empresa, optando na região em trabalhar na Vesper;
- Através da Jucip e do Senai, que fazem parceria com a Vesper fornecendo estagiários e aprendizes.

## **10. Relacionamento com Clientes**

Canais de relacionamento

- Pessoalmente: através de visitas do Gerente Comercial e Assistentes em relação às Indústrias, bem como, através das visitas das auxiliares de Vendas em relação a Turismo, escolas e prefeituras;
- E-mail: verificados diariamente pelos Gestores de Tráfego e Gerente Comercial em relação às solicitações das empresas que já são clientes;
- E-mails lidos diariamente também pelas auxiliares de Vendas, em relação às solicitações de fretamento e cotações de preços, que são recebidos nas unidades de fretamento eventual de Jundiaí (garagem) e escritórios de Jundiaí, Limeira, Campinas, Mogi Mirim, Americana, Indaiatuba, Atibaia e Campinas;
- Via Telefones fixos: entre gestores de tráfego, comercial e empresas;
- Via celular corporativo: entre clientes x Tráfego e motoristas e também monitores e/ou responsáveis das empresas pelo fretamento contínuo;
- Via telefone celular e fixos, site: entre as auxiliares de Vendas e clientes para o fretamento de Turismo e/ou eventual.

### **10.1 Manifestações dos clientes**

Toda e qualquer reclamação ou solicitação dos clientes é tratada da seguinte forma:

- Análise das solicitações e/ou reclamações dos clientes;
- Verificação da gerência de tráfego e RH dos colaboradores envolvidos;
- Reunião com os colaboradores para detalhamento dos fatos ocorridos e/ou sugestões;
- Encaminhamento dos colaboradores para treinamentos de reciclagens;
- Elaboração de plano de ação corretiva e ou plano de ação da solicitação.
- Encaminhamento do plano para o cliente validar.

## **10.2 Reclamações Específicas**

Reclamações em relação ao Fretamento contínuo (empresas):

- Diagnóstico interno e externo para se averiguar o motivo da Reclamação;
- Convocação dos envolvidos para reunião junto aos gestores de Tráfego e Gestora de RH;
- Reciclagem dos envolvidos nas reclamações, com preenchimento de Ficha de Reclamações e Incidentes pela Gestora de Rh;
- Comunicação à empresa Cliente, sobre ações corretivas aplicadas, com evidências através do relatório de incidência e lista de presença de treinamento de reciclagem.

## **10.3 Reclamações dos Clientes das viagens**

Através das seguintes medidas

- Verificação da pesquisa de contentamento distribuída em todas as viagens e suas tabulações;
- Diagnóstico das causas das reclamações (tráfego + gerente de vendas e Gestora de Rh);
- Convocação dos envolvidos;
- Reciclagem quando houver necessidade de novas informações e/ou mudança de comportamentos;
- Feedback ao cliente das ações corretiva implementadas.

## **10.4 Satisfação e Fidelização**

Através da pesquisa de satisfação e dos canais de comunicação direta com os clientes (pessoal, e-mail e telefones) são implementados planos de ações contínuos para melhorar a prestação de serviços.

Além desses canais, em cada empresa existe um Motorista Monitor ou Inspetor que está atento as necessidades imediatas de cada cliente e tem a tarefa de estar sempre em comunicação constante entre representantes das empresas e Gerência de tráfego para essa troca de feedback.

Essas informações são registradas e arquivadas junto à gerência Comercial e diretoria.

A Organização estabelece e mantém meios para comunicação com clientes e partes interessadas.

O processo comercial assegura que recursos e atividades são geridos como processos e que as necessidades dos clientes são entendidas por toda organização.

Este processo inclui a identificação e análise crítica de informações pertinentes que envolvam ativamente os clientes e outras partes interessadas como:

- Requisitos do cliente ou de outras partes interessadas;
- Realimentação do Cliente, incluindo suas reclamações;
- Pesquisa de clientes;
- Requisitos de contratos;
- Requisitos estatutários ou regulamentares.

A organização assegura a comunicação eficaz com o cliente, bem como, sua realimentação quanto às informações sobre a prestação de serviços em transporte coletivo.

Os registros pertinentes são mantidos.

Informações comparativas são feitas através de reuniões e/ou treinamentos das empresas do mesmo ramo, tanto no Sinfreicar quanto nos eventos do Sest/Senat, onde colaboradores dos diversos setores se reúnem.

Nestas ocasiões são observados os comentários e melhores práticas citadas e após de volta a empresa o participante da reunião multiplica aos demais gestores as informações, onde são praticados planejamento com implementação de melhorias e/ou novas práticas.

Melhorias são através de pesquisas internas e externas de levantamento de necessidades (clientes internos) e também através de pesquisas com clientes externos é elaborado semestralmente planos de ações de melhorias de atendimento. Participam dessas decisões:

- Diretoria
- Gerência comercial
- Gerência de tráfego
- Gerência de Rh/qualidade
- Gerência de manutenção

## **11. SOCIEDADE**

Responsabilidade socioambiental

Processos Gerenciais

Impactos ambientais e sociais:

É preocupação da Organização, atender a todos os requisitos legais e normas regulamentares aplicáveis à suas atividades, e, quer estejam voltados à Qualidade e ao Meio Ambiente.

Tem como foco:



A identificação de Aspectos e Impactos Ambientais associados às suas atividades, o controle dos resíduos gerados e a prevenção de acidentes.

Tem como fundamentos:

- Diretrizes e objetivos;
- Gestão integrada e melhoria contínua;
- A busca da excelência em sua atividade;
- Comunicação dos impactos.

Em casos de Impactos significativos serão informados aos órgãos governais competentes.

**Comportamento Legal e Regulatório**

É efetuado da seguinte forma.

Solicitação de aprovação da Cetesb para destinação de resíduos, incluindo documentação do prestador de serviço de transporte e coleta dos resíduos.

### **Ações ESG**

A empresa possui um processo de segregação de resíduos, separando em área própria quaisquer tipos de materiais (vidro/ papel/ metal/ plásticos) e providencia o despacho adequado de cada um. Os resíduos químicos e similares obedecem ao processo de descarte exigido por lei.

A empresa só se utiliza de biodiesel como forma de evitar poluição e preservar o ambiente, bem como realiza os testes anuais de emissão de CO<sub>2</sub>.

Os produtos utilizados pela empresa para limpeza dos veículos e lavagem das capas e outros são biodegradáveis.

### **Gerenciamento de resíduos**

Os resíduos gerados nas atividades da empresa são destinados conforme sua classificação e para empresas autorizadas ao recebimento dos mesmos pelos órgãos regulamentadores.

### **Envolvimento**

São feitas reuniões com a força de trabalho de forma a orientar e conscientizar a importância de preservação do meio ambiente, através da forma como agem nas instalações da empresa e mesmo orientações de responsabilidade social, em como agir de forma a respeitar o meio ambiente no seu dia a dia.

Treinamentos de organização e separação de resíduos e preservação do meio ambiente, são realizados. Os registros dos treinamentos são mantidos.

### **Desenvolvimento social**

a) necessidades e Expectativas da Sociedade:

As expectativas da sociedade, são detectadas através de canal aberto com comunidade e pesquisa de mercado, além de pesquisas com os próprios usuários dos ônibus.

Apoio à Sociedade

Os principais projetos sociais estão ligados à contratação de mão de obra sem experiência, aprendizes e primeiro emprego, tendo a empresa vínculo com entidades como:

Contratação de estagiários com o Senai na área operacional mecânica e elétrica;

Contratação de Jovem aprendiz com a Jucip nas áreas de tráfego e administrativa;

A empresa também proporciona possibilidade de estágio universitário nas diversas áreas;

Estímulo e Envolvimento

Os funcionários são orientados e estimulados a divulgar e indicar pessoas para participarem dos projetos de formação profissional. Normalmente existe indicação de familiares, como no caso das estagiárias de psicologia e aprendiz;

Normalmente essas informações estão disponibilizadas nos quadros de aviso da empresa, sempre que existe a vaga disponível.

Satisfação da Sociedade

O grau de satisfação é medido através do feedback dado pelas entidades que fornecem a mão de obra para desenvolvimento e pelos próprios aprendizes e estagiários.

## **12. Informações da Organização**

Necessidade de informação:

1 - Através do próprio sistema de Gestão/Governança, o setor de informações recebe feedback das necessidades de upgrades- atualizações;

2 - Os Gestores através da operação diária sinalizam necessidades de gráficos e mesmo planilhas e sistemas de acompanhamento de índices que são estudados junto ao responsável por TI;

3 - O Sistema de Gestão ligado à qualidade, sinaliza necessidade de novos índices de controles e normatiza os mesmos, através da assessoria de Qualidade ISO.

### **12.1 Sistema de Informações**

A empresa dispõe de equipamentos cujo porte e recursos são compatíveis com suas necessidades.

Dispõe de endereço eletrônico dos diversos gestores e colaboradores, assim como também possui o site da empresa [www.vesperbr.com.br](http://www.vesperbr.com.br);

A empresa possui apenas softwares legalizados instalados em seus equipamentos;

Emite notas fiscais via computador;

Tem profissional qualificado de informática que dá todo suporte necessário;

Gerencia senhas individuais de acesso à rede local da empresa;

Dispõe de procedimento de backup de dados;

Possibilita a todos a ampla utilização dos equipamentos;

Tecnologia de informação;

A empresa utiliza sistema de Gestão integrada, onde os dados são alimentados pelos setores de tráfego, manutenção, ADM/financeiro, suprimentos, vendas de forma a analisar o sistema interno de trabalho e também obter dados externos dos clientes e suprimentos.

## **12.2 OS SISTEMAS DE GESTÃO UTILIZADOS SÃO**

<b>SISTEMAS</b>	<b>SISTEMAS UTILIZADOS</b>
Sistema de Tráfego	Sengi Soluções em Engenharia e Informática
Sistema de Faturamento	Emil Soluções
Sistema de Gestão Operacional/Mecânica	Emil Soluções

Nas reuniões mensais com gestores, direção, ESG e SGI, estes dados são comparados com as metas pré-estabelecidos e analisados para se verificar não conformidades com o Sistema e estabelecer os planos de ações preventivos e corretivos dos processos.

Uma das ações muito importantes de ESG da área de TI é o setor de monitoramento dos carros, verificando velocidades, quebras, horários, de forma a encaminhar para o setor de tráfego as necessidades de reciclagens, treinamentos e até possíveis desligamentos para os colaboradores que apesar das reciclagens, continuem dirigindo com velocidade acima do permitidos e tomando atitudes inadequadas ao volante.

## **12.3 ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA DOS SISTEMAS DESENVOLVIDOS, SÃO BASEADOS NAS SEGUINTESS PREMISAS**

Evolução de softwares e hardwares existentes no mercado e que sejam compatíveis com as necessidades da empresa;

Atualização de sistemas e suas capacidades de informações;

Tecnologias novas para auxílio das operações, como exemplo utilização de (sistema de rastreamento de veículos);

Formas de comunicação com clientes, como por exemplo programas de comunicação em massa e intranet, videoconferências;

Programas de elaboração e acompanhamento de escala de ônibus e motoristas;

Programas de controle de itens de manutenção em geral;

Programas de controle de suprimentos em geral;

#### **12.4 SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES**

A emissão de nota fiscal via computador é feita para cada cliente separadamente e os dados nelas contido são transferidos para o sistema de informações da empresa.

O ESG e Sistema de Gestão Integrado utilizado, facilita a disseminação para todos setores, de melhorias desenvolvidas, agiliza a troca de informações entre gestores e clientes, bem como a implantação, divulgação de novos sistemas, tecnologias aplicáveis ao negócio e à administração interna da empresa.

O procedimento de backup é formalmente documentado, diariamente atualizado e com o aval da empresa fornecedora do sistema, de modo a garantir o cumprimento das exigências legais.

O backup contém informações referente a cadastro dos clientes, histórico de vendas, histórico do tráfego, manutenção, suprimentos e posições financeiras (contas a pagar, contas a receber, fluxo de caixa) e estoque de peças, pelo prazo de 30(trinta) dias.

Para garantir ainda mais a segurança e armazenamento dos dados, a empresa através do profissional de TI gerencia as senhas da rede local quando, referindo-se, no mínimo, ao sistema de faturamento, contas a pagar e receber e estatísticas de vendas, tráfego, manutenção e suprimentos, o técnico de informática habilita a função de prazo de expiração de senha com período máximo de validade para 60 (sessenta) dias. Após esse prazo o sistema e a rede local devem obrigatoriamente, exigir de cada usuário troque de senha.

A utilização apenas de softwares legalizados, permite a padronização dos processos bem como a rápida disseminação de melhores práticas dos setores, utilizadas.

Caso algum equipamento seja danificado ou extraviado, a empresa providencia sua imediata substituição por outro, de modelo idêntico ao substituído.

### 13 ATIVOS INTANGÍVEIS E CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL

#### A) Identificação de ativos:

O Grupo Vesper considera que seus ativos intangíveis são constituídos por seu capital intelectual – dividido em capital humano, organizacional, de relacionamento e de domínio tecnológico. A gestão dos ativos intangíveis é tratada no ESG e Sistema de Gestão Integrada que aborda itens como nome, ética e relacionamento com clientes internos e externos.

A empresa vem sendo, ano após ano, apontada entre as empresas mais admiradas e com melhor reputação em meio à sociedade e aos públicos de interesse. Como reconhecimento de sua estratégia para a gestão dos ativos intangíveis, a empresa possui certificados de reconhecimento Público emitidos por entidades governamentais e municipais, cujos certificados estão expostos em sua recepção.

A empresa no biênio 2013 a 2015, recebeu prêmio Bronze de Qualidade da ANTP como uma das melhores empresas de fretamento do Brasil. Em 2022, foi considerada melhor empresa de fretamento da BRF em Goiás.

A imagem corporativa também constitui um valioso ativo intangível para a empresa. Desde 2000, o Grupo Vesper conta com o Sistema de Monitoramento da Imagem Corporativa, que permite acompanhar a evolução da imagem diante da opinião pública e dos diversos públicos de interesse, por meio de indicadores quantitativos. Os resultados dos estudos revelam que a imagem da empresa se apresenta forte e consolidada – tanto do ponto de vista evolutivo quanto na comparação com outras empresas.

#### B) Proteção dos ativos: A proteção dos ativos exercido da seguinte forma:

AÇÃO	COMO
Conhecimento, pelo funcionário, de sua importância para os objetivos da empresa	Essa informação é dada desde a integração, na descrição do cargo e em reuniões de reciclagens
alocar a pessoa certa na função certa considerando suas habilidades	Tanto no recrutamento, quanto principalmente nas reclassificações de cargos
Propiciar o desenvolvimento profissional e pessoal	Os colaboradores que demonstram seu desempenho e principalmente o desenvolvimento de seu conhecimento na função, são desenvolvidos e treinados para ocuparem cargos superiores na empresa
Identificação do know-how gerado pela avaliação de desempenho, treinamento e desenvolvimento dos colaboradores.	Colaboradores se tornam multiplicadores de conhecimento dentro da empresa, como é o caso dos Motoristas monitores
Avaliar o retorno sobre o investimento treinamento e desenvolvimento	São aplicadas provas após treinamentos e avaliação do desempenho, conforme gráficos de conhecimento em reciclagem, arquivados na empresa.
Valorizar a opinião dos funcionários	Os colaboradores participam de todas reuniões de mudança e planejamento de novas ações dentro da

	empresa e também das ações corretivas das não conformidades dos setores.
--	--

**C) Identificação de conhecimentos:**

A identificação de conhecimentos é medida através do próprio desempenho dos colaboradores após treinamento e desenvolvimento na função e nas pesquisas após treinamentos de reciclagens, com provas e notas.

**D) Retenção do conhecimento:**

A Retenção do conhecimento é feita através da aplicação dos conhecimentos adquiridos em treinamento, na rotina básica das tarefas executadas por cada colaborador e na valorização do seu conhecimento que pode ser multiplicado das seguintes formas:

Oportunidade do “multiplicador ou monitor” em direcionar outros colegas

Participação na solução de problemas reais da empresa

Monitoramento dos monitores

Participação da Análise crítica dos projetos implementados

Apresentação do trabalho em reunião com os gestores

Mensuração de resultados e participação de pesquisas

CARGOS	COMPETÊNCIAS	TIPO CONTRATO	CHANCES DE CRESCIMENTO
Operacionais/ Manutenção	Todos Alfabetizados Mecânicos, Borracheiros. Auxiliares Com experiência de 6 meses a 1 ano na função, para todos os cargos, com carteira de habilitação para manobristas/abastecedores.	CLT	Motoristas Almoxarifes Supervisores
	Auxiliares de limpeza não há necessidade de experiência na função.	CLT	Monitoras Aux. Adm. Comercial
Operacionais /tráfego	Motoristas - preferencialmente com 1º grau, Exp. De 1 ano na função estabilidade nos empregos anteriores Curso de condução de passageiros na carteira de habilitação.	CLT	Auxiliar de tráfego, inspetores e encarregados
	Auxiliares de Tráfego: No mínimo 2º grau Exp. 1 ano na função Facilidade para lidar com números Conhecimentos básicos de informática	CLT	Supervisor de tráfego Gestor

Operacionais administrativos /comercial	Auxiliares de Vendas: Preferencialmente superior completo. Experiência em vendas externas e internas Habilitação para conduzir veículos conhecimentos de informática 1 ano de experiência na área comercial e/ou atendimento ao cliente.	CLT	Supervisores e/ ou assessores adm./comercial ou tráfego
---	--	-----	---

Segurança nas informações que são multiplicadas

Segurança nas informações que são transmitidas aos clientes

Padronização das práticas implementadas, como por exemplo (motorista monitor)

#### 14. SISTEMA DE TRABALHO

##### A) Organização do trabalho:

A organização do trabalho foi estabelecida nas Descrições e Análise dos cargos e fluxograma de trabalho das áreas. A empresa está dividida em atividades nas áreas de Tráfego, Manutenção, Administrativo/Financeira (que inclui RH) e comercial.

As decisões dos setores são estabelecidas em reuniões com os gestores de todas as áreas e alguns colaboradores que possuem cargos de encarregados e/ou supervisores. Essas decisões são passadas aos demais colaboradores em reunião com seus respectivos gestores.

A assessoria de qualidade é responsável por nomear e registrar documentação pertinente às novas tarefas e resultados.

As equipes das áreas são incentivadas a participar das reuniões, e novas ideias produtivas, normalmente são implementadas.

##### B) SELEÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO

**O processo de seleção é feito da seguinte forma**

Surgimento da vaga:

- **Surgimento da vaga**

A vaga pode surgir diante de reestruturação do setor, havendo necessidade de contratar mais profissionais.

No desligamento de algum funcionário, havendo necessidade de outro profissional para ocupar o cargo.

Quando em um determinado setor o número de funcionários existentes não for suficiente para o cumprimento das tarefas, havendo necessidade de aumento de quadro.

Cabe ao Gerente/ Supervisor ou Encarregado do setor a solicitação da contratação.

- **Solicitação de funcionário pela chefia requisitante**

O responsável pelo setor deverá preencher requisição de pessoal e colher assinatura do diretor da empresa para autorização da contratação, e encaminhar ao setor de RH/DP (departamento Pessoal).

Nenhum supervisor ou chefia pode enviar o candidato diretamente para o exame psicológico, a única pessoa autorizada é o RH/DP.

- **Análise do DP:**

O DP analisa o QLP (quadro de lotação de funcionários) e verifica se existe a possibilidade de contratação dentro do Planejado e emite um parecer.

Encaminha à Diretoria a solicitação e o parecer.

Diretoria aprova ou não a contratação.

Com a aprovação da Diretoria a consultora de RH inicia o processo de recrutamento e seleção.

- **Recrutamento**

Através consultora de RH responsável efetua-se o recrutamento.

O recrutamento será efetuado primeiramente internamente.

Esgotando-se as possibilidades internas, passa-se ao recrutamento externo.

- **Seleção**

Os candidatos convocados passarão por testes individuais e coletivos, de acordo com a descrição do cargo e solicitações da chefia imediata, ou gerência. Após os testes serão submetidos a entrevistas e dinâmicas. Serão aplicados testes teóricos e práticos conforme necessidade das funções.

- **Aprovação da Gerência:**

Os candidatos aprovados na seleção passarão por entrevista com a gerência requisitante, e serão escolhidos de acordo com o grau de identificação encontrado.

Os aprovados pela gerência são encaminhados novamente ao DP.

- **Testes práticos**



Em alguns cargos há necessidade de testes práticos, cargos como: Motoristas / Manobristas e Mecânicos.

Estes testes são efetuados pelo Supervisores de Tráfego e da Manutenção dos veículos da empresa.

O Supervisor emitirá um Laudo com a avaliação técnica.

- **Exames médicos e laboratoriais**

Candidatos aprovados até esta etapa são encaminhados para exame médico.

Contratação

Aprovados nos exames médicos os candidatos receberão lista de documentos a serem providenciados

A requisição de pessoal será encaminhada para aprovação da diretoria administrativa/ Operacional ou Comercial de acordo com o cargo.

Não serão contratados funcionários sem a escolaridade exigida.

- **Integração**

Treinamento de Integração de novos funcionários:

No primeiro dia de trabalho do funcionário ele será encaminhado pelos responsáveis para conhecer as instalações da empresa e seus futuros colegas de trabalho, assim como seu posto de trabalho.

Finalizando assinará um recibo de integração de novos funcionários, onde consta que está ciente todas as regras e informações sobre a empresa, benefícios, salários e condições da empresa.

- **Treinamentos operacionais**

Todo funcionário novo deverá passar por treinamento das funções que irá exercer.

Este treinamento poderá ser dado por instrutor oficial da empresa, ou mesmo pela chefia imediata.

A duração do treinamento varia para cada cargo, mas terá no mínimo 3 e no máximo 5 dias e até quando for necessário.

Logo após treinamento operacional o funcionário passará por um período de acompanhamento pelo superior imediato.

### C) Avaliação de desempenho

Foi implementado o processo formal de avaliação de desempenho em 2014.

Todos os funcionários ativos foram avaliados, em um total aproximado de 1200 colaboradores.

### D) Critério utilizado

Avaliação dos Gestores de cada área de seus subordinados, nos seguintes aspectos:

Responsabilidades com relação ao ESG (capacidade do funcionário executar as suas tarefas e ter compreensão das mesmas), pontualidade (cumprimento de seu horário de entrada, saída e outras atividades), aparência pessoal (aspectos relacionados com aparência pessoal, crachá, uniforme), relacionamento com colegas e chefia e clientes.

Acatar regras (normas da empresa e regras pré-estabelecidas e regras dos clientes), acatar todas as regras de segurança, evitando acidentes, faltas, advertências, perfil em relação suas ferramentas e objetos de trabalho.

As avaliações foram descritas em relatórios individuais, com pontuações dos itens, onde os prováveis resultados obtidos seriam:

<b>PERFIL AVALIADO</b>	<b>PONTUAÇÃO</b>
Perfil superior, total identificação com o cargo e chances de crescimento na empresa	80 pontos
Perfil Médio boa identificação com o cargo	70 a 79 pontos
Perfil Baixo necessita de treinamento para melhorar seu desempenho na função	50 a 69 pontos
Perfil desfavorável, sem perfil para ser treinado e para continuar na empresa	Abaixo de 50 pontos

### E) Remuneração:

O sistema de remuneração da empresa

A empresa estipula seus salários, baseado em pesquisas atualizadas de cargos e salários das regiões onde opera.

A remuneração variável só é aplicada ao setor comercial. Os demais cargos obedecem aos salários da pesquisa de cargos e existe algumas alterações baseadas em aumentos do mercado e também em relação ao tempo de casa do colaborador e desempenho produtivo, mas é negociado junto a diretoria/administração o valor

adequado do valor a ser adotado. O Grupo respeita os gêneros, e os salários são iguais.

Constantemente são elaboradas pesquisa de cargos e salários, comparando os dados com o mercado de trabalho das regiões onde a empresa atua.

São pesquisados também cargos e salários em empresas de recrutamento e seleção online, como por exemplo o grupo Catho.

Como benefícios a empresa propicia:

Assistência médica, vale alimentação com direito de o colaborador comprar em supermercados, estacionamento, uniforme, vale refeição.

Através do SEST/SENAT assistência odontológica, psicológica, fisioterapeuta, entre uma variedade de cursos para desenvolvimento pessoal e profissional.

Áreas de descanso e refeitórios, alojamentos e vestiários para homens e mulheres.

## **F) Capacitação e desenvolvimento**

identificação de necessidades:

A Organização Identifica as necessidades de treinamento associadas com os aspectos do ESG, para que haja conscientização de todos os colaboradores quanto à:

Importância de estar em conformidade com a Política Ambiental adotada.

Aspectos ambientais significativos e respectivos impactos reais ou potenciais;

Das consequências da inobservância de procedimentos especificados.

Concepção de programas: A Alta Direção assegura que as competências necessárias estão disponíveis para a operação eficaz da organização. No planejamento das necessidades de educação e treinamento são consideradas as alterações causadas pela natureza dos processos organizacionais, os estágios de desenvolvimento das pessoas e pela cultura da organização, proporcionando conhecimento e habilidades para as pessoas que, em conjunto com a experiência, melhorem sua competência.

O procedimento prevê um programa de treinamento e os registros são mantidos.

## **G) Identificação dos Líderes:**

Os Líderes são identificados das seguintes formas:

- 1-Através do desempenho da Rotina Básica das atividades sob sua responsabilidade;
- 2-Pelo grau de envolvimento com as tarefas, compreensão, margem de erros cometidos e prazos atendidos aos clientes internos e externos;
- 3-Através do relacionamento com chefias, colegas e clientes externos;
- 4-Através da motivação demonstrada pelo crescimento na função e na empresa;
- 5-Através de observação e avaliação do desempenho;

As chances de crescimento são divulgadas, desde o ingresso do candidato na empresa, através do treinamento de Integração de novos funcionários;

Não existe para qualquer cargo discriminação de gênero, escolha política, religião, ou opção sexual.

#### **H) Desenvolvimento das pessoas**

Normalmente o recrutamento e seleção é elaborado de forma a contratar cargos básicos que são desenvolvidos dentro da empresa, como por exemplo:

##### ***Área de tráfego***

Normalmente inicia como auxiliar de manutenção, é reclassificado para motorista de carro pequeno, após motorista de micro ônibus, motorista de ônibus, motorista monitor, motorista inspetor.

##### ***Área de Manutenção:***

Inicia como auxiliar de serviços gerais ou auxiliar de manutenção, é reclassificado para auxiliar de mecânica e após mecânico, podendo se desenvolver em outras áreas.

##### ***Área de operação de Tráfego:***

Contratado como auxiliar de tráfego, pode ser reclassificado para inspetor de tráfego, coordenador de tráfego, supervisor de tráfego e gerente de tráfego

##### ***Área ADM/financeira***

Inicia como auxiliar financeiro ou auxiliar administrativo ou auxiliar ADM/comercial é reclassificado para outras funções superiores como: Supervisão de DP, Supervisor ADM/financeiro, vendedor(a) e após Supervisor comercial

#### **15. Qualidade de vida**

### **A) identificação de perigos:**

A Organização identifica e determina de modo adequado, condições de trabalho que exerça a satisfação e desempenho dos colaboradores, levando em consideração:

Segurança, condições de luminosidade e, poluição ambiente.

Na criação de um ambiente de trabalho adequado, sendo uma combinação de fatores humanos e físicos, a organização inclui considerações à:

Regras e orientações de segurança;

Localização do espaço de trabalho;

Calor, luminosidade, ventilação;

Higiene e limpeza.

Identificação de expectativas:

Através de reuniões de desempenho dos setores junto aos gestores e Rh são levantadas necessidades e expectativas, estabelece-se um plano de ação e a equipe recebe um feedback da aprovação da diretoria da implementação ou não da nova ação proposta.

Todas garagens possuem vestiários e banheiros femininos e masculinos.

### **B) Avaliação de satisfação**

É avaliado através de pesquisa de clima organizacional anual.

### **C) Clima organizacional**

É avaliado através de pesquisa de clima organizacional anual, já citada em itens anteriores, e também elaboração de pesquisas de necessidades, diante de problemas que possam surgir.

### **E) Vida fora do trabalho**

Através de orientações e palestras de conscientização contra o fumo

Através de orientações nutricionais para distúrbios alimentares, com acompanhamento e reuniões semanais.

Através de orientações e palestras sobre doenças sexualmente transmissíveis

Esses processos possuem registro e manuais arquivados na empresa para verificação.

### **F) Segurança do Trabalho**

Para atendimento a tais requisitos, anualmente são realizados conforme NR's os PGR's, LTCATs, PCMSO's, atividades da CIPA, Atendimento a Emergências e Combate em Caso de Incêndios, visando compromisso da organização com o ambiente de trabalho adequado e seguro. Realização de SIPAT.

## 16. PROCESSOS PRINCIPAIS DO NEGÓCIO E PROCESSOS DE APOIO REQUISITOS DE DESEMPENHO

### Projeto dos processos

PROCESSO PRINCIPAL	PROCESSOS DE APOIO	ATIVIDADES PRINCIPAIS
Tráfego	Manutenção	Manutenção preventiva e corretiva dos veículos Limpeza dos veículos abastecimento.
Principais tarefas:	Suprimentos	Compra, Abastecimento e armazenamento e controle de peças e equipamentos.
Escala de motoristas	Segurança do Trabalho	Segurança e prevenção de acidentes Primeiros socorros Brigada de incêndio.
Escala de veículos	Direção ESG e SGI	Aprovação, elaboração e acompanhamento de projetos ligados ao ESG e Sistema de Gestão integrado.
Atendimento solicitações dos clientes	Vendas	Vendas de fretamento empresarial, contínuo de turismo e eventuais. Relacionamento com clientes e mercado.
Liberação de veículos	Rh	Recrutamento, seleção, treinamento e avaliação do desempenho. Reciclagem em direção defensiva e integração de novos funcionários.
Atendimento a área comercial	DP	Contratação de novos funcionários, demissão, folha de pagamento, benefícios.
Plano de ações para reclamações e ou sugestões dos clientes	Financeiro	Contas a pagar, receber, investimentos pagamentos salariais e outros.
Acompanhamento histórico dos motoristas e colaboradores do tráfego		

Controle dos processos e feito através dos resultados dos indicadores de ESG e Sistema de Gestão Integrado.

A forma de tratamento das eventuais não conformidades identificadas e a implementação das ações corretivas são realizados através da sistemática existente dentro do SGI, onde a causa raiz das não conformidades são detectadas e trabalhadas com tomada de ações para sua eliminação, com verificação da eficácia e com registros mantidos pela empresa.

### Melhoria dos processos

Através das reuniões de análise crítica pela direção e gestores, nos últimos dois anos as melhorias implantadas foram:

Utilização de biodiesel;

Redução de consumo de energia elétrica;

Redução de consumo de água;

Implantação de coleta coletiva;

Implementação de programa 5s;

Reforma predial dos setores;

Implantação do monitoramento de todos os veículos nas questões de velocidades, itinerários e quebras, horários etc.

### **Inovações**

criação de motoristas particulares para atendimento de novo cliente potencial multinacional Honda;

Serviço de taxi para as indústrias;

Serviço de motoboy para atender as empresas.

Sistema de monitoramento ABM BUS onde o cliente pode verificar no site [abmbus.com.br](http://abmbus.com.br) em tempo real a localização do veículo que está transportes seus colaboradores.

## **16.1 Processos de relacionamento com os fornecedores**

### ***Processos Gerenciais***

#### **A) Qualificação e Seleção:**

Os critérios para seleção, avaliação e reavaliação estão instituídos sob a forma de sistema desenvolvido pela empresa e as informações são consideradas como registros. Os registros também podem contemplar quaisquer ações oriundas de outros tipos de avaliações de fornecedores que possam ocorrer.

O planejamento para realização do processo de Suprimentos está previsto nos documentos PSGI 7.4-001, conforme descrito abaixo:

## **17. SELEÇÃO DE FORNECEDORES E PRESTADORES DE SERVIÇOS E AVALIAÇÃO PERIÓDICA**

Cabe à Suprimentos

#### **A – Fornecedores Aprovados:**

Na elaboração deste documento, todos os fornecedores cadastrados no sistema informatizado de compras foram analisados e aprovados para fornecimento, com base no histórico de fornecimento, e no respeito ao ESG em todos os sentidos.

A partir disto, os fornecedores cadastrados estão aptos a fornecer. Para novos fornecedores o processo está descrito no item 3 deste procedimento. Para avaliação periódica de fornecedores, o processo está descrito no item 4.

#### **B – Tipos de Fornecedores:**

CLASSE (A) – Fornecedores de peças originais e paralelas e serviços, que fornecem frequentemente.

CLASSE (B) – Fornecedores de peças e serviços, que fornecem esporadicamente.

CLASSE (C) – Fornecedores de diesel, veículos e pneus. NOTA: para esta classe de fornecedores, as compras são realizadas através de pacotes fechados e de fornecedores potenciais, não sendo necessária a realização de qualificação e avaliação dos fornecedores.

#### **C - Atendimento a requisitos:**

A Organização assegura que os itens comprados estão de acordo com os requisitos determinados pela organização, através de um esclarecimento dos mesmos nos pedidos e solicitações de compra aos fornecedores. Evitando qualquer produto que seja feito mediante mão de obra em nível de escravidão, ou qualquer outro tipo de atitude contra os princípios do ESG.

Os fornecedores são avaliados e reavaliados periodicamente, pelo Departamento de Suprimentos - Comprador, com base em critérios que consideram:

Históricos de desempenho (prazo de entrega, qualidade do produto);

Seguir as normas gerais de ESG;

Preço;

Movimentação.

Na detecção de algum desvio no requisito de ESG e qualidade do produto ou atraso de entrega, são previstas as aberturas dos relatórios de não conformidades dos quais são solicitados, aos fornecedores e prestadores de serviços, as informações da causa raiz do problema, ações corretivas, prazos e responsáveis. Os registros destes processos são mantidos pela empresa.

#### **D - Melhorias e Inovação:**



Desenvolver Fornecedores Prestadores de Serviços capacitados e devidamente regulamentados pelos órgãos competentes para retirada de resíduos perigosos conforme SGI na Gestão Ambiental e que sigam normas de ESG

Deverá ser analisada junto aos fornecedores a sua capacitação (verificação de licenças ambientais, alvará prefeitura, CADRI, Licença do Inmetro, ART, certificados de calibração de instrumentos), conforme a atividade e categoria do fornecedor. Em caso de dúvidas, deverão consultar junto ao RD (representante da direção).

Fazer a comunicação aos fornecedores e prestadores de serviços que trabalhem internamente na Organização, sobre a Política do SGI e orientações sobre descartes de resíduos dentro da empresa, bem como, utilização de equipamentos de segurança, entre outras informações pertinentes ao SGI.

#### **E - Novos Fornecedores:**

Conforme necessidade de desenvolvimento de um novo fornecedor, o Departamento de Suprimentos deve realizar pesquisa de mercado para suprir a necessidade de produtos ou serviços.

Inicialmente o Departamento de Suprimentos solicita a empresa, pretendente a fornecer, os seus dados cadastrais e tendo em mãos os dados cadastrais inicia-se o processo de avaliação do cadastro.

Sendo aprovado, com base nas consultas de mercado e ou visitas técnicas através de representantes para conhecimento do produto, e consenso entre os departamentos de Suprimentos e Manutenção, o fornecedor é cadastrado no sistema informatizado de compras, ficando apto ao fornecimento. Quando necessário, poderá ser realizada visita técnica junto ao fornecedor antes do fornecimento.

#### **F - Envolvimento e Comprometimento:**

Avaliação Periódica de Fornecedores:

O Departamento de Suprimentos avalia os fornecedores, uma vez ao ano, através do sistema informatizado de compras. A avaliação dos fornecedores é realizada através da verificação do histórico de fornecimento, preço, prazo de entrega e qualidade dos produtos, e, cujo desempenho é avaliado junto à manutenção, quando apropriado.

Após avaliação, os fornecedores aprovados permanecerão ativos no sistema de compras para realização das compras. Os fornecedores reprovados serão desativados no sistema de compras, mas não serão excluídos do sistema para que os históricos não sejam perdidos e poderão ser avaliados novamente quando estiverem aptos a fornecer novamente.

#### **G - Lista de Fornecedores aprovados:**

São considerados fornecedores aprovados para fornecimento, todos os fornecedores cadastrados e ativos para a compra através de “pregão” no sistema sob responsabilidade do departamento de Suprimentos.

## 18. PROCESSOS ECONÔMICO-FINANCEIROS

### A - Requisitos de desempenho

Para monitorar os aspectos que causam impacto no negócio é feito a análise de fluxo de caixa, através de parâmetros estabelecidos como “adequado para utilização no mês” e o comparativo do previsto com o realizado, tanto em valores como em porcentagens. Este comparativo é feito mensalmente.

Com esta análise se torna possível verificar quais os custos que ficaram fora do previsto, verificar o que ocorreu e trabalhar para adequá-los novamente ao necessário.

### B - Recursos Financeiros

Os Recursos Financeiros são as carteiras de clientes que tem com contratos definidos e para manter o fluxo equilibrado tem percentuais a serem cumpridos. Caso haja alguma defasagem no fluxo, esta defasagem é suprida através de recursos bancários.

### C - Investimentos

O investimento para a aquisição de bens de uso (veículos) é feito através de Finame, ou outros financiamentos no mercado financeiro, que atenda às necessidades da empresa e que ofereça as menores taxas de juros.

Além disso, existe uma porcentagem de aplicação sobre a receita para suportar as estratégias e planos de ações que a empresa implementa durante o ano.

### D - Orçamento

O orçamento do Grupo Vesper é elaborado através de reunião mensal com o CGI e depois de aprovado pela diretoria, é colocado em ação, e gerenciado por cada um dos responsáveis por sua área de atuação.

#### 18.1. Resultados econômico-financeiros

Desempenho econômico-financeiros anual Vesper

CONTROLES FINANCEIROS	2018		2019		2020		2021		2022	
	Real	Meta	Real	Meta	Real	Meta	Real	Meta	Real	Meta
	Aluguéis e Seguros									

Vesper Transportes Ltda  
CNPJ 00.873.594/0001 -45

Rua Ângelo Santa Rosa, nº 255 Jardim Celina – Limeira / SP Tel: (19) 3442-4450

Aluguel de imóveis	5%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%
Aluguel de veículos	2%	1%	1%	1%	0%	1%	0%	1%	0%	1%
Seguro de veículos	5%	2%	3%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%
Demais seguros	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
Despesas Gerais										
Marketing	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
Tarifas bancárias	5%	1%	2%	1%	1%	1%	2%	1%	2%	1%
Custos financeiros	5%	3%	3%	3%	3%	3%	4%	3%	4%	3%
Impostos, taxas e contribuições	7%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%
Outras despesas gerais	3%	2%	3%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%
Recursos Humanos										
Adicionais	5%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%
Alimentação	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%
Assistência médica	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%
Comissões e Prêmios	3%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
Encargos e provisões	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
Indenizações e avisos prévios	3%	2%	3%	2%	3%	2%	2%	2%	2%	2%
Segurança do trabalho	6%	6%	6%	6%	6%	6%	4%	6%	4%	6%
Transporte	3%	2%	2%	2%	2%	2%	1%	2%	1%	2%
Manutenção										
Conservação de instalações	5%	3%	5%	3%	4%	3%	2%	3%	2%	3%
Conservação de móveis	3%	2%	2%	2%	2%	2%	1%	2%	1%	2%
Terceiros										
Serviços contratados	5%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%
Contabilidade	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%
Informática	2%	2%	2%	2%	2%	2%	1%	2%	1%	2%
Temporários	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
Vigilância	1%	1%	1%	1%	1%	1%	0%	1%	0%	1%
Outros	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%
Manutenção veículos										
Combustíveis e lubrificantes	5%	4%	5%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%

Conservação de veículos	5%	5%	7%	5%	6%	5%	5%	5%	5%	5%
Leasing de veículos	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%
Multas	4%	3%	5%	3%	4%	3%	2%	3%	2%	3%
Pedágio	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%
Roubos e furtos	1%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Utilidades										
Água, luz e gás	5%	4%	5%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%
Material de escritório	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
Telefone, pagar e celular	6%	5%	6%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%
Conduções	2%	2%	1%	2%	2%	2%	1%	2%	1%	2%
Viagens e estadas	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%

## 18.2 Análise de resultados

CONTROLES FINANCEIROS	AÇÕES CORRETIVAS
Aluguéis e Seguros	-
Aluguel de imóveis	Optou-se por mudança de imóveis (escritórios)
Aluguel de veículos	Optou-se por veículos próprios
Seguro de veículos	Negociação de preços com seguradoras
Despesas Gerais	-
Marketing	Investimento dentro dos parâmetros
Tarifas bancárias	Negociação de preços com bancos e mudança de bancos
Custos financeiros	Financeiro trabalhou dentro dos parâmetros exigidos
Impostos, taxas e contribuições	Rigorous controle de datas
Recursos Humanos	-
Adicionais	Empresa mantendo despesas conforme a meta
Alimentação	
Assistência médica	
Comissões e Prêmios	
Encargos e provisões	
Indenizações e avisos prévios	Empresa estabeleceu plano de controle de Turnover
Segurança do trabalho	Empresa mantendo despesas conforme a meta
Transporte	
Manutenção	
Conservação de edifícios e instalações	Empresa optou por modernizar e organizar instalações e ainda está em reforma
Conservação de móveis e utensílios	Contenção de custos de reformas
Terceiros	-

Vesper Transportes Ltda

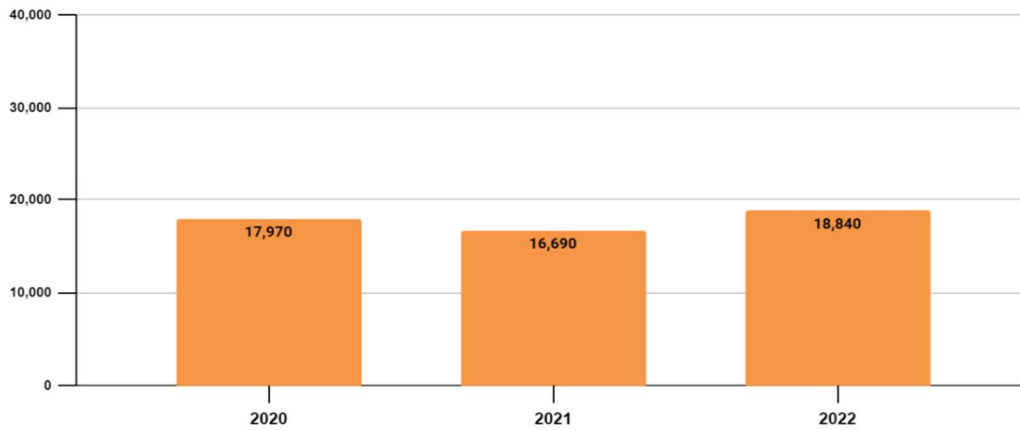
CNPJ 00.873.594/0001 -45

Rua Ângelo Santa Rosa, nº 255 Jardim Celina – Limeira / SP Tel: (19) 3442-4450

Serviços contratados	
Contabilidade	
Informática	
Temporários	2011 foi necessário contratação de temporários para digitação, mas atualmente empresa evita contratação de temporários
Vigilância	Controle dos custos
Manutenção veículos	
Combustíveis e lubrificantes	Como plano de ação, foi estabelecida campanha de prevenção de acidentes, reciclagem em direção defensiva e econômica e conscientização de regras de convivência que ainda estão sendo praticados com todos colaboradores, principalmente nos envolvidos em acidentes e infrações quaisquer.
Conservação de veículos	
Leasing de veículos	
Multas	
Pedágio	
Roubos e furtos	
Utilidades	
Água, luz e gás	Foi feito campanha de conscientização de economia com todos colaboradores. Equipamentos de controle de energia foram colocados nas instalações e as bombas de água foram reparadas. Mudou-se de operadora de celulares e chips foram trocados.
Material de escritório	
Telefone, pagar e celular	
Conduções	
Viagens e estadas	

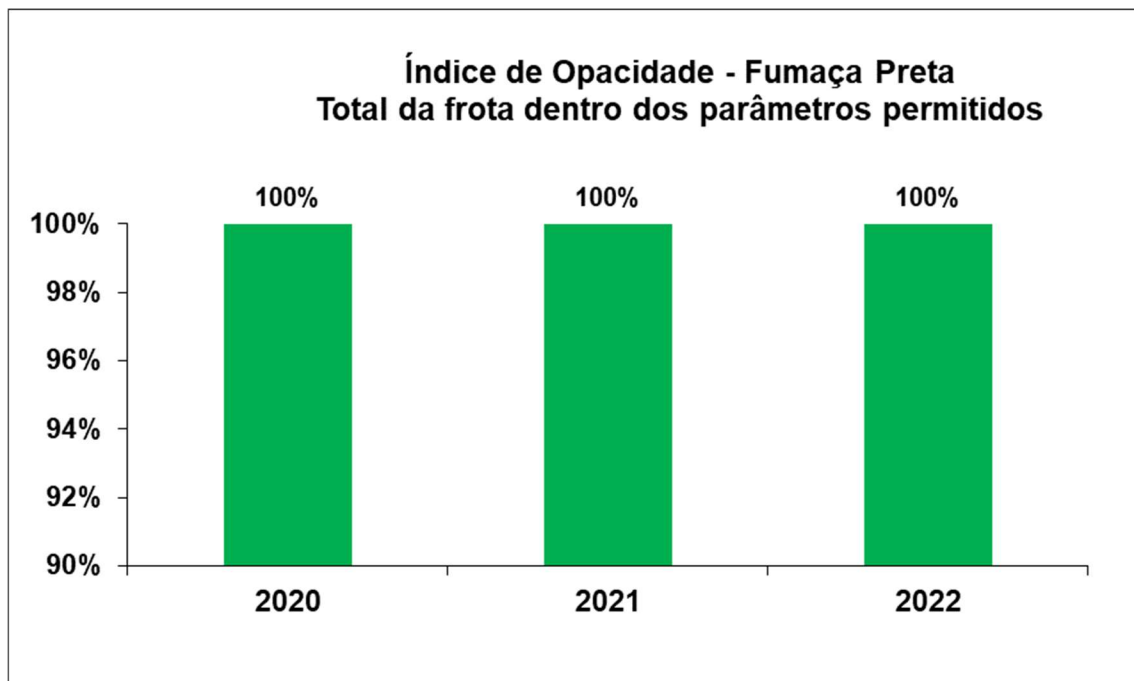
### 18.3 Resultados de Controles de Resíduos;

**Descartes de Resíduos - Kg**



Meio Ambiente - Descartes de Resíduos			
	2020	2021	2022
Descartes de Resíduos - Kg	17,970	16,690	18,840

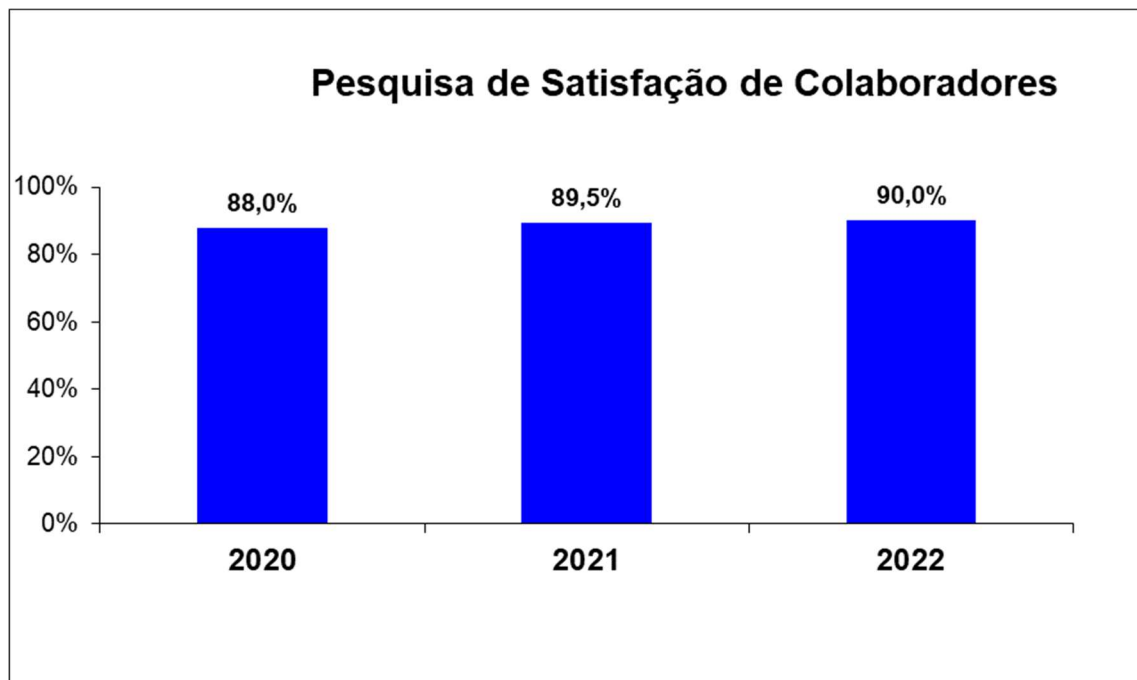
**18.4 Resultado de controles de Fumaça Preta**



**Opacidade - Fumaça Preta**

	2020	2021	2022
Opacidade - Fumaça Preta	100%	100%	100%

### 18.5 Resultados de Satisfação dos Clientes



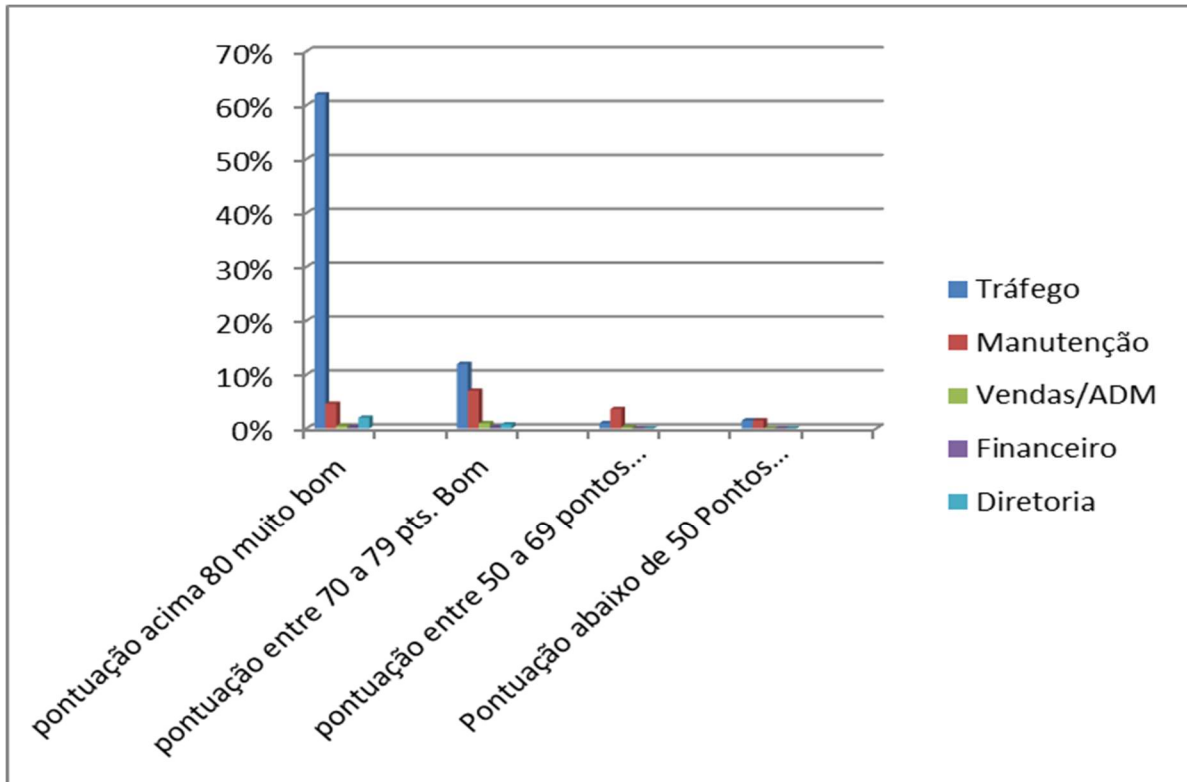
Satisfação Total de Colaboradores

	2020	2021	2022
Satisfação de Colaboradores	88,0%	89,5%	90,0%

Verificar Anexo 1\*

### 18.6 Resultados relativos à avaliação de desempenho anual/2022

Área	Pontuação acima 80 muito bom	Pontuação entre 70 a 79 pts. Bom	Pontuação entre 50 a 69 pontos Regular	Pontuação abaixo de 50 Pontos Desfavor.
Tráfego	62%	12%	1,00%	2%
Manutenção	5%	7,00%	4%	2%
Vendas/ADM	0,50%	1%	0,25%	0%
Financeiro	0,25%	0,25%	0%	0%
Diretoria	2,00%	0,75%	0%	0%



Anexo 1 \*

Pesquisa de satisfação Interna

Prezado colaborador!

Esta pesquisa tem como objetivo proporcionar a todos os clientes internos do Grupo Vesper Transportes Ltda a máxima satisfação com seus serviços e, para melhorarmos continuamente, é extremamente importante a sua opinião.

Por favor, dedique-nos alguns minutos para completar o questionário, relacionado abaixo.

Atenciosamente,

João Bosco Benetti

Representante da Direção

A PESQUISA É CONFIDENCIAL E ANÔNIMA (Marque X no quadradinho)

1) Relacionamento Interpessoal: Ótimo Bom Razoável Ruim

a) Como você é atendido pelo pessoal da Administração RH?

b) Como você é atendido pelo pessoal do Tráfego? (Líder)



c) Como você é atendido pelo pessoal da Manutenção? (Líder)

d) Como é a sua satisfação com a comunicação na empresa?

2) Liderança, Segurança, Ambiente, Qualidade: Ótimo Bom Razoável Ruim

a) Os líderes comunicam de forma clara os trabalhos que você tem que desempenhar?

b) Você recebe os equipamentos necessários para desempenhar seu trabalho e preservar a sua segurança? (EPs)

c) O que você acha da Empresa estar contribuindo com o Meio Ambiente, separando seus resíduos e destinando corretamente para não contaminar?

d) Você acredita que os serviços prestados aos clientes pela nossa Empresa, são realizados com Qualidade? (imagem Vesper)

Comentários:

---

---

---

Anexo 2\*

17 objetivos (ESG) de sustentabilidade e as metas escolhidas pelo Grupo Vesper, pertinentes ao negócio da empresa, Transporte por Fretamento.

A Empresa escolheu 4 principais Pilares:

Segurança no transporte;

Respeito ao meio ambiente;

Respeito aos colaboradores;

Respeito à sociedade e clientes.



Acabar com a pobreza em todas as suas formas, em todos os lugares

FILME- ODS 1

<https://www.youtube.com/watch?v=wLP6roH0XvU>

PRINCIPAIS METAS COMPATÍVEIS COM FRETAMENTO PARA ESTE OBJETIVO-( 7 METAS AO TODO)

NÃO SE APLICA AO SETOR, METAS DE RESPONSABILIDADE DOS GOVERNOS

PODEM CRIAR ALGUM TIPO DE TRABALHO, QUE PESSOAS SEM EXPERIÊNCIA E ESCOLARIDADE, POSSAM TRABALHAR



Acabar com a fome, alcançar a segurança alimentar e melhoria da nutrição e promover a agricultura sustentável

FILME- ODS 2

<https://www.youtube.com/watch?v=rvET4ADE8JQ>

PRINCIPAIS METAS COMPATÍVEIS COM FRETAMENTO PARA ESTE OBJETIVO-( 8 METAS AO TODO)

NÃO SE APLICAM AO SETOR, METAS DE RESPONSABILIDADE DOS GOVERNOS



Assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todas e todos, em todas as idades

FILME- ODS 3

<https://www.youtube.com/watch?v=LMOynUxsGHo>

PRINCIPAIS METAS COMPATÍVEIS COM FRETAMENTO PARA ESTE OBJETIVO (13 METAS AO TODO)

3.5 Reforçar a prevenção e o tratamento do abuso de substâncias, incluindo o abuso de drogas entorpecentes e uso nocivo do álcool.

3.6 Até 2020, reduzir pela metade as mortes e os ferimentos globais por acidentes em estradas.

3.9 Até 2030, reduzir substancialmente o número de mortes e doenças por produtos químicos perigosos, contaminação e poluição do ar e água do solo.



Assegurar a educação inclusiva e equitativa e de qualidade, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todas e todos

FILME- ODS 4

<https://www.youtube.com/watch?v=htHKxLMIWrY>

PRINCIPAIS METAS COMPATÍVEIS COM FRETAMENTO PARA ESTE OBJETIVO (10 METAS AO TODO)

4.4 Até 2030, aumentar substancialmente o número de jovens e adultos que tenham habilidades relevantes, inclusive competências técnicas e profissionais, para emprego, trabalho decente e empreendedorismo.



Alcançar a igualdade de gênero e empoderar todas as mulheres e meninas

FILME- ODS 5

<https://www.youtube.com/watch?v=Mm0gzKOiJVU>

PRINCIPAIS METAS COMPATÍVEIS COM FRETAMENTO PARA ESTE OBJETIVO (9 METAS AO TODO)

5.1 Acabar com todas as formas de discriminação contra todas as mulheres e meninas em toda parte.

5.2 Eliminar todas as formas de violência contra todas as mulheres e meninas nas esferas públicas e privadas, incluindo o tráfico e exploração sexual e de outros tipos.

5.5 Garantir a participação plena e efetiva das mulheres e a igualdade de oportunidades para a liderança em todos os níveis de tomada de decisão na vida política, econômica e pública.

5.a Realizar reformas para dar às mulheres direitos iguais aos recursos econômicos, bem como o acesso a propriedade e controle sobre a terra e outras formas de propriedade, serviços financeiros, herança e os recursos naturais, de acordo com as leis nacionais.



Assegurar a disponibilidade e gestão sustentável da água e saneamento para todas e todos

FILME- ODS 6

<https://www.youtube.com/watch?v=ydH9Ypoxpsl>

PRINCIPAIS METAS COMPATÍVEIS COM FRETAMENTO PARA ESTE OBJETIVO (8 METAS AO TODO)

6.3 Até 2030, melhorar a qualidade da água, reduzindo a poluição, eliminando despejo e minimizando a liberação de produtos químicos e materiais perigosos, reduzindo à metade a proporção de águas residuais não tratadas e aumentando substancialmente a reciclagem e reutilização segura globalmente.

6.4 Até 2030, aumentar substancialmente a eficiência do uso da água em todos os setores e assegurar retiradas sustentáveis e o abastecimento de água doce para enfrentar a escassez de água, e reduzir substancialmente o número de pessoas que sofrem com a escassez de água.



Assegurar o acesso confiável, sustentável, moderno e a preço acessível à energia para todas e todos

FILME- ODS 7

[https://www.youtube.com/watch?v=Qi5EQ\\_n0DNo](https://www.youtube.com/watch?v=Qi5EQ_n0DNo)

PRINCIPAIS METAS COMPATÍVEIS COM FRETAMENTO PARA ESTE OBJETIVO (5 METAS AO TODO)

NÃO SE APLICA AO SETOR E SIM AOS GOVERNANTES DO PAÍS

COMO COLABORAÇÃO, EMPRESAS QUE UTILIZAM ENERGIA SOLAR, PODEM VERIFICAR COMO COLABORAR E DIVIDIR ESSA ENERGIA COM OS MEIOS DE ENERGIA DAS CIDADES QUE OPERAM.

Praticar treinamentos de economia de luz, utilização de ar condicionado, temporizadores de luz, com percepção de movimento nos ambientes.



Promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todas e todos

FILME- ODS 8

<https://www.youtube.com/watch?v=AGV3rW83UKk>

PRINCIPAIS METAS COMPATÍVEIS COM FRETAMENTO PARA ESTE OBJETIVO (12 METAS AO TODO)

8.5 Até 2030, alcançar o emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todas as mulheres e homens, inclusive para os jovens e as pessoas com deficiência, e remuneração igual para trabalho de igual valor.

8.6 Até 2020, reduzir substancialmente a proporção de jovens sem emprego, educação ou formação.

8.8 Proteger os direitos trabalhistas e promover ambientes de trabalho seguros e protegidos para todos os trabalhadores, incluindo os trabalhadores migrantes, em particular as mulheres migrantes, e pessoas em empregos precários.

8.9 Até 2030, elaborar e implementar políticas para promover o turismo sustentável, que gera empregos e promove a cultura e os produtos locais.



Construir infraestruturas resilientes, promover a industrialização inclusiva e sustentável e fomentar a inovação

FILME- ODS 9

<https://www.youtube.com/watch?v=ghQZfF0nEdQ>

PRINCIPAIS METAS COMPATÍVEIS COM FRETAMENTO PARA ESTE OBJETIVO (8 METAS AO TODO)

NÃO SE APLICA ÀS EMPRESAS DE FRETAMENTO E SIM AOS ORGÃOS PÚBLICOS DE TECNOLOGIA



Reduzir a desigualdade dentro dos países e entre eles

FILME- ODS 10

<https://www.youtube.com/watch?v=DGLMC3Mcygc>

PRINCIPAIS METAS COMPATÍVEIS COM FRETAMENTO PARA ESTE OBJETIVO (10 METAS AO TODO)

10.2 Até 2030, empoderar e promover a inclusão social, econômica e política de todos, independentemente da idade, gênero, deficiência, raça, etnia, origem, religião, condição econômica ou outra.



Tornar as cidades e os assentamentos humanos inclusivos, seguros, resilientes e sustentáveis

1 habitação



2-sistema de transportes seguros

3-urbanização inclusiva e sustentável

4-Savaguardar o patrimônio cultural e natural do mundo

5-Diminuir número de mortes por catástrofes

6-Reduzir impactos ambientais (qualidade do ar e resíduos)

7-Espaços públicos seguros, acessíveis e verdes, principalmente para mulheres, crianças, idosos e pessoas com necessidades especiais

FILME- ODS 11

<https://www.youtube.com/watch?v=GCml3wU2g7g>

PRINCIPAIS METAS COMPATÍVEIS COM FRETAMENTO PARA ESTE OBJETIVO (10 METAS AO TODO)

11.2 Até 2030, proporcionar o acesso a sistemas de transporte seguros, acessíveis, sustentáveis e a preço acessível para todos, melhorando a segurança rodoviária por meio da expansão dos transportes públicos, com especial atenção para as necessidades das pessoas em situação de vulnerabilidade, mulheres, crianças, pessoas com deficiência e idosos.

11.6 Até 2030, reduzir o impacto ambiental negativo per capita das cidades, inclusive prestando especial atenção à qualidade do ar, gestão de resíduos municipais e outros.



Assegurar padrões de produção e de consumo sustentáveis

FILME- ODS 12

<https://www.youtube.com/watch?v=tMtMphzAck8>

PRINCIPAIS METAS COMPATÍVEIS COM FRETAMENTO PARA ESTE OBJETIVO (11 METAS AO TODO)

12.5 Até 2030, reduzir substancialmente a geração de resíduos por meio da prevenção, redução, reciclagem e reuso.

12.6 Incentivar as empresas, especialmente as empresas grandes e transnacionais, a adotar práticas sustentáveis e a integrar informações de sustentabilidade em seu ciclo de relatórios.

12.b Desenvolver e implementar ferramentas para monitorar os impactos do desenvolvimento sustentável para o turismo sustentável, que gera empregos, promove a cultura e os produtos locais.

12.c Racionalizar subsídios ineficientes aos combustíveis fósseis, que encorajam o consumo exagerado, eliminando as distorções de mercado, de acordo com as circunstâncias nacionais, inclusive por meio da reestruturação fiscal e a eliminação gradual desses subsídios prejudiciais, caso existam, para refletir os seus impactos ambientais, tendo plenamente em conta as necessidades específicas e condições dos países em desenvolvimento e minimizando os possíveis impactos adversos sobre o seu desenvolvimento de uma forma que proteja os pobres e as comunidades afetadas.



Tomar medidas urgentes para combater a mudança climática e seus impactos

FILME- ODS 13

<https://www.youtube.com/watch?v=ruOzd5Mthnc>

PRINCIPAIS METAS COMPATÍVEIS COM FRETAMENTO PARA ESTE OBJETIVO (5 METAS AO TODO)

NÃO SE APLICAM ÀS EMPRESAS DE FRETAMENTO



Conservação e uso sustentável dos oceanos, dos mares e dos recursos marinhos para o desenvolvimento sustentável

FILME- ODS 14

<https://www.youtube.com/watch?v=-Qy6HtE0GZU>

PRINCIPAIS METAS COMPATÍVEIS COM FRETAMENTO PARA ESTE OBJETIVO (10 METAS AO TODO)

NÃO SE APLICAM ÀS EMPRESAS DE FRETAMENTO



Proteger, recuperar e promover o uso sustentável dos ecossistemas terrestres, gerir de forma sustentável as florestas, combater a desertificação, deter e reverter a degradação da terra e deter a perda de biodiversidade.

FILME- ODS 15

<https://www.youtube.com/watch?v=Q5TYyyD7HB8>

PRINCIPAIS METAS COMPATÍVEIS COM FRETAMENTO PARA ESTE OBJETIVO (10 METAS AO TODO)

NÃO SE APLICAM ÀS EMPRESAS DE FRETAMENTO, MAS SIM AOS ORGÃOS GOVERNAMENTAIS



Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis.

FILME- ODS 16

<https://www.youtube.com/watch?v=RkRpbUt1fCM>

PRINCIPAIS METAS COMPATÍVEIS COM FRETAMENTO PARA ESTE OBJETIVO (12 METAS AO TODO)

16.1 Reduzir significativamente todas as formas de violência e as taxas de mortalidade relacionada em todos os lugares.

16.5 Reduzir substancialmente a corrupção e o suborno em todas as suas formas.

16.7 Garantir a tomada de decisão responsiva, inclusiva, participativa e representativa em todos os níveis.



Fortalecer os meios de implementação e revitalizar a parceria global para o desenvolvimento sustentável.

FILME- ODS 17

<https://www.youtube.com/watch?v=zzqUdXGkkW0>

PRINCIPAIS METAS COMPATÍVEIS COM FRETAMENTO PARA ESTE OBJETIVO (19 METAS AO TODO)

MATRIZ DE MATERIALIDADE GRUPO VESPER

ITENS IMPACTANTES	STAKEHOLDERS			PONTOS
	COLABORADORES	CLIENTES	FORNECEDORES	
SEGURANÇA	5	5	5	15
COLABORADORES	5	5	5	15
CLIENTES	5	5	5	15
MEIO AMBIENTE	5	5	5	15
SOCIAL	3	5	3	11
TOTAL				71

SEGURANÇA NO TRANSPORTES

SEGURANÇA NO AMBIENTE DE TRABALHO

RESPEITO AOS COLABORADORES, SALÁRIOS COMPATÍVEIS, INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS, ERGONOMIA, POLÍTICAS DE RH

CLIENTES TRATADOS COM RESPEITO E OBEDECENDO AS REGRAS DO ESG

MEIO AMBIENTE, CUIDADO COM RESÍDUOS E POLUIÇÃO, ECONOMIA DE ÁGUA E ENERGIA.

SOCIAL, RESPEITO À SOCIEDADE COMO UM TODO EM TODAS AS RELAÇÕES.



Relatório de Sustentabilidade realizado por Beatriz Gil

Atualizado por Cristiane Clementino e Eduardo Chispim

Aprovado por João Bosco Benetti

Finalizado 23 dezembro 2023.