CARGLASS®

Relatório de **Práticas ESG** 2024



Sumário

Mensagem da Liderança 3
O Relatório 6

Sobre a Carglass® 8

Quem Somos 9
Jornada ESG 23

Governança 28

Estrutura Organizacional 29
Ética e Integridade 32
Compliance 34
Gestão dos Riscos 36
Segurança da Informação 37
Transparência e Confiança 39

Pessoas 40

Colaboradores 41
Impacto na Comunidade 60

Ambiental 63

Resíduos 65
Consumo Energético 68
Consumo de Água 69
Ações Ambientais 70

Próximos Passos 71

Anexos 73

Índice ODS 74
Créditos 75



Mensagem da Liderança



Mensagem da Liderança

Carglass®

Na Carglass®, acreditamos que nosso propósito vai muito além de prestar serviços de excelência. **Somos apaixonados pelo que fazemos** e dedicamos nossa energia e nosso compromisso para superar as expectativas de nossos clientes, colaboradores e parceiros.

Nosso compromisso com a sustentabilidade e os princípios ESG (ambiental, social e de governança) reflete os valores que cultivamos e vivenciamos diariamente: **respeito às pessoas e ao meio ambiente**, aliado a uma busca **incessante por inovação**. Esses valores norteiam todas as nossas ações, assegurando que o sucesso do nosso negócio esteja alinhado com impactos positivos para as pessoas e o planeta.

O **Relatório de Práticas ESG 2024** reafirma nossa dedicação em atuar de maneira ética, inovadora e responsável. Ele traduz nossa visão de sermos a escolha natural nos segmentos em que atuamos, destacando nosso compromisso com qualidade, inovação e foco no cliente.

Nossa atuação responsável se fundamenta em princípios que promovem:

- **Proteção ao meio ambiente**, com foco na redução de impactos ambientais, implementando práticas como o reparo de para-brisas e o serviço de pequenos reparos em lataria e para-choques, que minimizam a necessidade de troca de peças e reduzem significativamente o desperdício e as emissões de carbono;

- **Integridade e ética empresarial**, que promovem a transparência em nossas operações, dentro e fora da organização, com atenção às melhores práticas em segurança da informação e privacidade de dados, evidenciadas pelas certificações ISO 27001 e ISO 27701;

- **Respeito aos direitos humanos e trabalhistas**, promovendo ambientes de trabalho seguros, diversos e inclusivos, com iniciativas como a inclusão de mulheres acima de 50 anos em nosso quadro de colaboradores e o aumento da participação feminina em áreas técnicas historicamente ocupadas, em sua maioria, por homens.



Luiz Novaes (Presidente)



Fábio Arruda (COO)

Também celebramos os reconhecimentos que recebemos em 2024, como o prêmio **GPTW (Great Place to Work)**, que atesta nossa excelência como um lugar para trabalhar e crescer, e o **Reclame Aqui**, que reforça a confiança e a preferência de nossos clientes por nossos serviços.

Em 2024, intensificamos nossas iniciativas sustentáveis, ampliando nosso impacto positivo em diversas frentes. Seguimos priorizando o **reparo em vez da substituição** de vidros, reafirmando nosso papel como líderes em reparação responsável. Paralelamente, expandimos a oferta de reparos rápidos em lataria e para-choques no Brasil, ajudando nossos parceiros a promover soluções inovadoras e sustentáveis junto aos clientes finais. Essas iniciativas reforçam nosso compromisso com a **redução do desperdício e o uso consciente de recursos**.

Nosso propósito é claro: **agir de forma responsável e comprometida hoje para construir um futuro melhor**. Sabemos que os desafios relacionados à sustentabilidade são grandes, mas seguimos determinados a liderar mudanças positivas, com inovação, qualidade e responsabilidade orientando cada passo em direção aos nossos objetivos.

A paixão pelo que fazemos é o que nos impulsiona. Na Carglass® Brasil, unimos forças com nossa equipe, parceiros, clientes e a sociedade para gerar impactos transformadores e inspirar um caminho de desenvolvimento sustentável para as próximas gerações.

O Relatório



O Relatório

Carglass®

Com entusiasmo, apresentamos nosso **Relatório de Práticas Ambientais, Sociais e de Governança** (ESG) 2024.

Este documento contempla o período de janeiro a dezembro de 2024 e está alinhado aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU, que orientam ações e metas relacionadas à sustentabilidade.

Na Carglass®, direcionamos esforços contínuos para adotar iniciativas cada vez mais responsáveis nos âmbitos social e ambiental. Acreditamos que este relatório representa mais um passo para consolidar nossas ações e expandir nossas práticas.

Em caso de dúvidas ou para mais informações, entre em contato pelo e-mail
comunicacao.interna@carglass.com.br

Desejamos uma excelente leitura!



Sobre Nós



Quem somos

Carglass®

Nós somos uma referência em serviços automotivos, destacando-nos em qualidade, inovação e cuidado com clientes, colaboradores e a sociedade. Somos uma marca do **Grupo Belron®**, líder mundial em serviços automotivos.

Há 33 anos no Brasil, somos pioneiros em serviços de assistência e reparo de vidros, faróis, lanternas, retrovisores e pequenos reparos.

Nossa sede localiza-se em Barueri (SP), e nosso Centro de Distribuição, em Osasco (SP). Também contamos com três lojas de atendimento ao cliente, localizadas no Tatuapé e no Jabaquara (SP), e no Rio de Janeiro (RJ). Além disso, oferecemos atendimentos móveis, levando nossos serviços diretamente até o cliente.

Com infraestrutura tecnológica sempre atualizada e uma eficiente malha logística, na Carglass® realizamos serviços em todo o país, atendendo milhares de clientes semanalmente nas mais de 4.400 lojas e oficinas afiliadas espalhadas pelo Brasil.

Estrutura societária: Sociedade Ltda

Endereço: Alameda Araguaia, 2104 - 24° andar - Alphaville Industrial, Barueri (SP)

Site: www.carglass.com.br



O Grupo Belron®, fundado em 1890 na África do Sul, está presente em seis continentes e conta com cerca de 30 mil funcionários, que atendem mais de 18 milhões de clientes todos os anos.

Saiba mais

Princípios e Valores

Atuamos com base em três princípios fundamentais: Integridade, Respeito e Confiança. Esses princípios, somados aos nossos valores, orientam nossas ações e decisões diariamente.

Princípios Orientadores

Integridade	Ganhamos a confiança dos outros através do que dizemos e do que fazemos.
Respeito	Demonstramos consideração uns pelos outros e pelo ambiente.
Confiança	Somos consistentes em nossas ações, moral e métodos, assegurando que tudo seja sempre feito da maneira correta.

Valores Carglass®



• **Construímos Juntos:** acreditamos na força do trabalho em equipe e na colaboração para alcançar nossos objetivos. Na prática, realizamos reuniões regulares para discutir projetos e compartilhar ideias, garantindo que todos os colaboradores estejam alinhados e contribuam para os objetivos comuns. A colaboração entre diferentes departamentos é incentivada para resolver problemas de forma mais eficaz.



• **Foco no Cliente:** nosso compromisso é com a satisfação do cliente. Trabalhamos continuamente para entender e atender às necessidades dos nossos clientes, garantindo uma experiência única. Realizamos pesquisas de satisfação e coletamos feedbacks de forma constante, além de oferecer treinamentos contínuos a nossos colaboradores.



• **Verdade e Transparência:** valorizamos a autenticidade e a transparência em todas as nossas ações. Promovemos um ambiente de confiança onde a honestidade é a base de todas as relações. Todas as informações relevantes são compartilhadas com colaboradores e clientes de forma clara e transparente.



• **Respeito às Pessoas e ao Meio Ambiente:** temos um profundo respeito pelas pessoas e pelo meio ambiente. Implementamos práticas sustentáveis em nossas operações, como a reciclagem de materiais e a redução do consumo de energia e de resíduos. Além disso, promovemos um ambiente de trabalho inclusivo e respeitoso, onde todos os colaboradores são valorizados e tratados com dignidade.



• **Senso de Propriedade:** cada colaborador assume responsabilidade por seu trabalho e pelos resultados da empresa. Esse senso de propriedade nos motiva a buscar sempre o melhor. Cada membro da equipe é encorajado a tomar decisões e a buscar soluções proativas, o que aumenta o engajamento e a qualidade do trabalho.



• **Inovação:** estamos constantemente buscando novas ideias e soluções para melhorar nossos serviços e processos. Investimos em pesquisa e desenvolvimento e incentivamos nossos colaboradores a apresentarem propostas inovadoras. Essa postura nos mantém na vanguarda do mercado e nos permite oferecer soluções modernas a nossos clientes.



• **Paixão pelo que Fazemos:** somos movidos pela paixão pelo nosso trabalho, e isso se reflete na qualidade dos serviços que oferecemos. Esse entusiasmo nos impulsiona a buscar a excelência em tudo o que fazemos, traduzindo-se na dedicação e no cuidado com que atendemos nossos clientes.

O Diferencial da Carglass®

Reparar antes de substituir

Nos destacamos no mercado pela abordagem **inovadora, flexível e sustentável**. Nosso principal diferencial está em antecipar as necessidades do cliente, oferecendo soluções rápidas e eficazes, sempre com foco na sustentabilidade. Priorizamos o **reparo de para-brisas em vez da substituição**, reduzindo o impacto ambiental e gerando economia para os nossos clientes.

A combinação de **tecnologia de ponta, atendimento ágil e compromisso com qualidade e sustentabilidade** nos torna pioneiros no setor. Nossas soluções são projetadas para oferecer **praticidade e conveniência**, seja com serviços móveis ou com o uso de inteligência artificial para otimizar nossos processos.

Inovação que Transforma o Setor

Somos reconhecidos por ter uma **cultura de inovação contínua**. Fomos pioneiros no **reparo de para-brisas** no Brasil, uma solução mais rápida, segura e sustentável do que a substituição. Na sequência, lançamos o **serviço de funilaria rápida**, atendendo à demanda por agilidade e qualidade no setor.

Em 2024, **introduzimos a inteligência artificial** (IA) para aprimorar nossos serviços. Com a IA aplicada ao reparo de para-brisas, conseguimos **aumentar em 17%** os reparos realizados, **reduzindo resíduos e emissões** na cadeia de fornecimento, além de gerar economia para o consumidor.

Tecnologia a Serviço do Cliente

IA para Reparos de Vidros

Utilizamos inteligência artificial para analisar fotos dos para-brisas trincados, determinando com alta precisão se o vidro pode ser reparado ou se precisa ser substituído. Essa tecnologia reduz o desperdício de materiais, otimiza o atendimento ao cliente e agrega valor tanto ambiental quanto operacional.





IA de Negociação

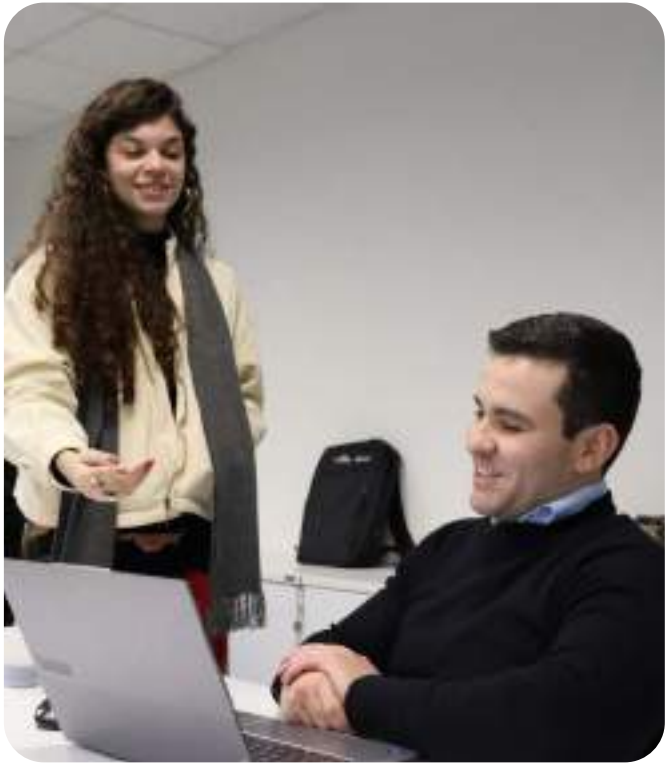
Além do reparo, inovamos também na gestão de processos. Desenvolvemos a IA de Negociação, que automatiza o processo de gestão de ordens de serviços. A IA interage com os prestadores de serviço por WhatsApp e e-mail, localiza a peça, realiza cotações, seleciona as melhores opções e acompanha a execução do serviço, tudo com mínima intervenção humana. Isso resulta em:

• **Redução de custos operacionais** com tarefas repetitivas.

• **Agilidade no atendimento** e respostas rápidas aos clientes.

• **Melhoria nos índices de SLA (Acordo de Nível de Serviço)**, com menos erros e falhas.

• **Escalabilidade operacional** e comunicação direta com fornecedores.



Resultados que Falam por Si

Os investimentos em inovação e a **priorização do cliente** resultaram em benefícios concretos:

• **+17% de reparos de para-brisas** realizados.

• NPS consistentemente **superior a 83% .**

• **Redução de resíduos e emissões** na cadeia de fornecimento.

• **Atendimento móvel** que leva os serviços diretamente à casa do cliente, oferecendo conveniência e redução de custos.

· Vencedora do **Prêmio ReclameAqui 2024** na Categoria Peças e Acessórios Automotivos (Serviços).

O sistema une inteligência artificial e automação para otimizar toda a jornada de atendimento. Com **redes neurais (ANN)**, seleciona o melhor prestador de uma forma precisa; **com modelos avançados de LLMs**, aprova atendimentos de maneira ágil e inteligente. Integrado a canais como **WhatsApp e e-mail**, mantém a comunicação simples e eficiente, sempre com suporte humano garantido pelo **fallback inteligente**[1].

[1] *Fallback* inteligente é uma estratégia que garante continuidade no atendimento quando opção principal falha ou não está disponível. Nesses casos, o sistema escala automaticamente para um operador humano.

Linha do Tempo

O Grupo Belron®, teve início em 1897, na Cidade do Cabo, África do Sul, com a fundação da Plate Glass Company. A empresa iniciou sua expansão internacional ao abrir sua primeira unidade na Inglaterra e chegou ao Brasil em 1992, com a marca Carglass®, inicialmente focada na venda de cola para para-brisa para montadoras e lojas de aplicação.

Com o tempo, nos tornamos referência nacional e passamos a treinar montadoras e lojas de aplicação na colagem de vidros automotivos. Em 1997, já como líder no segmento de troca de vidros, introduzimos no Brasil uma solução inovadora: o reparo de para-brisas.

CARGLASS®

1992

Chegada ao Brasil, fornecendo cola para para-brisa a montadoras e lojas de aplicação.

1997

Já líder em troca de vidros, trouxemos ao Brasil uma solução inovadora: o reparo de para-brisas.

2003

Portfólio ampliado para faróis, lanternas e retrovisores.

1998

Lançamento do serviço de assistência e reparo de vidros automotivos. A partir de 2001, a maioria dos seguros passou a oferecer esse serviço.

2006

Reconhecimento internacional: uma loja brasileira da Carglass® foi premiada como a melhor unidade Carglass® do mundo.

2017

Inovação com o lançamento do serviço de Supermartelinho e Reparo Rápido. No mesmo ano, adquirimos a DiskReparo®, líder nacional no mercado de reparo rápido de lataria.

2018

A Assístia® passou a integrar o grupo Carglass®, ampliando o atendimento com foco em praticidade e inovação.

2019

Conquistamos do selo RA1000 do Reclame-Aqui, o maior grau de confiança em uma marca no mercado brasileiro.

2024

Inclusão no ranking de Melhores Empresas Para se Trabalhar em Barueri e região, além da conquista das certificações ISO 27001 e ISO 27701, referentes à Segurança da Informação e Privacidade e Proteção de Dados.

Vencedora do Prêmio ReclameAqui 2024



Nossos Serviços, Soluções e Parcerias Estratégicas

“Somos apaixonados pelo que fazemos”.

Cadeia de Valor

A nossa cadeia de valor inclui atividades iniciais relacionadas aos fornecedores, nossas atividades principais e aquelas mais próximas ao cliente final.

Trabalhamos com peças homologadas pelas montadoras, garantindo qualidade em todos os serviços realizados.

Nossas atividades principais incluem o reparo e a substituição de vidros, faróis, lanternas e retrovisores, além de serviços de funilaria e pintura, como reparo rápido e supermartelinho. Também oferecemos serviços de troca e reparo de rodas, pneus e suspensão, bem como de recalibração de sensores ADAS. Para maior conveniência, oferecemos canais de atendimento 100% digitais, que facilitam o agendamento e o acompanhamento dos serviços.

Nossos clientes e canais de distribuição incluem seguradoras, montadoras, financeiras e outros agentes do mercado automotivo. Atuamos por meio de lojas próprias e por meio de uma rede de oficinas afiliadas, que garantem cobertura nacional e conveniência para os clientes.

- **Seguradoras:** parceria com grandes empresas do mercado segurador para oferecer assistências automotivas como um serviço adicional ao segurado, atendendo a reparos de avarias do dia a dia, cujo custo é inferior ao valor da franquia do seguro tradicional. Os corretores contam com contato direto com nossos representantes especializados no mercado segurador, além de acesso a um portal exclusivo e canais de atendimento dedicados.

- **Montadoras:** parceria com as maiores montadoras do mercado, oferecendo serviços de reparo automotivo como uma solução para manter o veículo sempre novo.

- **Financeiras:** parceria que oferece assistência automotiva vinculada ao financiamento de um novo veículo, proporcionando mais comodidade ao cliente final e agregando valor à aquisição por meio de um serviço adicional.



Assístia®

Com a Assístia® temos o objetivo de simplificar o cenário dos serviços automotivos. Desenvolvemos assistências com elevado padrão de qualidade e conectamos pessoas às soluções de ponta de forma simples, digital e inovadora. O acionamento dos serviços é simples, rápido e digital, e pode ser feito pelo site ou telefone.

Entre os principais atendimentos estão o Reparo Rápido, o Supermartelinho e os reparos de pneus, rodas e suspensão. Realizamos a substituição de faróis, lanternas e retrovisores danificados, além de oferecer soluções para vidros automotivos, como o reparo de trincas e a substituição com peças originais, sempre priorizando a segurança e a qualidade.

Conheça nossas assistências

- **Reparo Rápido:** serviço voltado à correção de riscos e amassados de pequeno e médio porte na lataria do veículo. A técnica empregada permite o reparo localizado, sem necessidade de desmontagem de peças como para-choques e portas.
- **Supermartelinho:** reparo de amassados em situações nas quais a pintura não foi danificada. A técnica é artesanal e executada em poucas horas, mantendo a originalidade da lataria.
- **Pneu, Roda e Suspensão:** reparo de avarias ocasionadas por impactos em buracos ou guias, que afetem pneus, rodas e componentes da suspensão. Abrange casos em que não é possível reparar o pneu (como rasgos ou bolhas) e a substituição de peças danificadas do sistema suspensão.
- **Acessórios:** reparo e substituição de faróis, lanternas e retrovisores. São utilizadas peças homologadas pelas montadoras, assegurando compatibilidade e desempenho.
- **Vidros Automotivos:** serviço de reparo e substituição de vidros automotivos. Inclui para-brisas, vidros laterais e vidros traseiros. As trocas são feitas com peças originais homologadas pela montadoras.



+640mil

peças de lataria e undercar trocadas ou reparadas



Saiba mais

www.assistia.com

Disk Reparo®

Disk Reparo®

Pioneiros no Brasil em reparos rápidos de funilaria e pintura, oferecendo rapidez, transparência e garantia de qualidade.

Nossos serviços



Reparo Rápido



Supermartelinho



Nossos benefícios

- Serviço móvel
- Pronto no mesmo dia e em poucas horas
- Tecnologia exclusiva
- Mais de 50 mil tonalidades de cor para uma pintura de alta qualidade





Saiba mais

assistia.com/diskreparo/

O serviço pode ser realizado nas lojas físicas (unidades em São Paulo e Rio de Janeiro) ou sem sair de casa, por meio de atendimento móvel. Dadas as características das ferramentas e dos materiais utilizados, que possibilitam uma secagem rápida e a ausência de resíduos, nossos serviços podem ser realizados em domicílio e concluídos em poucas horas (geralmente até 3 horas, a depender do reparo a ser realizado), evidenciando a qualidade e agilidade.

Parcerias Institucionais e Estratégicas

Na Carglass®, estabelecemos parcerias estratégicas que ampliam nossa presença no mercado, fortalecem nossa operação e reforçam nosso compromisso com qualidade, satisfação do cliente, bem-estar dos colaboradores e redução dos impactos ambientais negativos. Essas parcerias são estruturadas com objetivos claros, áreas definidas de colaboração e benefícios compartilhados.



Principais parcerias:

• **Seguradoras:** cooperação com as maiores seguradoras do país para garantir conveniência, agilidade e qualidade nos serviços que oferecemos. A parceria inclui integração no atendimento, jornadas de atendimento digitais e ações educativas para segurados, resultando em fidelização e melhor experiência para o cliente.

• **Fabricantes e fornecedores homologados:** garantem o fornecimento de peças originais com padrões de segurança e qualidade. A atuação conjunta abrange logística, controle de qualidade, inovação e descarte ambientalmente responsável, promovendo eficiência e sustentabilidade.

• **Oficinas credenciadas:** rede nacional de atendimento com padronização de serviços por meio de treinamentos, uso de tecnologias exclusivas e ações de marketing.

• **Instituições sociais e ambientais:** ações colaborativas com ONGs e entidades locais em projetos de responsabilidade social e ambiental, como o descarte consciente de vidros e apoio a comunidades.

• **Parcerias voltadas para os colaboradores:** benefícios exclusivos em áreas como saúde, educação, bem-estar e lazer, promovendo qualidade de vida, valorização da equipe e maior engajamento interno.



Prêmios e Reconhecimentos

Melhores Empresas Para Trabalhar™ em Barueri e Região
Great Place To Work. BRASIL 2024

GPTW Melhores empresas para se trabalhar em Barueri e Região



Selo RA1000 do Reclame Aqui e Vencedora do Prêmio Reclame Aqui 2024, (Categoria Peças e Acessórios Automotivos - Serviços)

CERTIFIED COMPANY
ISO/IEC 27701
OMS CERTIFICATION

ISO 27701 (Privacidade de Informações)

CERTIFIED COMPANY
ISO/IEC 27001
OMS CERTIFICATION

ISO 27001 (Segurança da Informação)

Jornada ESG

Na Carglass®, entendemos que nosso papel vai além da prestação de serviços automotivos. Buscamos gerar impacto positivo na vida de colaboradores, parceiros, clientes e da sociedade como um todo, promovendo um ambiente de trabalho inclusivo e inovador, e contribuindo ativamente para a construção de um setor automotivo mais responsável e sustentável.

Pretendemos ser referência não apenas pelos serviços que oferece, mas também pela forma como atuamos, com ética, compromisso social e respeito ao meio ambiente, deixando um legado de cuidado, confiança e responsabilidade para as próximas gerações.

Somos uma marca do **Grupo Belron®**, que é signatário do Pacto Global[1] da Organização das Nações Unidas (ONU) desde 2010 e já possui metas claras para redução de resíduos, emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) e economia circular. Dentro desse contexto, aplicamos esses valores em nossas operações diariamente e, **em 2025, aderimos formalmente ao Pacto Global.**

Também está prevista, para 2025, a elaboração da **Matriz de Materialidade**, que identificará e priorizará os temas mais relevantes para a empresa.

A estrutura de ESG do Grupo Belron® contempla diversidade, segurança, ética, voluntariado e apoio comunitário, com práticas no Brasil focadas em transparência, governança e desenvolvimento de pessoas. Adotamos a cultura repair first, priorizando o reparo em vez da substituição, o que reduz em até 80% as emissões de carbono e a geração de resíduos. Essa abordagem está no centro do nosso modelo de negócios e se reflete tanto nas operações quanto na comunicação com colaboradores e clientes.



O Pacto Global da ONU é uma iniciativa de adesão voluntária que se baseia em compromissos assumidos pelas empresas para implementar princípios universais de sustentabilidade e tomar medidas que apoiem o alcance dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

Saiba mais

www.pactoglobal.org.br

O Início das Boas Práticas

Nosso interesse por temas de sustentabilidade e responsabilidade ambiental começou em 1997, quando a empresa introduziu no Brasil a tecnologia de reparo de para-brisas que permitiu a recuperação das peças em vez de sua substituição, **reduzindo, significativamente, o descarte de resíduos de vidro automotivo.**

Desde então, temos mantido ações voltadas à esfera ambiental, compreendendo que nosso papel vai além da prestação de serviços, contribuindo também para a **preservação dos recursos naturais.** Ao longo dos anos, essa consciência se ampliou, passando a incorporar também iniciativas nas áreas Social e de Governança.

Esse movimento se intensificou em 2022, com a formalização de ações mais estruturadas em ESG, supervisionadas pelo departamento de Recursos Humanos (RH), reforçando o compromisso com: o **descarte consciente de resíduos e priorização do reparo como primeira opção**; o **bem-estar e a valorização dos colaboradores**, por meio de investimentos em benefícios, na promoção de um ambiente de trabalho seguro e no desenvolvimento profissional; e a **ética e transparência nas relações corporativas**, com políticas de governança e *compliance* que asseguram integridade e responsabilidade nas decisões.



Visão Estratégica e Princípios ESG

Desse modo, adotamos uma visão estratégica de governança corporativa voltada ao desenvolvimento responsável, integrando os princípios ESG às decisões da alta administração e à condução de suas operações. Nossa estrutura de governança garante que práticas responsáveis estejam presentes em todas as esferas da organização.

No pilar **Ambiental**, promovemos iniciativas como o descarte consciente de resíduos automotivos, a otimização do uso de recursos naturais e o incentivo e adoção de tecnologias mais sustentáveis.

No pilar **Social**, valorizamos o bem-estar dos colaboradores e o relacionamento com as comunidades onde atuamos, investindo em programas de benefícios, desenvolvimento profissional e ações sociais de impacto positivo.

Já no pilar **Governança**, mantemos políticas claras de conduta ética, compliance e gestão de riscos, garantindo transparência e integridade nas relações com todas as partes interessadas.



Reconhecemos que o desenvolvimento sustentável vai além da responsabilidade corporativa — é também uma oportunidade de **geração de valor a longo prazo**, de **fortalecimento da marca** e de **contribuição para uma sociedade mais justa e consciente**. Por isso, os temas de sustentabilidade são pauta constante nas reuniões de liderança e comitês.

Com isso, contribuímos diretamente para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU, especialmente o ODS 5 (Igualdade de Gênero), o ODS 10 (Redução das desigualdades) e o ODS 12 (Consumo e Produção Responsáveis).



Destacamos abaixo algumas iniciativas em andamento que refletem diretamente os valores da Carglass® e a estratégia ESG da empresa.

1. Projeto Mulheres 50+: iniciativa de inclusão de mulheres com mais de 50 anos no mercado de trabalho, reforçando diversidade etária, valorização da experiência e equidade de gênero.

2. 20% de mulheres em cargos técnicos em Tecnologia: representatividade feminina em uma área estratégica, promovendo inclusão e inovação.

3. Taxa de reparo de para-brisa de 24,4%: resultado que contribui para a redução de resíduos automotivos e reforça nosso compromisso com práticas sustentáveis e economia circular.

4. Canal de denúncia terceirizado (Aliant): ferramenta que assegura ética, transparência e segurança nos processos internos, garantindo confiança aos nossos públicos.

5. Desenvolvimento de lideranças e Universidade Corporativa: programa de desenvolvimento de lideranças, com abertura simbólica no Hopi Hari e trilhas formativas alinhadas aos PDIs, reforçando uma cultura de aprendizado e evolução contínua.

6. Entrega de material escolar para filhos de colaboradores: ação que reforça nosso compromisso com a educação e com a construção de um futuro melhor, por meio do apoio direto às famílias dos nossos colaboradores.

7. Carglass® Cuida: programa de bem-estar voltado aos colaboradores e seus familiares, que, por meio de parceria com fornecedor especializado, oferece cuidado integral e a qualidade de vida. Dentre as assistências, temos:

a. Orientação Psicológica: consultoria e assistência psicológica para colaboradores, cônjuges e filhos.

b. Assistência Nutricional: orientações sobre dietas e suplementação ou criação de um plano alimentar.

c. Orientação Jurídica: que contempla as áreas penal, cível, tributária e previdenciária.

d. Orientação Financeira: dívidas afetam a saúde mental dos funcionários e o desempenho no trabalho. A consultoria financeira identifica as questões que geram endividamento para ajudar na reestruturação econômica dos colaboradores.

e. Assistência Social: problemas pessoais afetam a produtividade e a saúde mental no trabalho, mas os colaboradores contam com a assistência social, que oferece orientação em casos de óbitos, hospitalizações, separações, dentre outros.

Metas e Objetivos ESG

Entre as nossas principais metas e objetivos atuais para uma operação mais inclusiva, ética e ambientalmente responsável, estão:

• Aumentar a **representatividade feminina em áreas técnicas**, com a contratação, em 2024, da primeira pintora mulher e planos de expansão para outras funções operacionais.

• **Alcançar 10% de mulheres acima de 50 anos no quadro de colaboradores** em 2024, dobrando o percentual anterior de 5% — meta já atingida.

• **Presença feminina de 30% na área de Tecnologia da Informação**, refletindo o compromisso com a diversidade em setores estratégicos.

• Desenvolver **ações voltadas à inclusão e valorização de profissionais diversos**, promovendo a equidade de oportunidades dentro da organização.

• **Fortalecer iniciativas socioambientais**, com foco no descarte consciente de materiais e na realização de campanhas educativas sobre sustentabilidade.

Com essas ações, pretendemos valorizar as pessoas que trabalham conosco, respeitar o meio ambiente e gerar impacto positivo nas comunidades em que estamos inseridos.



Também temos como expectativas realizar um diagnóstico mais aprofundado das ações de ESG atualmente em prática, além de identificar oportunidades de melhoria e estabelecer metas mais específicas e mensuráveis para os próximos anos.

Entre os principais focos futuros, estão:

• **Definir indicadores e metas ESG mais estruturados**, alinhados às melhores práticas de mercado.

• **Ampliar as iniciativas de diversidade e inclusão**, com ênfase no aumento da participação feminina em áreas técnicas.

• **Fortalecer os programas de conscientização socioambiental** direcionados a colaboradores e comunidades locais.

• **Avançar em projetos de responsabilidade ambiental**, como ações de descarte sustentável e logística reversa.

• **Formalizar publicamente o compromisso com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)** e outros princípios internacionais.

Com essas iniciativas, buscamos consolidar a sustentabilidade como um eixo estratégico do negócio, gerando impacto positivo para colaboradores, clientes, parceiros e a sociedade como um todo.

Governança Corporativa



Estrutura Organizacional

Carglass®



Nossa governança é robusta e integrada, com foco em qualidade, ética e gestão eficiente. A presença de comitês especializados, áreas estratégicas como Jurídico e RH, auditoria externa, um conjunto abrangente de políticas e a existência de mecanismos como o canal de denúncia, reforçam o compromisso da empresa com a transparência, a conformidade e a sustentabilidade em suas operações.

Diretoria Executiva

Responsável pela administração da empresa e pela tomada de decisões estratégicas, assim como sua implementação.

Comitês de Apoio

Os Comitês de Apoio da Carglass® são órgãos especializados que auxiliam na supervisão, planejamento e execução de iniciativas específicas dentro da empresa:

- **Comitê Comercial:** Responsável por discutir e implementar estratégias comerciais, analisando oportunidades de mercado e promovendo o crescimento sustentável da empresa.

- **Comitê de Qualidade:** Focado em assegurar altos padrões de qualidade na jornada de atendimento ao cliente, monitorando indicadores de desempenho e definindo melhorias contínuas.

- **Comitê de Operações:** Atua na gestão e aperfeiçoamento dos processos operacionais, garantindo eficiência e foco em resultados alinhados aos objetivos estratégicos.

- **Comitê de Gestão de Riscos:** Identifica, avalia e monitora riscos relacionados às operações e continuidade do negócio. Garante que potenciais problemas sejam tratados de forma preventiva e corretiva.

Departamento Jurídico

Atua para garantir a conformidade da empresa com legislações aplicáveis, promovendo segurança jurídica nas operações. Trabalha de forma integrada com outras áreas para mitigar riscos legais e zelar pela ética corporativa.

Departamento de Recursos Humanos

É responsável pela implementação e gestão de políticas voltadas para ética, cultura organizacional e desenvolvimento de talentos. Atua em parceria com demais áreas para garantir um ambiente de trabalho seguro, inclusivo e conforme as boas práticas de governança.

Auditoria Externa

Realiza avaliações independentes dos processos financeiros e operacionais da empresa. Garante a transparência, a credibilidade e a integridade das informações apresentadas aos stakeholders.

Políticas e Regras Corporativas

A empresa mantém um robusto conjunto de políticas e procedimentos que orientam as operações e garantem a conformidade em diversas áreas.

Canal de Denúncia

Ferramenta anônima e confidencial que permite relatar situações de não conformidade, práticas antiéticas, fraudes ou quaisquer violações de políticas internas. Garante que as denúncias sejam tratadas com imparcialidade e rigor.



Planejamento Estratégico

Em consonância com nossa missão, visão e valores, contamos com um **planejamento estratégico** bem estruturado e conectado aos nossos objetivos organizacionais. Esse planejamento, juntamente com as metas, é revisado anualmente, o que garante o alinhamento às atualizações do mercado e aos resultados alcançados pela empresa. Essa revisão anual permite ajustes rápidos e assertivos em nossa estratégia.

Para isso, a alta administração conta com o apoio de **consultores especializados em metas e desempenho**, que auxiliam no desdobramento e na execução do planejamento estratégico em todos os níveis hierárquicos da organização.

As metas do plano são estruturadas de forma que cada área e colaborador compreenda seu papel. Após definidas, as metas são acompanhadas por meio de uma plataforma que proporciona **transparência e visibilidade sobre os objetivos organizacionais** a todos os colaboradores.

O desempenho do que foi planejado é monitorado tanto de forma individual quanto coletiva, e os resultados impactam diretamente na elegibilidade ao **Programa de Participação nos Lucros e Resultados (PLR).**



Ética e Integridade

Nosso propósito é gerar o máximo de satisfação aos clientes, colaboradores e parceiros. Por isso, acreditamos que é necessária uma atuação responsável em tudo que realizamos. Prezamos pela ética, integridade, transparência e segurança.



Código de Ética e Conduta

Nosso **Código de Ética** engloba elementos que norteiam as interações presentes em toda a cadeia de negócios e de suas controladoras. Aplica-se a todas as pessoas que trabalham com e em nome da Carglass®, visando à construção de relações pautadas na **confiança, integridade e respeito.**

Entre os temas tratados estão: orientação sobre como utilizar o código, diretrizes para gestores, saúde e segurança, uso de substâncias, assédio, discriminação, conflitos de interesse e corrupção. O documento também trata da responsabilidade no uso dos bens da companhia, relações com clientes, participantes e fornecedores, proteção de dados, qualidade dos serviços, respeito aos direitos humanos e ao meio ambiente, além de temas como concorrência, sustentabilidade, violações e sanções. O código reforça ainda a importância do canal de denúncias como ferramenta de integridade e finaliza com considerações gerais sobre a conduta ética no dia a dia.

Em cada subitem, há uma parte destinada às perguntas e respostas que auxilia o colaborador a aplicar os compromissos necessários relacionados a cada tema.

O documento é divulgado na intranet da nossa empresa e apresentado aos nossos colaboradores sempre que ingressam na empresa e uma vez ao ano para todo o quadro de funcionários.

Canal de Denúncias

Dispomos de um Canal de Denúncias que recebe comunicações sobre condutas consideradas antiéticas ou que violem os princípios éticos, os padrões de conduta e/ou a legislação vigente. O canal está disponível para todos os stakeholders e é administrado por uma empresa externa, independente e especializada, responsável por apurar todas as reclamações e apontamentos.

Entre os possíveis temas que podem ser reportados estão: assédio moral e sexual, agressão física, discriminação, desvio de comportamento, corrupção, favorecimento, fraudes, roubo, uso de substâncias proibidas, violação de leis (trabalhistas, ambientais e regulatórias), descumprimento de normas internas, danos ao patrimônio, vazamento de informações, conflitos de interesse e outros.

Após a realização da denúncia, os respondentes recebem um número de protocolo para acompanhamento da apuração do caso reportado. Internamente, as denúncias são analisadas pelo Comitê de Ética, que conduz a apuração com imparcialidade e confidencialidade.

Saiba mais

www.canaldedenuncia.com.br/carglass

O processo de apuração inclui:

- Recebimento e registro da denúncia;

- Análise preliminar para verificar a consistência das informações;

- Investigação detalhada, com coleta de evidências e, se necessário, entrevistas com as partes envolvidas;

- Avaliação pelo Comitê de Ética, que determina a procedência da denúncia;

- Definição das medidas cabíveis, conforme a gravidade da infração. Quando a denúncia é confirmada como procedente, as medidas podem incluir:

> Para colaboradores: advertência, suspensão, desligamento e perda do direito à Participação nos Lucros e Resultados (PLR);

> Para parceiros externos: em casos de condutas que violem os princípios e valores da organização, a consequência pode ser o encerramento imediato da parceria comercial.

Em 2024, realizamos 10 treinamentos abordando o nosso Código de Ética.

Compliance

Política de Compliance

Todo desvio ou possível desvio é tratado pela área jurídica, de recursos humanos e alta gestão. Para fortalecer tais processos, contamos com uma Política de Compliance.

Nossa Política foi elaborada com o objetivo de disseminar, reforçar a cultura de conformidade e reiterar o compromisso com a integridade, a legalidade e a transparência.

A Política é destinada a todos os funcionários e estagiários da empresa, assim como fornecedores, prestadores de serviços, parceiros comerciais e demais participantes da cadeia de valor. A alta administração é a responsável por apoiar e inspirar condutas éticas, aprovar e revisar a Política de forma periódica e atuar na prevenção de danos à imagem e às finanças da empresa.

Além disso, adotamos o monitoramento contínuo de operações suspeitas, incluindo a identificação de alertas (como pagamentos elevados em dinheiro), análise e investigação pelas áreas jurídica e de operações, e colaboração com as autoridades reguladoras.

Buscamos assegurar que nossos negócios sigam os mais altos padrões éticos e legais. Para isso:

- ***Aplicamos princípios e condutas via políticas internas;***
- ***Promovemos uma cultura de integridade;***
- ***As decisões de negócio seguem legislações e normas regulatórias cabíveis.***





Combate à corrupção

Desse modo, temos uma postura de tolerância zero à corrupção, incluindo suborno, lavagem de dinheiro e fraudes, tanto no setor público quanto no privado. Seguimos rigorosamente a legislação brasileira e as normas regulatórias, especialmente a **Lei Anticorrupção nº 12.846/13**. É expressamente proibido oferecer, prometer, autorizar ou efetuar pagamentos ou benefícios indevidos com o objetivo de obter vantagens para a companhia.

Também não permitimos práticas como falsificação de registros, financiamento de atividades ilícitas ou qualquer ação que represente riscos à integridade financeira da organização. Caso haja suspeita de violação, o fato deve ser imediatamente reportado ao Departamento de Recursos Humanos ou ao Canal de Denúncia.

Essas diretrizes estão contidas em nosso **Código de Conduta e na Política de *Compliance*.**

Entre os compromissos exigidos estão:

- ***Nunca oferecer ou aceitar subornos;***
- ***Não realizar pagamentos sem autorização jurídica;***
- ***Relatar qualquer situação suspeita;***
- ***Criar e manter registros contábeis confiáveis e transparentes;***
- ***Evitar transações que aparentem irregularidade.***

Gestão dos Riscos



Para nos responsabilizarmos sobre nossas ações de forma cada vez mais efetiva, realizamos um diagnóstico de nossos impactos e, a partir dele, elaboramos medidas para a gestão dos riscos.

Os principais riscos que temos mapeados, são:

- **Risco Social:** refere-se aos atendimentos inadequados a clientes em situações de vulnerabilidade ou acidentes.
- **Risco Ambiental:** descarte inadequado de resíduos de vidro, cola e outros materiais utilizados nos serviços ofertados.
- **Risco Operacional:** roubo ou avaria de veículos sob responsabilidade da empresa.
- **Problemas no transporte de peças e vidros:** incluindo possíveis quebras.
- **Risco de indisponibilidade de sistemas e falhas tecnológicas:** que podem ocorrer durante as execuções de nossos serviços.

Para lidar com tais riscos, contamos com treinamentos de gestão direcionados a dois temas prioritários:

1. Riscos legais e trabalhistas, com foco na prevenção de situações que possam gerar passivos jurídicos e na garantia do cumprimento das legislações vigentes. Nesse tema, realizamos treinamentos sobre o Código de Ética e Conduta, apresentando exemplos práticos de situações do dia a dia e orientando sobre as posturas esperadas, reforçando nosso compromisso com a ética e o respeito nas relações de trabalho.

2. Segurança da informação, por meio de treinamentos voltados ao uso responsável das tecnologias, à proteção de dados e à prevenção de incidentes digitais, assegurando a integridade e a confidencialidade das informações da empresa e de seus clientes.

Além disso, temos investido fortemente em tecnologia e inovação para otimizar nossos processos e, ao mesmo tempo, reduzir impactos ambientais. Entre as iniciativas, estão:

- **IA de Negociação com Prestadores de Serviço:** permite maior agilidade e assertividade na escolha de peças e serviços. Isso reduz retrabalho, desperdício e melhora a eficiência da cadeia de suprimentos.
- **IA para Reparo de Vidros Automotivos:** essa solução aumenta o índice de reparos bem-sucedidos, reduz a geração de resíduos e contribui significativamente para a diminuição do impacto ambiental.

Segurança da Informação

A proteção da privacidade e dos dados de clientes e stakeholders é uma prioridade para nós. Para isso, adotamos um conjunto de medidas técnicas, administrativas e organizacionais, entre as quais destacamos:

Além das medidas adotadas, dispomos das certificações ISO 27001 (Segurança da Informação), ISO 27701 (Privacidade) e SOC 2.

- **Políticas de Segurança da Informação:** contamos com políticas bem definidas, amplamente divulgadas e atualizadas conforme as melhores práticas do mercado e as exigências legais. O contrato de trabalho dos colaboradores inclui cláusulas específicas sobre o tema, prevendo sanções, inclusive multas, em caso de descumprimento.

- **Capacitação Contínua:** mantemos um programa permanente de treinamento em segurança da informação. Como parte desse programa, promovemos um campeonato interno que incentiva a participação ativa dos colaboradores (Hacker Ranger).

- **Controles Técnicos e de Acesso:** nossos ambientes são protegidos por autenticação multifator e acesso via VPN. Utilizamos ferramentas avançadas de IAM para proteção e controle de acesso baseado em perfil, identidade e monitoramento de atividades suspeitas.

- **Governança de Dados:** adotamos práticas de governança que garantem o uso ético, seguro e transparente dos dados, com foco na conformidade com legislações como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), assegurados por um sistema avançado de DLP (Data Loss Prevention).

- **Cultura de Segurança e Privacidade:** promovemos a conscientização contínua sobre a importância da proteção de dados, reforçando comportamentos seguros e a responsabilidade individual de cada colaborador.



Não recebemos, durante o período deste relato, nenhuma denúncia ou registro de vazamento relacionado à privacidade e à segurança dos dados.

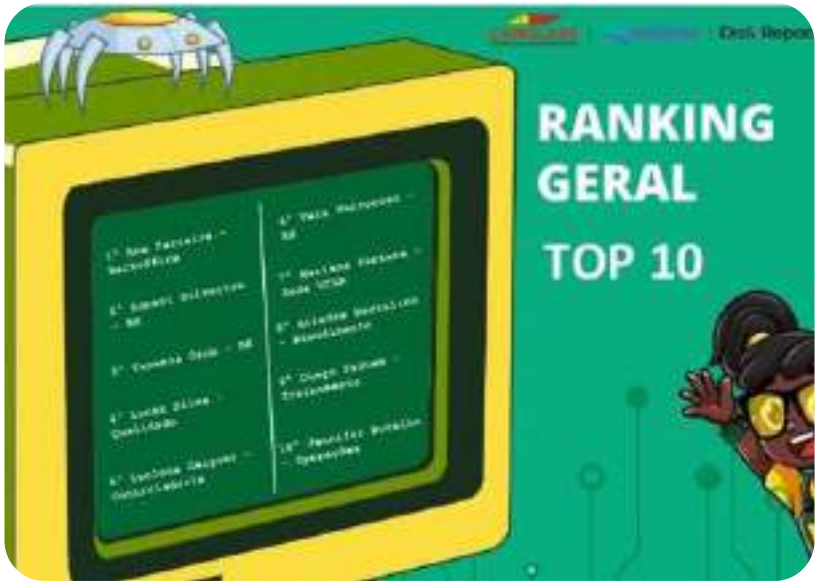
Campeonato Hacker Ranger

Mantemos um programa permanente de treinamento em segurança da informação denominado Hacker Ranger.

Como parte desse programa, promovemos um campeonato interno no qual aqueles que completam os treinamentos e contribuem com sugestões de melhorias ou identificam possíveis ameaças acumulam pontos e podem ser premiados.







Transparência e Confiança

Utilizamos uma abordagem estruturada e contínua para engajar nossas partes interessadas, com o objetivo de **construir relações de confiança**, **promover a transparência** e **garantir a sustentabilidade do negócio**. Divulgamos com transparência nossas ações sociais, indicadores de desempenho e posicionamentos institucionais.

As principais estratégias e canais de engajamento incluem:

• **Colaboradores:** o engajamento interno é promovido por meio de comunicação transparente (via intranet, e-mails corporativos, Teams e WhatsApp institucional), avaliações de desempenho, programas de reconhecimento, ações de endomarketing, eventos de premiação de tempo de casa e eventos que aproximam a equipe da liderança. Também são realizadas pesquisas de clima organizacional para ouvir os colaboradores e direcionar melhorias.

• **Clientes:** investimos em atendimento humanizado, multicanais de comunicação (telefone, site, redes sociais, WhatsApp) e pesquisas de satisfação (como NPS) para ouvir o cliente, resolver demandas com agilidade e manter os padrões de qualidade.

• **Fornecedores:** mantemos relações baseadas em ética, transparência e parceria de longo prazo. São realizados alinhamentos frequentes para garantir que os fornecedores compartilhem dos mesmos valores de qualidade e responsabilidade.

Nesse ponto, ressaltamos que as pesquisas NPS realizadas em cada atendimento da empresa são analisadas e encaminhadas ao Comitê de Qualidade, que trabalha para identificar quais pontos podem ser aprimorados. Além disso, contamos com uma equipe em campo, que conversa diariamente com fornecedores e parceiros para identificar onde podemos aperfeiçoar nossas ações e serviços.





Pessoas



Colaboradores

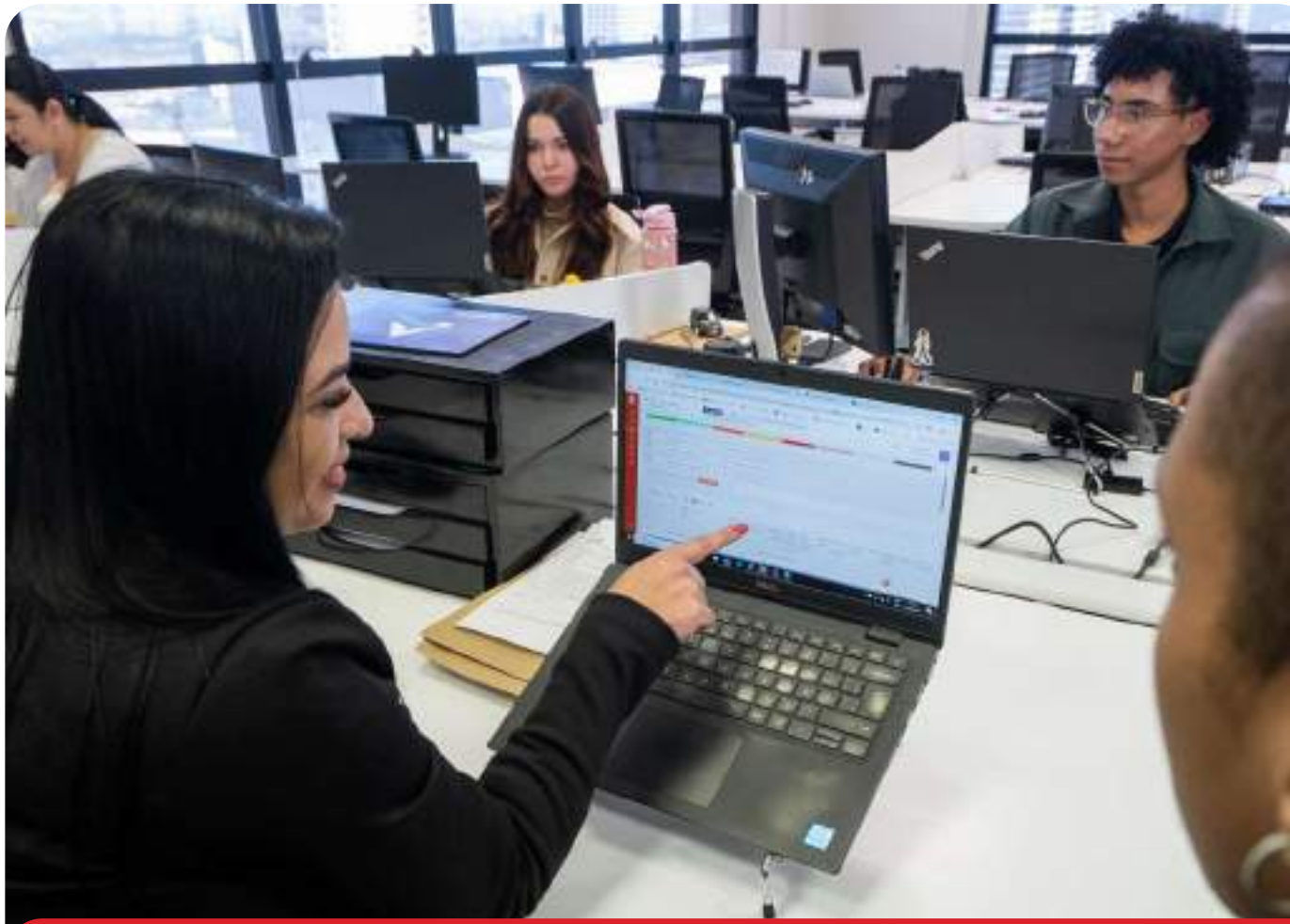
Carglass®

Acreditamos que as pessoas são o centro da nossa estratégia, e estão presentes em tudo o que comunicamos, dentro e fora da empresa. Buscamos deixar um legado que vá além dos resultados financeiros.

Por isso, para nossos colaboradores, desejamos deixar um legado de orgulho e pertencimento; ambiente seguro, respeitoso e inclusivo; uma cultura de protagonismo e colaboração; e oportunidades de formação contínua aliadas à responsabilidade social.

Valorizamos, no nosso ambiente de trabalho, a **transparência, o respeito mútuo e a inovação**, incentivando o protagonismo dos colaboradores e o trabalho em equipe. Prezamos sempre por canais internos de escuta ativa e espaços para trocas. Além disso, dispomos de programas internos de reconhecimento e temos como foco uma comunicação clara e acessível entre áreas e lideranças.

“Somos apaixonados pelo que fazemos”: esse valor é a essência de nossa cultura e está presente na dedicação das equipes, nos projetos voluntários e nas ações de engajamento promovidas pelo departamento de RH e pelas lideranças.



O que nos torna únicos é a forma como valores como respeito, transparência, inovação e espírito de equipe são vividos no cotidiano, indo além do discurso e refletindo em ações concretas.

Encontros internos e a Banda Carglass®

Para nós, a inovação também tem a ver com pessoas. É por isso que promovemos iniciativas como encontros informais entre líderes e equipes, criados para promover escuta ativa, diálogo e fortalecimento dos vínculos humanos dentro da organização. Esses momentos ajudam a construir um ambiente onde todos se sentem à vontade para contribuir, sugerir melhorias e crescer juntos.

Em um de nossos eventos internos, nasceu algo especial: a banda Carglass®. Formada por colaboradores apaixonados por música, a banda tornou-se um símbolo de nossa cultura colaborativa. Os integrantes subiram ao palco durante a festa de fim de ano, e a energia e alegria compartilhadas naquela noite representam exatamente o que somos: uma empresa onde as pessoas têm espaço para brilhar com autenticidade.

Essas histórias não são isoladas; elas ilustram o que torna nossa cultura única: a união entre inovação e cuidado, excelência e empatia, resultado e pertencimento.





Cuidar uns dos outros e do cliente com excelência e empatia.

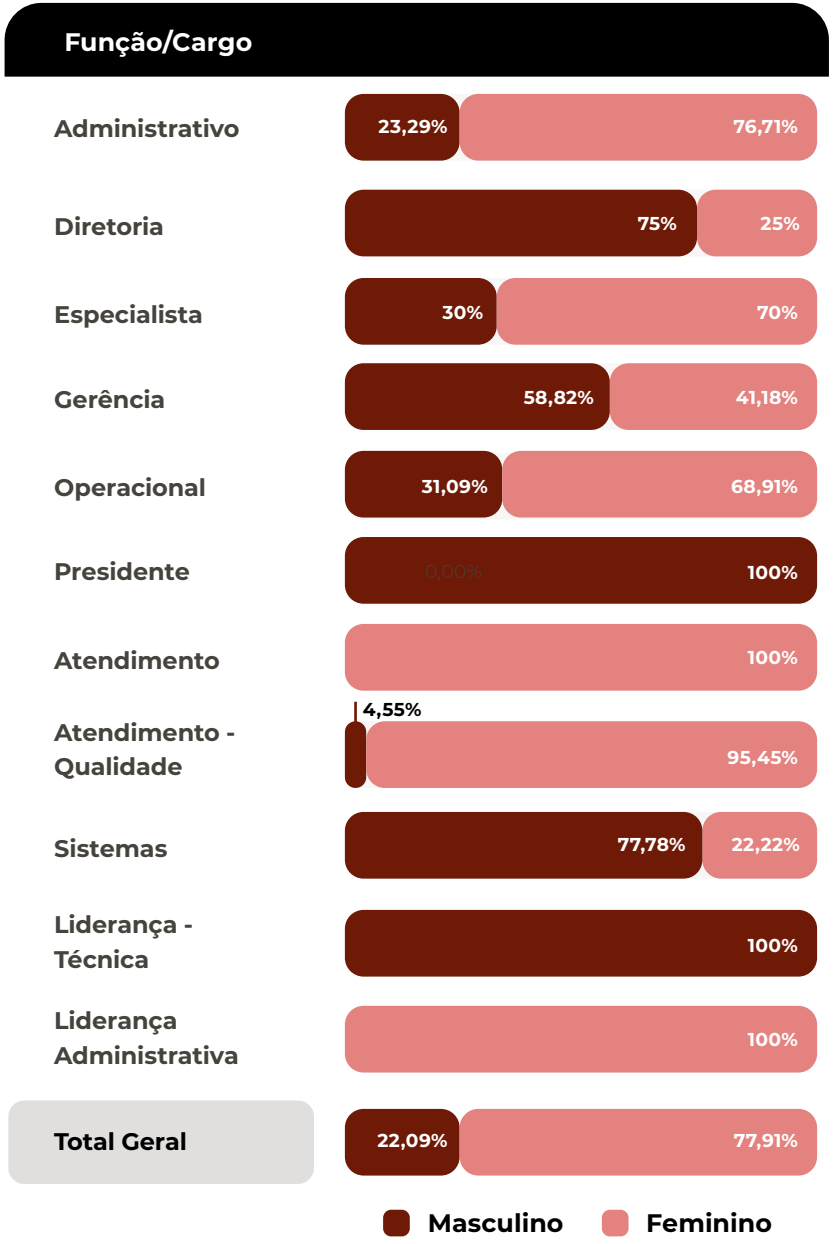
Perfil dos Colaboradores

Garantimos a igualdade de possibilidades e o tratamento justo para todos os colaboradores por meio de políticas estruturadas de Recrutamento & Seleção, que permitem oportunidades baseadas em competências e qualificações, independentemente de gênero, raça, religião, orientação sexual ou qualquer outra característica pessoal.

Em nosso quadro de colaboradores, 77,91% são mulheres, atuando em funções de atendimento ao cliente, operações técnicas e atividades administrativas. Já os homens (22,09%) têm maior presença em áreas como operações, tecnologia da informação (sistemas) e em cargos de gerência e diretoria.

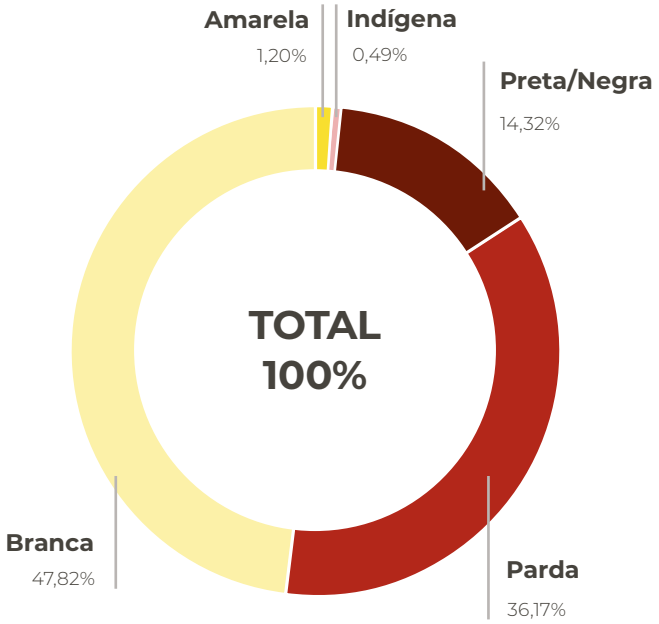
Em dezembro de 2024, tínhamos um total de 54,76% de mulheres em cargos de liderança.

Relação de Cargos e Gênero





Distribuição dos Colaboradores por Etnia



Quase metade da equipe se autodeclara branca (47,82%), seguida por parda (36,17%) e preta/negra (14,32%).





Faixa Etária por Gênero: Feminino

Feminino	
Menor de 20 anos	1,56%
20 a 29 anos	32,71%
30 a 39 anos	36,45%
40 a 49 anos	18,69%
Acima de 50 anos	10,59%
Total Geral	**100,00%**

Faixa Etária por Gênero: Masculino

Masculino	
Menor de 20 anos	5,49%
20 a 29 anos	25,27%
30 a 39 anos	38,46%
40 a 49 anos	21,98%
Acima de 50 anos	8,79%
Total Geral	**100,00%**

A maior parte da equipe está entre 30 e 39 anos (28,4% das mulheres e 8,5% dos homens). Em segundo lugar, a faixa de 20 a 29 anos (25,5% das mulheres e 5,6% dos homens) e pessoas com mais de 50 anos representam 10,19% do total.

Como forma de fortalecer os vínculos com as comunidades locais e contribuir com o desenvolvimento socioeconômico regional, adotamos práticas para a contratação de pessoas locais. Para isso, priorizamos a contratação de profissionais residentes em Barueri e em municípios vizinhos, como Carapicuíba, Osasco, Jandira, Itapevi, Cotia e Santana de Parnaíba.

Embora ainda não tenhamos uma política formal documentada, essa diretriz já é aplicada de forma consistente nos nossos processos seletivos e tem se mostrado eficaz na construção de uma equipe comprometida e alinhada com os objetivos da empresa e das comunidades locais.

Distribuição de PCD por Área de Atuação

Área	%
Administrativo	7,7%
Gerência	7,7%
Liderança	7,7%
Operacional	76,9%
Total Geral	**100,00%**



Atualmente, 3,15% do nosso quadro de colaboradores é composto por pessoas com deficiência, sendo que 77% atuam em áreas operacionais.

Atualmente, 68,93% dos nossos colaboradores residem em cidades próximas à empresa.

Diversidade e Inclusão

Com base no perfil de nossos colaboradores e na nossa convicção de que um ambiente diverso e equitativo é essencial para fomentar a pluralidade das ideias e ações, além de garantir direitos, acessos e oportunidades, promovemos grupos de afinidade e ações voltadas à diversidade e inclusão, valorizando diferentes perfis e trajetórias.

No início de 2024, apenas 5% das mulheres em nossa equipe tinham mais de 50 anos. Reconhecendo a importância da diversidade etária, estabelecemos, como uma de nossas metas para o ano, o programa de diversidade “Mulheres 50+”, por meio do qual buscamos, dentro do público feminino da companhia, atingir 10% do quadro composto por mulheres acima de 50 anos, valorizando sua experiência, conhecimento e contribuição para o ambiente corporativo.

É com satisfação que compartilhamos que a meta foi atingida em dezembro, alcançando 10,06% do quadro formado por mulheres nessa faixa etária.

Além disso, valorizamos o protagonismo e a atuação feminina em funções tradicionalmente ocupadas por homens, contribuindo para a redução das desigualdades e promovendo a inserção em áreas técnicas, como a de preparo para pintura.



Mulheres em funções técnicas:
Eduarda, nossa Pintora Automotiva Jr, da equipe DiskReparo®.

A trajetória de Eduarda teve início em um contexto diferente: ela realizava pintura de máquinas de padaria em um antigo emprego, mas sem formação específica na área. Percebendo que poderia melhorar seu desempenho e se especializar, decidiu investir em si mesma. Foi assim que ingressou no curso de Pintor Automotivo do Senai Ipiranga.

A partir daí, encantou-se definitivamente pelo setor. Como ela mesma destaca: "Sempre ouvi que uma boa preparação da superfície é o que dá o toque final dos outros profissionais. E foi isso que me motivou a me tornar especialista."







Capacitação, Treinamentos e Desenvolvimento



Na Carglass®, entendemos que a educação e a formação contínua são essenciais para que nossos objetivos estratégicos sejam atingidos com eficácia e nossos serviços aperfeiçoados cada vez mais.

Nossa empresa possui programas estruturados de capacitação voltados ao desenvolvimento contínuo dos colaboradores, com foco tanto na integração quanto no aprimoramento técnico e comportamental.

Oferecemos reciclagens frequentes para manter os colaboradores atualizados com as últimas tecnologias, garantindo um atendimento de excelência e a satisfação dos nossos clientes, ao mesmo tempo em que promovemos práticas mais sustentáveis (com treinamentos voltados à sustentabilidade, liderança e empatia no atendimento).

Um dos principais programas é o de ***onboarding***, realizado no momento da admissão, no qual apresentamos a história da empresa, nossos valores, missão, visão e cultura organizacional. Esse processo é conduzido pelo setor de Recursos Humanos e complementado por treinamentos específicos ministrados por cada área, de acordo com a função que o novo colaborador irá desempenhar.



Além disso, promovemos, anualmente, um **treinamento voltado ao atendimento ao cliente**, com foco na empatia e na excelência no relacionamento. Esse treinamento é direcionado a todos os colaboradores que atuam direta ou indiretamente com o público, e tem como objetivo reforçar a importância da experiência do cliente em nossa estratégia de negócio.

Outro programa importante é o de **desenvolvimento de lideranças**, voltado a todos os cargos de gestão, como supervisores, coordenadores, gerentes e diretores. Realizado anualmente, o programa aborda temas estratégicos como liderança situacional, gestão de equipes, comunicação eficaz, inteligência emocional e outros conteúdos definidos conforme as necessidades do período. Esses treinamentos são obrigatórios para os públicos-alvo definidos e aplicados por meio de workshops, encontros presenciais e atividades práticas.

Programa de Líderes e a gincana no Hopi Hari

Em 2024, abrimos o programa de Líderes com uma gincana no parque de diversões Hopi Hari. A atividade proporcionou uma experiência marcante, reforçando aprendizados essenciais para o alcance de nossos objetivos: estratégia, trabalho em equipe, cooperação, liderança e comunicação eficiente.

A gincana simbolizou nossa convicção de que o sucesso é coletivo e que seguimos todos alinhados a um propósito comum. Foi um dia repleto de sinergia, aprendizado e alegria, que fortaleceu ainda mais a integração entre nossos líderes.





Do total de colaboradores ativos no ano, 80% participaram de, pelo menos, uma ação de capacitação no ano.



Também dispomos de uma **Plataforma Educacional Corporativa**, que conta com cursos gratuitos e acessíveis em diversas áreas do conhecimento, promovendo aperfeiçoamento técnico e desenvolvimento pessoal.

Em 2024, realizamos diversos treinamentos, totalizando 1.986 participações e 6.954 horas e 14 minutos de treinamento, considerando o conceito horas-participante (homem-hora treinamento - HHT)

Esse cálculo representa a soma da carga horária de cada treinamento multiplicado pelo número de colaboradores participantes em cada evento. Ou seja, cada participação individual é contabilizada para o total anual de horas e capacitação da empresa.

Educa Carglass®

Além das formações internas, buscamos continuamente ampliar e firmar novas parcerias com **instituições de ensino**, a fim de proporcionar aos nossos colaboradores acesso facilitado a cursos em diversas universidades. Esses benefícios incluem descontos e outras vantagens, que também se estendem aos seus familiares.

Avaliação de Desempenho

Em conjunto com as capacitações, a avaliação de desempenho é uma ferramenta fundamental para o desenvolvimento de nossos colaboradores e fortalecimento da empresa. Ela se baseia na avaliação de cada um dos membros da equipe e uma autoavaliação de cada gestor de área.



Em 2024, atingimos 100% de participação dos colaboradores nas avaliações de desempenho.

Utilizamos uma metodologia personalizada, baseada nas competências comportamentais e técnicas definidas nas descrições de cada cargo. As avaliações foram conduzidas por meio da plataforma de mercado, garantindo critérios alinhados ao perfil e às responsabilidades de cada função.

Após o preenchimento do formulário de avaliação, ocorre uma etapa de alinhamento "calibragem" entre a Gestão e o departamento de Recursos Humanos, com a finalidade de validar e ajustar as avaliações com notas acima ou abaixo do esperado, garantindo assim maior consistência e refletindo de forma mais precisa o desempenho dos colaboradores.

Em seguida, o feedback é disponibilizado juntamente com as notas e os comentários registrados no formulário. Posteriormente, são realizadas reuniões de feedback entre os gestores e suas equipes, nas quais os resultados são compartilhados e o colaborador toma conhecimento dos pontos positivos e daqueles que precisam ser aprimorados.

As avaliações também servem como insumo para o **Plano de Desenvolvimento Individual** (PDI), fortalecendo ainda mais a jornada e crescimento de cada colaborador.



Pesquisa de Clima Organizacional

Com o objetivo de tornar o ambiente de trabalho cada vez mais acolhedor, integrado e promotor de qualidade de vida, aplicamos anualmente a pesquisa Great Place to Work (GPTW), que mensura o quanto o ambiente de trabalho é positivo e confiável, com base na avaliação dos próprios colaboradores.

Além da GPTW, adotamos uma pesquisa interna de clima organizacional, sob responsabilidade do departamento de Recursos Humanos. De forma complementar, aplicamos também o Termômetro da Liderança, que avalia o desempenho dos gestores e a forma como conduzem suas equipes.

Em 2024, alcançamos 89% de positividade em nossa Pesquisa de Clima e nosso NPS foi de 80%.

Saúde, Segurança e Bem-Estar

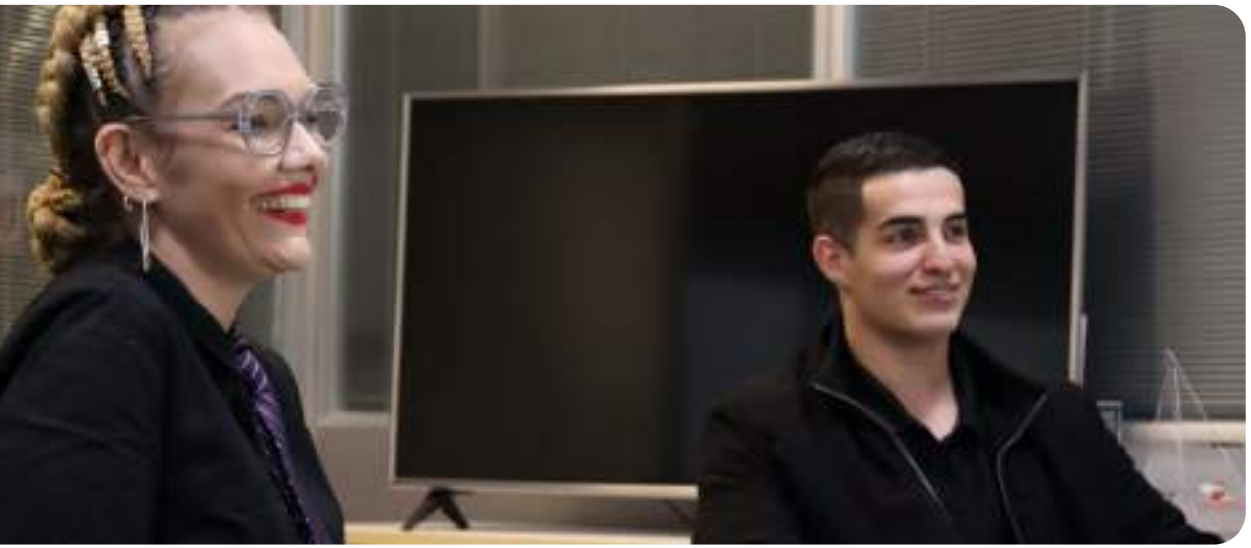
Nosso compromisso é proporcionar um ambiente de trabalho seguro, saudável e acolhedor, promovendo a integridade física, mental e emocional de todos os colaboradores. Para isso, contamos com políticas internas, comitê e semana de conscientização voltados à qualidade de vida de nossos colaboradores e à prevenção de acidentes.

Atualmente, contamos com o apoio de uma empresa especializada que nos assessora em todas as iniciativas de Saúde e Segurança do Trabalho. Cumprimos integralmente todas as obrigações legais, incluindo a elaboração e atualização do **Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR)**, a definição da **Política de Saúde e Segurança no Trabalho** e o **mapeamento de riscos** em todos os ambientes da empresa.

Mantemos procedimentos atualizados para emergências e realizamos o monitoramento periódico de agentes físicos, químicos e ergonômicos, adotando as devidas medidas de controle. Também disponibilizamos a nossos colaboradores os Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) e materiais ergonômicos, como apoios para pés e suportes para notebooks, visando proporcionar condições seguras e confortáveis para a execução das atividades.

Política de Saúde e Segurança do Trabalho

Dispomos de uma Política de Segurança do Trabalho que tem como objetivo garantir a integridade física e mental de nossos colaboradores. Para isso, implementamos treinamentos para novos integrantes, oficinas de reciclagem para colaboradores com mais tempo de empresa e ações de divulgação de materiais informativos.



Temos orgulho em informar que, em 2024, registramos zero acidentes de trabalho, um marco que reforça a eficácia das nossas práticas e o cuidado constante com a integridade dos nossos colaboradores.

Semana Interna de Prevenção de Acidentes

Na Carglass®, promovemos a Semana Interna de Prevenção de Acidentes (SIPAT), com o objetivo de fomentar o conhecimento e estimular a reflexão sobre a importância da prevenção de acidentes, do controle de doenças, da segurança e da qualidade de vida — dentro e fora do ambiente de trabalho.

Em 2024, foram realizadas quatro palestras com os seguintes temas:

- ***Dependência química: o impacto do álcool e outras drogas.***
- ***Alimentação saudável.***
- ***Novembro Azul: Prevenção do Câncer e Próstata.***
- ***DST e Saúde e Segurança no Trabalho.***

Para além da Semana de Capacitações e das demais palestras realizadas ao longo do ano, também enviamos dicas da SIPAT, abordando temas relevantes ao trabalho remoto, como a importância da iluminação do ambiente de trabalho e os cuidados com a saúde mental.

Também contamos com um comitê formal de Saúde e Segurança do Trabalho, estruturado por meio da **Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA)**, que periodicamente coleta informações sobre a saúde e a segurança dos colaboradores para promover ações de melhoria no ambiente de trabalho.

Em 2024, realizamos reuniões mensais com o objetivo de tratar temas relacionados à saúde, segurança e bem-estar dos colaboradores. As pautas abordaram ações preventivas, análise de riscos, acompanhamento de indicadores de segurança e divulgação de comunicados internos com orientações sobre o tema. Além disso, a comissão trabalhou em um plano de ação focado na conscientização e no fortalecimento da cultura de segurança no ambiente de trabalho.





Reconhecimento e Benefícios



Oferecemos um pacote completo de benefícios que contempla saúde, alimentação, transporte, apoio familiar, educação, bem-estar físico e emocional. Esses benefícios foram estruturados para atender às diferentes necessidades do dia a dia, promovendo equilíbrio entre vida pessoal e profissional, além de incentivar o crescimento contínuo de cada um dos colaboradores.

Benefícios da Carglass®

- *Vale Alimentação ou Refeição*
- *Vale Transporte*
- *Convênio Médico*
- *Convênio Odontológico*
- *Seguro de Vida com cobertura de funeral*
- *Participação nos lucros e resultados*
- *Convênio Farmácia*
- *Wellhub*
- *Auxílio Home Office*
- *Convênio SESC*
- *Kit Maternidade e apoio à parentalidade*
- *Kit Escolar (para filhos de 3 a 17 anos)*
- *Descontos em universidades e cursos de idiomas*
- *Clube de Vantagens*
- *Carglass® Cuida (apoio emocional, jurídico, financeiro, assistente social e nutricional)*
- *Universidade Corporativa (com mais de 1.000 cursos)*
- *DAY OFF no dia do Aniversário*

Kit Maternidade







Nosso **Clube de Vantagens** oferece diversos benefícios e descontos exclusivos para os colaboradores. Em parceria com o Bradesco, oferecemos acesso a segmentos nas áreas da saúde, educação, lazer e muito mais, promovendo o cuidado e a valorização de nossos funcionários.

Kit Escolar



Também desenvolvemos campanhas voltadas à saúde, qualidade de vida, metas, reconhecimento e celebração de datas comemorativas, reforçando nossa atenção ao bem-estar dos colaboradores. Entre as ações, destacam-se ginástica laboral, rodas de conversa com gestantes, reconhecimento por tempo de casa (com entrega de troféus, *vouchers* e momentos de celebração), além da distribuição de lembranças em datas especiais como Páscoa e Natal. Essas iniciativas também incluem os colaboradores em regime de *home office*, promovendo integração e engajamento.

Nossas mulheres vivendo momentos de cuidado e beleza







Ginástica laboral com os colaboradores







Realizamos campanhas educativas, como as de segurança da informação, e iniciativas de responsabilidade social, como o incentivo à doação de sangue. Programas de incentivo, como o WellHub (antigo Gympass), também beneficiam os familiares dos colaboradores.

Impacto na Comunidade

Entendemos que nosso papel vai além da prestação de serviços automotivos: é atuar como agente de transformação social, promovendo inclusão, qualificação e bem-estar coletivo. Por isso, desenvolvemos e apoiamos diversas ações com impacto direto na comunidade, especialmente nas frentes de educação, diversidade e responsabilidade social.

Para a comunidade, desejamos deixar um legado de:

- ***Contribuição social real, com iniciativas que promovem equidade, empregabilidade e cidadania ativa.***

- ***Educação e consciência ambiental, difundidas por meio de nossos canais e ações de relacionamento com clientes e parceiros.***

- ***Parcerias transformadoras, que conectam propósito e impacto positivo no longo prazo.***

Desse modo, pretendemos atuar com responsabilidade, empatia e propósito, conectando nossa cultura interna a práticas que construam uma sociedade mais justa, inclusiva e sustentável.



Iniciativas de Impacto Social



Doações para Organizações sem Fins Lucrativos

Um exemplo de nossas iniciativas é a parceria com o CEPAC, instituição não governamental localizada em Barueri que atende crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade. Realizamos doações de itens essenciais e tablets, participamos de ações especiais com as crianças e incentivamos a doação de cupons fiscais, estimulando os colaboradores a contribuírem por meio de uma rede de solidariedade divulgada nos canais internos da empresa.

Saiba mais

www.cepacbarueri.org.br







Formação de mulheres Projeto AluminaPro

Acreditamos que o desenvolvimento pessoal e profissional é chave para gerar oportunidades reais. Uma de nossas ações é a parceria com o **projeto AluminaPro**, que prepara mulheres de comunidades para atuarem em áreas técnicas como funilaria e pintura automotiva, setores historicamente dominados por homens.

Na Carglass®, apoiamos essas mulheres durante o processo formativo e, posteriormente, as integramos em nossas unidades de reparo rápido. Já temos em nossa equipe preparadoras de pintura e pintoras contratadas, evidenciando que acreditamos na quebra de barreiras de gênero com ações concretas dentro da empresa.



Ambiental



Ambiental

Carglass®

Na Carglass®, nos empenhamos em atuar de forma responsável e ética, com foco na redução dos nossos impactos ambientais.

Dispomos de uma **Política Ambiental** que estabelece diretrizes para assegurar o cumprimento da legislação, promover práticas responsáveis e engajar colaboradores e parceiros. Essa política valoriza a inovação, o uso consciente dos recursos, a gestão adequada de resíduos e a comunicação transparente.

Diretrizes da nossa Política Ambiental

· Cumprir a legislação aplicável ao exercício de suas atividades;

· Prevenir a ocorrência de danos ambientais decorrentes de suas atividades por meio da utilização de tecnologias de menor impacto ambiental;

· Estabelecer monitoramentos para garantir que insumos de origem ilegal não sejam utilizados na cadeia produtiva;

· Investir em inovação de produtos e processos como forma de buscar a redução dos impactos ambientais;

· Realizar a gestão de resíduos sob os conceitos de redução, reciclagem e reuso;

· Assegurar a incorporação de práticas que promovam a saúde e a segurança ocupacional dos colaboradores nas atividades ambientais;

· Estabelecer programas que incentivam a conscientização dos colaboradores para adoção de comportamentos seguros, saudáveis e de respeito ao meio ambiente;

· Incentivar parceiros e contratados a atuar em favor do meio ambiente;

· Manter canais de comunicação com partes interessadas sobre os aspectos ambientais;

· Garantir o uso responsável de recursos naturais;

· Documentar e divulgar os escopos e resultados alcançados no cumprimento dos compromissos socioambientais assumidos de forma voluntária;

· Buscar e incentivar a melhoria contínua da Política Ambiental e seus princípios.

Resíduos

Reparo como Estratégia para Redução dos Resíduos

Nossa jornada no Brasil começou com a **disseminação do conhecimento técnico sobre substituição segura e eficiente de vidros automotivos.** Mas foi com o fortalecimento da **cultura de reparo** que alcançamos um diferencial estratégico: oferecer a solução mais sustentável sempre que possível.

Reparo de Vidros

Solução Ágil e Sustentável

A primeira opção para nossas equipes é sempre o reparo de vidros, realizado de forma ágil, em menos de 30 minutos, e com impacto ambiental reduzido. Em vez de substituir o para-brisa, sempre avaliamos se a trinca pode ser reparada, evitando o descarte de material e reduzindo a geração de resíduos.

24,4% dos atendimentos relacionados a para-brisas são resolvidos por meio de reparo, evitando o descarte de peças e contribuindo para a **redução de resíduos.**



Reparo Rápido em Funilaria

Menos Resíduos, Mais Agilidade

Outro exemplo de inovação sustentável é o **serviço de reparo rápido em funilaria**, que utiliza **técnicas de secagem acelerada** e **uso controlado de materiais**. Essa abordagem, combinada com **produtos e tecnologias exclusivas**, permite entregas mais ágeis e **menor geração de resíduos** quando comparado aos processos tradicionais de funilaria.



Troca de Para-brisas

Eficiência e Menos Resíduos

Quando a substituição de para-brisas se faz necessária, utilizamos técnicas modernas e adesivos especiais que garantem segurança, durabilidade e eficiência. Essas técnicas são combinadas com um processo altamente controlado, que minimiza o desperdício e o impacto ambiental.

Incentivamos e premiamos nossos **colaboradores** e **parceiros da rede** que se destacam em **aumentar os índices de reparo**, alinhando-se à nossa missão de minimizar o descarte e os resíduos gerados.



Gerenciamento dos Resíduos

Os principais resíduos gerados por nós são:

- ***Vidros com película PVB e vidros temperados;***
- ***Plástico;***
- ***Madeira;***
- ***Papelão.***



Para o gerenciamento adequado dos resíduos gerados na matriz da empresa — onde está localizada a nossa área administrativa — utilizamos lixeiras identificadas por tipo de material, permitindo a coleta seletiva e o descarte correto. Esse processo inclui a reciclagem, reuso ou reaproveitamento energético.

Desde 2022, adotamos o sistema de assinatura eletrônica e termos digitais, uma medida que reduz o consumo de papel e a necessidade de impressões. Além disso, em nossas lojas próprias, resíduos como solventes são descartados separadamente e recolhidos por empresas especializadas nesse tipo de material.

Quanto à nossa cadeia de prestadores, periodicamente avaliamos nossa rede quanto ao descarte de resíduos e vidros. Para isso, realizamos visitas técnicas que incluem um checklist de vistoria para verificar itens de estrutura, qualidade, segurança e práticas de descarte. Quando necessário, solicitamos planos de ação para separação, armazenamento e descarte dos resíduos, garantindo conformidade com práticas mais sustentáveis.

Consumo Energético

Em 2024, consumimos **225,47 MWh de energia**, sendo 100% provenientes de concessionária estadual.

Com o objetivo de reduzir o consumo de energia, adotamos iniciativas como a automação do sistema de iluminação em nossa matriz e a substituição de equipamentos de infraestrutura por modelos com o selo TI Verde, mais eficientes e sustentáveis.

Nosso Data Center também é equipado com tecnologias modernas, que consomem menos energia e reduzem a necessidade do uso intensivo de sistemas de ar-condicionado, contribuindo para a eficiência energética da operação.

O desempenho de nossas unidades é acompanhado por uma empresa externa, que realiza o monitoramento e fornece relatórios mensais.



Consumo de Água

Em 2024, consumimos um total de **478 m³ de água**, proveniente exclusivamente de concessionária estadual.

Visando um gerenciamento mais sustentável dos recursos hídricos, implementamos ações de conscientização e adotamos iniciativas para redução do consumo, como a instalação de torneiras com válvulas de fechamento automático, diminuindo o desperdício de água.

O consumo de água da matriz não é contabilizado separadamente, pois o condomínio onde está localizada não fornece esse dado de forma individualizada.



Ações Ambientais

Educação e Conscientização Ambiental

Entendemos que a gestão eficiente dos recursos diminui os impactos ambientais e traz benefícios socioambientais a curto, médio e longo prazo.

Por isso, ao longo do ano, realizamos ações de conscientização e educação corporativas para nossos colaboradores e parceiros. Abordamos temas como: **consumo consciente, coleta seletiva e preservação ambiental.**





Próximos Passos



Próximos Passos

Carglass®

Projetamos nossa trajetória de crescimento sempre alinhada aos pilares estratégicos da organização: inovação, sustentabilidade, inclusão e excelência operacional.

Essa visão nos permitirá expandir o alcance a clientes por meio de múltiplos canais, fortalecer práticas mais sustentáveis, diversificar nossa atuação e manter uma cultura organizacional ética e responsável.

Nossas metas se alinham aos seguintes eixos:

1. Expansão de serviços e digitalização: planejamos fortalecer ainda mais nossa presença no mercado brasileiro, expandindo nossa atuação em diferentes canais de vendas, ampliando o portfólio de serviços e desenvolvendo uma rede de prestadores parceiros cada vez mais alinhados aos princípios de ESG e à qualidade no atendimento. Além disso, avançaremos na integração digital e na ampliação da frota móvel para reparo e substituição de vidros, potencializando o crescimento com soluções automatizadas e convenientes.

2. Prioridade à reparação como estratégia sustentável: seguiremos promovendo nossa filosofia de reparar primeiro, evitando a geração de resíduos como vidros descartados, e reduzindo as emissões de CO_2.

3. Fortalecimento da cultura interna e diversidade: investiremos em iniciativas como o Projeto Mulheres 50+ e na meta de atingir 30% de mulheres em cargos técnicos. Também há a expectativa de ampliar as discussões em grupos de afinidade e fomentar a formação de lideranças mais diversas.



Anexos



Índice ODS

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável



ODS 1
Erradicação da Pobreza

pág. 61



ODS 3
Saúde e Bem-Estar

pág. 26 pág. 54 pág. 56



ODS 4
Educação de Qualidade

pág. 26 pág. 49 pág. 56



ODS 5
Igualdade de Gênero

pág. 26 pág. 43 pág. 47 pág. 61



ODS 6
Água Potável e Saneamento

pág. 69



ODS 7
Energia Acessível e Limpa

pág. 68



ODS 8
Trabalho Decente e Crescimento Econômico

pág. 26 pág. 49 pág. 53 pág. 56



ODS 9
Inovação e Infraestrutura

pág. 12 pág. 26 pág. 36 pág. 65



ODS 10
Redução das Desigualdades

pág. 26 pág. 43 pág. 47 pág. 61



ODS 11
Cidades e Comunidades Sustentáveis

pág. 67



ODS 12
Consumo e Produção Responsáveis

pág. 12 pág. 26 pág. 65 pág. 67 pág. 70



ODS 16
Paz, Justiça e Instituições Eficazes

pág. 26 pág. 29 pág. 32 pág. 34 pág. 36 pág. 37 pág. 39 pág. 54 pág. 56



ODS 17
Parcerias e Meios de Implementação

pág. 16

Créditos

Consultoria

Gabriela Ottoboni Maciel de Castro
Great People ESG

Redação

Fernanda de Marco de Souza

Revisão

Ana Laura Essi

Projeto Gráfico

Marco Barbaresco

Diagramação

Vinícius Barbaresco

Fotos e Ilustrações

Envato e acervo digital da Carglass®.



CARGLASS®

Relatório de **Práticas ESG 2024**