



Mercosul

# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

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

Ano base: 2024



# SOBRE ESTE RELATÓRIO

O **Relatório de Sustentabilidade 2024 do Grupo Mercosul Toyota** tem como objetivo apresentar de forma clara e transparente os principais indicadores ambientais, sociais, econômicos e de governança que refletem o desempenho da empresa ao longo do período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024.

Este documento segue as **diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI)** e contempla também a relação das iniciativas com os **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)** da Agenda 2030 da ONU.

Em 2024, o Grupo Mercosul ampliou sua atuação com a aquisição das unidades de **Lages** e **Videira**, que passaram a integrar a rede Mercosul Toyota **a partir do segundo semestre do ano**.

Por esse motivo, os resultados apresentados neste relatório consideram o impacto parcial dessas operações, o que **pode influenciar médias e variações** de alguns indicadores — como consumo de energia, geração de resíduos, volume de efluentes e índices de turnover.

A empresa reforça que, a partir de 2025, todos os dados operacionais das novas unidades serão plenamente incorporados às análises comparativas e de desempenho.

Mais do que números, este relatório expressa o compromisso contínuo da Mercosul Toyota com a **transparência, a melhoria contínua e a sustentabilidade** em todas as suas frentes de atuação.





# ÍNDICE

|                              |           |                                 |           |
|------------------------------|-----------|---------------------------------|-----------|
| ■ Mensagem do Presidente     | <b>01</b> | ■ Emprego                       | <b>23</b> |
| ■ Detalhes da Organização    | <b>03</b> | ■ Capacitação e Educação        | <b>27</b> |
| ■ Atividades e Trabalhadores | <b>06</b> | ■ Diversidade e Inclusão        | <b>31</b> |
| ■ Governança                 | <b>09</b> | ■ Segurança Viária              | <b>34</b> |
| ■ Desempenho Econômico       | <b>15</b> | ■ Educação Ambiental            | <b>39</b> |
| ■ Energia                    | <b>17</b> | ■ Educação para Empregabilidade | <b>42</b> |
| ■ Efluente e Resíduo         | <b>20</b> | ■ Projetos Sociais              | <b>45</b> |

# MENSAGEM DO PRESIDENTE



O Grupo Mercosul Toyota tem a honra de apresentar o seu Relatório de Sustentabilidade e ESG referente ao período de 2024. Este documento reflete não apenas os resultados alcançados, mas principalmente o compromisso que assumimos diariamente com a sociedade, com nossos clientes, colaboradores e com o futuro das próximas gerações.

Desde a nossa fundação, seguimos alinhados aos princípios que norteiam a marca Toyota em todo o mundo: qualidade, respeito às pessoas e responsabilidade com o ambiente em que estamos inseridos. Esses valores, que formam a base de nossa atuação, orientam cada decisão e cada passo que damos, sempre com a certeza de que crescer de forma sólida significa também evoluir de maneira consciente e responsável.

Mais do que comercializar veículos e serviços de excelência, acreditamos que a verdadeira mobilidade está em promover conexões: entre pessoas, comunidades e oportunidades. Por isso, cada projeto desenvolvido pelo Grupo Mercosul Toyota carrega a missão de gerar impacto positivo, contribuindo para o desenvolvimento econômico regional, para a valorização das pessoas e para a preservação do legado que desejamos deixar.

# MENSAGEM DO PRESIDENTE



Nosso olhar para o futuro está baseado na continuidade desse compromisso. Queremos ser agentes de transformação, não apenas no setor automotivo, mas também no ecossistema em que atuamos. Isso significa investir em inovação, fortalecer nossas práticas de gestão responsável, apoiar o crescimento de nossos colaboradores e manter um relacionamento de transparência e confiança com todos os públicos que se relacionam com o Grupo.

Ao mesmo tempo, reconhecemos que a nossa jornada só faz sentido quando compartilhada. Cada conquista é resultado da dedicação de nossos times, do apoio de nossas famílias e da confiança de nossos clientes e parceiros. A todos, registro minha profunda gratidão.

Com responsabilidade, respeito e compromisso, seguiremos movendo o futuro com excelência, honrando a confiança que nos é depositada e assegurando que o Grupo Mercosul Toyota continue a ser uma referência de integridade, solidez e prosperidade para as próximas gerações.

**Fernando Genovez Júnior**  
Presidente do Grupo Mercosul Toyota

# DETALHES DA ORGANIZAÇÃO

## ODS RELACIONADOS



# DETALHES DA ORGANIZAÇÃO

## ■ Nome Jurídico

Mercosul Veículos

## ■ Estrutura da Organização

Sociedade empresária limitada de capital fechado

## ■ Responsável por este Relatório

**Nome:** Tatiane Back

**Função:** Supervisão Administrativa

**E-mail:** supervisor.adm@mercosultoyota.com.br

## ■ Participação Societária

100% sócio Fernando Genovez Junior

## ■ Nome Fantasia

Mercosul Toyota

## ■ Capital Social

R\$ 11.437.148,00

## ■ Período de Relato

01/01/2024 a 31/12/2024



# LINHA DO TEMPO



**2010**

Inauguração Loja Matriz Tubarão 3S

Certificação Toyota TSW/TSM



**2016**

Certificação ISO 14.001 Loja Tubarão

Premiação Melhor Gerente Pós-vendas Clube Toyota Certificação Toyota TSW/TSM



**2021**

Premiação Ambiental Projeto Resgata Carbono Loja Tubarão



**2023**

Premiação One Toyota Dealer Award 2023

Loja Tubarão: Escolhidos como DOJO Toyota TPS



**2014**

Inauguração Loja Matriz Criciúma 2S

Certificação Toyota TSW/TSM



**2019**

Inauguração Loja Criciúma para 3S

Premiação Toyota 1º Lugar em Satisfação de colaboradores



**2022**

Inauguração Loja Araranguá 3S

Certificação ISO 14.001 Loja Criciúma



**2024**

Inauguração Loja Lages 3S

Inauguração Loja Videira 3S

# ATIVIDADES E TRABALHADORES

## ODS RELACIONADOS

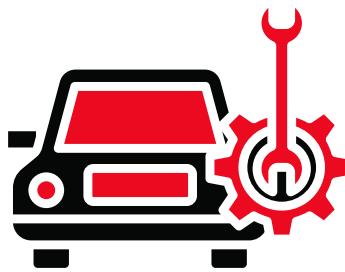


# ATIVIDADES, CADEIA DE VALOR E OUTRAS RELAÇÕES DE NEGÓCIOS

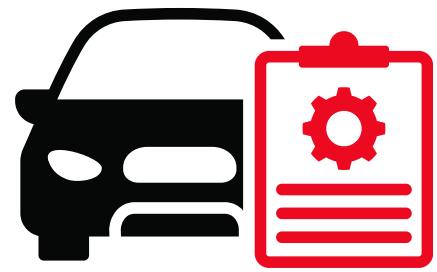
O **Grupo Mercosul Toyota** atua no **setor automotivo**, como concessionária autorizada da marca Toyota no estado de Santa Catarina. Nossas principais atividades estão relacionadas à:



Venda de veículos novos e seminovos;



Prestação de serviços de manutenção, pintura e funilaria além de revisões periódicas;



Atendimento de pós-venda, um dos pilares do negócio, assegurando satisfação, confiança e fidelização dos clientes.



Comercialização de peças e acessórios originais Toyota, garantindo segurança e qualidade;

Atendemos clientes pessoas físicas e jurídicas, abrangendo tanto o uso pessoal e familiar quanto o corporativo. O foco da Mercosul Toyota é entregar **soluções completas de mobilidade**, com excelência no atendimento, transparência e respeito às pessoas, em consonância com os valores globais da marca Toyota.

# TRABALHADORES

Em 2024, o Grupo Mercosul Toyota contava com **271 colaboradores**, distribuídos entre suas diferentes unidades em Santa Catarina. O quadro de pessoal é composto por profissionais de diferentes áreas, que atuam de forma integrada para garantir a excelência no atendimento e a qualidade dos serviços prestados.

| Unidade      | Homens     | Mulheres  | Total      |
|--------------|------------|-----------|------------|
| Tubarão      | 88         | 40        | 128        |
| Criciúma     | 36         | 12        | 48         |
| Araranguá    | 30         | 6         | 36         |
| Lages        | 25         | 14        | 39         |
| Videira      | 13         | 7         | 20         |
| <b>Total</b> | <b>192</b> | <b>79</b> | <b>271</b> |



A Mercosul Toyota reconhece a importância da **diversidade e da equidade de gênero**, buscando criar um ambiente inclusivo, de oportunidades iguais e **valorização do potencial humano**.

# GOVERNANÇA

## ODS RELACIONADOS



# ESTRUTURA DE GOVERNANÇA E SUA COMPOSIÇÃO

A Mercosul Toyota está em processo de estruturação formal de sua governança corporativa, mas já adota práticas consolidadas de gestão, ética e integridade que dão suporte à tomada de decisão e supervisão de riscos.

## Órgãos de decisão

**Diretoria Executiva:** responsável pelas decisões estratégicas e pela condução das operações.

**Gestores-chave das áreas:** apoiam a diretoria na gestão dos impactos econômicos, sociais, ambientais e de governança.

**Comitê de Monitoramento da Política de Segurança:** Responsável pela revisão da política de segurança da informação, monitoramento de riscos, conscientização dos colaboradores e integração com canais de denúncia e compliance.

**Comitê de Segurança da Informação e Privacidade:** Constituído por representantes de diversos setores. Atua no monitoramento de riscos, análise de incidentes, treinamento, formulação de diretrizes internas e acompanhamento da LGPD.

Há previsão de implantação de novos mecanismos de governança e integridade até dezembro de 2025, **fortalecendo os processos de supervisão e transparência.**

## Mandato dos membros

Os membros da Diretoria Executiva atuam de forma contínua, sem mandato pré-definido. Já os comitês técnicos (como o de Segurança da Informação) são compostos por representantes nomeados das áreas de tecnologia, administração e compliance, com atribuições específicas e renovação periódica de participação.

## Composição de gênero

Ainda não há estrutura formal de Conselho com paridade de gênero. No entanto, a Mercosul Toyota assumiu o compromisso de integrar critérios de diversidade e inclusão em sua futura estrutura de governança.



# MISSÃO, VISÃO E VALORES



## Missão

Comercializar veículos, peças e serviços, com padrões globais de satisfação para os clientes e colaboradores, respeitando a comunidade e o meio ambiente.



## Visão

Consolidar-se como a mais bem-sucedida e respeitada concessionária automotiva do sul de Santa Catarina, ampliando sua presença de mercado e fortalecendo sua reputação.



## Valores

Melhoria contínua, ética, respeito, comprometimento, organização, superação, união e lucratividade.

A partir de 2025, está prevista a **atualização da Missão, Visão e Valores**, alinhando-os aos novos objetivos estratégicos da companhia e às melhores práticas de governança.

# PRÁTICAS DE INTEGRIDADE E CONDUTA

A empresa possui um **Código de Conduta** formalizado, que orienta colaboradores, fornecedores e parceiros em suas relações internas e externas. Entre os princípios, destacam-se:

Tolerância zero a corrupção, suborno, assédio moral e sexual, discriminação, racismo e homofobia.

Compromisso com ética, transparência e imparcialidade em todas as negociações.

Diretrizes claras para relação com fornecedores, clientes e autoridades.

Regras sobre presentes, brindes e conflitos de interesse.

Além disso, a empresa dispõe de:

**Canal Ético** para denúncias anônimas de violações ao Código de Conduta

**Políticas de Segurança da Informação, Privacidade e Cookies** alinhadas à LGPD

**Compromisso com atualização até 2025**, incluindo políticas anticorrupção formais e aprimoramento da gestão de fornecedores.



# REDE TOYOTA E CERTIFICAÇÃO AMBIENTAL

Abradit e ISO 14001: Fortalecendo a Excelência

## Abradit

Associação Brasileira dos Distribuidores Toyota



Representa mais de 280 concessionárias Toyota no Brasil, garantindo  
**padrão único de qualidade e atendimento.**

Atua como elo entre as concessionárias e a Toyota do Brasil, promovendo  
**boas práticas de gestão, inovação e sustentabilidade.**

Proporciona capacitações, auditorias e ferramentas que asseguram que a  
Mercosul Toyota esteja sempre alinhada ao **Toyota Way** e às exigências  
globais da marca.

Para a Mercosul, fazer parte da Abradit significa estar em um **ciclo de  
melhoria contínua**, participando de benchmarks e processos que elevam  
o nível de competitividade e confiança dos clientes.

## Certificação ISO 14001



Reconhecimento internacional pela implementação de **sistemas  
de gestão ambiental eficazes.**

Demonstra que a Mercosul Toyota **monitors e reduz seus  
impactos ambientais**, como consumo de recursos, geração de  
resíduos e emissões.

Reforça o **compromisso com conformidade legal** e  
atendimento a normas ambientais rigorosas.

Gera **credibilidade junto a clientes, comunidade e  
fornecedores**, sendo diferencial competitivo no setor  
automotivo.

Valoriza o engajamento dos colaboradores, promovendo cultura  
organizacional voltada para a **sustentabilidade e  
responsabilidade socioambiental.**

Unidades certificadas: **Loja Tubarão (2016) e Loja Criciúma  
(2022)**, reforçando o compromisso contínuo da Mercosul com a  
gestão ambiental.

**ODS  
Relacionados:**

**9** INDÚSTRIA, INovação  
E INFRAESTRUTURA



**12** CONSUMO E  
PRODUÇÃO  
RESPONSÁVEIS



**13** AÇÃO CONTRA A  
MUDANÇA GLOBAL  
DO CLIMA



**Mercosul**

# POLÍTICA AMBIENTAL E RECONHECIMENTO

Compromisso Ambiental e Premiações

## Premiações



Prêmio Ambiental – Projeto Resgata Carbono (Loja Tubarão, 2021) – destaque nacional pelo pioneirismo em mitigação de emissões de carbono e valorização de práticas ambientais inovadoras.



One Toyota Dealer Award (2023) – reconhecimento da Toyota às concessionárias que atingem excelência em vendas, pós-vendas, gestão e experiência do cliente.

## Política Ambiental da Mercosul

A Mercosul Veículos Ltda, distribuidora de veículos Toyota, prestador de serviços e comércio de peças, com sede em Tubarão/SC, baseada nos princípios corporativos da marca, está empenhada em buscar a melhoria contínua e do desempenho ambiental de suas atividades, comprometendo-se em:

- Proteção do meio ambiente e prevenção à poluição geradas pelos seus processos e serviços;
- Reconhecer a magnitude dos principais impactos ambientais que são: geração de resíduos, consumo de água, energia e de recursos naturais e demais requisitos subscritos;
- Atender a legislação ambiental e outras exigências aplicáveis ao nosso negócio e que se relacionem a seus aspectos ambientais;
- Alcançar os objetivos e metas promovendo a melhoria contínua dos seus processos e instalações;
- Contribuir com a sociedade por meio de ações que visam a sustentabilidade ambiental do planeta;
- Aumento do Desempenho Ambiental.

Fernando Genovez Júnior  
Diretor  
Outubro de 2017

ISO 14001/2015

ODS Relacionados:



# DESEMPENHO ECONÔMICO

(GRI 201)

## ODS RELACIONADOS



# DESEMPENHO ECONÔMICO

(GRI 201)

A Mercosul Toyota atua com base em princípios de transparência e responsabilidade econômica, evidenciando seu papel como agente de desenvolvimento regional. O desempenho econômico reflete tanto a **eficiência operacional** quanto a **capacidade de gerar valor** para colaboradores, fornecedores, governo e comunidade.



## Valor Econômico Direto Gerado e Distribuído – 2024

| Indicador                   | Valor (R\$)         |
|-----------------------------|---------------------|
| Receitas                    | 516.266.214,41      |
| Custos operacionais         | 514.739.115,67      |
| <b>Valor retido (Lucro)</b> | <b>1.527.098,74</b> |



## Outros Indicadores Econômicos Relevantes

Mais de **3.000 veículos vendidos** em 2024.

**Faturamento total:** R\$ 617 milhões.

**EBITDA:** R\$ 17,06 milhões.

# ENERGIA

(GRI 201)

## ODS RELACIONADOS



# MONITORAMENTO E MEDIÇÃO

A **Mercosul Toyota** monitora sistematicamente o consumo de energia elétrica em todas as suas unidades, com o objetivo de identificar oportunidades de eficiência e reduzir impactos ambientais, alinhando-se às diretrizes da Toyota e às exigências da norma **ISO 14001**.

Em 2024, o consumo total de energia elétrica foi de **363.580,55 kWh**, representando um consumo médio de **20,15 kWh/TUS**, superior ao índice de **15,82 kWh/TUS** registrado em 2023. Essa variação é explicada principalmente pelo **aumento das atividades na unidade Matriz**, que atualmente **abraiga toda a estrutura administrativa** do Grupo Mercosul, além de novas áreas de apoio operacional, o que elevou significativamente o consumo energético local.

Outro fator que impactou o indicador foi a **redução do número de TUS (Total de Unidades de Serviço) em 2024**, o que, aliado à ampliação de atividades, resultou em um aumento proporcional do consumo médio.

| Unidade   | Ano  | TUS   | Total do consumo - KW/H | KWH/TUS |
|-----------|------|-------|-------------------------|---------|
| Tubarão   | 2023 | 11207 | 217.130,00              | 19,374  |
| Tubarão   | 2024 | 7423  | 222.762,53              | 30,01   |
| Criciúma  | 2023 | 6975  | 89.272,00               | 12,799  |
| Criciúma  | 2024 | 6628  | 78.600,00               | 11,859  |
| Araranguá | 2023 | 2018  | 13.262,00               | 6,572   |
| Araranguá | 2024 | 3989  | 62.218,02               | 15,597  |

| Ano  | TUS   | Total do consumo - KW/H | KWH/TUS |
|------|-------|-------------------------|---------|
| 2023 | 20200 | 319.664,00              | 15,825  |
| 2024 | 18040 | 363.580,55              | 20,154  |

Importante destacar que **as unidades de Lages e Videira**, adquiridas em meados de 2024, **não foram consideradas neste levantamento**, garantindo comparabilidade entre períodos e consistência dos dados históricos.

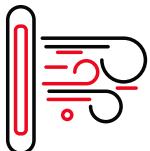


# ATIVIDADES PARA REDUÇÃO DO CONSUMO DE ENERGIA

A Mercosul Toyota realiza ações contínuas para **otimizar o uso de energia e reduzir seus impactos ambientais**, entre elas:



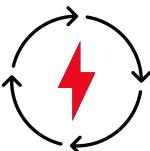
Substituição de lâmpadas convencionais por LED em todas as unidades;



Manutenção preventiva de sistemas de climatização e iluminação para garantir eficiência;



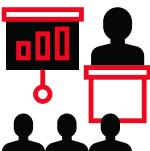
Instalação de sensores de presença e temporizadores em ambientes de uso intermitente;



Adoção de práticas de eficiência energética em processos operacionais e administrativos.



Monitoramento mensal de consumo e identificação de desvios para planos de correção;



Campanhas de conscientização interna sobre uso racional de energia;

Essas ações reforçam o compromisso da empresa com a **sustentabilidade e a eficiência operacional**, em alinhamento com a meta global da Toyota de reduzir emissões de CO<sub>2</sub> e promover o uso responsável de recursos naturais.

# EFLUENTE E RESÍDUO

(GRI 306)

## ODS RELACIONADOS



# GESTÃO DE RESÍDUOS

A **Mercosul Toyota** realiza o gerenciamento completo dos resíduos gerados em suas operações, assegurando o descarte e destinação final adequados conforme a legislação ambiental vigente e as diretrizes da **ISO 14001**.

O monitoramento é feito em todas as unidades, contemplando segregação na origem, armazenamento temporário em locais apropriados e destinação final por empresas licenciadas.

Em 2024, o total de resíduos gerados foi de **73.584 kg**, com destaque para os resíduos de **óleo lubrificante** e **limpeza de caixa separadora**, os quais possuem manejo controlado e rastreabilidade completa.

| Tipo de Resíduo                 | Quantidade | Unidade | Resíduo/TUS |
|---------------------------------|------------|---------|-------------|
| <b>Limpeza Caixa Separadora</b> | 17118      | kg      | 0,949       |
| <b>Eletrônicos</b>              | 15         | kg      | 0,001       |
| <b>Lâmpadas</b>                 | 8          | un      | 0           |
| <b>Classe 1 (Perigoso)</b>      | 12290,5    | kg      | 0,681       |
| <b>Baterias</b>                 | 1690,2     | kg      | 0,094       |
| <b>Pneus</b>                    | 1194,6     | kg      | 0,066       |
| <b>Recicláveis</b>              | 2464,5     | kg      | 0,137       |
| <b>Óleo Lubrificante</b>        | 38811,2    | kg      | 2,151       |



# COMPROMISSO COM A GESTÃO SUSTENTÁVEL DE RESÍDUOS



## Formas de Destinação Final

Os resíduos são encaminhados para diferentes tipos de destinação, conforme a natureza e classificação de cada material:

**Tratamento de Efluentes:** efluentes e borras oleosas das caixas separadoras;

**Fins Didáticos:** materiais reaproveitados em oficinas e instituições educacionais;

**Blendagem para Coprocessamento:** resíduos perigosos (Classe 1) utilizados como combustível alternativo na indústria cimenteira;

**Reciclagem:** materiais metálicos, plásticos, papéis e eletrônicos;

**Rerrefino:** óleos lubrificantes usados e contaminados, com reaproveitamento energético e redução de descarte.



## Boas Práticas e Resultados

As ações realizadas reforçam o compromisso com a sustentabilidade, transformando o gerenciamento de resíduos em um processo de cuidado e responsabilidade ambiental:

Controle rigoroso de armazenamento e transporte de resíduos perigosos (MTR, CDF e CADRI);

Parcerias com empresas licenciadas pelo órgão ambiental;

Cumprimento integral das exigências da Toyota e da Abradit quanto à destinação ambientalmente adequada.

Reutilização de materiais recicláveis sempre que possível;

Campanhas internas de conscientização sobre segregação correta.

# EMPREGO

(GRI 401)

## ODS RELACIONADOS



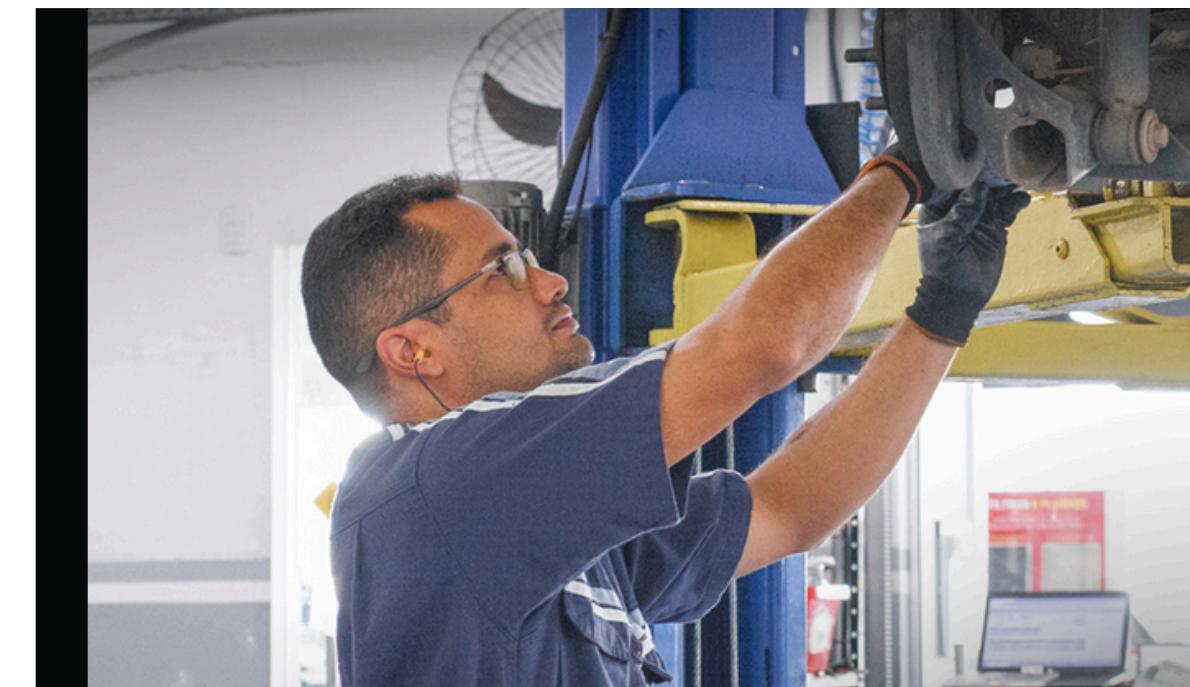
# QUADRO DE COLABORADORES E MOVIMENTAÇÕES

Durante o ano de 2024, a empresa passou por um processo de **expansão organizacional**, com a **aquisição de duas novas unidades** e a consequente **reorganização administrativa e operacional**.

Esse movimento refletiu diretamente nas taxas de admissões, desligamentos e turnover, impactando os indicadores de forma temporária.

Ao final de 2024, o grupo contava com **271 colaboradores ativos**, distribuídos entre as unidades da Matriz e filiais. No mesmo período, ocorreram **194 admissões** e **152 desligamentos**, resultando em um **turnover de 63,8%**, número influenciado pela integração das novas unidades e ajustes de estrutura.

| Status                | Valor         |
|-----------------------|---------------|
| Admitidos             | 194           |
| Demitidos             | 152           |
| Total de Funcionários | 271           |
| <b>Turnover</b>       | <b>63,80%</b> |



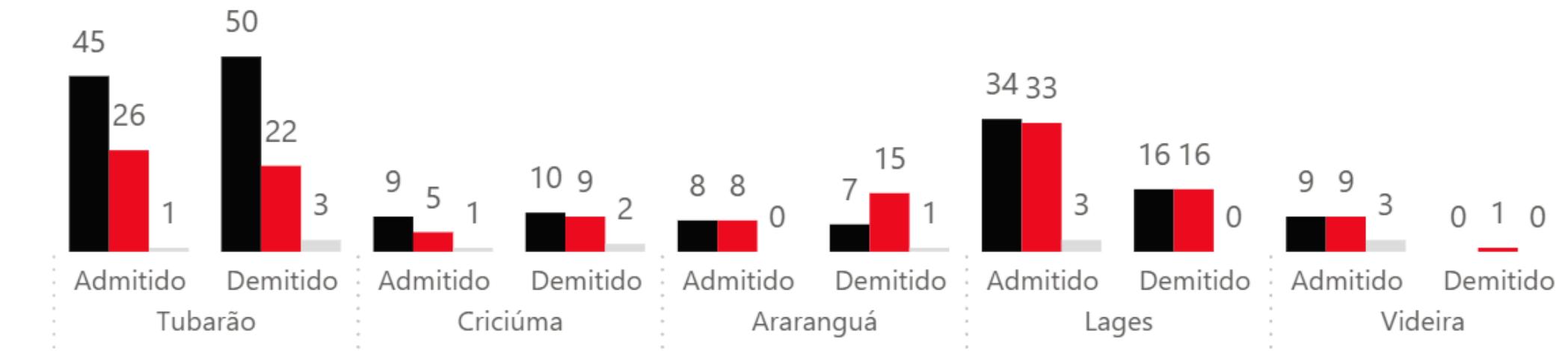
# PERFIL DE CONTRATAÇÕES E DESLIGAMENTOS

As admissões ocorreram majoritariamente nas funções operacionais e administrativas de suporte, com predominância de colaboradores do gênero **masculino (69%)** e faixa etária **abaixo de 30 anos (54%)**, evidenciando o caráter de renovação e crescimento da equipe.

Os desligamentos seguiram um padrão semelhante, também concentrados em profissionais jovens, refletindo o processo de ajustes internos e adequação de equipes às novas estruturas.

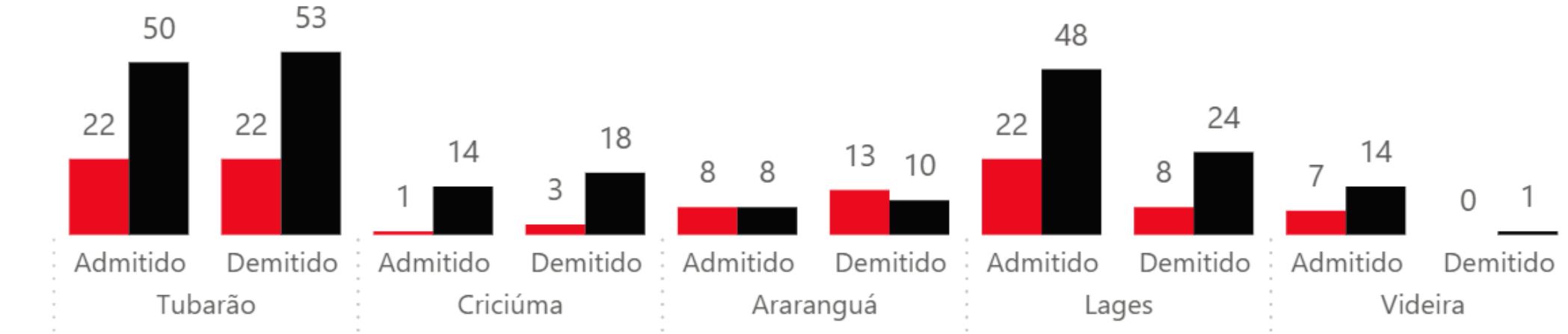
## Admitidos X Demitidos por Faixa Etária

● Abaixo de 30 anos ● Entre 30 e 50 anos ● Acima de 50 anos



## Admitidos X Demitidos por Sexo

● Feminino ● Masculino



# VALORIZAÇÃO E BEM-ESTAR DOS COLABORADORES

O conjunto de políticas e benefícios oferecidos tem como objetivo promover a qualidade de vida, a segurança e o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional dos colaboradores.



## Licenças e Retorno ao Trabalho

O acompanhamento das **licenças maternidade e paternidade** é realizado em todas as unidades, garantindo o cumprimento integral da legislação trabalhista e o suporte aos colaboradores no período de afastamento e retorno.

Os dados indicam estabilidade no número de empregados que **retornam às atividades após o término das licenças**, reforçando o compromisso com a **manutenção dos vínculos e a qualidade do ambiente de trabalho**.

Essas práticas visam não apenas a retenção de talentos, mas também o fortalecimento de uma cultura organizacional baseada em **respeito, segurança e melhoria contínua**.



## Benefícios e Programas de Valorização

A empresa oferece benefícios voltados à qualidade de vida e bem-estar dos colaboradores de tempo integral, incluindo:

- Refeitório no local com fornecimento de café;
- Estacionamento e uniformes;
- Seguro de vida e plano de saúde (Unimed);
- Convênio com o Sesc;
- Programas de treinamento, capacitação e desenvolvimento profissional.

# CAPACITAÇÃO E EDUCAÇÃO

(GRI 404)

## ODS RELACIONADOS



# TREINAMENTOS E DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

A qualificação contínua é um dos pilares da cultura corporativa, alinhada às diretrizes da Toyota e às necessidades estratégicas do grupo.

Em 2024, foram investidas **2.198 horas de treinamento**, entre formações presenciais e online, com foco em aperfeiçoar as competências técnicas, comportamentais e de liderança dos colaboradores.

| Unidade            | Descrição do Treinamento         | Total de Horas     |
|--------------------|----------------------------------|--------------------|
| Mercosul Tubarão   | Treinamentos Toyota – Presencial | 1.402:00:00        |
| Mercosul Criciúma  | Treinamentos Toyota – Presencial | 121:00:00          |
| Mercosul Araranguá | Treinamentos Toyota – Presencial | 98:00:00           |
| Mercosul Lages     | Treinamentos Toyota – Presencial | 78:00:00           |
| Mercosul Videira   | Treinamentos Toyota – Presencial | 28:00:00           |
| Todas as Unidades  | Treinamentos Toyota – Online     | 471:00:00          |
| <b>Total Geral</b> |                                  | <b>2.198:00:00</b> |

As capacitações presenciais priorizaram as áreas operacionais, técnicas e de atendimento ao cliente, enquanto os treinamentos online promoveram a atualização contínua sobre processos, produtos e padrões de qualidade da Toyota.



# PROGRAMAS DE CAPACITAÇÃO TOYOTA — CONTEÚDO (RESUMO)



## Técnico

### Técnicos — Nível G1 / G2 / G3 / G4

Manutenção periódica, motor (gasolina, diesel, flex), eletricidade, chassis, transmissão, suspensão, freios, sistemas SRS/airbag e alinhamento.

### Diagnóstico Avançado & Ferramentas

Techstream (GTS), osciloscópio, eTADS (Advanced Diagnosis), revisão de garantia, procedimentos de relatório técnico.

### Veículos Eletrificados & Híbridos

Conceitos de eletrificação, Hybrid Synergy Drive, geração de eletricidade, RAV4 PHEV, treinamentos sobre híbridos e sobre a importância do etanol na região.



## Cliente & Vendas

### Modelos e Lançamentos

Treinamentos por plataforma (Hilux, SW4, Corolla, Yaris, GR Corolla, Camry, Corolla Cross, etc.) — atualizações de produto e vídeos how-to.

### Serviço & Entrega Técnica

Entrega técnica, walkaround, 10 passos de serviço, PRÉ-LQS (Líder de Qualidade de Serviço), EDER (Early Detection Early Resolution).

### Vendas & Customer Experience

7 passos de vendas, consultor de vendas diretas, biblioteca de vendas, “Cliente em 1º lugar”, técnicas de persuasão e comunicação assertiva.



## Desenvolvimento Pessoal & Digital

### Soft Skills & Liderança

Mentalidade de crescimento, criatividade e inovação, inteligência emocional, gestão do tempo, resolução de conflitos e desenvolvimento de liderança.

### Digital Skills & Plataformas

Toyocast / Toyoflix / Toyocast live / App Toyota / Serviços Conectados — conteúdos online, podcasts e certificações e-learning

### Concursos e Certificações Internas

Skill Contest 2024, certificações online (técnico Gx), banco Toyota / consórcio / corretora de seguros — formação transversal.

Total de horas (2024): 2.198 h

# AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

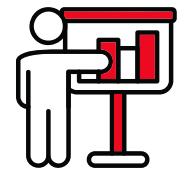
Atualmente, não há um processo formal estruturado de avaliação de desempenho. No entanto, são realizados **feedbacks constantes** entre gestores e colaboradores, abordando competências técnicas e comportamentais, bem como oportunidades de desenvolvimento.



## Critérios de avaliação:

Aspectos técnicos: entrega de resultados, qualidade e cumprimento de metas;

Aspectos comportamentais: comprometimento, colaboração e alinhamento aos valores organizacionais.



## Metodologia:

As avaliações são conduzidas pelos gestores, com apoio do RH, baseando-se na observação contínua e nos indicadores de desempenho.



## Utilização dos resultados:

As informações coletadas orientam treinamentos, planos de desenvolvimento individual e oportunidades de progressão na carreira.

Mesmo sem um modelo formal de avaliação, essas práticas garantem a **valorização do desempenho e o incentivo ao aprendizado contínuo.**

# DIVERSIDADE E INCLUSÃO

(GRI 405)

## ODS RELACIONADOS



# RESPEITO ÀS DIFERENÇAS E VALORIZAÇÃO DA PLURALIDADE

O ambiente de trabalho é formado por pessoas de diferentes **idades, gêneros, raças, etnias, orientações sexuais, religiões, nacionalidades, condições socioeconômicas e pessoas com deficiência.** Essa diversidade contribui diretamente para o fortalecimento da cultura organizacional e para a construção de equipes mais colaborativas, criativas e empáticas.

O respeito, a equidade e o tratamento justo a todos os colaboradores fazem parte dos valores e do **Código de Conduta**, que orientam as relações internas e sustentam a criação de um ambiente de trabalho **ético, inclusivo e respeitoso.**

A empresa reconhece a importância de avançar nesse tema e **planeja desenvolver ações específicas** voltadas à diversidade, à equidade de gênero e à inclusão de pessoas com deficiência, buscando alinhamento às **boas práticas do mercado e às diretrizes da Toyota.**

Composição do Quadro de Colaboradores por Sexo – 2024

| Gênero                  | Feminino  | Masculino  | Total      |
|-------------------------|-----------|------------|------------|
| Administração           | 15        | 6          | 21         |
| Peças e Acessórios      | 2         | 35         | 37         |
| Pós-venda               | 22        | 42         | 64         |
| Kinto                   | 0         | 1          | 1          |
| Veículos Seminovos      | 0         | 5          | 5          |
| Mecânica                | 0         | 34         | 34         |
| Veículos Novos          | 29        | 36         | 65         |
| Funilaria e Pintura     | 0         | 9          | 9          |
| BDC                     | 7         | 8          | 15         |
| Administração Funilaria | 1         | 2          | 3          |
| Leads                   | 2         | 2          | 4          |
| Venda Direta            | 1         | 6          | 7          |
| Marketing               | 0         | 2          | 2          |
| Fast Repair             | 0         | 4          | 4          |
| <b>Total Geral</b>      | <b>79</b> | <b>192</b> | <b>271</b> |

Mulheres representam **29%** do quadro total de colaboradores, com maior concentração nas áreas administrativas, de pós-venda e vendas de veículos novos.

# PRÓXIMOS PASSOS

Assim como buscamos a melhoria contínua em nossos processos, buscamos também evoluir como pessoas e como equipe, **construindo um ambiente cada vez mais inclusivo e respeitoso.** Portanto, como próximos passos, buscamos:

Implementar uma **Política de Diversidade e Inclusão** formalizada;

Promover um ambiente cada vez **mais plural e acessível**, em consonância com os valores da Toyota.

Criar ações de capacitação e sensibilização sobre **equidade e respeito às diferenças;**

Estimular o **recrutamento inclusivo**, com foco em ampliar a presença de mulheres em áreas técnicas e de pessoas com deficiência nas equipes;

Composição do Quadro de Colaboradores por Faixa Etária – 2024

| Faixa Etária            | Abaixo de 30 anos | Entre 30 e 50 anos | Acima de 50 anos | Total      |
|-------------------------|-------------------|--------------------|------------------|------------|
| Administração           | 6                 | 13                 | 2                | 21         |
| Peças e Acessórios      | 33                | 4                  | 0                | 37         |
| Pós-venda               | 27                | 34                 | 3                | 64         |
| Kinto                   | 0                 | 1                  | 0                | 1          |
| Veículos Seminovos      | 1                 | 3                  | 1                | 5          |
| Mecânica                | 19                | 15                 | 0                | 34         |
| Veículos Novos          | 23                | 37                 | 5                | 65         |
| Funilaria e Pintura     | 1                 | 7                  | 1                | 9          |
| BDC                     | 12                | 3                  | 0                | 15         |
| Administração Funilaria | 2                 | 1                  | 0                | 3          |
| Leads                   | 4                 | 0                  | 0                | 4          |
| Venda Direta            | 0                 | 6                  | 1                | 7          |
| Marketing               | 1                 | 1                  | 0                | 2          |
| Fast Repair             | 2                 | 1                  | 1                | 4          |
| <b>Total Geral</b>      | <b>131</b>        | <b>126</b>         | <b>14</b>        | <b>271</b> |

O grupo apresenta um quadro **equilibrado entre profissionais jovens e experientes**: 48% têm menos de 30 anos, 47% entre 30 e 50 anos e 5% acima de 50 anos.



# ■ SEGURANÇA VIÁRIA

## ■ ODS RELACIONADOS



# CAMPANHAS E CONSCIENTIZAÇÃO

A Mercosul Toyota reconhece a importância da segurança no trânsito como responsabilidade compartilhada entre empresa, clientes e comunidade. Por isso, promove diversas iniciativas voltadas para a conscientização, a comunicação e a melhoria da infraestrutura em suas unidades.

Vídeos educativos: direção segura (ex.: Hilux na fazendas), valorização feminina no agro, manutenção preventiva, chamada para recall e troca de pneus.

Campanhas em Instagram, LinkedIn e rádio local.

Canal digital interativo e informativo.



# EXPEDIÇÕES E EXPERIÊNCIAS

Destaque para a Expedição Toyota – Criciúma / Serra do Rio do Rastro.

Atividade inesquecível de integração e condução segura.

Incentivo à direção responsável em estradas e rodovias.



# ESTRUTURA DAS LOJAS

Unidades sinalizadas com faixas de pedestres e placas de orientação.

Vagas exclusivas para PCD e idosos, reforçando inclusão e acessibilidade.

Espaços planejados para circulação segura de pessoas e veículos.



# MOBILIDADE INCLUSIVA

Condições de venda diferenciadas: PCD, agricultores, frotistas, taxistas, entre outros.

Promoção de acesso seguro e responsável à mobilidade.

Alinhamento ao compromisso de inclusão e respeito às legislações vigentes.



# EDUCAÇÃO AMBIENTAL

## ODS RELACIONADOS



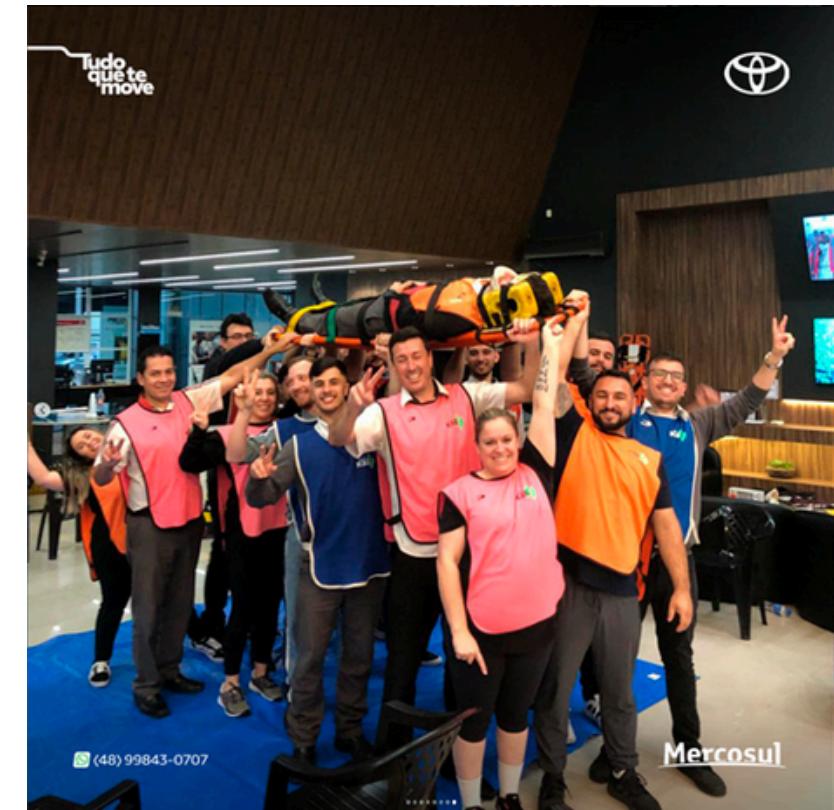
# CAPACITAÇÃO E CONSCIENTIZAÇÃO AMBIENTAL

A **educação ambiental** é parte fundamental do compromisso com a sustentabilidade e da cultura de melhoria contínua nas unidades certificadas pela **ISO 14.001** (Tubarão e Criciúma). Os treinamentos e campanhas visam desenvolver a consciência ambiental dos colaboradores e parceiros, fortalecendo práticas responsáveis no uso de recursos naturais e na gestão de resíduos.

Durante o ano de 2024, foram realizadas 330 participações em treinamentos, totalizando 768 horas e 30 minutos de capacitação em temas ambientais, segurança e emergências.

Esses treinamentos abordam temas como gestão de resíduos, consumo consciente de energia e água, boas práticas ambientais, emergências químicas e prevenção à poluição, alinhando o comportamento individual à responsabilidade coletiva dentro das unidades.

| Descrição do Treinamento              | Participantes | Carga Horária Total |
|---------------------------------------|---------------|---------------------|
| Treinamento de Integração             | 21            | 10:30:00            |
| Treinamento Brigada de Emergência     | 39            | 624:00:00           |
| Treinamento Ambiental (Terceiros)     | 4             | 1:00:00             |
| Treinamento Ambiental (Colaboradores) | 266           | 133:00:00           |
| <b>Total</b>                          | <b>330</b>    | <b>768:30:00</b>    |



# ENGAJAMENTO E COMUNICAÇÃO AMBIENTAL

Além dos treinamentos presenciais, a empresa realiza **campanhas digitais e ações de engajamento** voltadas à sensibilização ambiental.

Nas redes sociais, especialmente no **Instagram corporativo**, são compartilhados conteúdos em **datas comemorativas** — como o *Dia Mundial do Meio Ambiente*, *Dia da Água* e *Dia da Árvore* — com o objetivo de **inspirar atitudes sustentáveis** entre colaboradores, clientes e comunidade.

Essas postagens reforçam o papel educativo da empresa e fortalecem sua imagem como promotora de **práticas responsáveis e de conscientização ambiental** dentro e fora de suas operações.



# EDUCAÇÃO PARA EMPREGABILIDADE

## ODS RELACIONADOS



**4** EDUCAÇÃO DE QUALIDADE



**8** TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO



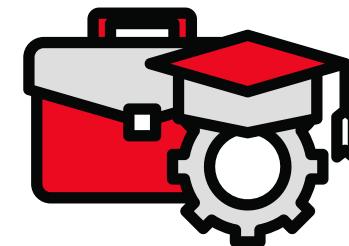
**10** REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES



# EDUCAÇÃO PARA EMPREGABILIDADE

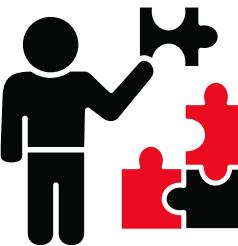
A Mercosul Toyota entende que investir em **educação e capacitação profissional** é fundamental para promover inclusão, ampliar oportunidades e fortalecer a mão de obra regional. Por isso, mantém iniciativas contínuas voltadas ao desenvolvimento dos colaboradores e da comunidade.

## Iniciativas em destaque



### Programa Jovem Aprendiz

- Cumprimento integral da cota legal.
- Oportunidade de primeiro emprego para jovens da comunidade, aliando **capacitação prática e teórica**.
- Estímulo à inclusão social e ao desenvolvimento de novas carreiras.



### Parcerias Educacionais

- Convênios com **SENAI, Senac e SESC**, ampliando o acesso à qualificação técnica.
- Benefícios para graduação e pós-graduação, com **descontos ou custeio parcial/total** pela empresa.
- Incentivo à formação continuada de colaboradores.



### Treinamentos Internos

- Capacitação realizada entre unidades e lojas da Mercosul.
- Colaboradores mais experientes compartilham **conhecimento técnico e boas práticas** com os demais.
- Foco na melhoria contínua do desempenho e no fortalecimento da cultura organizacional.

# IMPACTOS POSITIVOS

**Ampliação da oferta de mão de obra** qualificada na região.



Geração de **oportunidades para jovens** em início de carreira.



**Desenvolvimento educacional e profissional** da comunidade.



Reforço do compromisso da Mercosul Toyota com o **desenvolvimento humano** e social.

# PROJETOS SOCIAIS

## ODS RELACIONADOS



3 SAÚDE E  
BEM-ESTAR



6 ÁGUA POTÁVEL  
E SANEAMENTO



10 REDUÇÃO DAS  
DESIGUALDADES



17 PARCERIAS E MEIOS  
DE IMPLEMENTAÇÃO



# AÇÃO SOLIDÁRIA

Doação de Água Mineral ao RS

O Grupo Mercosul, também proprietário da marca **Armazém Água Mineral**, realizou uma ação solidária **em conjunto com a Autofácil e outras empresas parceiras da região.**

As empresas se uniram para ratear o custo da operação.

Foram doados **4 caminhões de água mineral** para apoiar famílias atingidas no estado do **Rio Grande do Sul**.

A iniciativa reforça o compromisso da Mercosul Toyota e suas empresas parceiras com a **solidariedade, empatia e responsabilidade social** em momentos de crise.

## Impacto Social:

Apoio emergencial às comunidades afetadas.

Fortalecimento das redes de cooperação empresarial na região Sul.

Exemplo de **parceria intersetorial** para atender necessidades humanitárias.



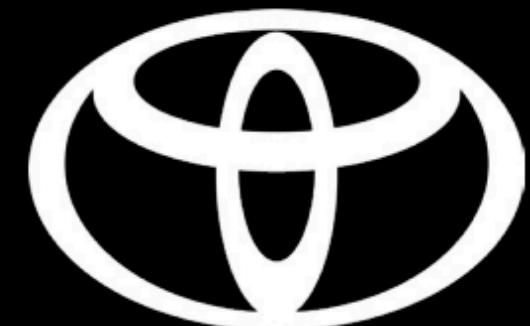
# COMPROMISSO COM O FUTURO SUSTENTÁVEL

O Grupo Mercosul Toyota reafirma seu **compromisso com a transparência, a ética e a melhoria contínua** em todas as suas operações. Cada resultado apresentado neste relatório reflete o **empenho coletivo de nossos colaboradores e parceiros em construir um futuro mais sustentável, inovador e responsável**.

Seguiremos **movendo o amanhã com propósito, respeito e integridade** — conectando pessoas, impulsionando o desenvolvimento e fortalecendo nossa contribuição para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU.

## JUNTOS, SEGUIMOS MOVENDO O FUTURO.





Mercosul