



CAPITAL SOCIAL

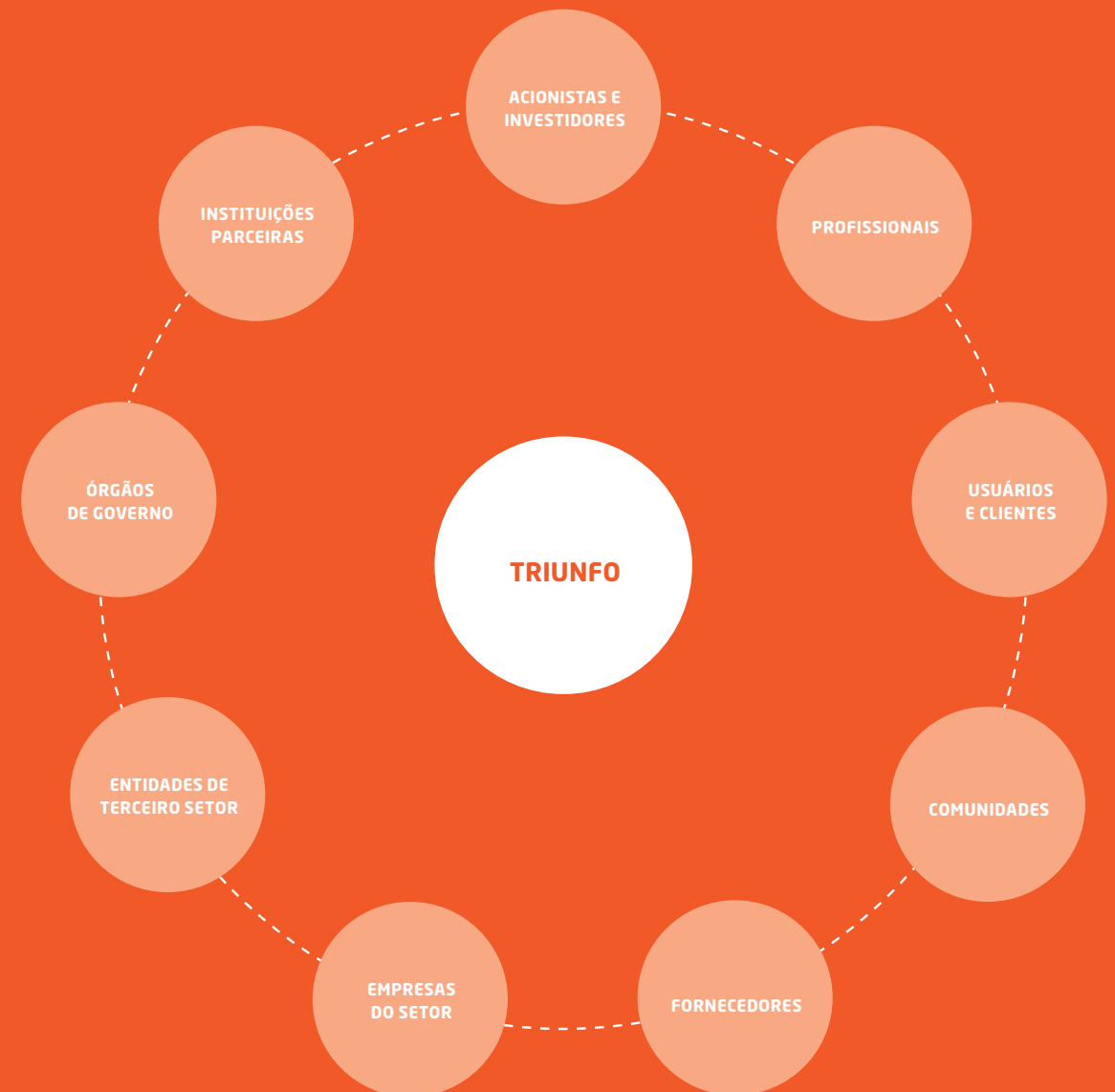
06

RELAÇÕES DE VALOR

**A TRIUNFO TRABALHA PARA ESTREITAR AS
RELAÇÕES JUNTO A SEUS STAKEHOLDERS E,
ASSIM, GERAR VALOR PARA A SOCIEDADE.**

É tica, transparência e responsabilidade são os alicerces do relacionamento entre a Triunfo e os diversos públicos com os quais a Companhia se relaciona. Ciente do papel que desempenha na sociedade, a Triunfo se mantém atenta aos impactos positivos e negativos gerados por suas atividades, buscando, a partir do diálogo com todas as partes interessadas, contribuir de forma efetiva para o desenvolvimento sustentável das regiões onde está inserida.

PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO DA TRIUNFO



PROFISSIONAIS

A Triunfo tem no capital humano um fator fundamental à execução de sua estratégia empresarial. Por isso, a valorização dos profissionais que integram seu quadro funcional constitui um dos eixos da Política Triunfo de Sustentabilidade, estabelecendo como prioridade o desenvolvimento de competências e a oferta de um ambiente de trabalho saudável e seguro. Em 2015, esse compromisso foi reforçado com a aprovação, pelo Conselho de Administração, da Política de Gestão de Pessoas, documento que tem a função de balizar as relações de trabalho em todas as empresas Triunfo, com base em sete dimensões, conforme descreve o infográfico a seguir. **Para acessar a Política, clique aqui.**

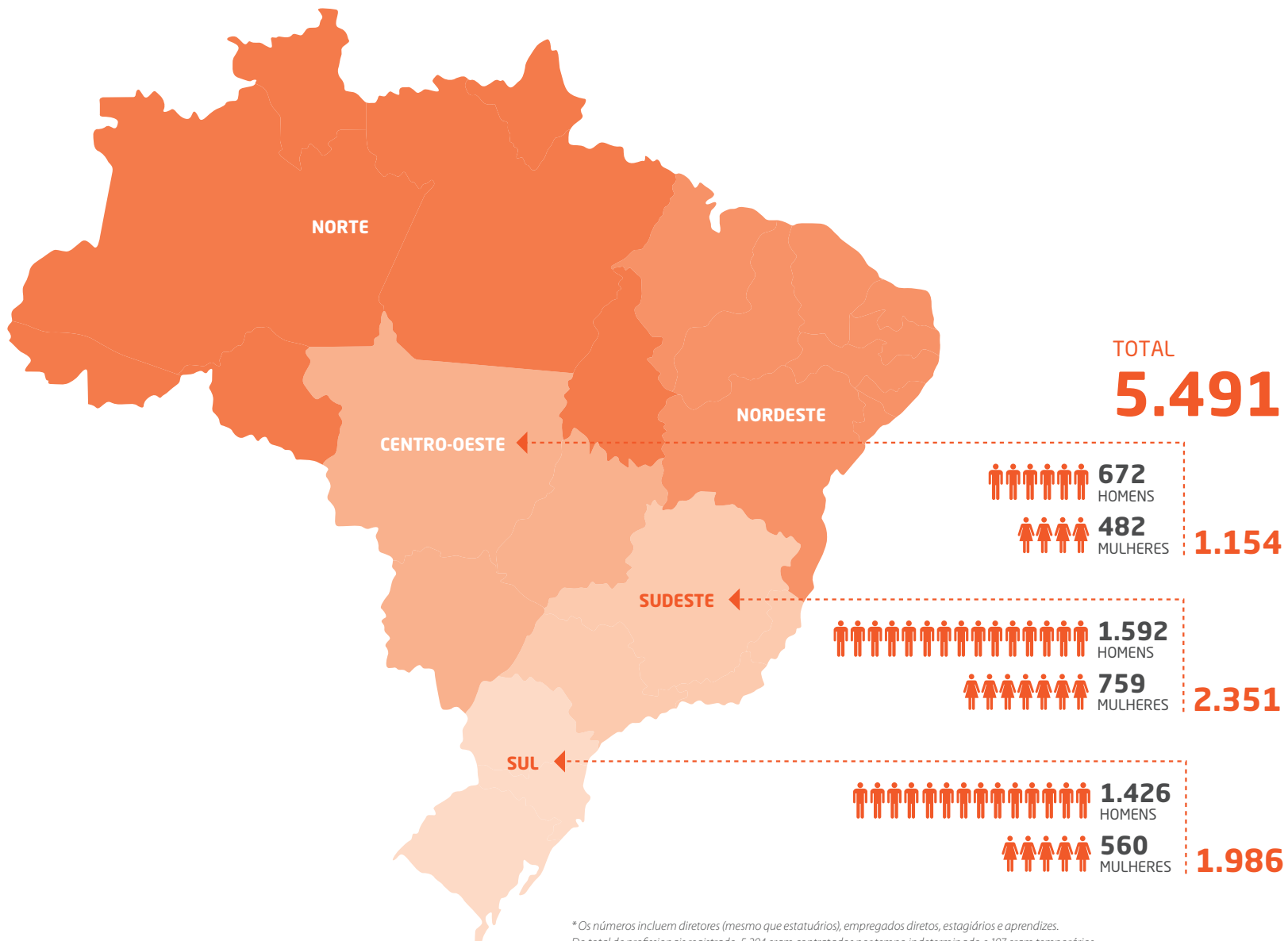
Ao final de 2015, as empresas Triunfo empregavam 5.491 profissionais, número 25,7% superior ao registrado em 2014. Entre os fatores que contribuíram para esse crescimento estão, além da aquisição da Triunfo Transbrasiliana, a expansão das operações de Triunfo Concebra e o início das operações da Vessel na área de serviços rodoviários.

A POLÍTICA DE GESTÃO DE PESSOAS, CONSOLIDADA EM 2015, BALIZA AS RELAÇÕES DE TRABALHO EM TODAS AS EMPRESAS TRIUNFO.

DIRETRIZES DA POLÍTICA TRIUNFO DE GESTÃO DE PESSOAS

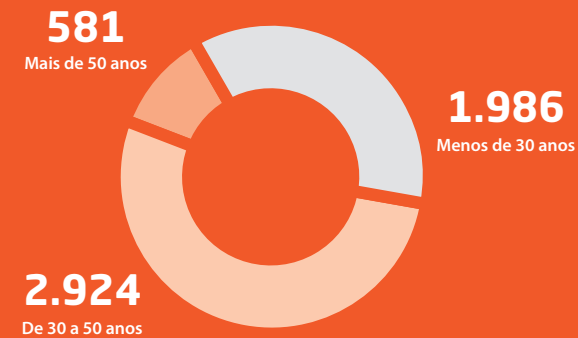


EMPREGADOS PRÓPRIOS, POR REGIÃO E GÊNERO* GRI {G4-10}



*Os números incluem diretores (mesmo que estatutários), empregados diretos, estagiários e aprendizes. Do total de profissionais registrado, 5.294 eram contratados por tempo indeterminado e 197 eram temporários.

EMPREGADOS PRÓPRIOS, POR FAIXA ETÁRIA



Ao todo, em 2015, as empresas Triunfo admitiram 2.060 profissionais e demitiram 1.271. Outros 297 profissionais foram transferidos entre empresas da Companhia, reforçando o compromisso de direcionar oportunidades de carreira às pessoas que já integram seu quadro funcional.

ADMISSÕES E DEMISSÕES - 2015

GRI {G4-LA1}

ADMISSÕES, POR REGIÃO E GÊNERO

REGIÃO	MASCULINO	FEMININO	TOTAL
Centro-Oeste	532	581	1.113
Sudeste	310	159	469
Sul	292	186	478
Total	1.134	926	2.060

ADMISSÕES, POR FAIXA ETÁRIA

MENOS DE 30	DE 30 A 50 ANOS	MAIS DE 50 ANOS	TOTAL
1.031	928	101	2.060

DEMISSÕES, POR REGIÃO E GÊNERO

REGIÃO	MASCULINO	FEMININO	TOTAL
Centro-Oeste	229	209	438
Sudeste	255	142	397
Sul	254	182	436
Total	738	533	1.271

DEMITIDOS, POR FAIXA ETÁRIA

FAIXA ETÁRIA	TOTAL	TAXA DE ROTATIVIDADE
Até 30 anos	582	29,31%
De 30 a 50 anos	614	21%
Mais de 50 anos	75	12,91%
Total	1.271	

Os profissionais Triunfo têm assegurados os direitos de livre associação e negociação coletiva, conforme prevê a legislação. Em 2015, 100% dos profissionais Triunfo eram cobertos por acordos de negociação coletiva ou por convenções coletivas.

GRI {G4-11}

DIVERSIDADE

A Triunfo valoriza a diversidade no seu quadro funcional, respeitando as diferenças. Conforme preconizam sua Política de Gestão de Pessoas e seu Código de Conduta, o relacionamento com seus profissionais não deve ser influenciado por preconceito quanto a etnia, cor, religião, gênero, opção político-partidária, idade, status social, restrições físicas e quaisquer outras formas de discriminação.

Em relação ao gênero, a Triunfo tem avançado, ano após ano, na proporção de postos ocupados por homens e mulheres em suas empresas. Em 2015, as mulheres passaram a representar 33% do total de profissionais da Companhia, ante 27% registrados em 2014. O avanço se reflete também na alta gestão. Em 2015, uma mulher foi eleita para compor o Conselho de Administração da Triunfo e outras duas integravam os Conselhos de Administração de Concer e Tijoá.

GRI {G4-10; G4-LA12}

DISTRIBUIÇÃO DE CONSELHEIROS E PROFISSIONAIS, POR GÊNERO E CATEGORIA FUNCIONAL GRI {G4-10; LA12}

CATEGORIA FUNCIONAL	HOMENS	MULHERES
Conselhos de Administração	43	3
Diretorias	37	1
Gerências	65	19
Coordenação	190	65
Administrativo	417	367
Estagiários	32	32
Aprendizes	54	79
Operacional	2.895	1.238

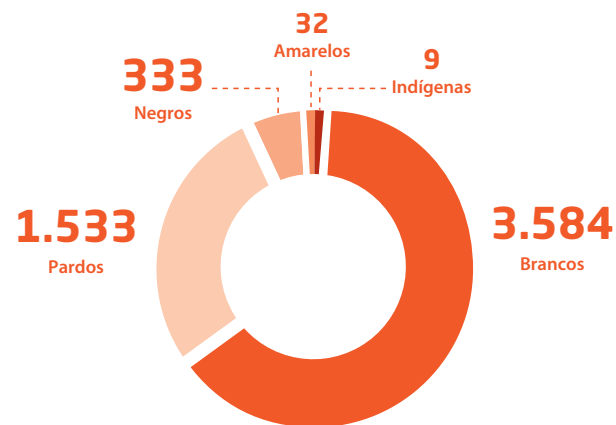
Em relação à etnia, 34,8% (1.907) dos postos de trabalho da Triunfo eram ocupados, ao final de 2015, por profissionais que se autodeclaravam negros, pardos, indígenas ou amarelos. A Aeroportos Brasil Viracopos era a única empresa que tinha esse grupo representado no seu Conselho de Administração, por dois membros pardos¹.

GRI {G4-LA12}

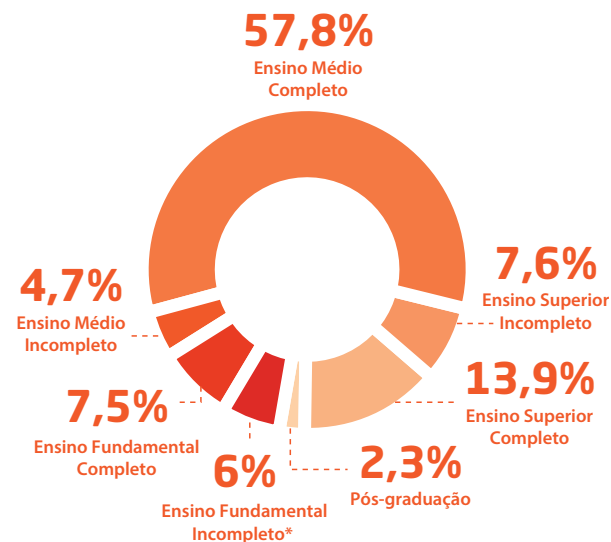
¹ Na Aeroportos Brasil Viracopos, não é monitorada etnia de estagiários e aprendizes.



PERFIL DE PROFISSIONAIS POR ETNIA



ESCOLARIDADE DOS PROFISSIONAIS



* Neste total estão incluídos 0,17% de analfabetos, que corresponde a 9 profissionais.

REMUNERAÇÃO E BENEFÍCIOS

GRI {G4-LA2}

A fim de se manter competitiva na atração e retenção de talentos, a Companhia oferece salários e benefícios compatíveis com as categorias funcionais e as regiões de atuação de seus profissionais. Benefícios adicionais são oferecidos pelas empresas Triunfo, a depender das atividades que desenvolvem e das negociações realizadas com entidades representativas dos empregados.

Entre esses benefícios estão seguro de vida, transporte fretado, vale-alimentação, auxílio-creche, auxílio para educação continuada, por exemplo. Com exceção de Tijoá, todas as empresas também oferecem aos profissionais Participação nos Lucros e Resultados (PLR)².

Triunfo Concebra, Portonave e Aeroportos Brasil Viracopos concedem licença-maternidade estendida, de 180 dias, a suas profissionais. Na Aeroportos Brasil Viracopos, a licença-paternidade também vai além do previsto pela legislação – são oito dias. Ao longo de 2015, em todas as empresas Triunfo, as taxas de retorno ao trabalho, após o período de licença maternidade e paternidade foram de 100% para homens e mulheres.

Desde 2012, a Companhia oferece a seus profissionais um plano de previdência complementar, denominado Triunfo Prev, válido para profissionais de todas as empresas Triunfo, com exceção de Portonave e Aeroportos Brasil Viracopos, que possuem seus próprios planos. Conforme o regulamento do Triunfo Prev, o profissional contribui com um valor que varia entre 1% e 6% de seu salário-base e a contrapartida da Companhia é de 100% desse valor. São permitidas contribuições

² Em relação a estagiários e aprendizes, cada empresa Triunfo tem política específica de concessão de benefícios a essas categorias.



LICENÇA MATERNIDADE E PATERNIDADE - EM 2015 GRI {G4-LA3}

PROFISSIONAIS QUE USUFRUÍRAM DA LICENÇA

118 HOMENS

54 MULHERES

TAXA DE RETORNO APÓS LICENÇA

100% HOMENS

100%¹ MULHERES

TAXA DE RETENÇÃO - 12 MESES APÓS LICENÇA

85% HOMENS

71% MULHERES

¹ A taxa considera apenas as mulheres que deveriam retornar da licença-maternidade ainda em 2015 (37 ao todo).

adicionais por parte do profissional, porém sem contrapartida da Triunfo. Em 2015, as contribuições das empresas Triunfo ao plano totalizaram R\$ 1,6 milhão, enquanto os profissionais contribuíram com R\$ 1,5 milhão. Ao final do ano, o Triunfo Prev contabilizava 551 participantes ativos. A contribuição da Portonave atingiu R\$ 1,6 milhão, contra R\$ 834,9 mil dos colaboradores. Na Aeroportos Brasil Viracopos a contribuição da empresa foi de R\$ 1,4 milhão.

GRI (G4-EC3)

PESQUISA DE CLIMA

Para aferir o nível de satisfação de seus profissionais, a Triunfo realiza anualmente uma pesquisa de clima organizacional, aplicada pelo Instituto Great Place to Work (GPTW). Em 2015, 80% dos profissionais da sede e das empresas em que a Triunfo detém 100% do capital acionário participaram da pesquisa.

Os resultados contribuíram para a geração de planos de ação específicos, a fim de promover melhorias em práticas estratégicas para a gestão de pessoas. Mais uma vez, Portonave e Triunfo Concepa se destacaram nas etapas regionais da pesquisa, classificando-se entre as melhores empresas para se trabalhar em Santa Catarina e no Rio Grande do Sul, respectivamente.



SAÚDE E SEGURANÇA

A Triunfo tem como meta permanente assegurar condições de saúde e segurança no ambiente de trabalho. Nas empresas, a segurança dos profissionais é reforçada por treinamentos específicos acerca do tema e por atividades voltadas à prevenção de acidentes e à disseminação da cultura de saúde e bem-estar. As Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPAs) orientam os profissionais quanto ao respeito às normas de segurança, a fim de reduzir os riscos de lesões e acidentes de trabalho, bem como de doenças ocupacionais.

As comissões representavam, ao final de 2015, 5.058 profissionais – o que corresponde a 92% do total de empregados diretos das empresas Triunfo³.

GRI (G4-LA5)

Ao longo de 2015, as empresas Triunfo registraram 135 acidentes de trabalho, queda de 9,4% em relação a 2014. Desse total, 92 ocorreram nos locais de trabalho e 43 no trajeto entre a residência do profissional e a empresa (ou vice-versa). No mesmo período ocorreu um óbito, de um profissional da Rio Guaíba. **GRI (G4-LA6)**

TREINAMENTO E AVALIAÇÃO

O modelo de competências adotado pela Triunfo para a gestão de pessoas tem por objetivo aperfeiçoar os mecanismos de seleção de profissionais, avaliação e evolução de carreira e aspectos relacionados à remuneração. Comprometidas com o desenvolvimento de seus profissionais, as empresas Triunfo realizam, anualmente, uma avaliação de competências e sessões de feedback estruturado entre gestores e seus liderados. Em 2015, 2.994 profissionais passaram por essa avaliação – 58% do total de homens e 48% do total de mulheres. Apenas Aeroportos Brasil Viracopos, Tijoá e Vessel – que à época ainda não tinha profissionais contratados – não realizaram o processo em 2015. **GRI (G4-LA11)**

³ Conforme estabelece a NR 5, empresas com menos de 20 empregados ou que não apresentem riscos significativos para acidentes de trabalho não necessitam, obrigatoriamente, constituir CIPA. Esse é o caso da Triunfo Participações e Investimentos. Ao final de 2015, Rio Tibagi, Vessel e Tijoá estavam compondo suas comissões, que deverão atuar a partir de 2016.

PROFISSIONAIS QUE RECEBERAM AVALIAÇÃO DE COMPETÊNCIAS

2014:

2.259

PROFISSIONAIS



2015:

2.994

PROFISSIONAIS



Além de identificar oportunidades para a evolução de carreira dos profissionais, as avaliações permitem à Companhia planejar os investimentos em treinamento. Somente em 2015, foram cerca de 107 mil horas dedicadas à capacitação, uma média de 19,5 horas por profissional. Em relação ao gênero, a média foi de 19,7 horas de treinamento para homens e 18,92 horas para mulheres⁴.

Entre os treinamentos realizados destacam-se os relativos ao Programa de Integridade, que em 2015 reforçou o compromisso da Companhia com o tema. Diretores e multiplicadores do Programa foram os primeiros profissionais treinados sobre a nova Política Anticorrupção da Triunfo, bem como sobre a atualização do Código de Conduta e os objetivos do Canal Confidencial Triunfo. Ao longo do ano, foram 77 profissionais treinados no

TREINAMENTOS, POR CATEGORIA FUNCIONAL

GRI {G4-LA9}

	MÉDIA DE HORAS		
	MASCULINO	FEMININO	MÉDIA GERAL
Direção	9,55	8	9,51
Gerência	31,31	28,07	30,57
Coordenadores, supervisores e cargos específicos	23,94	19,60	22,83
Administrativo	18,26	17,78	18,04
Operacional	19,87	19,81	19,85
Estagiário	238,67	9,71	11,15
Menor Aprendiz	3,31	5,58	4,66

âmbito do Programa. As capacitações devem ter continuidade em 2016, atingindo 100% dos profissionais até o final do ano. Mais informações sobre o Programa de Integridade da Triunfo podem **ser encontradas no capítulo Governança Corporativa**. GRI {G4-LA9} {G4-SO4}

Outro destaque foi o desenvolvimento do Ser Triunfo Carreira, programa voltado à preparação de profissionais para assumir cargos de gestão nas empresas Triunfo. Ao longo de 2015, os 14 profissionais selecionados – entre gerentes, coordenadores e supervisores de diferentes áreas – participaram de encontros bimestrais, com capacitações em temas estratégicos, tais como desenvolvimento de lideranças, governança corporativa, mercado financeiro, gerenciamento de projetos, gestão de pessoas e relacionamentos estratégicos.

METAS 2016

- Realizar Programa de Educação para a Sustentabilidade, com sensibilização de, no mínimo, 80% dos profissionais.
- Reduzir rotatividade do quadro funcional em 7,5 p.p.
- Ampliar a carga horária média de treinamento por profissional para 22 horas.
- Aperfeiçoar política corporativa de saúde e segurança no trabalho.

DIREITOS HUMANOS

Valor fundamental da Companhia, o respeito ao ser humano é um compromisso ratificado pela Política Triunfo de Sustentabilidade e também pela aderência ao Pacto Global das Nações Unidas, que trata de direitos humanos em dois de seus 10 princípios. Como signatária do Pacto, a Triunfo se empenha na defesa desses direitos, reconhecidos internacionalmente.

Cláusulas específicas sobre a proibição de trabalho infantil ou forçado, discriminação e restrição à liberdade de associação integram os contratos firmados entre a Companhia e fornecedores ou prestadores de serviços. Esses temas também são abordados no Código de Conduta da Triunfo, compartilhado com todos os seus públicos de interesse. Em 2015, nenhum caso de reclamação relacionada a direitos humanos ou discriminação foi registrada pelas empresas Triunfo.

GRI {G4-HR3} {G4-HR12}

A TRIUNFO REALIZOU 107 MIL HORAS DE TREINAMENTOS EM 2015 - UMA MÉDIA DE 19,5 HORAS POR PROFISSIONAL.

COMUNIDADE

A Triunfo busca contribuir com o desenvolvimento econômico, social e cultural das comunidades onde está inserida, investindo em iniciativas e projetos que estejam alinhados à Política Triunfo de Sustentabilidade. Desde 2014, o Instituto Triunfo assumiu a atribuição de coordenar a gestão dos investimentos sociais da Companhia, tornando-se o principal parceiro das empresas Triunfo no apoio às comunidades.

Em 2015, 85% das empresas Triunfo desenvolveram algum tipo de programa de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local. Parte dessas iniciativas tem origem em obrigação legal, como cumprimento de condicionantes das licenças de operação, enquanto outras são desenvolvidas em caráter voluntário.

GRI (G4-SO1)

Entre as ações desenvolvidas em 2015 pelo Instituto, destaca-se o início da restauração do Museu Rodoviário de Comendador Levy Gasparian, no Rio de Janeiro, região de atuação de Concer e Rio Bonito. Criado em 1972, o espaço abriga um acervo importante para a preservação da memória do setor e era aberto à visitação pública até 2011, quando foi interditado em função da deterioração de sua estrutura.

Assim, a iniciativa de recuperar tanto o edifício quanto seu acervo e disponibilizá-los novamente atende a um desejo da comunidade local e representa um passo fundamental à valorização do patrimônio cultural da região, bem como do setor rodoviário. Viabilizado pelo Ministério da Cultura, por meio da Lei Rouanet de Incentivo à Cultura, o projeto tem o valor total de R\$ 4,7 milhões, dos quais aproximadamente R\$ 2 milhões foram captados até 2015.

Além da restauração do Museu, diversos projetos são desenvolvidos ou apoiados pelas empresas Triunfo por meio de deduções fiscais, com base em mecanismos como a Lei Rouanet de Incentivo à Cultura, a Lei do Esporte, o Fundo para Infância e Adolescência (FIA), o Programa

Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (Pronon), o Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência (Pronas/PCD) e a Lei do Idoso. Somados, os investimentos realizados pela Companhia por meio desses mecanismos ultrapassaram a marca de R\$ 2,8 milhões. Mais R\$ 1 milhão foi aplicado em benefício das comunidades por meio de recursos próprios das empresas Triunfo.

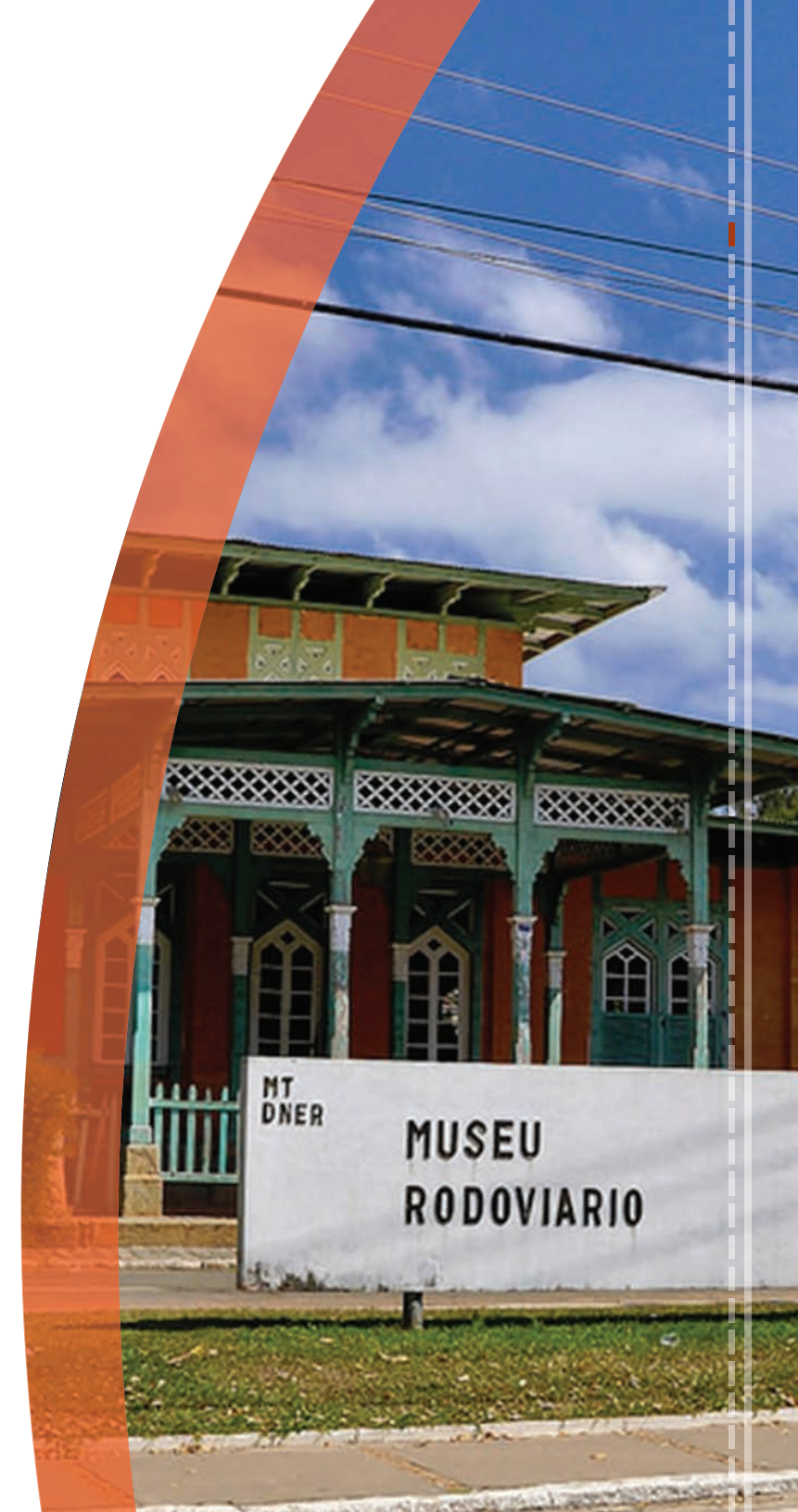
GRI (G4-SO1; G4-EC1)



INSTITUTO TRIUNFO: CADA VEZ MAIS CONECTADO

O Instituto Triunfo lançou em 2015 sua plataforma digital (www.institutotriunfo.com), portal no qual são divulgadas as diretrizes e linhas de apoio da instituição. Por meio do site, é possível conhecer e acompanhar os projetos apoiados pelas empresas Triunfo e também os desenvolvidos pelo Instituto.

O portal também apresenta um espaço dedicado à interatividade com agentes sociais. Nesse ambiente, as entidades que buscam o apoio da Companhia poderão inscrever seus projetos para análise, além de reportar o acompanhamento de resultados e indicadores. Assim, possibilita um canal direto de comunicação com as entidades, facilitando prestações de contas e avaliação do impacto social gerado nas comunidades beneficiadas.



SOLIDARIEDADE E ENGAJAMENTO

Tendo a solidariedade como um de seus valores fundamentais, o Instituto também promoveu campanhas que integraram as empresas Triunfo, com foco na doação de roupas e alimentos. No primeiro semestre, a Operação Inverno, uma iniciativa realizada há nove anos pela Triunfo Concepa, envolveu outras cinco empresas e arrecadou milhares de peças de agasalhos e calçados, distribuídos a entidades beneficentes das regiões de atuação.

Ao final do ano, a Campanha “Um Freio na Fome”, criada pela Concer em 2011, foi estendida a todas as empresas Triunfo, com foco na arrecadação e distribuição de alimentos não perecíveis. Ao todo, cerca de 21 toneladas de alimentos foram distribuídas a famílias e entidades próximas às empresas Triunfo, em cinco estados do país.

Em 2015, a Triunfo aderiu, de modo corporativo, ao Programa Na Mão Certa, promovido pela Childhood Brasil. Assim, Concer, Triunfo Concepa, Triunfo Concebra, Triunfo Econorte e Triunfo Transbrasiliana passaram a compartilhar do objetivo de combater a exploração sexual de crianças e adolescentes nas estradas, com foco especial na sensibilização de caminhoneiros que trafegam pelos trechos sob responsabilidade da Companhia.

Além de publicarem conteúdo educativo em seus sites, as concessionárias realizaram ações de sensibilização direta, distribuindo material educativo nas praças de pedágio, destacando a importância dos motoristas atuarem como agentes de proteção dos direitos de crianças e adolescentes.

Antes da adesão corporativa, as empresas da Companhia já participavam da Campanha. Devido ao engajamento e resultados

obtidos, Concer, Triunfo Concepa e Triunfo Transbrasiliana receberam em 2015 um certificado de reconhecimento, concedido pela Childhood Brasil, durante o 9º Encontro Anual do Programa Na Mão Certa.

Para saber mais sobre as ações de responsabilidade social de cada uma das empresas Triunfo, [acesse o site do Instituto](#).

ÁGUIA SOLIDÁRIA

Uma parceria firmada entre a Aeroportos Brasil Viracopos e a Receita Federal vem beneficiando dezenas de entidades sociais na região de Campinas (SP), por meio da doação de mercadorias abandonadas, que ficam armazenadas no Terminal de Cargas de Perdimento do Aeroporto Internacional de Viracopos. Ao constatar que as entidades locais não costumavam solicitar à Receita Federal a doação dessas mercadorias – ação amparada pelo Decreto-Lei 1455/1976 – a empresa passou a incentivar instituições sem fins lucrativos da região a se cadastrarem para receber as cargas. Cerca de 30 entidades foram visitadas por equipes da Aeroportos Brasil Viracopos ao longo do ano, a fim de divulgar a oportunidade e identificar necessidades que poderiam ser supridas por doações. A empresa também acompanhou todo o processo de cadastramento dessas entidades junto à Receita. Como resultado do projeto, em dezembro de 2015 foram entregues às instituições habilitadas 64,1 toneladas de mercadorias diversas – eletrônicos, vestuário, utilidades domésticas, tecidos, brinquedos, livros e itens de papelaria, entre outras. O valor total dos produtos doados era estimado em R\$ 1,2 milhão.



IDENTIFICAÇÃO DE IMPACTOS

As empresas Triunfo se mantêm abertas ao diálogo com as comunidades locais, para receber sugestões, elogios, queixas e reclamações relacionadas aos impactos de suas atividades. Nas unidades que mantêm ouvidorias, esse é o canal prioritário de contato, pois, em muitos casos, os moradores do local são também clientes e usuários dos serviços – caso das rodovias e do aeroporto, por exemplo. Em 2015, as ouvidorias registraram 3.261 reclamações por meio desse canal.

GRI (G4-SO11)

Ao longo do ano, com exceção da Portonave, as empresas Triunfo não sofreram sanções (monetárias ou de outra natureza) em decorrência de não conformidade com leis e regulamentos⁵.

GRI (G4-SO8)

METAS 2016

- Desenvolver projetos socioculturais em todas as regiões de atuação, por meio do Instituto Triunfo.
- Realizar Painéis Triunfo de Sustentabilidade em pelo menos três regiões de atuação.

⁵ Para contabilização das sanções (monetárias ou não) são consideradas apenas as notificações, autos de infração, multas ou similares sobre as quais não cabe recurso.



CLIENTES E USUÁRIOS

A satisfação de usuários e clientes constitui um dos eixos da Política Triunfo de Sustentabilidade, reforçando o compromisso da Companhia em prestar atendimento de excelência em todos os segmentos de atuação. Motoristas e passageiros que trafegam por rodovias, usuários de transporte aéreo, companhias marítimas, importadores e exportadores integram o grupo de clientes das empresas Triunfo. Em 2015, as pesquisas realizadas pelas empresas Triunfo para aferir a satisfação desse público apontam índices próximos ou superiores a 80%. **GRI {G4-8 G4-PR5}**

ÍNDICES DE SATISFAÇÃO



AEROPORTOS BRASIL VIRACOPOS

SATISFAÇÃO GERAL EM
RELAÇÃO AO AEROPORTO:

3,48

(EM UMA ESCALA DE 1 A 5)



PORTONAVE

SATISFAÇÃO GERAL
DOS CLIENTES:

88%



CONCER

CONSERVAÇÃO DA VIA:

87%

ATENDIMENTO MECÂNICO:

86,4%

CENTRAL DE ATENDIMENTO
AO USUÁRIO:

90,4%



TRIUNFO ECONORTE

SATISFAÇÃO QUANTO
AO ATENDIMENTO:

90,5%

SATISFAÇÃO QUANTO À
CONSERVAÇÃO GERAL
DAS RODOVIAS:

86,5%



TRIUNFO CONCEPA

SATISFAÇÃO QUANTO ÀS
CONDIÇÕES DA RODOVIA E AOS
OS SERVIÇOS PRESTADOS:

84,9%

SATISFAÇÃO COM A
INFRAESTRUTURA OFERECIDA:

90,8%

SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS
PRESTADOS:

91,7%



TRIUNFO TRANSBRASILIANA

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO:

96,2%

Para ampliar o nível de satisfação dos usuários e clientes, as empresas Triunfo desenvolvem ações especiais, como o Conselho de Clientes da Triunfo Concepa. Em 2015, foram selecionados 15 motoristas ou outros usuários dos 121 quilômetros de rodovia administrados pela empresa, os quais tiveram a oportunidade de conhecer mais detalhadamente as operações e sugerir melhorias. A Triunfo Transbrasiliana, por sua vez, busca a proximidade com os usuários por meio da Ouvidoria Itinerante, uma unidade móvel que passa por diferentes trechos da rodovia e realiza pesquisa de satisfação com usuários.

Também no setor rodoviário, a Concer lançou, em abril de 2015, um aplicativo para dispositivos móveis, que reúne informações atualizadas sobre condições de trânsito e clima, contato com o atendimento e a Ouvidoria da Concessionária, além do acesso às imagens, em tempo real, de 12 câmeras de monitoramento de tráfego, entre outras funcionalidades. É o segundo aplicativo a ser lançado pelas concessionárias da Triunfo – o primeiro foi o da Triunfo Concepa, em 2014.

A Concer foi pioneira na criação de um novo canal de comunicação com o usuário: o WhatsApp Concer. Representando uma inovação no setor, o canal se utiliza de um dos aplicativos de mensagens instantâneas mais populares no Brasil. Integrado à Ouvidoria, permite que a Concer transmita mensagens sobre anormalidades da via, além de receber demandas e informações dos usuários cadastrados.

A SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS E CLIENTES CONSTITUI UM DOS EIXOS DA POLÍTICA TRIUNFO DE SUSTENTABILIDADE.

A Aeroportos Brasil Viracopos promove o Prêmio Viracopos Excelência Logística, que tem por objetivo destacar a performance das empresas atendidas pelo Terminal de Cargas do Aeroporto, estimulando sua eficiência. Em 2015, concorreram 84 empresas importadoras, além de 19 agentes de carga, 29 comissárias de despachos aduaneiros, 35 transportadores rodoviários e 16 Companhias Aéreas. Ao todo, foram 12 premiados, em 15 categorias.

CONEXÃO E INCLUSÃO

Em dezembro, a Concer inovou ao lançar o serviço de wi-fi da BR-040. O acesso gratuito à internet ao longo da rodovia foi disponibilizado em um trecho de 24 quilômetros, entre o km 101 (Viaduto de Xerém) e o km 125 (ligação com a Avenida Brasil), em Duque de Caxias. Nas etapas posteriores do investimento, a Concer estenderá o wi-fi até Juiz de Fora (MG), cobrindo todo o trecho da BR-040 sob sua administração. Além de beneficiar usuários, a concessionária promove a inclusão digital: dos quase 200 mil acessos registrados em 2015, a maioria era de moradores dos municípios próximos à rodovia.

METAS 2016

- Ampliar nível de satisfação de clientes e usuários.
- Padronizar metodologia de pesquisas de satisfação nas empresas do segmento rodoviário.
- Executar campanha de Educação Ambiental, com foco em usuários e clientes, em 100% das empresas Triunfo.

FORNECEDORES

A cadeia de fornecedores das empresas Triunfo é composta por organizações de diferentes portes, setores e regiões do país, as quais fornecem bens e serviços que contribuem para o desenvolvimento dos negócios em todos os segmentos nos quais a Companhia atua. Ao longo de 2015, as empresas Triunfo destinaram, juntas, cerca de 1,8 bilhão⁶ ao pagamento de fornecedores de bens e serviços.

GRI (G4-12)

Desse valor, 53,7% foram pagos a fornecedores localizados no mesmo estado das empresas contratantes, contribuindo para o desenvolvimento econômico da região. Triunfo Econorte e Rio Tibagi se destacaram nesse quesito: contrataram 100% de fornecedores locais.

GRI (G4-EC9)

As práticas de contratação de fornecedores da Companhia consideram aspectos técnicos, econômicos e socioambientais. Conforme prevê seu Código de Conduta, as empresas Triunfo são orientadas a substituir fornecedores em caso de descumprimento da legislação nos aspectos cíveis, ambientais, trabalhistas e tributários. A fim de aperfeiçoar as práticas de monitoramento da cadeia de valor, em 2015 o Comitê Triunfo de Sustentabilidade se dedicou ao desenvolvimento de mecanismos para avaliação socioambiental de fornecedores, bem como para disseminação de boas práticas junto a esse público. A implantação desses mecanismos está prevista para 2016.

⁶ Esse total não considera os contratos firmados pela Triunfo Participações e Investimentos, em virtude da natureza de suas atividades. Também não inclui fornecedores contratados por Rio Bonito, que não monitorou o indicador em 2015.

METAS 2016

- Lançar Manual de Fornecedores, incluindo conceitos de sustentabilidade, a fim de promover o engajamento da cadeia de valor
- Mapear fornecedores locais com potencial para atender demandas de cada empresa Triunfo.

INVESTIDORES

Alinhada às melhores práticas de governança corporativa, a Triunfo mantém a comunicação direta com os investidores – sejam eles institucionais ou individuais, inclusive acionistas e debenturistas – por meio de diversos canais de relacionamento. Em 2015, mais um canal foi lançado: o aplicativo da Triunfo. Voltado a investidores e analistas de mercado, o aplicativo, disponível para sistemas IOS e Android, permite o acesso rápido

SATISFAÇÃO DOS INVESTIDORES



95%
DE SATISFAÇÃO

a informações detalhadas sobre a Companhia, incluindo cotações, resultados, apresentações, comunicados e alertas, entre outras.

Outro destaque é o Triunfo Investor's Day, evento realizado anualmente para apresentar informações sobre a estratégia da empresa e a evolução dos negócios aos investidores. Em complemento, são realizadas reuniões individuais e em grupo e visitas de investidores às unidades de negócios, para auxiliá-los na tomada de decisão sobre investimentos.

Em 2015, uma pesquisa realizada junto a esse público pela Companhia, para avaliar a qualidade do atendimento prestado, indicou satisfação próxima a 95% - em uma escala de 0 a 5, a média alcançada foi de 4,73.

GOVERNO

Devido à natureza de seus negócios, de maioria constituída por concessões públicas, a Companhia mantém relacionamento constante com o governo, nas três esferas – municipal, estadual e federal. Em 2015, o Programa de Integridade, implantado pela Triunfo, reforçou as práticas de combate à corrupção e aos conflitos de interesses (**saiba mais no capítulo Governança Corporativa**).

O Código de Conduta da Triunfo determina que nenhum profissional pode receber pagamento ou qualquer tipo de vantagem pelos serviços prestados, nem usar o cargo para se beneficiar de favores. Também não é permitido fazer pagamentos ou oferecer presentes a servidores públicos para assegurar a prestação de serviços pela empresa.



Triunfo
Investor Day 2015



COMPROMISSO COM INICIATIVAS EXTERNAS

Como prática de responsabilidade social e engajamento comunitário, as empresas Triunfo participam de movimentos, fóruns e comitês conduzidos por entidades governamentais e não governamentais, envolvendo-se com causas e iniciativas relacionadas ao desenvolvimento das regiões em que atuam. Em comum, todas as unidades de negócio são signatárias do Pacto Global, iniciativa que reúne o maior grupo de responsabilidade corporativa do mundo.

GRI {G4-15}

Em complemento, as empresas participam de entidades e iniciativas como as relacionadas a seguir: **GRI {G4-16}**

TRIUNFO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS

- Associação Brasileira da Infraestrutura e Indústrias de Base (Abdib).
- Associação Brasileira das Companhias Abertas (Abrasca).
- Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (Aberje).
- Associação Brasileira de Concessionárias de Rodovias (ABCR).
- Associação Brasileira de Treinamento e Desenvolvimento (ABTD).
- Federação das Indústrias do Estado de São Paulo (Fiesp).
- Associação Brasileira de Terminais Portuários (ABTP).
- Instituto Brasileiro de Relações com Investidores (IBRI).
- Programa Na Mão Certa.

AEROPORTOS BRASIL VIRACOPOS

- Associação Brasileira de Normas Técnicas - Grupo de trabalho para elaboração de NBR para o monitoramento de ruído no sistema aeroviário.
- Comissão de Comércio Exterior do Centro das Indústrias do Estado de São Paulo (CIESP) – Unidade Campinas.
- Aiports Council International – Latin America Caribbean (ACI-LAC).
- Comitê Nacional de Prevenção de Acidentes Aeronáuticos (CNPAA), do Centro de Investigação e Prevenção de Acidentes Aeronáuticos (CENIPA).
- Associação Nacional das Empresas Administradoras de Aeroportos (ANEAA).
- Fóruns e comitês temáticos da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC).

CONCER

- Associação Brasileira de Concessionárias de Rodovias (ABCR).
- Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (Aberje).
- Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro (Firjan).
- Grupo Paritário de Trabalho (GPT) da Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT).
- Programa Na Mão Certa.

PORTONAVE

- Associação Brasileira da Indústria de Armazenagem Frigorificada (Abiaf).
- Associação Brasileira da Infraestrutura e Indústrias de Base (Abdib).
- Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (Aberje).
- Associação Brasileira de Manutenção e Gestão de Ativos (Abraman).
- Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH) Litoral – Regional Itajaí.
- Associação Brasileira de Treinamento e Desenvolvimento (ABTD).
- Associação Brasileira dos Terminais Portuários (ABTP).
- Associação de Comércio Exterior do Brasil (AEB).
- Associação dos Dirigentes de Vendas e Marketing do Brasil de Santa Catarina (ADVB/SC).
- Associação Empresarial de Navegantes (ACIN).
- Associação de Terminais Portuários Privados (ATP).
- Câmara dos Dirigentes Lojistas de Navegantes (CDL).
- Comissão Estadual de Segurança Pública nos Portos, Terminais e Vias Navegáveis em Santa Catarina (Cesportos/SC).
- Conselho de Autoridade Portuária de Itajaí (CAP).
- Federação das Associações Empresariais de Santa Catarina (Facisc).
- Federação das Indústrias do Estado de Santa Catarina (Fiesc).
- Federação dos Trabalhadores na Movimentação de Mercadorias em Geral de Santa Catarina (Fetrammasc).
- Instituto Ethos.
- Movimento Nós Podemos Santa Catarina - Objetivos do Milênio.
- Sindicato dos Trabalhadores Marítimos, Fluviais e Empregados Terrestres em Transportes Aquaviários e Atividades Afins no Estado de Santa Catarina (Simetasc).

TRIUNFO CONCEBRA

- Associação Brasileira de Concessionárias de Rodovias (ABCR).
- Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (Aberje).
- Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH).
- Programa Na Mão Certa.

TRIUNFO CONCEPA

- Associação Brasileira de Concessionárias de Rodovias (ABCR).
- Instituto Zero Acidente.
- Associação das Empresas dos Bairros Humaitá e Navegantes (AEHN).
- Associação Comercial, Industrial e de Serviços de Gravataí (Acigra).
- Associação Comercial Industrial e de Serviços de Santo Antônio da Patrulha (ACISAP).
- Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (Aberje).
- Associação dos Dirigentes de Marketing e Vendas do Brasil (ADVB/RS).
- Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH-RS).
- Programa Na Mão Certa.

TRIUNFO ECONORTE

- Associação Brasileira de Concessionárias de Rodovias (ABCR).
- COPATI - Consórcio da Bacia do Rio Tibagi.
- Fórum Desenvolve Londrina.
- Programa Na Mão Certa.

TRIUNFO TRANSBRASILIANA

- Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (Aberje).
- Associação Brasileira de Concessionárias de Rodovias (ABCR).
- Programa Na Mão Certa.

RECONHECIMENTO

Confira prêmios e reconhecimentos conquistados pelas empresas Triunfo em 2015.

AEROPORTOS BRASIL VIRACOPOS

- Melhor aeroporto do Brasil no primeiro trimestre de 2015, conforme pesquisa com usuários realizada pela Secretaria de Aviação Civil da Presidência da República (SAC/PR)
- Prêmio Líderes da RMC 2015 – Categoria: Líder em Logística e Infraestrutura

PORTONAVE

- Lloyd's List Awards - Menção Honrosa
- Containerisation International Awards - Finalista entre os Melhores Operadores Portuários do Ano
- GPTW - Melhores Empresas para Trabalhar em Santa Catarina (8ª colocação).
- Prêmio Fritz Müller - Certificado de Responsabilidade Social da Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina
- 500 Maiores do Sul do Brasil

TRIUNFO CONCEPA

- Trófeu Destaque do Prêmio de Responsabilidade Social da Assembleia Legislativa
- Prêmio de Responsabilidade Social da Assembleia Legislativa
- Prêmio Aberje Regional Sul
- Prêmio Top Ser Humano
- GPTW - Melhores Empresas para Trabalhar no Rio Grande do Sul (10ª colocação).
- 500 Maiores do Sul do Brasil

TRIUNFO TRANSBRASILIANA

- Prêmio Benchmarking Brasil - 3º lugar

