



LUFT
LOGISTICS

CARTILHA DO COLABORADOR

EDIÇÃO 5 – REVISÃO 2017







LUFTHANSA
LOGISTICS

APRESENTAÇÃO

Agora você faz parte do time Luft.

É muito importante que você conheça a nossa empresa, que se sinta integrado e feliz entre nós. Seja bem-vindo à Luft.

Acreditamos que um bom ambiente de trabalho é fundamental e precisamos de todos os colaboradores da Luft trabalhando em equipe e com profissionalismo para conseguirmos atingir nossos objetivos.

Elaboramos este manual para orientá-lo sobre o histórico da empresa, nossas políticas e normas, direitos e deveres, benefícios, orientações sobre postura, segurança e responsabilidade sobre a utilização de recursos da empresa, além de orientações básicas visando o bem-estar e à integração de todos.

Esperamos que você fortaleça ainda mais a nossa empresa. Buscamos sempre pessoas vencedoras, criativas, inovadoras e humanas, como você, para encantar os Clientes que nos procuram, porque somos os melhores no que fazemos.



SUMÁRIO

- 04 Apresentação
- 06 Missão, Visão e Valores
- 07 Um pouco de História
- 10 Estrutura Organizacional
- 12 Governança Corporativa
- 16 Recursos Humanos
- 19 Segurança da Informação
- 22 Manual de Ética e Conduta Luft
- 23 Alô Luft
- 25 Responsabilidade Socioambiental
- 27 Certificações
- 28 Áreas de Suporte Estratégico
- 32 Contatos Úteis
- 35 O que Fazer...
- 36 Anotações



MISSÃO, VISÃO E VALORES



Missão

Manter nossos Clientes plenamente satisfeitos com a qualidade dos serviços prestados, atuando de forma responsável e transparente perante a sociedade civil e o meio ambiente, fazendo ainda com que nossos recursos humanos estejam constantemente motivados e comprometidos, através de condições de trabalho seguras, adequadas e da construção do conhecimento.

Visão

Ser a mais conceituada e bem sucedida empresa fornecedora de serviços logísticos no Brasil nos segmentos nos quais atuamos, no que diz respeito à confiabilidade, metodologia de trabalho, patrimônio tecnológico e capacidades de recursos humanos.

Valores



Diálogo | Somos humildes, gostamos de gente e respeitamos a todos. Não nos deixamos levar pelo ego, construímos amigos, parcerias e alianças. Na Luft, opiniões e ideias existem antes da hierarquia.



Inovação | Desafios não são problemas, são oportunidades! Acreditamos na geração de valor. Abra a mente, ouse e apoie a criatividade. Soluções são bem vindas, contribua.



Compromisso | Somos disponíveis, intensos, simples e atenciosos com todos! Procuramos sempre a excelência em nós e nos outros. Buscamos entender, executamos, colocamos a mão na massa e, principalmente, resolvemos!



Alegria | Trabalhamos felizes e com vontade de servir. Bom humor e atitude positiva encorajam o trabalho em equipe e transformam o ambiente! Além de competência e comprometimento, o otimismo, o alto-astral e a simpatia fazem a diferença!



Senso de Propriedade | A Luft é nossa. Quando você tem sucesso, nós temos sucesso! Fazemos coisas com a qualidade da qual nos orgulhamos. Cuide sempre da empresa que é sua, tenha respeito e todo o cuidado pelo seu trabalho. Faça, porque é seu.

UM POUCO DE HISTÓRIA

1975 – Nasce a **TRANSPORTES LUFT** em Santa Rosa – RS, voltada ao transporte de cargas gerais, principalmente commodities e produtos de consumo de primeira necessidade.

1982 – É criado o pioneiro serviço de **TRANSPORTE EXPRESSO com entrega em 24h** e a matriz da empresa é transferida para Porto Alegre.

1992 – A Luft passa a operar por nichos específicos sendo o primeiro deles o mercado de defensivos agrícolas, com essa segmentação surge o **GRUPO LUFT**.

1995 – O sucesso do modelo de segmentação fez com que a Luft estendesse o serviço para outros mercados e passasse a ofertar serviços de logística integrada.

1998 – A Luft se associa o **BOMI GRUOP** e inicia as operações logísticas na área hospitalar.

1999 – Foi constituída a **LUFT PRECISION FARMING**, responsável pela aplicação de defensivos agrícolas, uma extensão de sua atuação mercado de agronegócio.



2000 – A Luft inicia as operações logísticas na área de Medicamentos.

2001 – A Luft em parceria com o **INPEV**, passa a gerenciar 100% da logística reversa de embalagens de defensivos, colaborando com a sustentabilidade do agronegócio.

2004 – A Luft adquire a **INTEC CARGO**, expandindo seus serviços de transporte para medicamentos e sensíveis.

2008 – As operações da **TRANSCAMILA** são incorporadas ao Grupo no transporte de defensivos agrícolas.

2009 – O Grupo cria sua **ÁREA CORPORATIVA**, responsável por unificar e integrar todas as empresas, disseminando a cultura Luft em todos os negócios e mercados de atuação.

2013 – O Grupo Luft **REVITALIZA A MARCA** e firma-se as segmentações: **LUFT AGRIBUSINESS, LUFT HEALTHCARE, LUFT SOLUTIONS e LUFT TRANSPORTS.**

2015 – Com foco no reforço da posição competitiva nos seus setores de atuação, o Grupo passa por uma reorganização societária e fusão de empresas, dando origem à **HOLDING Luft S.A.** e formando as segmentações: **LUFT AGRIBUSINESS, LUFT HEALTHCARE e LUFT SOLUTIONS.**





ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A Luft é um dos maiores prestadores de serviços logísticos do Brasil. São 24 unidades no Brasil, com área de 1,1 milhão de m², divididos entre as suas diferentes linhas de negócios: Agronegócio, E-commerce e Healthcare.

Luft Agribusiness

Soluções completas em logística para o mercado brasileiro de agronegócios, da operação de contêineres e matérias-primas importadas até a entrega dos produtos acabados ao Cliente final, chegando à logística reversa. A Luft Agribusiness é líder em serviços para o mercado logístico de agronegócio e opera toda a cadeia em todo território brasileiro, com centros de distribuição em 7 estados.

Luft Healthcare

Líder em serviços logísticos para o mercado da saúde. Gestão integrada da cadeia logística com estrutura especializada focada na preservação da integridade de medicamentos. A Luft Healthcare possui profissionais com larga experiência na indústria farmacêutica e logística, responsáveis por acompanhar e atender às mais exigentes especificações normativas dos órgãos reguladores.

Luft Solutions

Com soluções personalizadas para atender as



características únicas das operações logísticas nos setores de e-commerce e varejo a Luft Sol oferece controle em tempo real de estoque e realiza sua operação em diversas modalidades, englobando regime de filial, armazém geral, in- house, dedicada e coleta door-to-door. A Luft Solutions opera para o principais players do mercado de e-commerce.

Nossa empresa está estruturada para atender a todas as unidades de negócio conforme sua necessidade específica. Possuímos uma estrutura central corporativa, que tem por missão garantir a unidade no discurso, o padrão de qualidade na prestação de serviços e a correta disseminação da marca Luft.

As áreas segmentadas de nosso Grupo seguem um padrão customizado para cada negócio, com o objetivo de atender às necessidades específicas dos Clientes destes segmentos.





GOVERNANÇA CORPORATIVA

ACIONISTAS E PRESIDÊNCIA

ÁREAS DE ATUAÇÃO

AGRIBUSINESS

HEALTHCARE

SOLUTIONS

ÁREAS ADMINISTRATIVAS

CONTROLADORIA

FINANCEIRO

JURÍDICO

T.I.

RH

COMUNICAÇÃO E MARKETING

ÁREAS OPERACIONAIS

FROTA

MANUTENÇÃO

QUALIDADE

SAC

HSE

OP. TRANSPORTE

OP. ARMAZÉM

SEGURANÇA
PATRIMONIAL

COMERCIAL

PROJETOS

COMPRAS

Uso de álcool e drogas



A Luft proíbe e não tolera o uso de álcool e drogas ilícitas em qualquer situação, devido aos riscos para a saúde de seus colaboradores e às operações realizadas pela empresa.

O uso, venda ou posse de bebidas alcoólicas ou drogas no horário de trabalho, dentro ou fora da empresa, torna o colaborador ou terceiro inapto para desempenhar qualquer atividade. Ninguém deve permanecer nas dependências da empresa se estiver sob efeito ou afetado pelo uso de tais substâncias.

O uso, distribuição ou porte de drogas ilícitas é proibido por lei e passível de enquadramento no Código Penal, não sendo portanto, tolerado no ambiente de trabalho.

Proteção Patrimonial – Foco na preservação da vida e bens

Assumimos junto aos nossos Clientes o compromisso de contratar e fornecer serviços e tecnologia de ponta, preparando os operadores envolvidos no sistema e na operação dos equipamentos, zelando pela integridade física das pessoas, pela preservação do meio ambiente, de propriedades e de produtos, bem como contra perdas por destruição intencional ou roubo.

Normas Patrimoniais

Para preservar a integridade e garantir a segurança dos produtos que cuidamos, alguns controles são importantes. Conheça algumas orientações importantes relacionadas às normas patrimoniais existentes em todas as filiais, que garantem a segurança dos colaboradores:

- ***O acesso aos sites, onde há catracas eletrônicas é realizado por meio de senha ou crachá de aproximação. Onde não há catracas eletrônicas, o acesso é realizado por meio de apresentação de documento com foto e autorização prévia.***



- ***O crachá de identificação deve ter informações e fotos atualizadas. Caso não possua crachá ou este esteja desatualizado, o colaborador deve procurar o representante do RH Local.***
- ***O acesso ou saída poderá acontecer com vistoria aleatória, inclusive com revista de veículos, de acordo com o procedimento de controle de acesso do site.***
- ***Os motoristas em viagem ou dentro da empresa devem utilizar o uniforme completo e portar o crachá. É obrigatório dirigir com calçados fechados e caso atue em áreas que contém produtos químicos, calçados fechados em couro.***
- ***A portaria e frota são orientadas a exigirem o cumprimento destas normas.***
- ***A entrada e o uso de computadores, CDs, DVDs, HDs externos, câmeras, filmadoras, celulares e gravadores só será permitida com autorização prévia da Diretoria que o colaborador faz parte, sendo necessário o inventário por parte da portaria no ato da entrada.***

Vale ressaltar que faz parte do programa de integração de todos os novos colaboradores conhecer as normas patrimoniais, sendo imprescindível e obrigatória sua realização antes de iniciar quaisquer atividades.

HSE – Health, Security & Environment (Saúde, Segurança & Meio Ambiente)

Tendo em vista a importância que a Luft dá à integridade física e mental dos colaboradores, é importante que todos os procedimentos de segurança baseados nas normas técnicas para proteção do Trabalho, Saúde e Meio Ambiente sejam praticados por todos. Os gestores exercem um papel fundamental na orientação e incentivo às suas equipes com os seguintes compromissos:

- ***Respeitar e cumprir as normas de segurança adotadas;***
- ***Não gerar resíduos;***



- **Evitar desperdício;**
- **Conservar e inspecionar instalações e equipamentos;**
- **Melhoria contínua;**
- **Cumprimento da legislação;**
- **Uso das melhores tecnologias disponíveis;**
- **Boas práticas de armazenagem e distribuição dos produtos dos Clientes.**

Informe-se em sua unidade sobre os procedimentos de reciclagem de materiais. Normalmente temos as áreas no Armazém ou Manutenção Predial que acompanham esse trabalho dentro do site, sob a orientação do HS&E. Os valores arrecadados com a venda de recicláveis é revertido em benefício aos colaboradores ou ao ambiente de trabalho.

Proteção do Trabalhador, Produto, Patrimônio e Meio Ambiente

A proteção do trabalhador é mais do que um dever legal, é uma necessidade imperativa da empresa. Isto porque a organização necessita de pessoas seguras e saudáveis.

- **Manual de Procedimentos do HS&E - Saúde, Segurança e Meio Ambiente (SSMA) e Qualidade**

Contamos com um manual de procedimentos do HS&E - Segurança e Meio Ambiente (SSMA) e Qualidade, que orienta os colaboradores acerca dos processos existentes na empresa.

É importante que todos os colaboradores sigam os padrões do sistema da Qualidade e SSMA, pois eles foram redigidos para auxiliá-los a executar suas rotinas de forma padronizada, uniforme e controlada, evitando falhas ou retrabalho.



Com o propósito de facilitar o entendimento de pontos importantes relacionados à Recursos Humanos, conheça algumas informações úteis em seu dia a dia:

Remuneração

Contamos com uma política de remuneração que têm em sua essência valorizar o capital humano, estando sempre alinhada com as práticas de mercado.

Em relação à política de crescimento, as movimentações acontecem nas seguintes modalidades:

- **Mérito**
- **Promoção**
- **Reclassificação**

Datas para o pagamento

- **5º dia útil de cada mês.**
- **Adiantamento salarial (40%) opcional no dia 20 de cada mês.**

Benefícios

Pensando na satisfação e no bem estar de todos os colaboradores, a Diretoria de Recursos Humanos conta com uma área específica que atua no desenvolvimento e gestão de todos os benefícios. Conheça-os:

Alimentação

Para as filiais que possuem refeitório local o colaborador terá direito a refeição diária com a participação de 20% sobre o seu custo (almoço, jantar ou ceia) e/ou conforme previsto em convenção coletiva do trabalho.



Para as filiais que não dispuserem do refeitório local, o colaborador terá direito ao vale refeição com a participação conforme previsto em convenção coletiva do trabalho, limitando-se a 20% sobre o custo da refeição (almoço, jantar ou ceia).

Vale Transporte

O benefício do vale transporte é concedido aos colaboradores pela utilização de transporte coletivo no deslocamento residência – trabalho e vice-versa. Caso opte pelo benefício, o colaborador preencherá no ato da admissão o termo de opção do vale-transporte.

Ele é calculado sobre os dias trabalhados e o desconto será de até 6% (seis por cento) sobre o salário base, limitado ao valor por ele adquirido e/ou conforme previsto em convenção coletiva do trabalho.

Ônibus Fretado

Para as filiais que possuem ônibus fretado, sua disponibilização acontece de acordo com os turnos de trabalho, atendendo pontos estratégicos e de fácil acesso a todos os usuários e é 100% subsidiado pela empresa.

Assistência Médica

A Luft busca sempre a melhor opção de seguro saúde para seus colaboradores e dependentes (cônjuge ou companheiro e filhos com até 24 anos).

Os planos, faixas e os valores de descontos são elegíveis de acordo com o cargo. Consulte a elegibilidade com o RH.

Assistência Odontológica

A saúde e prevenção bucal são muito importantes, por isso a Luft oferece o plano de assistência odontológica extensível aos seus dependentes (cônjuges, filhos, pais e irmãos).

Seguro de Vida



A Luft possui apólice de Seguro de Vida em Grupo e subsidia 100 % do valor.

Auxílio Creche

O auxílio creche é um benefício concedido às empresas da Luft que possuem previsão legal em convenção coletiva, para colaboradores que possuem filhos menores de seis anos.

Crédito Consignado

O Crédito consignado é um empréstimo com pagamento indireto, cujas parcelas são deduzidas diretamente da folha de pagamento do colaborador, estando vinculado à instituição financeira parceira da Luft.

Cabe a Área de Benefícios e ao banco avaliar se o colaborador possui os pré-requisitos necessários para a concessão do Crédito Consignado.

Jornada de Trabalho

Aos funcionários que se aplica a regra de controle de jornada de trabalho, as marcações devem ocorrer diariamente nos horários de entrada, intervalo de refeição (saída e retorno) e saída.

Portal de RH

No Portal de Serviços do RH, o colaborador pode:

- **Acessar seus dados pessoais e corporativos;**
- **Acompanhar seus benefícios, históricos, informações salariais, informes e etc;**
- **Imprimir seus demonstrativos de pagamentos, férias, 13º salário e informes de rendimento.**



A Política de Segurança da Informação da Luft aplica-se à todos os colaboradores, prestadores de serviços, sistemas e serviços, incluindo trabalhos executados externamente ou por terceiros que utilizem o ambiente de processamento da empresa. Conheça os pontos importantes e úteis relacionadas às boas práticas de utilização da tecnologia da informação:

- ***A senha de um colaborador é pessoal e intransferível, isto é, seu conhecimento deve ser exclusivo do proprietário e sua divulgação para terceiros é proibida.***
- ***Os colaboradores têm a responsabilidade direta pela adoção das medidas necessárias para resguardar as informações da empresa de danos ou perdas.***
- ***Os colaboradores manterão a confidencialidade em relação a todas as informações às quais têm acesso, referentes à Clientes, concorrentes, fornecedores, mercados e organizações públicas.***
- ***Equipamentos, sistemas e dispositivos tecnológicos não podem ser utilizados por colaboradores para outros fins que não sejam aqueles autorizados pela empresa.***
- ***Não é permitido o uso de softwares que não estejam em conformidade com os padrões oficiais da empresa, a menos que haja autorização por escrito das respectivas áreas técnicas. Os colaboradores não devem introduzir cópias ilegais de softwares no ambiente tecnológico da empresa.***
- ***Os direitos proprietários sobre quaisquer conhecimentos desenvolvidos no ambiente de trabalho pertencem à empresa, que detém o direito de explorar tais conhecimentos da maneira e no momento em que julgar mais adequado.***
- ***A Luft respeita a privacidade de seus colaboradores, por isso, seus dados pessoais serão solicitados somente quando disso dependerem as operações da empresa ou quando solicitado por lei. Essa informação será confidencial e apenas será divulgada a quem dela necessita.***
- ***O não cumprimento com a obrigação da confidencialidade será considerado violação grave.***

Responsabilidades dos Gestores



Os gestores são responsáveis pelas definições dos direitos de acesso de seus colaboradores, aos sistemas e informações da companhia. Cabe a eles verificar se seus acessos estão de acordo com suas rotinas e funções e se estão utilizando e conservando adequadamente os equipamentos.

A área de TI realiza auditorias periódicas do acesso dos usuários às informações, verificando:

- *Que tipo de rotina ou informação o usuário pode acessar*
- *Quem autorizou o usuário a ter permissão de acesso à determinada rotina ou informação*
- *Quem tentou acessar qualquer rotina ou informação sem estar autorizado*

Atitudes consideradas proibidas:

- *O acesso à utilização de ferramentas ou qualquer outro meio que possa burlar o sistema de segurança da informação.*
- *Enviar ou encaminhar e-mails com comentários difamatórios, ofensivos, racistas ou obscenos. Se você receber algum e-mail dessa natureza, comunique imediatamente seu superior;*
- *Encaminhar, copiar ou anexar mensagens pertencentes a outro colaborador sem autorização.*
- *Enviar SPAM ou correntes que não tenham conteúdo profissional;*
- *Forjar ou tentar forjar mensagens de e-mail, disfarçar ou tentar disfarçar sua identidade ao enviar um e-mail. Tais tentativas serão tratadas como fraude e estarão sujeitas às punições previstas em legislação.*

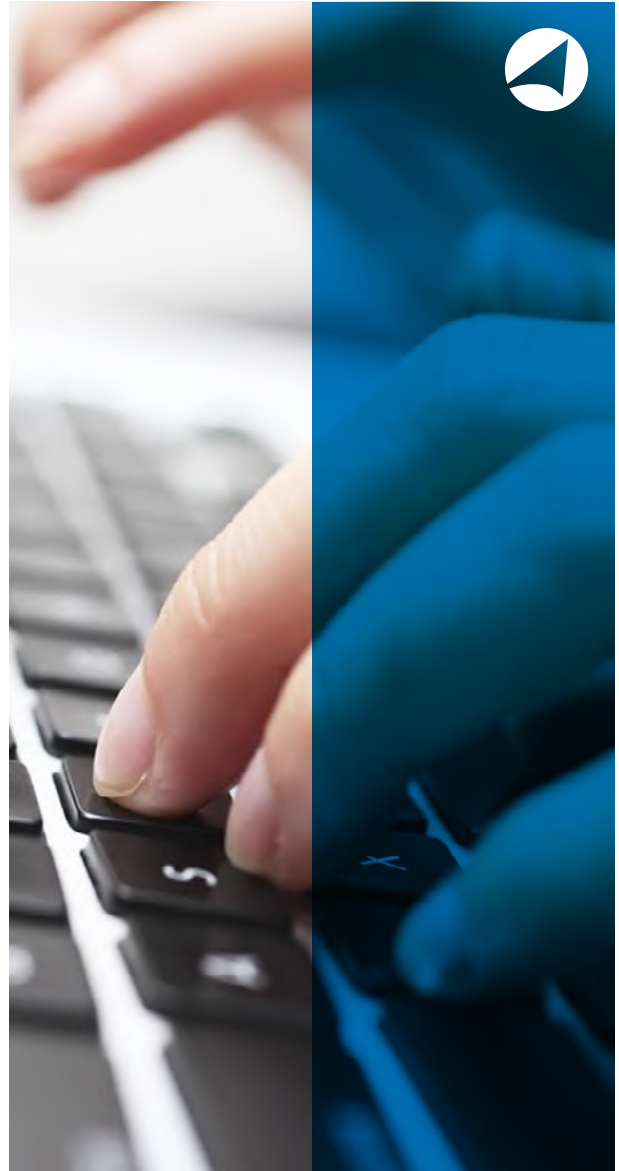
Alguns cuidados que deve ter quando estiver fora de seu local de trabalho:

- *Mantenha o equipamento sempre com você*
- *Ao transportar o equipamento em automóvel, utilize sempre o porta malas ou lugar não visível.*

Em Caso de Furto:

- **Registre a ocorrência em uma delegacia de polícia**
- **Comunique ao seu gestor e a área de TI**
- **Envie uma cópia da ocorrência para a área de TI**

O não cumprimento da Política de Segurança da Informação implica em falta grave e poderá resultar em advertência formal, suspensão, rescisão do contrato de trabalho, e/ou processo civil ou criminal.



MANUAL DE ÉTICA E CONDUTA LUFT

Todos os novos colaboradores recebem no ato de sua admissão o Manual de Ética e Conduta, contemplando sua respectiva política.

Neste documento estão descritas as diretrizes que refletem a identidade cultural da Luft e o compromisso das empresas com todos aqueles com os quais se relacionam e representa o compromisso de uma atuação responsável, ética, transparente e de respeito mútuo com todos os públicos.

Os princípios éticos básicos que orientam as decisões e atitudes também dos acionistas e diretores da Luft se baseiam na dignidade, na integridade e na justiça.

Para registro de condutas antiéticas a empresa conta com o programa de ouvidora, o Alô Luft.

São condutas inadmissíveis:

- ***Preconceito relacionado a raça, naturalidade, religião, ideologia política, sexo, deficiência de qualquer natureza;***
- ***Contratação de trabalho escravo, direta ou indiretamente, bem como exploração sexual;***
- ***Qualquer ato relacionado a assédio sexual e constrangimento moral, em qualquer nível hierárquico;***
- ***Desrespeito aos Direitos Humanos e às diretrizes do Pacto Global.***
- ***A violação de regras contidas no MANUAL DE ÉTICA E CONDUTA ou ao Regulamento Interno da Luft constitui base para aplicação da dispensa por justo motivo, em casos extremos, embasada pelo artigo 482 da Consolidação das Leis do Trabalho.***



O programa de ouvidoria Alô Luft funciona como um canal de comunicação independente e idôneo para registro de suspeitas não éticas, não conformidades, gestão de riscos e melhoria de processos e tem como objetivos:

- ***Estabelecer um canal de comunicação imparcial entre todos os colaboradores e todas as áreas da organização para garantir a integridade dos princípios éticos que devem nortear a nossa administração;***
- ***Receber e apurar por meio deste canal de informações, reclamações, sugestões, perguntas, elogios ou críticas;***
- ***Obter a melhoria dos serviços prestados e corrigir eventuais erros, desvios ou abusos;***
- ***Analisar os resultados das ações que possam contribuir para reformulação de procedimentos de maneira geral, bem como, definir sugestões de medidas disciplinares e administrativas, apuração de atos de improbidade ou ilícitos;***
- ***Proteger e garantir os direitos e deveres de todos os colaboradores e da Luft Logistics;***
- ***Detectar de forma precoce eventos que podem prejudicar a empresa;***
- ***Proteger a imagem da Luft.***



Para falar com o Alô Luft, utilize os canais:



**ALÔ
LUFT**

0800 702 2312

ALOLUFT@TMF-GROUP.COM

WWW.LUFT.COM.BR/ALO-LUFT

CONTATE O ALÔ LUFT PARA DENUNCIAR:

**FALTA DE SEGURANÇA NO TRABALHO • PREJUÍZO AO MEIO AMBIENTE • DÚVIDAS: CÓDIGO DE CONDUTA
• FALHAS DE CONDUTA • DISCRIMINAÇÃO • ASSÉDIO • FRAUDE • ROUBO • ELOGIO**

RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL



A Luft está comprometido com a preservação do meio ambiente, por isso, desenvolve suas operações considerando todos os possíveis riscos ambientais de acordo com os produtos a serem transportados e/ou armazenados. Além disso, a Luft incentiva e apoia diversas iniciativas socioambientais, dentre as quais destaca-se:

Na Mão Certa

O programa **Na Mão Certa** nasceu da busca de respostas mais efetivas para o enfrentamento da exploração sexual de crianças e adolescentes nas rodovias brasileiras, construídas a partir de uma aliança proposta pela organização **Childhood Brasil**.

A Luft apoia o programa Na Mão Certa, através do Pacto Empresarial, proposto pela Childhood Brasil e pelo Instituto Ethos, que tem como finalidade estimular a empresa a assumir, publicamente, seu compromisso com a causa. Além disso, a empresa é membro do Comitê de Gestão Participativa formado por empresas signatárias do programa, que estabelece um ambiente de troca de experiências, informações e conhecimentos sobre a causa.



CHILDHOOD
PELA PROTEÇÃO DA INFÂNCIA

INPEV – Instituto Nacional de Processamento de Embalagens Vazias

O Instituto Nacional de Processamento de Embalagens Vazias (inpEV) é uma entidade sem fins lucrativos voltada a promover, em todo o Brasil, a correta destinação das embalagens vazias de defensivos agrícolas.



Em 2001, o Grupo Luft não só acreditou na proposta (que era apenas um rascunho), como também auxiliou o inpEV na estruturação do programa, sendo o

operador logístico responsável pela gestão de coleta, armazenamento e destinação correta dessas embalagens.



Atualmente, a Luft é a única operadora logística capacitada a realizar este trabalho, que requer um nível de comprometimento e responsabilidade muito alto, e já participou da correta destinação de mais de 1,5 bilhões de embalagens de defensivos agrícolas desde o início do programa, contribuindo assim para a preservação do meio ambiente e para a ampliação da qualidade de vida dos agricultores.

Olho Vivo na Estrada

O programa Olho Vivo na Estrada, instituído pela Abiquim em parceria com a Abiclor, tem como objetivo prevenir atitudes inseguras no transporte de produtos perigosos por meio da conscientização dos motoristas, acarretando na redução a zero no número de acidentes nas estradas.



Olho Vivo
na estrada

A Luft participa do Olho Vivo, visando estabelecer um compromisso com os motoristas na prática de atitudes seguras ao volante e incentivando-os a relatar as ocorrências, para a adoção de ações preventivas ou corretivas.

O programa contempla diversas iniciativas, tais como: treinamentos, debates, balanço de ocorrências e ações motivacionais com premiações.



A Luft possui certificação de diversos órgãos reguladores, o que demonstra o seu empenho na manutenção da qualidade de seus produtos e serviços, sempre em busca da excelência de todas as suas atividades e em conformidade com as necessidades e expectativas de nossos Clientes.

SASSMAQ - Sistema de Avaliação de Saúde, Segurança, Meio Ambiente e Qualidade

As empresas ligadas ao Agronegócios, desde 2002 até a presente data são certificadas pela SAASMAQ, documento que é conferido apenas às transportadoras que atingem os requerimentos da Indústria Química em Saúde, Segurança e Meio Ambiente.

ISO - International Organization for Standardization

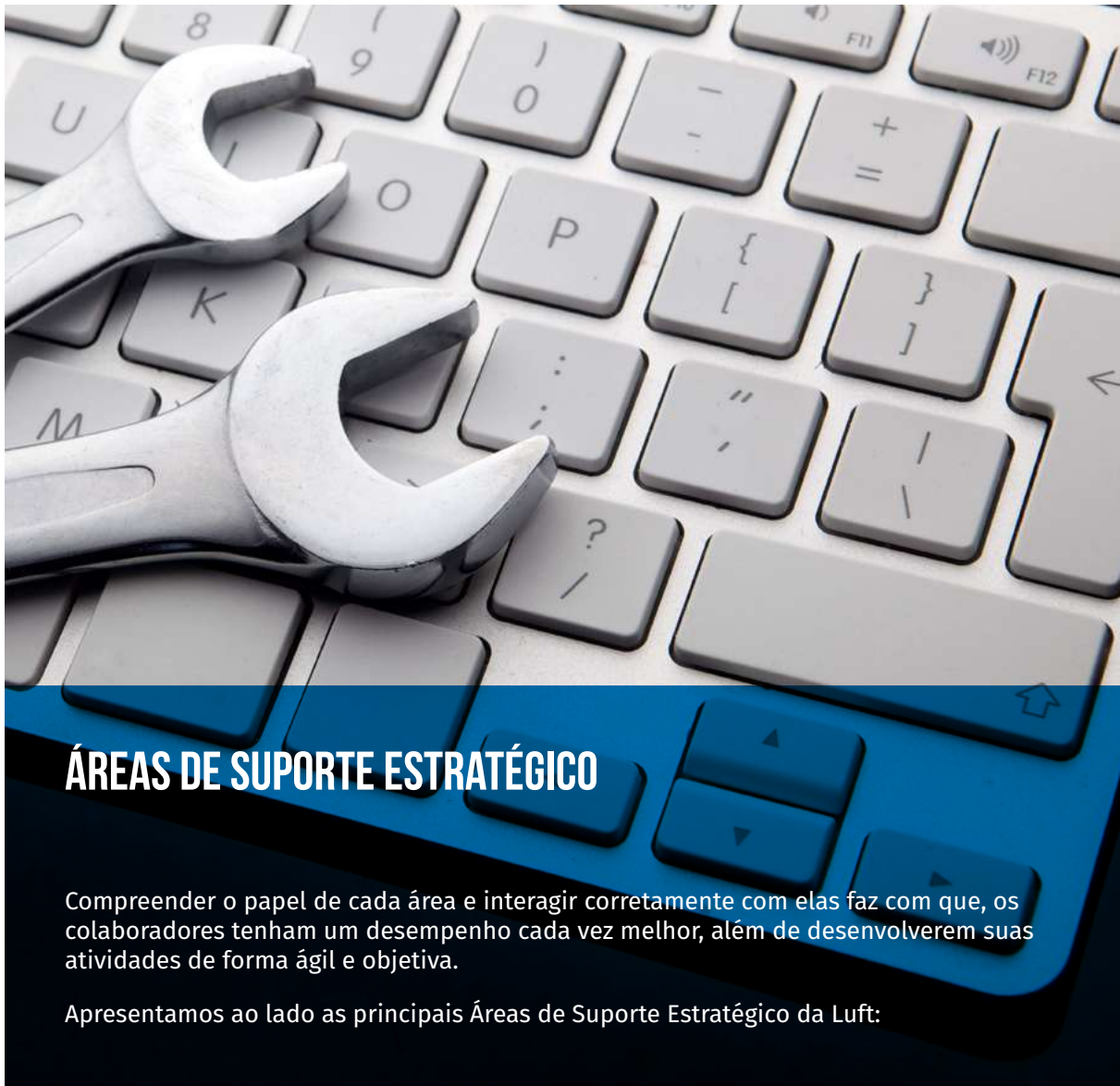
As empresas ligadas à área da saúde possuem o certificado ISSO 9001:2008, que atesta a qualidade dos processos de entrega de seus produtos e serviços a seus Clientes.

CBPDA – Certificado de Boas Práticas de Distribuição e Armazenagem

As empresas ligadas à saúde possuem o documento emitido pela Anvisa atestando o cumprimento das Boas Práticas de Distribuição e Armazenagem dispostas na legislação em vigor.

CLCB – Certificado de Licença do Corpo de Bombeiros

Todas as empresas possuem o CLCB, documento emitido pelo Corpo de Bombeiros da Polícia Militar certificando que as nossas edificações possuem condições de segurança contra incêndio



ÁREAS DE SUPORTE ESTRATÉGICO

Compreender o papel de cada área e interagir corretamente com elas faz com que, os colaboradores tenham um desempenho cada vez melhor, além de desenvolverem suas atividades de forma ágil e objetiva.

Apresentamos ao lado as principais Áreas de Suporte Estratégico da Luft:



Responsável pela análise da necessidade e elaboração de propostas comerciais que atendam às demandas de nossos Clientes.

Compras

Responsável pelo controle, compra e garantia do fornecimento dos materiais, bem como pela análise da melhor forma de consumo sustentável para evitar o desperdício de materiais e insumos

Comunicação Corporativa e Marketing

A Comunicação Corporativa Integrada é uma área orientadora e normativa concebida para regularizar as ações de comunicação realizadas por todos os colaboradores em nome das empresas do Grupo, maximizando seu desempenho.

Cabe a ela disseminar e fortalecer a marca Luft junto ao público estratégico, suportando a Diretoria e a Área Comercial em ações de marketing e eventos em geral.

Controladoria

A Controladoria atua no processo de gestão com o objetivo de proporcionar meios que levem os gestores a atingir a eficácia organizacional em suas decisões e planos estratégicos.

Financeiro

Responsável por todos os processos de faturamento financeiro, contas a pagar, a receber e controles como: fluxo de caixa, controle e realização de pagamentos, conciliação bancária, bem como relacionamento com os bancos.



Estas duas áreas caminham juntas e são primordiais na gestão dos serviços prestados pela Luft. Seu trabalho conjunto orienta a gestão das entregas dos produtos e a realização dos serviços para os Clientes (armazenagem, logística, faturamento, roteirização de transporte e etc). Essas áreas finalizam os processos logísticos que executamos, é onde nosso Cliente se faz presente através dos nossos serviços.

HS&E - Health, Safety & Environment

Também conhecida como Saúde, Segurança do Trabalho e Meio Ambiente, esta área tem por objetivo garantir as melhores condições de trabalho aos profissionais da Luft, de maneira segura e socialmente responsável. Uma das principais premissas dessa área é atender à legislação e às normas técnicas dos segmentos de atuação da Luft, garantindo um alto grau de excelência nos serviços prestados e na segurança no ambiente de trabalho.

Jurídico

A área jurídica é responsável por atender às demandas da Luft no que se refere à legislação, normas e boas práticas. Toda negociação contratual e oportunidades legais, devem passar pela orientação desta área visando garantir a integridade da imagem da Luft.

Manutenção Predial

A Manutenção Predial é a área responsável por assegurar as condições de segurança e conservação das edificações da empresa, fazendo com que resistam ao uso e aos agentes que alteram suas propriedades técnicas iniciais.

Manutenção Preventiva de Frota

A Luft conta com uma ampla frota composta por veículos leves à grandes. A Manutenção Preventiva é a área responsável por garantir que os veículos da empresa estejam sempre funcionando corretamente, com todos os requisitos de segurança e técnicos, além de sua limpeza interna e externa.

Recursos Humanos Corporativo



Com atendimento a todas as unidades de negócio da Luft, a Diretoria de Recursos Humanos Corporativo atua no desenvolvimento, disseminação e prática de políticas e diretrizes relacionadas aos seus subsistemas: Treinamento e Desenvolvimento, Recrutamento e Seleção, Administração de Pessoal, Benefícios, Remuneração, Comunicação, bem como na melhoria contínua de todos os seus processos.

Relacionamento com Clientes (SAC)

Responsável por atender as demandas dos Clientes junto às áreas internas da empresa, com o foco principal nas questões operacionais, visando garantir a satisfação do Cliente com os serviços prestados pela Luft. A área tem como missão representar o Cliente na organização, as necessidades da área de atendimento são as necessidades do Cliente.

Qualidade

A área de Qualidade é responsável por alinhar os processos e procedimentos do Sistema de Gestão da Qualidade. OS procedimentos de todas as unidades de negócio são controlados por esta área, que também é responsável pelo atendimento às auditorias internas e externas.

É muito importante que todos estejam atentos às normas da empresa e aos comunicados desta área para que seja possível garantir a qualidade dos serviços e atendimento estratégico prestado pela Luft a seus Clientes.

Segurança Patrimonial

Tem como objetivo prevenir e reduzir perdas patrimoniais, bem como aplicar medidas para assegurar a integridade física dos colaboradores, e dos bens e ativos da empresa.

Tecnologia da Informação (TI)

Frente a constante evolução das tecnologias, esta área está freqüentemente envolvida com inovação e projetos de inteligência da informação, visando atender às necessidades de nossos colaboradores, bem como proporcionar melhores serviços aos nossos Clientes.

CONTATOS ÚTEIS

CORPORATIVO

Barueri: (11) 4772-4200

Escritório Alphaville: (11) 4688-0020

Porto Alegre: (51) 3021-3400



LUFT
LOGISTICS

LUFT AGRIBUSINESS

Atividade: Agronegócio

Razão Social: Transportes Luft Ltda.

Aparecida de Goiânia: (62) 3283-6656

Barueri: (11) 4772-4200

Belford Roxo: (21) 3663-0467

Carazinho: (54) 3329-7100

Camaçari: (71) 3125-4581

Cuiabá: (65) 3611-5600

Guaratinguetá: (12) 3132-5396

Ibiporã: (43) 3158-0343

Ituverava: (16) 3839-8542

Luiz Eduardo Magalhães: (77) 3639-3153

Paulinia: (11) 9 9231-8296

Sorriso: (67) 4042-1990

Uberaba: (16) 3839-8542



LUFT
LOGISTICS
AGRIBUSINESS

LUFT HEALTHCARE

Atividade: Armazenagem de produtos farmacêuticos e cosméticos

Razão Social: Farma Logística Armaz. Gerais Ltda.

Atividade: Transporte rodoviário e aéreo de cargas expressas e sensíveis

Razão Social: Integração Nacional de Transporte de Encomendas e Cargas Ltda.



LUFT
LOGISTICS
HEALTHCARE

Aparecida de Goiânia: (62) 3586-5606

Itajaí: (47) 3405-0790

Itapevi: (11) 4774-8700 / 4143-7100

Jaboatão dos Guararapes: (81) 4062-9577

Rio de Janeiro: (21) 3539-8100

Brasília: (61) 3363-7046

Contagem: (31) 2565-3510

Aparecida de Goiânia: (62) 3586-5606

Itajaí: (47) 3405-0782

Itapevi: (11) 4774-8700 / 4143-7100

São José dos Pinhais: (41) 3346-1217

Porto Alegre: (51) 3027-2020

Serra: (27) 3245-0141

LUFT SOLUTIONS

Atividade: Armazenagem e serviços logísticos para empresas de varejo.

Razão Social: Luft Transportes Rodoviários e Armazéns Gerais Ltda.

Barueri: (11) 4772-8500

Rio de Janeiro: (21) 96845-7722

S. J. dos Pinhais: (41) 3035-5265

Vespasiano: (31) 8438-2033

Embu das Artes: (11) 4772-8547





PARA	FALE COM	DESCRIÇÃO
Comunicar Acidentes de Trabalho ou Incidentes (passar mal na empresa, no percurso até o trabalho ou em viagem; machucar-se; etc).	HS&E Corporativo (11) 4772-3821/3823	Técnicos de Segurança ou Gerente da Unidade, devem ser avisados imediatamente após o ocorrido por telefone e formalmente via e-mail ou carta antes de 24 horas da ocorrência.
Solicitar uniformes e/ou EPI's.	HS&E de seu site.	Procure um técnico de segurança de sua unidade.
Solicitar a alteração ou elaboração de Procedimentos.	Qualidade	Se seu site não tem representantes da Qualidade ou HS&E busque suporte no HS&E Corporativo Barueri.
Solicitar condições especiais para atender contratos.	Comercial/SAC de seu site.	Enviar e-mail ao SAC local, com cópia ao Gerente da Filial, contendo: dados do Cliente, condições negociadas, justificativas.
Motoristas com problemas durante a viagem.	Veja a Lista de Contatos e o que fazer no Livro de Bordo em "Manual do Motorista".	Procure direcionar o problema ao departamento que tenha relação mais direta com o assunto. Caso não identifique quem possa ajudá-lo, procure o Monitoramento via macro ou telefone.
Fazer sugestões em geral, denúncias, reclamações ou elogios.	Alô Luft - Programa de Ouvidoria 0800-702-2312 aloluft@tmfgroup.com.br www.luft.com.br	O Alô Luft é um canal permanente de comunicação imparcial entre a Luft e seus colaboradores, através dele é possível fazer denúncias, 100% anônimas, relacionadas à: Assédio; Fraude; Roubo; Discriminação; Danos ao Meio Ambiente; Falhas de Conduta; Falta de Segurança no Trabalho, além de esclarecer Dúvidas sobre o Código de Conduta da empresa.



LUFT
LOGISTICS





WWW.LUFT.COM.BR