

DRIVANIA Chauffeurs

Padrões de Serviço



Índice

Sobre a Drivania

Portfólio de serviços

O padrão de motorista da Drivania

Monitoramento e atendimento ao cliente 24 horas por dia, 7 dias por semana

Compromissos de nível de serviço

Ambiental, Social e Governança (ESG) e emissões de Escopo 3

Plataforma de reservas: segurança e acesso dos usuários

Condições comerciais e gestão de contas

Sobre a Drivania

Desde 2001, a Drivania Chauffeurs ajuda as organizações a manterem o controle e a visibilidade sobre o transporte terrestre de seus viajantes em todo o mundo. A empresa não opera frotas próprias, nem emprega motoristas diretamente. Em vez disso, ela gerencia, supervisiona e controla a qualidade dos serviços de motorista em nível global, garantindo que cada viagem atenda aos mesmos padrões, independentemente do destino.

Nossa rede inclui mais de 4.000 motoristas que passaram por um rigoroso processo de homologação de 30 pontos, abrangendo licenças, seguros, estado do veículo e conduta profissional.

Acompanhamos todas as viagens em tempo real, detectamos possíveis problemas antes que eles ocorram, confirmamos que tudo está ocorrendo conforme o planejado e intervimos imediatamente quando algo dá errado. O modelo garante responsabilidade integral desde a confirmação da reserva, até a conclusão do serviço.

Este documento permitirá que você avalie se a Drivania se adapta às suas necessidades de transporte terrestre: como trabalhamos, o que podemos fazer por você e porque empresas semelhantes confiam em nós para gerenciar sua mobilidade terrestre.



Portfólio de serviços

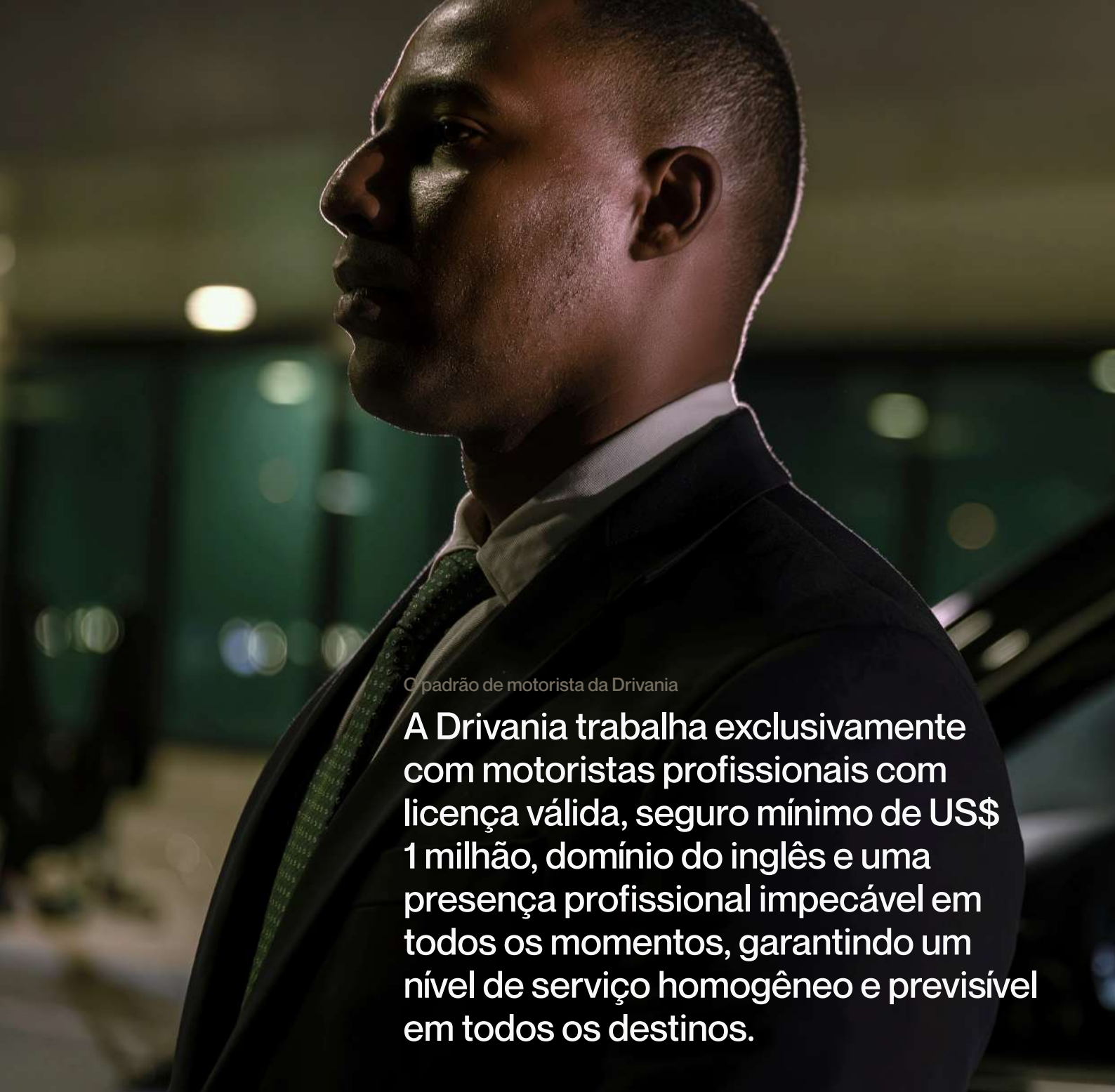
A Drivania foi criada para responder aos desafios reais que a gestão do transporte terrestre apresenta a nível global: manter um serviço consistente quando se opera em dezenas de cidades, com diferentes fornecedores locais e equipes trabalhando em diferentes fusos horários.

Em todos os serviços que oferecemos, há uma qualidade constante, visibilidade em tempo real do que está acontecendo e o controle necessário, sem a carga operacional habitual de se ter que gerir tudo internamente.

Os serviços de transporte ponto a ponto são orientados para situações em que o tempo é um aspecto essencial: coletas no aeroporto, mudanças de hotel, deslocamentos para o escritório e ligações com jatos privados. Monitoramos cada trajeto em tempo real, supervisionamos os horários dos voos e adaptamo-nos ao momento em que algo muda, para que o passageiro chegue pontualmente ao seu destino.

Para trajetos que exigem maior flexibilidade ou duração, a Drivania oferece serviços de motorista por hora ou por dia. Esta modalidade adapta-se melhor a agendas executivas, eventos, roadshows financeiros ou itinerários com várias paradas, onde contar com o mesmo motorista e veículo reduz a complexidade e proporciona estabilidade operacional. Supervisionamos o serviço para que tudo funcione sem contratempos.

Oferecemos dois níveis de serviço, Business e Premium, disponíveis nas categorias sedan, SUV e minivan. Os modelos são atribuídos de acordo com a disponibilidade local e detalhados previamente em cada confirmação, garantindo transparência em todos os momentos. Em determinados destinos e mediante solicitação, podem ser disponibilizados veículos elétricos ou blindados. Se for preciso uma solução específica por motivos de segurança ou operacionais, indique-nos e nós coordenaremos.



O padrão de motorista da Drivania

A Drivania trabalha exclusivamente com motoristas profissionais com licença válida, seguro mínimo de US\$ 1 milhão, domínio do inglês e uma presença profissional impecável em todos os momentos, garantindo um nível de serviço homogêneo e previsível em todos os destinos.

Seguro mínimo de
US\$ 1 milhão

Operamos em mais
de **350 destinos**
em todo o mundo

Antes de serem aprovados, todos os motoristas passam por uma verificação de antecedentes criminais, revisão do histórico de condução e uma inspeção completa do veículo. Além disso, recebem treinamento em protocolos de discrição, profissionalismo e atendimento a clientes VIP. Seus desempenhos são supervisionados continuamente para manter sempre um padrão elevado e o risco sob controle.

Supervisionamos cada serviço em tempo real, avaliamos o desempenho

dos motoristas periodicamente e coletamos feedback após cada serviço. Isso nos permite detectar possíveis irregularidades antecipadamente e garantir uma qualidade consistente em todos os mercados.

Operamos em mais de 350 destinos em todo o mundo através de uma rede consolidada de motoristas homologados. Esta estrutura permite a você trabalhar sob um único quadro operacional global, garantindo a consistência do serviço.



Monitoramento e atendimento ao cliente 24 horas por dia, 7 dias por semana

A Drivania mantém uma supervisão operacional contínua de todos os serviços, do início ao fim.

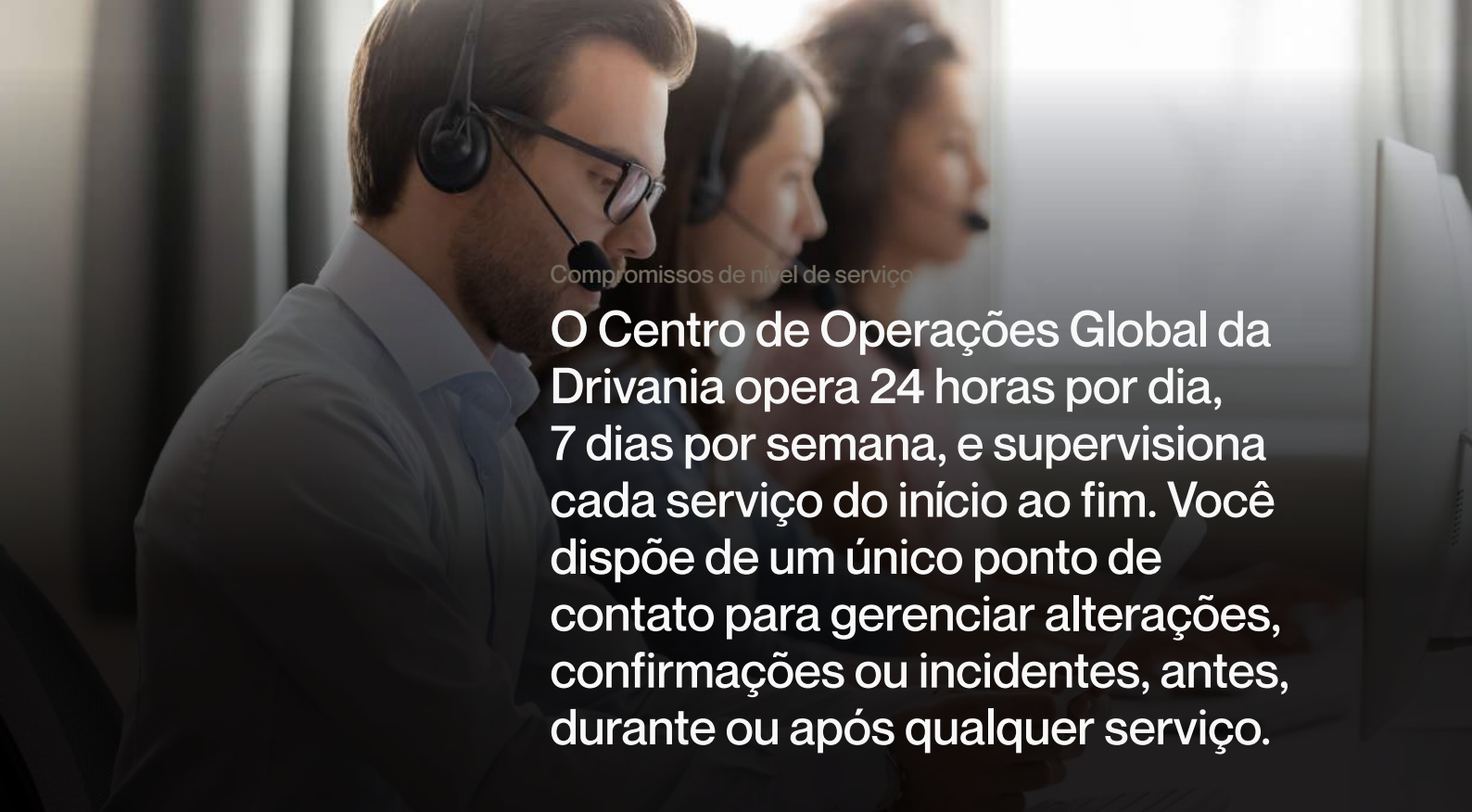
A equipe de Atendimento ao Cliente está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, e pode ser contatada por telefone, WhatsApp, e-mail ou chat em tempo real

Cada trajeto é monitorado em tempo real, cobrindo marcos importantes, como a saída do motorista, a chegada ao ponto de embarque, o embarque do passageiro e a conclusão do traslado. As atualizações de status são compartilhadas por SMS e e-mail tanto com os viajantes, quanto com seus coordenadores, proporcionando visibilidade sem a necessidade de solicitar ou fazer o acompanhamento manualmente.

Nos serviços relacionados à aviação comercial e privada, os voos são monitorados continuamente e qualquer alteração no horário é comunicada diretamente ao motorista

através do aplicativo de motorista da Drivania. Se um voo atrasar ou pousar antes do previsto, o motorista se ajusta automaticamente, evitando erros no embarque e sem que você precise coordenar as alterações.

A equipe de Atendimento ao Cliente está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, e pode ser contatada por telefone, WhatsApp, e-mail ou chat em tempo real. As solicitações e incidentes são gerenciados por meio de processos padronizados e tecnologia própria, o que permite responder com agilidade às mudanças e manter um nível de serviço constante, mesmo em contextos de alta demanda.

A photograph of three call center agents in a professional setting. They are wearing headsets and looking at computer monitors. The image is slightly blurred, focusing on the agent in the foreground.

Compromissos de nível de serviço

O Centro de Operações Global da Drivania opera 24 horas por dia, 7 dias por semana, e supervisiona cada serviço do início ao fim. Você dispõe de um único ponto de contato para gerenciar alterações, confirmações ou incidentes, antes, durante ou após qualquer serviço.

A assistência está disponível ininterruptamente através dos seguintes canais:

Email: info@drivania.com

Telefone: +34 93 176 0215

WhatsApp: +1 786 882 5256

Chat: através do portal de reservas da Drivania

Aplicam-se os seguintes compromissos de nível de serviço:

- As reservas feitas através da plataforma podem ser aceitas até seis (6) horas antes da hora programada para a coleta. Se você precisar de um serviço com menos antecedência, nossa equipe de operações analisará sua solicitação e confirmará a disponibilidade o mais rápido possível.
- Os preços são apresentados em um modelo “tudo incluído” e, quando aplicável, contemplam tempo de espera, elevadores, pedágios e estacionamento. Qualquer exclusão ou condição específica é comunicada expressamente no momento da cotação.
- As faturas são enviadas imediatamente após cada serviço, para os principais destinos.
- Todos os serviços relacionados à aviação comercial e privada incluem acompanhamento contínuo de voos.
- A geolocalização de veículos em tempo real está disponível em determinados destinos e está sujeita à disponibilidade técnica local.
- Todas as reservas são verificadas no momento da confirmação e monitoradas em tempo real durante o serviço.
- Respondemos às solicitações por telefone e chat em no máximo sessenta (60) segundos, e aos e-mails em no máximo quinze (15) minutos.
- As consultas recebidas por chat são atendidas em no máximo um (1) minuto.

Estes compromissos foram definidos para garantir uma execução previsível, responsabilidade clara e uma estrutura de supervisão operacional consistente em todos os locais e fusos horários.

Desempenho do serviço e
melhoria contínua

Dois níveis de serviço: Business e Premium.



A Drivania oferece dois níveis de serviço diferenciados, Business e Premium, para que você escolha a modalidade mais adequada de acordo com suas necessidades operacionais, de protocolo ou orçamentárias.

Cada nível é regido por parâmetros de prestação padronizados.

Ambos os níveis incluem um motorista profissional, com domínio do inglês e uniformizado, e são gerenciados sob os mesmos processos de supervisão e controle operacionais.

Os padrões da frota variam de acordo com o nível de serviço. No nível Business, os veículos têm menos de cinco (5) anos; no nível Premium, a idade máxima é de três (3) anos. A título indicativo, os modelos por nível são, entre outros, os seguintes:

- Business: Mercedes Classe E (sedan), Mercedes Classe V (monovolume), Chevrolet Suburban (SUV).
- Premium: Mercedes Classe S (sedan), Mercedes Classe V Exclusive (monovolume), Cadillac Escalade Platinum (SUV).

Os tempos de espera incluídos são os mesmos para ambos os níveis:

- Quinze (15) minutos para endereços residenciais, portos e iates privados.
- Trinta (30) minutos para terminais de cruzeiros e voos nacionais.
- Sessenta (60) minutos para voos internacionais.

As condições de cancelamento são as mesmas para ambos os níveis:

- Os traslados podem ser cancelados sem custos até duas (2) horas antes da hora programada para o embarque.
- Os serviços por hora podem ser cancelados sem custos até oito (8) horas antes da hora prevista para o início.

Os dados de identificação do motorista são fornecidos pelo menos vinte e quatro (24) horas antes do embarque. Em determinados destinos e sujeito à disponibilidade, essas informações podem ser fornecidas com até sete (7) dias de antecedência.

Ambos os níveis de serviço incluem água engarrafada de cortesia.

As especificações do serviço podem variar de acordo com o destino, devido à disponibilidade local ou requisitos regulamentares. Qualquer variação em relação aos padrões descritos é claramente detalhada no orçamento ou na confirmação, garantindo total transparência.



Ambiental, Social e Governança (ESG) e emissões de Escopo 3

Nosso programa de gestão ambiental ajuda você a medir, controlar e reduzir as emissões indiretas dentro de seus marcos ESG e de responsabilidade social corporativa (RSC).

De acordo com o Protocolo de Gases de Efeito Estufa, os serviços de transporte terrestre contribuem para as emissões de Escopo 3, particularmente dentro da categoria 6 (viagens de negócios) e, quando aplicável, da categoria 9 (transporte e distribuição descendentes).

A Drivania alcançou a neutralidade em 2023 após compensar a totalidade de sua pegada operacional histórica, gerada desde o início de suas atividades em 2001. As emissões foram compensadas por meio de um portfólio diversificado

de projetos verificados de energia renovável (principalmente eólica e hidrelétrica) selecionados com critérios de rastreabilidade, diversificação geográfica e alinhamento com padrões internacionais.

Além de mitigar as emissões associadas à prestação de serviços, estes projetos contribuem para o desenvolvimento de infraestruturas energéticas sustentáveis nas regiões onde são implementados e promovem uma redução estrutural das emissões a longo prazo.

Os projetos de compensação por período são os seguintes:

- 2001-2020: Parques eólicos em Gujarat, Índia.
- 2021: Usina hidrelétrica de Santo Antônio, Brasil.
- 2022: Usina eólica em Oaxaca, México.
- 2023: Parque eólico combinado em Gujarat, Índia.
- 2024: Usina hidrelétrica de Soubré, Costa do Marfim.
- 2025: Projeto de energia eólica em Gujarat, Índia.
- 2026: Parque Eólico Larimar, República Dominicana.

Este quadro permite que os clientes corporativos incorporem a Drivania em sua estratégia de mitigação de emissões de Escopo 3 relacionadas à mobilidade terrestre, apoiando seus protocolos internos de informação em matéria de sustentabilidade, bem como suas comunicações a terceiros e auditorias ESG. Toda a documentação comprovativa e os detalhes dos projetos estão disponíveis mediante solicitação, a fim de facilitar os processos de auditoria e conformidade regulamentar.



Plataforma de reservas: segurança e acesso dos usuários

A Drivania disponibiliza aos seus clientes uma plataforma de reservas segura e baseada na nuvem, projetada para gerenciar e supervisionar serviços de transporte terrestre com motorista.

A plataforma permite reservar, supervisionar e gerenciar o serviço após sua conclusão, tanto para traslados ponto a ponto, quanto para serviços por hora, em vários destinos.

O acesso é feito por meio de contas de usuário autenticadas e é administrado por meio de um modelo de permissões por funções, aplicável tanto a clientes autorizados, quanto a usuários internos. Todas as ações ficam associadas a perfis de usuário específicos, facilitando a rastreabilidade, a auditoria e os controles de gestão.

Entre as principais funcionalidades estão:

- Ambiente seguro hospedado na nuvem.
- Acesso baseado em funções e gerenciamento de permissões.
- Acompanhamento em tempo real do status do serviço, incluindo

atualizações de status, veículos e motoristas.

- Gerenciamento centralizado de reservas.
- Canal de comunicação integrado com assistência operacional 24 horas por dia, 7 dias por semana.
- Fluxos de faturamento e cobrança configuráveis, incluindo faturamento a terceiros quando necessário.

A plataforma foi projetada para organizações com vários usuários, permitindo que suas equipes trabalhem de forma independente e mantendo a segregação de dados, a atribuição clara de responsabilidades e a rastreabilidade necessária para processos de controle e auditoria.



Condições comerciais e gestão de contas

A Drivania oferece preços sob um modelo “tudo incluído” através de sua plataforma de reservas.

A estrutura tarifária é definida por cliente e pode ser baseada em tarifas com comissão ou tarifas líquidas, conforme acordado nas condições comerciais aplicáveis. Quando aplicável, poderão ser estabelecidas condições vinculadas ao volume ou esquemas de desconto, que serão revisados periodicamente com base nos volumes de reservas registrados.

A gestão de contas inclui reuniões de revisão periódicas destinadas a avaliar a qualidade do serviço e garantir o alinhamento operacional. Estas sessões incluem a análise de métricas de serviço, tendências de incidentes, volumes de reservas por destino, tempos de resposta e cumprimento dos níveis de serviço acordados. Além disso, permitem identificar e documentar oportunidades de melhoria, tanto operacionais como de acompanhamento e análise.

Este quadro tem como objetivo reforçar a transparência, impulsionar a melhoria contínua e manter o alinhamento com os requisitos operacionais e de conformidade do cliente ao longo de toda a relação comercial.

DRIVANIA

WhatsApp: +1 786 882 5256

EU: +34 93 176 0215

US: +1 415 366 9654

APAC: +65 3125 5384

info@drivania.com

drivania.com

© 2026 Drivania Chauffeurs. Todos os direitos reservados.