



www.aec.com.br

# Relatório De Sustentabilidade aec



2024

# Sumário.



- 03 - Mensagem do CEO
- 04 - Nossos Princípios Inegociáveis
- 05 - Sobre o relatório



- 07 - Quem somos
- 08 - Nossas Soluções
- 09 - Nossa Jornada
- 10 - Presença AeC
- 12 - Tecnologia e Calor Humano
- 14 - Nossos prêmios e reconhecimentos
- 20 - Nosso portfolio de clientes
- 21 - Posicionamento no mercado e entrega de valor
- 23 - Solidez financeira



- 28 – Análise do contexto atual e de Maturidade ESG
- 30 - Materialidade da AeC
- 32 - Compromissos da AeC com a agenda global de sustentabilidade



- 38 - Estrutura Organizacional
- 39 - Governança da AeC
- 41 - Sistema de Gestão de Compliance e Antissuborno
- 52 - Engajamento com nossos Stakeholders
- 53 - Remuneração Transparente
- 55 - Gestão de Riscos
- 56 - Segurança da Informação e Privacidade de Dados



- 61 - Sistema de Gestão Ambiental
- 62 - Energia
- 64 - Gestão de Resíduos
- 66 - Água
- 68 - Inventário de Emissões



- 71 - Quem faz a AeC
- 72 - Um ambiente Diverso e Inclusivo
- 82 - Cultura AeC
- 86 - Oportunidade e desenvolvimento profissional
- 92 - Responsabilidade Social
- 95 - Emprego e impacto nas comunidades
- 116 - Saúde e Segurança
- 118 - Investimento Social Privado



- 121 - Visão de Futuro

## **Anexos.**

- 122 - Asseguração independente
- 124 - Sumário GRI

# Mensagem do CEO.

GRI 2-22

Na AeC, acreditamos que transformar vidas é o que dá sentido ao que fazemos. Cada atendimento prestado, cada oportunidade de desenvolvimento criada e cada gesto de cuidado carrega a nossa essência: ser uma empresa que cresce com propósito e que reconhece o impacto real que gera na sociedade.

Neste sentido, é com orgulho que apresentamos nosso Relatório de Sustentabilidade, que reflete os avanços, aprendizados e compromissos da nossa jornada para construir um negócio cada vez mais responsável, inclusivo e resiliente.

Sabemos que gerar valor para os acionistas não pode ser dissociado de gerar valor para a sociedade. Por isso, investimos continuamente em práticas ambientais, sociais e de governança (ESG) que fortalecem a nossa cultura organizacional e ampliam o impacto positivo nos territórios onde atuamos.

Temos orgulho do que construímos até aqui, mas sabemos que a busca de um futuro melhor exige continuidade, escuta ativa e coragem para fazer diferente. Cada passo que damos está conectado a um compromisso maior: ser uma organização relevante não apenas pelo que faz, mas pela forma como faz.

A todos os nossos colaboradores, parceiros, clientes e comunidades, meu mais sincero agradecimento. É com vocês que seguimos escrevendo esta história de impacto, inovação e responsabilidade compartilhada.



Que nossa trajetória continue sendo guiada pela empatia, visão de futuro e, acima de tudo, pelo respeito às pessoas - dentro e fora da AeC.

**Raphael Duailibi – Presidente AeC**





# Princípios Inegociáveis.

A AeC conta com uma cultura corporativa extremamente sólida, que está baseada em 10 Princípios e Valores Inegociáveis. Estes princípios orientam no dia a dia todas as relações da AeC com o mercado, com os colaboradores, parceiros, clientes e a sociedade em geral.



1. ESTAMOS AQUI PARA FAZER MELHOR QUE TODOS.
2. FOCAMOS A INOVAÇÃO CONSTANTEMENTE.
3. SÓ ACREDITAMOS NO SIMPLES.
4. SOMENTE ENTRAMOS NO MERCADO EM QUE PODEMOS FAZER UMA CONTRIBUIÇÃO SIGNIFICATIVA.
5. TEMOS FOCO.
6. ACREDITAMOS NA COLABORAÇÃO MÚTUA DOS NOSSOS GRUPOS.
7. NÃO ACEITAMOS NADA QUE ESTEJA ABAIXO DO NÍVEL DE EXCELÊNCIA.
8. SOMOS HUMILDES E HONESTOS PARA ADMITIR NOSSOS ERROS.
9. SOMOS CORAJOSOS O SUFICIENTE PARA MUDARMOS QUANDO NECESSÁRIO.
10. SOMOS FELIZES COM O QUE FAZEMOS.

# Sobre o relatório

GRI 2-1, 2-2, 2-3

*"Somente entramos no mercado em que podemos fazer uma contribuição significativa".* Entre os nossos princípios, destacamos este como o norteador de todas as ações, projetos, demonstrações e informações contidas neste material. E não estamos falando tão somente do mercado. Nosso compromisso é o de fazer uma contribuição significativa em toda a sociedade, hoje, resumidas na sigla ESG e que temos a oportunidade de apresentar neste relatório que contém os principais avanços e desafios nos aspectos ambientais, sociais e de governança da AeC referentes ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024.

Adotando o framework do Global Reporting Initiative GRI - sendo um padrão de referência de boas práticas globais e setoriais de relatos empresariais de sustentabilidade -, este relatório será publicado anualmente, assim como nosso Relatório de Demonstrações Financeiras ([acesse aqui a edição 2024](#)) elaborado de acordo com os padrões mais rígidos de governança corporativa e seguindo as melhores práticas contábeis alinhadas com nosso auditor externo independente. Boa leitura!

Para dúvidas e sugestões, entre em contato com a equipe de ESG pelo e-mail: [esg@aec.com.br](mailto:esg@aec.com.br)

## Como ler este relatório.

Indicadores GRI estão sinalizados ao longo do relatório

Sumário de conteúdos GRI pode ser encontrado no final deste relato

No início de cada capítulo você encontra os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável ODS e temas materiais relacionados a cada conteúdo apresentado

Sumários são interativos





# Panorama.

# Quem somos.

GRI 2-1, 2-6

Relacionamento com Responsabilidade: este é nosso compromisso. A AeC está há mais de 30 anos unindo tecnologia e calor humano para aproximar milhões de pessoas aos seus produtos, serviços e soluções. Trabalhamos com projetos customizados e consultorias em atendimento e tecnologia, desenhando a melhor solução para qualquer tipo de negócio e gerando oportunidade, dignidade e desenvolvimento para milhares de pessoas nas mais diversas regiões do país.

Fundada há **33 anos**, a AeC é hoje uma das maiores empregadoras do Brasil, com mais de **53 mil colaboradores**

Somos Especialistas na Gestão de Relacionamento com Clientes (CX)



Atendimento



Vendas



Retenção



Negociação de Dívidas



BackOffice

A AeC começou sua jornada como uma revendedora de software no final dos anos 90, já com a visão de que a tecnologia transformaria o mercado de atendimento ao cliente. E desde o início, a empresa percebeu que, para se destacar, era preciso ir além de vender soluções: era necessário integrá-las com o fator humano. A empresa já enxergava o potencial de um mercado em transformação, onde a experiência do cliente seria cada vez mais digital e personalizada. Foi pioneira ao implementar soluções tecnológicas que, até então, estavam apenas começando a surgir. Ao mesmo tempo, sempre valorizou o aspecto humano em cada interação, acreditando que a combinação entre inovação e empatia seria a chave para criar relações de confiança e gerar resultados de excelência. Assim, a AeC consolidou seu DNA de tecnologia e calor humano, que até hoje impulsiona seu crescimento e liderança no mercado.

TECNOLOGIA  
a  
CALOR  
HUMANO

# Nossas Soluções.

GRI 2-6

Tecnologia e conhecimento nos mais variados setores para acompanhar nossos clientes em sua jornada de transformação digital, com serviços e produtos formatados para atender todas as suas necessidades de relacionamento com os consumidores.



## Atendimento

Canais digitais e tradicionais para que o atendimento ao cliente seja ágil e eficiente, com utilização de soluções em multicanalidade, automação de telas, bots, agentes virtuais e customer journey, resultando em ótimas experiências.



## Vendas

Soluções de vendas personalizadas para captura e conversão eficientes, além de prevenção de churn e retenção de clientes. Adotamos o princípio de inteligência do negócio, que individual ou modularmente abrange as etapas de estratégia de mailing, ciência de dados/data analytics, modelos de ancoragem e propensão a compra, metodologias de vendas, controle de churn, modelagem e treinamento.



## Retenção

Automação e integração de diversos processos, como vendas, atendimento e contratos, em uma jornada baseada nos pilares processos otimizados, tecnologia de ponta e pessoas especializadas trazendo mais agilidade e ótimo desempenho operacional



## Negociação de Dívida

Soluções otimizadas para uma gestão completa de cobrança, que inclui bots, mídias digitais e outros canais que trabalham nas linhas valor do vencimento, alteração do vencimento, 2ª via de fatura, atualização de e-mail, restituição da linha de crédito, negociação de débito, proposta por sms ativo ou WhatsApp e NPS, trazendo como foco global a recuperação de crédito.



## BackOffice

Atendimento via redes sociais para compreender e auxiliar a resolução do problema do cliente, gerando um relacionamento próximo e pessoal.



# Nossa Jornada.



A tecnologia nos capacita, mas o que nos move são as pessoas. São mais de três décadas na vanguarda da evolução, construindo o futuro ao lado dos nossos colaboradores, parceiros e clientes, sempre mirando o **desenvolvimento, a ética e a excelência.**

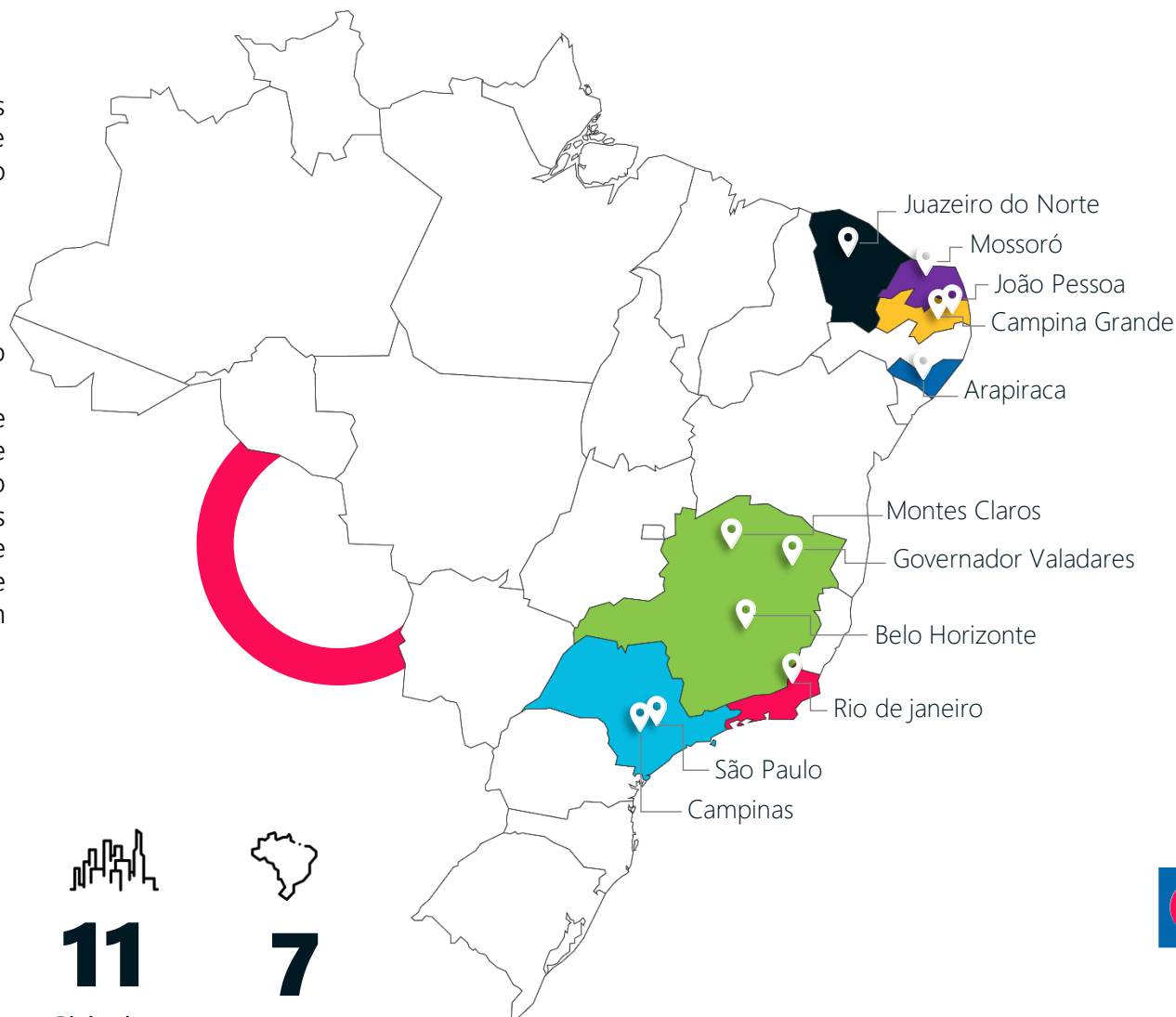
# Presença AeC.

GRI 2-1, 2-6

A AeC está presente em 11 cidades de 7 estados brasileiros localizados nas regiões Nordeste e Sudeste do país. Possuímos 20 unidades, sendo a nossa sede administrativa em Belo Horizonte.

## Relacionamento e Responsabilidade

Desenvolvemos experiências de relacionamento entre empresas e seus consumidores, nos mais diversos mercados: de nativas digitais e fintechs a gigantes do setor financeiro, de telecomunicações, varejo e seguros, passando pelas áreas de energia, saúde, entre muitas outras – toda e qualquer organização que deseja construir um relacionamento de confiança, segurança e responsabilidade com seus clientes e consumidores.



20

Unidades



11

Cidades



7

Estados



Nossa experiência ultrapassa as barreiras do atendimento e nos permite gerar real valor para a sociedade, com respeito ao capital humano e ao meio ambiente, e ajudando a construir caminhos inovadores para o futuro.

**> 90% das nossas posições de atendimento são próprias ou dos acionistas da empresa.**



Além disso, somos empresa referência nas soluções de **Home Office**

# Tecnologia e Calor Humano.

Na AeC, a tecnologia é uma parceira indispensável na jornada rumo à excelência em atendimento ao cliente e ao desenvolvimento de nossos colaboradores. Acreditamos que a inovação tecnológica, aliada à nossa cultura de humanização, é a chave para construirmos um futuro mais sustentável e próspero. Através de investimentos em inteligência artificial, automações e outras inovações disruptivas, otimizamos nossos processos e oferecemos jornadas mais fluidas e satisfatórias.

Essa combinação única de tecnologia e calor humano nos permite oferecer soluções personalizadas e eficientes, fortalecendo nosso relacionamento com os clientes e garantindo a satisfação de nossos colaboradores.

Nossa visão é clara: sermos uma empresa referência em nosso setor, utilizando a tecnologia para conectar pessoas, gerar valor e fazer a diferença na vida de nossos colaboradores, clientes e da sociedade, construindo um futuro onde as pessoas estejam no centro das interações.



A TelA é a rede de soluções AeC, integradas e interconectadas a partir do profundo entendimento das necessidades do cliente e do negócio.

Os vértices desta rede são fruto da integração das mais avançadas soluções de IA, capazes de impulsionar a experiência do cliente para o futuro, potencializando o melhor da Tecnologia aliado ao Calor Humano.



## Work at home

Acessando tudo que é  
preciso de **DENTRO DE CASA**



VPN



VDI

# 97,8%

Índice de felicidade dos  
colaboradores em home office.

Parte relevante dos nossos operadores trabalham em home office e para garantirmos qualidade e segurança nos nossos serviços, contamos com tecnologia e ferramentas específicas para a atividade.

Para acessos remotos (VDI E VPN), utilizamos a ferramenta FortClient, para validação de acesso e controle de usuários.

A solução contém a verificação em dois fatores, com envio da chave por e-mail e posterior inserção para entrada na máquina e trabalho.

Além de todas as ações serem registradas por log's de usuários.

Para os usuários fora da jornada de trabalho, o sistema possui integração que limita os usuários ao acesso fora do horário de trabalho.

### CAMADA 1 – Infraestrutura e Tecnologia

#### SUPOORTE TÉCNICO

- ✓ Chat de Help Desk
- ✓ Controle de prioridade e atendimento
- ✓ Processo de troca de equipamentos
- ✓ Rastreabilidade de informações

#### DADOS E VOZ

- ✓ Requisitos para Home Office
- ✓ Equipamentos e Dispositivos
- ✓ VDI
- ✓ Registros de Log
- ✓ Gravação de Tela e Voz
- ✓ Qualidade de Voz e Dados

#### ESPELHAMENTO AMBIENTE

- ✓ Usabilidade
- ✓ Acessos a aplicações e URLs

#### SEGURANÇA

- ✓ Firewall
- ✓ Segurança de login
- ✓ Biometria
- ✓ LGPD
- ✓ Prevenção à Fraude
- ✓ Auditorias

### CAMADA 2 – Pessoas, Processos e Gestão

#### PROCESSOS ADMINISTRATIVOS

- ✓ Troca de documentos
- ✓ Feedback e medidas disciplinares
- ✓ Atestados médicos
- ✓ Terminação de contrato de trabalho

#### GESTÃO E ENGAJAMENTO

- ✓ Gamificação
- ✓ Auto-gestão
- ✓ Engajamento
- ✓ Comunicação
- ✓ Reconhecimento
- ✓ Modelo de gestão
- ✓ Dashboards de KPIs

#### GESTÃO DE QUALIDADE

- ✓ Monitoria de voz e vídeo
- ✓ Speech analytc
- ✓ Intervenção rela time

#### ATRAÇÃO DE TALENTOS

- ✓ Recrutamento / Seleção
- ✓ Treinamento
- ✓ Onboarding



### Ouvir a opinião do atendente:

Como o atendente quer seu ambiente de trabalho dentro do seu home office?

### Internet de ponta

Disponibilização de recursos financeiros para internet e contratação de provedores de ponta.

### Equipamentos

Equipamentos de trabalho em Home Office (Notebook AeC)

### Manutenção

Manutenção de itens disponibilizados para os colaboradores de troca de reparo.

### Logística de materiais

AeC possui contrato para controle e entrega dos equipamentos nas casas dos colaboradores.

# Nossos prêmios e reconhecimentos.

## Frost & Sullivan



F R O S T  
&  
S U L L I V A N

**2024** Empresa do Ano no mercado brasileiro

**2023** Empresa do Ano no mercado brasileiro

**2022** Empresa do Ano no mercado brasileiro

**2021** Líder em Proposta de Valor do mercado brasileiro



*"A AeC posiciona-se como uma parceira estratégica em vez de um provedor de serviço, guiando as transformações digitais do cliente para aumentar o CX para os usuários finais."*

*"Esse momentum de impressionante crescimento e trajetória da AeC são uma prova de sua liderança, ganhando a confiança e a lealdade de seus clientes, possibilitando capturar uma maior participação no mercado."*

*"O prêmio Empresa do Ano da Frost & Sullivan é a honraria máxima e reconhece o participante do mercado que exemplifica a inovação visionária, o desempenho líder de mercado e o incomparável atendimento ao cliente."*

Frost & Sullivan 2024

# ISG Provider Lens

## \*ISG Provider Lens™

**2024 Líder de quadrante**  
nas 4 categorias avaliadas

**2023 Líder de quadrante**  
nas 5 categorias avaliadas

**2022 Líder de quadrante**  
nas 5 categorias avaliadas

**2021 Líder de quadrante**  
nas 4 categorias avaliadas

"A AeC continua a liderar o mercado brasileiro de contact center e BPO, impulsionada por um portfólio crescente de serviços baseados em IA e análise de dados. A empresa é pioneira no uso de tecnologias como automação, chatbots e análise de dados, permitindo oferecer experiências personalizadas de atendimento e operações mais eficientes. Com uma infraestrutura de última geração, a AeC mantém seu compromisso de inovar continuamente para atender às demandas em constante evolução dos seus clientes."

"A AeC garante uma jornada de relacionamento única e de excepcional qualidade que leva a uma maior satisfação, retenção e fidelidade do cliente, trazendo resultados concretos para os negócios. A empresa também conta com recursos de IA e aprendizado de máquina para desenvolver assistentes virtuais que contribuem para melhor resultado operacional."

Relatório ISG 2024





# Época negócios 360°



**Melhor Empresa** de Serviços pelo Anuário **Época Negócios 360°** (Pelo **9º ano consecutivo**)

Fundação Dom Cabral avalia as seguintes dimensões:

- ✓ Desempenho financeiro
- ✓ ESG Governança
- ✓ ESG Socioambiental
- ✓ Inovação
- ✓ Pessoas
- ✓ Visão de futuro

FDC FUNDAÇÃO DOM CABRAL



Nossos destaques com 1ª posição nos aspectos ESG/Governança e ESG/Socioambiental



## TOP 10 DO RANKING 360°

- 1 ARCELORMITTAL MINERAÇÃO E SIDERURGIA
- 2 AEC CENTRO DE CONTATOS SERVIÇOS
- 3 SUZANO PAPEL E CELULOSE
- 4 NATURA COSMÉTICOS IND. FARMA. E COSMÉTICOS
- 5 TIM TI E TELECOM
- 6 HOSPITAL MOINHOS DE VENTO SAÚDE
- 7 STEFANINI TI E TELECON
- 8 WEG MECÂNICA E METALURGIA
- 9 AGEA ÁGUA E SANEAMENTO
- 10 CBMM MINERAÇÃO E SIDERURGIA

No Ranking geral de todos os 25 segmentos a AeC figurou na lista TOP 10, na segunda posição.

## ESG/GOVERNANÇA

POSICÃO	EMPRESA	PONTOS
1º	AEC CENTRO DE CONTATOS	77

## ESG/SOCIOAMBIENTAL

POSICÃO	EMPRESA	PONTOS
1º	AEC CENTRO DE CONTATOS	59



## Meli Awards



### Mercado Livre Meli Awards

Premiado como o “Fornecedor Vencedor do Ano de 2024 na categoria Call Center” pela 2ª vez consecutiva.



Entre todas as 2800 empresas avaliadas nos últimos dois anos, apenas duas conquistaram o bicampeonato – e a AeC é uma delas!



Prêmio Baseado em 3 critérios:

#### TÉCNICO

Resultados  
Cumprimento de SLAs  
Iniciativas de Redução de Custo  
Comunicação e Engajamento  
Inovação

#### COMERCIAL

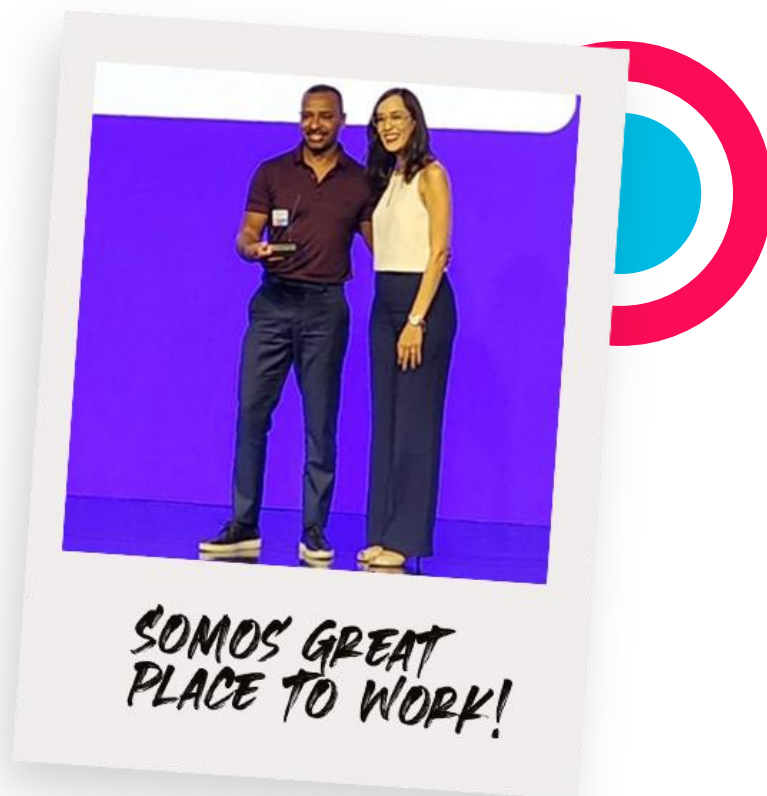
Abertura para Negociação  
Parceria Comercial  
Preço e Condições de Pagamento  
Contratos e confiabilidade

#### ESG

Environment  
Social  
Governance



# Great Place to Work



**2024** Considerada pela 5ª vez como um ótimo lugar para trabalhar  
Top 3 Brasil em ambiente flexível



## Bradesco

Prêmio "Fornecedor Mais Sustentável"  
(entre todos os fornecedores do Banco)

## Prêmio Fornecedor mais Sustentável



# Somos a empresa mais reconhecida do nosso mercado em Performance, ESG e Compliance

Inúmeros Prêmios e Reconhecimentos ao longo do ano



Destaque com 5 cases premiados  
Smart Customer



Maior Vencedor 2024, em 8 Categorias  
Prêmio CONAREC





# Orgulho do nosso Portfolio de Clientes.

GRI 2-6



## 4 dos TOP 5

Unicórnios brasileiros

Fonte: Distrito



## 8 dos TOP 10

Bancos Digitais

Fonte: BCB



## 3 das TOP 4

Delivery / mobilidade

Fonte: Santista/Euromonitor



## 3 das TOP 5

E-commerce

Fonte: Ebit/Nielsen



## 3 das TOP 3

Telecom

Fonte: Anatel /IDC



## 5 dos TOP 5

Grupos Financeiros

Fonte: Febrabran



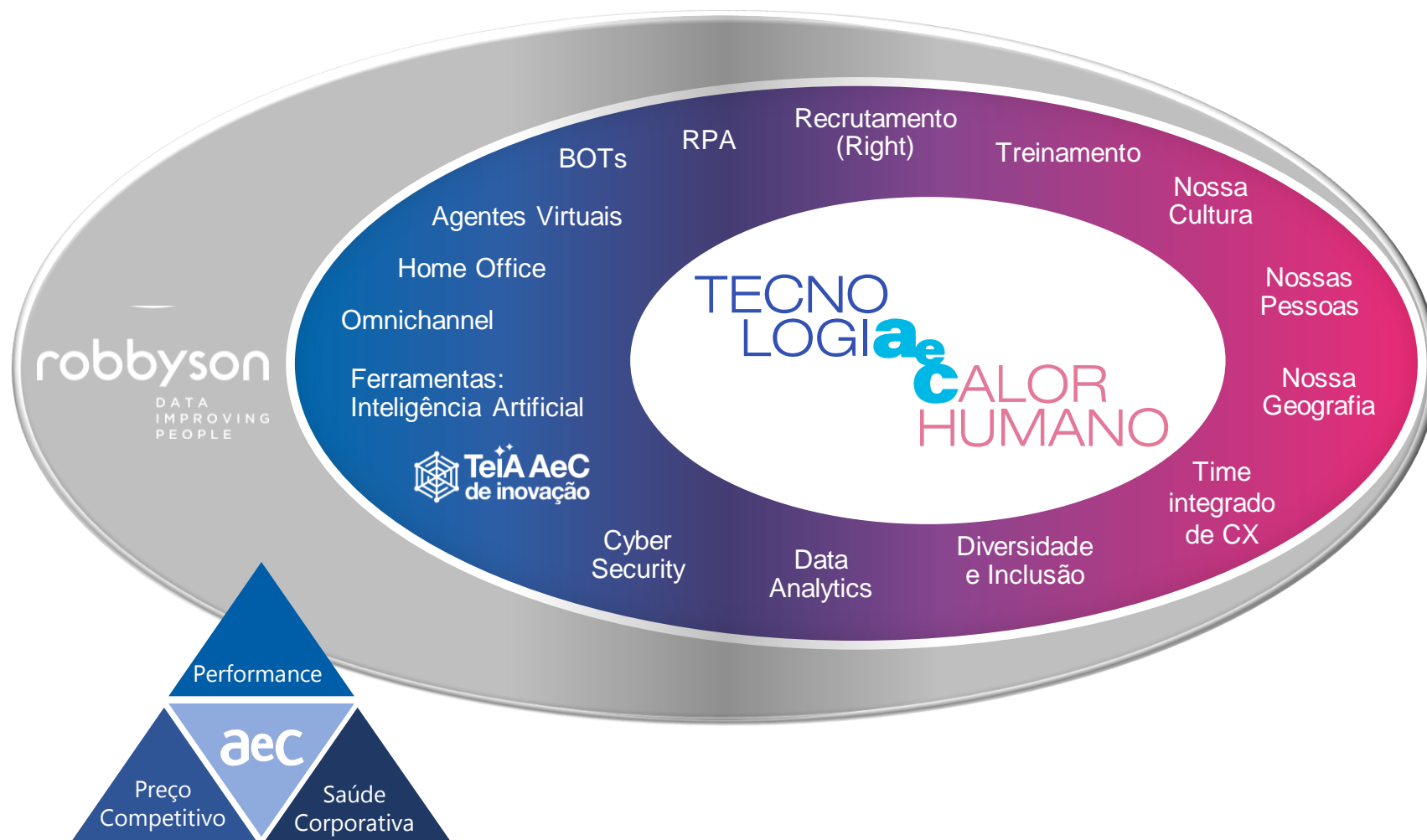
## 5 das TOP 5

Marcas mais valiosas do Brasil

Fonte: Forbes / Brand Fiance



# Posicionamento no Mercado e Entrega de Valor.



# Nossa Cadeia de Valor

GRI 2-6



## Fornecedores



Hardware



Infraestrutura



Auditorias



Certificadoras



Treinamentos



Consultorias

• • • + de 1600  
empresas de  
diversos segmentos

## Ecossistema da AeC

TECNO  
LOGIA **aec** CALOR  
HUMANO

+ de 53 mil  
colaboradores  
engajados para entregar  
o melhor atendimento  
com calor humano

## Clientes AeC



Bancos digitais

Delivery e  
mobilidade

Telecom

Grupos  
financeirosEnergia e  
utilities

• • • Cerca de 100  
empresas de  
diversos segmentos

## Cliente Final



Cerca de 500 milhões  
de atendimentos  
realizados no ano de 2024



# Solidez Financeira.



## Mix de Receitas

Saudável e Diversificado



**18%**

**Multisetor**

(Energia, Saúde, Varejo, Entretenimento, Outros)

**30%**

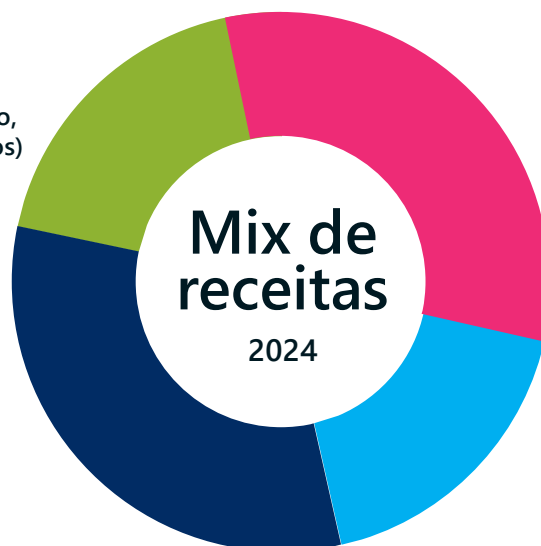
**Telecom**

(Telecom e PayTV)

**29%**

**Nativas Digitais**

(Fintechs, Bancos Digitais, Ecommerce, Mobilidade, Outros)



**23%**

**BFSI**

(Bancos, Serviços Financeiros, Seguros)



## Publicação do Balanço (KPMG – Clean Opinion)

1 99 Diário do Comércio São Paulo, 27 de Junho de 2025 EDIÇÃO DIGITAL

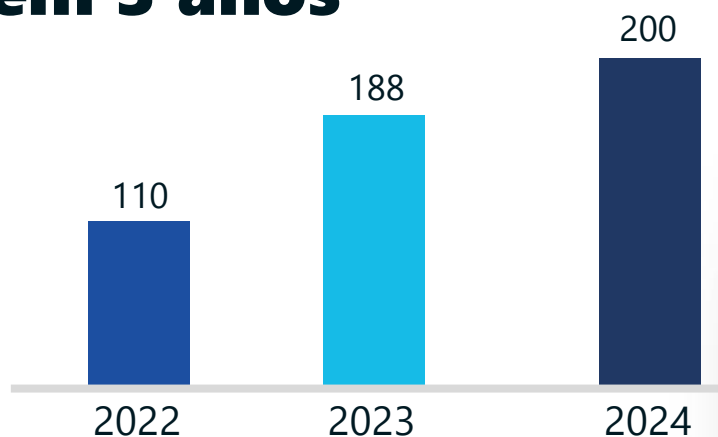
KPMG

## Crescimento com solidez, margens saudáveis e um dos menores níveis de endividamento do setor





## 500 Milhões de Reais **investidos** em 3 anos



**47%** em Expansão de Sites em 2024

**53%** em Tecnologia (hardware, software, cloud, segurança, etc) em 2024



Somos sólidos, reconhecidos, respeitados. Somos atendimento, solução, conexão e foco em experiência e resultados.

Sim, somos tudo isso, mas principalmente, somos gente. Somos milhares de sonhos. Somos a representatividade do nosso país. Somos gente atendendo gente, aproximando, viabilizando que milhões de pessoas se conectem aos mais variados serviços e produtos. E fazemos isso de forma diferente: fazemos isso de muitas regiões do Brasil. Levamos o atendimento dos maiores grupos financeiros do país, para o interior do Nordeste. Levamos as soluções e produtos do e-commerce mundial para o Norte de Minas Gerais e assim, levamos acesso e oportunidades que desconhecem fronteiras.

Nessa jornada de mais de 30 anos, construímos nosso futuro sempre de forma planejada. Fazemos isso com responsabilidade financeira, agregando valor à nossa cadeia de suprimentos e desenvolvendo pessoas para que possamos crescer sempre, de forma sustentável.

Acreditamos na colaboração como princípio e isso se comprova a cada contato nosso com todo e qualquer agente da sociedade, entregando excelência em serviços, em capacitação e focando sempre, no desenvolvimento social das regiões onde atuamos.

Nossos mais de 150 prêmios, nossos 100 clientes, os mais de 53 mil colaboradores que fazem de nós quem somos e toda a sociedade, são provas indeléveis de que acreditamos no Relacionamento com Responsabilidade.

Nas próximas páginas, apresentamos nossas ações de Sustentabilidade com nossas ferramentas, análises, materialidade e compromissos com a agenda global de sustentabilidade, e que nos ajudam a levar, de forma responsável, a oportunidade e o desenvolvimento para onde o futuro nos permitir!



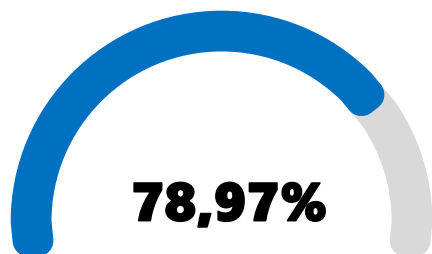


# Agenda de Sustentabilidade.

# Análise do contexto atual e da Maturidade em ESG.

Como parte fundamental da nossa jornada ESG, realizamos um diagnóstico da análise de Maturidade em ESG da AeC. Queríamos saber o quanto estávamos caminhando no amadurecimento dos aspectos ESG e nossos principais pontos de oportunidade para evoluirmos ainda mais. Essa análise foi feita pela empresa Falconi, a partir do grau de aderência da empresa às melhores práticas do mercado, utilizando padrões nacionais e internacionais, chegando à seguinte conclusão:

## Nível de Maturidade Global ESG



## Nível de Maturidade Consolidado por Setor

à sua empresa com base no seu setor



- Social: 66%
- Governança: 96%
- Ambiente: 64%





## Análise do contexto atual e da Maturidade em ESG.

Com um nível de aderência de quase 80% às melhores práticas do mercado, concluímos que a nossa atual agenda ESG apresenta iniciativas e processos relacionados aos pilares ambiental, social e de governança, com metas e impactos mensurados e comunicados.

Para aprimorar ainda mais nossa estratégia AeC, focaremos, ao longo dos próximos anos, na formatação de uma governança para o ESG e na a estruturação de uma agenda sistêmica para alinhar as iniciativas e metas, ampliar o impacto – indo além do social e alcançando todo o espectro do desenvolvimento sustentável – e dar mais visibilidade para as ações executadas.

Conheça mais os nossos planos no capítulo deste relatório: [Visão de Futuro](#).



# Materialidade da AeC.

GRI 3-1, 3-2 e 3-3

## Estudo de Materialidade AeC

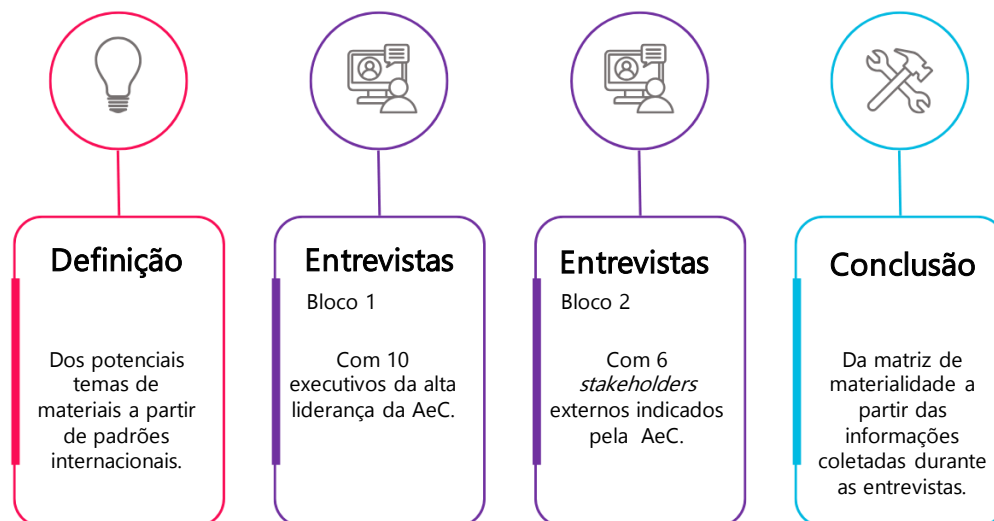
A Global Reporting Initiative (GRI), organização internacional de referência em diretrizes de sustentabilidade, define a materialidade como um processo de avaliação de temas materiais para empresas e seus stakeholders, ou seja, as questões mais relevantes para os negócios da empresa, tanto do ponto de vista de suas lideranças, quanto de seus stakeholders prioritários.

O estudo de materialidade da AeC foi conduzido com apoio de uma consultoria especialista. Foram inicialmente levantados 30 temas a partir de padrões internacionais como o SASB, MSCI e GRI. Esses temas foram hierarquizados por relevância através de entrevistas com executivos da alta liderança da AeC e stakeholders indicados pela empresa.

As entrevistas abordaram a visão atual e futura sobre temas ESG para a AeC, além de riscos, oportunidades e impactos tanto na sociedade quanto na empresa. Os entrevistados classificaram os temas materiais segundo os critérios: crítico/prioritário, muito importante, no radar, e irrelevante. Essa classificação foi feita com base na visão dos stakeholders, incluindo clientes e acionistas, bem como executivos e alta liderança da AeC.

Após a coleta das informações, elaborou-se a matriz de materialidade evidenciando os temas de maior prioridade no quadrante superior direito. Além disso, foram identificados os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) relacionados a esses temas prioritários.

## Resumo do processo de definição da materialidade



# Matriz de Materialidade

## 2ºQ

Modelo de negócio Resiliente e Inovador

Proteção financeira do consumidor

Bem-estar do cliente



## 1ºQ

Privacidade do cliente

Saúde e segurança dos colaboradores

Segurança dos dados

Gerenciamento de assuntos legais e regulatórios

Governança corporativa

Diversidade, Inclusão e engajamento

Desenvolvimento do Capital Humano

Ética nos negócios

Combate à corrupção



## 4ºQ

Vulnerabilidade a mudança climática

Lixo eletrônico

Op. Construções Ecologicamente corretas

Op. Energias Renováveis

Op. Tecnologia Limpa

Emissões de GEE



## 3ºQ

Relacionamento com a comunidade

Gerenciamento do trabalho

Sistema de gerenciamento de risco

Investimentos responsáveis

Transparência tributária



Pagamentos

Conselho

Contabilidade

Controle, Propriedade e Titularidade

## Temas materiais prioritários para a AeC

- 1 Desenvolvimento do Capital Humano
- 2 Diversidade, Inclusão e Engajamento
- 3 Saúde e Segurança dos Colaboradores
- 4 Gerenciamento de Assuntos Legais e Regulatórios
- 5 Governança Corporativa
- 6 Ética nos Negócios
- 7 Combate à Corrupção
- 8 Privacidade do Cliente
- 9 Segurança dos Dados

### Observação:

Os temas que estão no 2º quadrante (superior esquerdo) são relevantes para os stakeholders e, por isso, precisam ser gerenciados. Os temas do 3º quadrante também devem ser gerenciados por serem relevantes para a AeC. Já os temas do 4º quadrante devem ser observados, mas não indicam necessidade de atuação neste momento.

# Compromissos da AeC com a agenda global de sustentabilidade.



Os Temas Materiais da AeC possuem uma forte conexão com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável – ODS, a agenda desenvolvida pela Organização das Nações Unidas – ONU – para reunir as organizações, os governos e toda a sociedade em uma trajetória única e necessária para tornar o nosso futuro mais sustentável.

Os nove Temas Materiais priorizados pela empresa se relacionam com 9 dos 17 ODS, demonstrando um potencial de impacto muito relevante da AeC no alcance dos objetivos e das metas da agenda de desenvolvimento da ONU, ao estruturar sua própria agenda em torno desses temas, gerando compromissos e metas internas.



**Erradicação da pobreza**



**Fome zero e agricultura sustentável**



**Saúde e bem-estar**



**Educação de qualidade**



**Igualdade de gênero**



**Trabalho decente e crescimento econômico**



**Redução das desigualdades**









**Paz, justiça e instituições eficazes**



**Parcerias e meios de implementação**

# Compromissos da AeC com a agenda global de sustentabilidade.






Temas	Objetivos	Impactos	Compromissos	Ano meta	Políticas	ODS relacionado	Indicadores
Desenvolvimento do Capital Humano	Promover o desenvolvimento contínuo, valorização e retenção dos nossos talentos, além de apoiar no desenvolvimento de jovens nas comunidades que atuamos.	<b>Positivos:</b> Retenção e desenvolvimento de talentos, desenvolvimento regional e de mão de obra local <b>Negativos:</b> Perda de força de trabalho e ausência de colaboradores de alto desempenho. Desmotivação dos funcionários devido à falta de oportunidades de desenvolvimento <b>Financeiros:</b> Perda de talentos e aumento do turnover por desmotivação. Saturação de mão de obra qualificada.	Direcionamento de recursos para o Projeto de Esporte com previsão de impacto direto de 80 crianças e adolescentes ao ano.	2026		 	GRI 404-1, 404,2, 404-3
		Disponibilização da Universidade Corporativa para a comunidade.	2025				
Diversidade, Inclusão e Engajamento	Garantir que o nosso ambiente de trabalho seja diverso, inclusivo e colaborativo.	<b>Positivos:</b> Inclusão e promoção da diversidade no ambiente de trabalho. Proporcionando ampliação do capital humano e reconhecimento do mercado quanto às boas práticas <b>Negativos:</b> Incidência de racismo, machismo, capacitismo, LGBTfobia, etarismo e outros preconceitos contra grupos diversos. Escassez de mão de obra de grupos subrepresentados. <b>Financeiros:</b> Multas e danos à imagem da empresa devido a casos de discriminação, ocasionando perda de talentos e receita.	50% de mulheres estejam em cargos de alta liderança* na AeC até 2030.	2025 - 2030	<u>Política de Diversidade e Inclusão da AeC</u>	   	GRI 401-1 401-2, 401-3, 405-1, 405-2, 406-1
		Garantir que anualmente vamos uma edição do projeto de mentoria para a liderança feminina.	2025				
		Garantir + de 80% do índice da representatividade social (semelhança entre colaboradores da organização e a população local com base no IBGE).	2025				
		Manutenção da certificação da ISO 30415.	2025				

\*Serão considerados cargos de alta liderança, conforme alinhamento com o Pacto Global, os cargos a partir de superintendentes.

# Compromissos da AeC com a agenda global de sustentabilidade.





Temas	Objetivos	Impactos	Compromissos	Ano meta	Políticas	ODS relacionado	Indicadores
Saúde e Segurança dos Colaboradores	Assegurar um ambiente de trabalho seguro, saudável e que priorize o bem-estar dos colaboradores.	<b>Positivos:</b> Promoção de um ambiente de trabalho saudável, tanto física quanto mentalmente, gerando o bem-estar dos colaboradores.	Manutenção da certificação da ISO 45001	2025	Política de Gestão Integrada		GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10
		<b>Negativos:</b> Acidentes e afastamentos da equipe, acompanhados de desmotivação e deterioração da saúde física e mental dos colaboradores devido a doenças ocupacionais.	Realizar auditorias anuais em todas as unidades operacionais para identificar e mitigar riscos à saúde e segurança.	2025			
		<b>Financeiros:</b> Aumento dos custos operacionais por afastamentos devido a doenças ocupacionais, crescimento na taxa de turnover e elevação dos custos com indenizações por infrações regulatórias.	Manutenção da certificação GPTW	2025			
			Comprometimento com ações voltadas para o bem-estar físico e mental.	2025			
Governança Corporativa, Ética nos negócios, Combate à corrupção, Gerenciamento de Assuntos Legais e Regulatórios	Garantir práticas éticas e responsáveis, transparência empresarial, conformidade com as leis e regulamentações aplicáveis, além de combater condutas corruptas no ambiente organizacional.	<b>Positivos:</b> Reafirmação dos valores empresariais a todos os stakeholders, destacando o compromisso com a ética, transparência e integridade livre de corrupção, garantindo a sustentabilidade do negócio e fortalecendo sua imagem no mercado.	Comprometimento com o Pacto Global e adesão a pelo menos 2 movimentos;	2025	Política de Combate à Corrupção  Política de Compliance e Antissuborno da AeC	 	GRI 205-1, 205-2, 205-3
		<b>Negativos:</b> Imposição de penalidades e danos à imagem e reputação da empresa devido a associações com fraudes e corrupção.	Manter inexistente o número de relatos procedentes de suborno, corrupção ou desvio	2025			
		<b>Financeiros:</b> Pagamento de indenizações e multas devido a fraudes e desvios relacionados à corrupção.  Uma boa governança contribui para melhor valorização da empresa no mercado financeiro e melhores níveis de liquidez.	Manutenção das certificações ISO 37001 e ISO 37301	2025			



# Compromissos da AeC com a agenda global de sustentabilidade.



Temas	Objetivos	Impactos	Compromissos	Ano meta	Políticas	ODS relacionado	Indicadores
Segurança da Informação Privacidade	Garantir a segurança das informações, proteção dos dados pessoais e conformidade com a LGPD	<p><b>Positivos:</b></p> <p>Maior credibilidade em segurança das informações e compromisso com o respeito à privacidade, promovendo a valorização da reputação da empresa e aumentando sua visibilidade no mercado e entre colaboradores</p> <p><b>Negativos:</b></p> <p>Paralisação dos serviços, perda e vazamento de dados internos e de clientes, comprometendo a reputação da empresa e expondo informações sensíveis e estratégicas.</p> <p><b>Financeiros:</b></p> <p>Despesas com indenizações e multas decorrentes da perda e vazamento de dados. A perda de informações estratégicas pode comprometer o desempenho e a continuidade do negócio, além de impedir a captação de novos clientes.</p>	Manutenção das certificações ISO 27001 e ISO 27701	2025	<p><u>Política Geral de Privacidade e Manuseio de Dados Pessoais</u></p> <p><u>Política de Segurança da Informação</u></p>	 	GRI 418


# Governança Corporativa.

ODS:





**Temas materiais:**


Gerenciamento de Assuntos Legais e Regulatórios  
Governança Corporativa  
Ética nos Negócios  
Combate à Corrupção  
Privacidade do Cliente  
Segurança dos dados



Ao longo dos mais de 30 anos de AeC, desenvolvemos uma organização sólida, baseada em princípios e valores inegociáveis. A busca pelas melhores práticas de governança corporativa, associada a uma gestão socioambiental responsável, trouxe resultados inestimáveis: uma equipe engajada, composta por grandes talentos, que sabem trabalhar com inovação, eficiência e produtividade, sem deixar de preservar o calor humano e a ética nas relações.

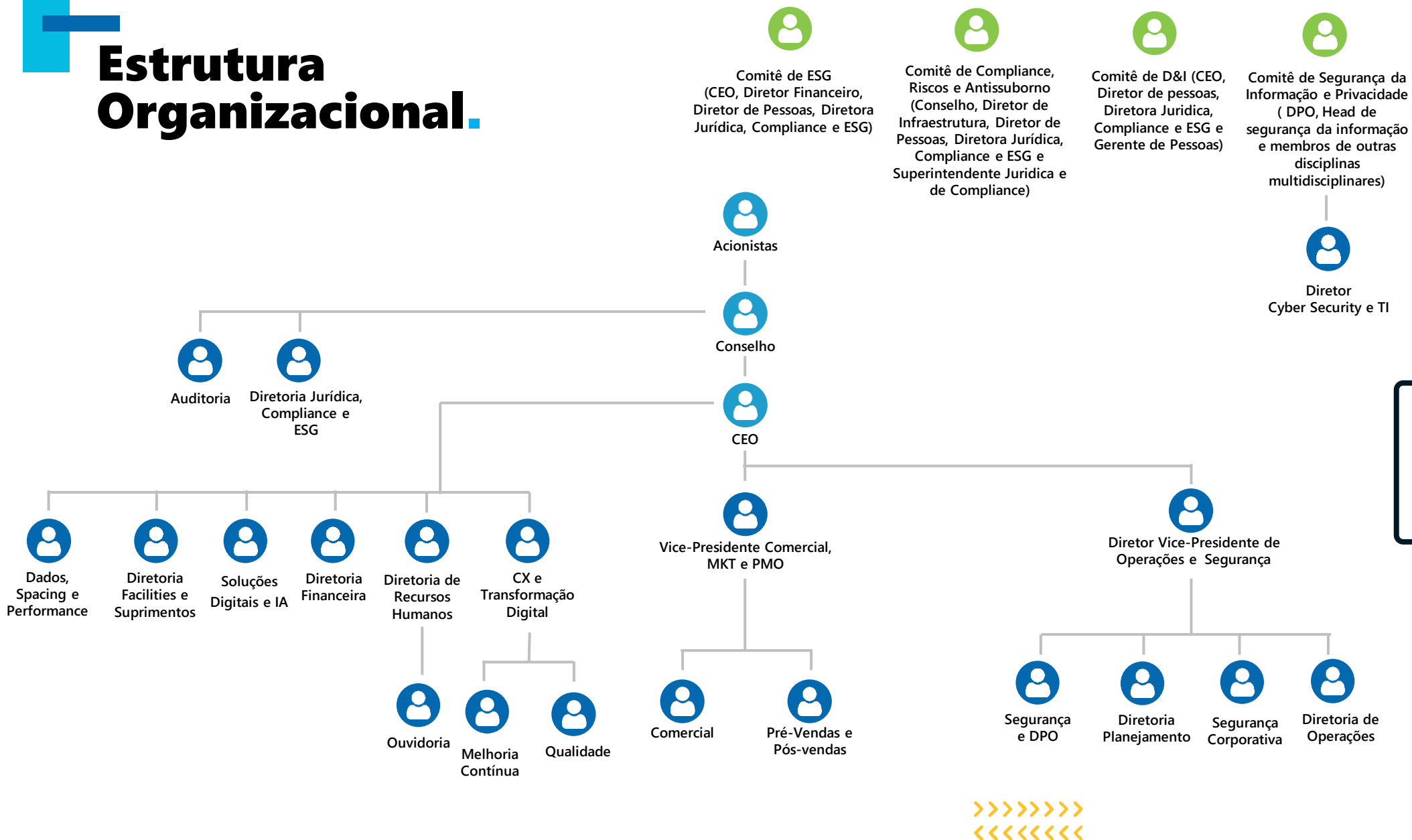


Assim construímos, junto com nossos stakeholders, relações de confiança, transparência e responsabilidade, imprescindíveis para um crescimento com saúde financeira, qualidade técnica e operacional e organização institucional. Trazemos também segurança e tranquilidade para os investidores, clientes e consumidores, além de novas oportunidades de negócios, resultando no desenvolvimento sustentável da nossa organização, da cadeia produtiva e de toda a sociedade.





# Estrutura Organizacional.



# Governança da AeC.

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13

A AeC possui uma estrutura de governança robusta e bem delineada, começando pela Assembleia Geral, que atua como o órgão supremo da Companhia, responsável por decisões estratégicas e aprovações de diretrizes essenciais. Este órgão delibera sobre todos os negócios relativos ao objeto social da empresa e pode tomar providências necessárias para a defesa e o avanço dos seus objetivos. As deliberações são tomadas por maioria absoluta de votos, sendo a eleição e destituição de membros do Conselho de Administração uma de suas competências. Esses são selecionados com base nos seus conhecimentos em negócios e devem ter conduta ilibada. Os representantes deste Conselho e da Assembleia não possuem funções executivas na companhia.

## Conselho de Administração

O Conselho de Administração da AeC é responsável por prestar contas aos acionistas e garantir o cumprimento das obrigações legais e éticas da empresa. Composto por três conselheiros, dos quais dois são independentes, os membros do conselho possuem mandatos de três anos, com possibilidade de reeleição. Anualmente, é eleito um presidente do conselho por maioria de votos dos membros, também com a opção de reeleição para um mandato de um ano.

O Conselho se reúne mensalmente, ou sempre que os interesses da empresa exigirem, mediante convocação realizada pelo Presidente ou, na sua ausência, por qualquer membro do Conselho de Administração. Ele supervisiona diretamente diversas áreas essenciais, incluindo a Auditoria Interna e a Diretoria Jurídica, de Compliance e ESG, bem como o CEO.

Além disso, o Conselho de Administração delega à alta liderança a responsabilidade de gerir os impactos da organização na economia, no meio ambiente e nas pessoas. Para isso, confia aos diretores das respectivas áreas a atuação conforme seus escopos e competências específicas, assegurando uma gestão estratégica e integrada dos desafios e oportunidades enfrentados pela AeC.





## Comitês Estratégicos

GRI 2-10, 2-14

A AeC sustenta sua governança por meio de comitês especializados, cuja constituição é deliberada pelo Conselho de Administração, com a seleção de membros baseada nas melhores práticas de mercado e nas necessidades específicas de cada comitê, garantindo a integridade e a conformidade operacionais. São comitês que integram a estrutura da AeC:

- **Comitê de Compliance, Riscos e Antissuborno:** Este órgão deliberativo é essencial na supervisão das diretrizes do Sistema de Gestão de Compliance e Antissuborno da AeC. É composto pelo Diretor de Infraestrutura, o Diretor de Pessoas, a Diretora Jurídica, de Compliance e ESG, e a Superintendente Jurídica e de Compliance. Este comitê é essencial na supervisão das diretrizes do Sistema de Gestão de Compliance e Antissuborno da AeC. Suas responsabilidades incluem a deliberação sobre casos de não conformidade mais complexos, que envolvam cargos mais altos ou valores relevantes, além de avaliar negócios e parceiros comerciais, que possam oferecer mais do que um baixo risco de compliance.
- **Comitê de Diversidade:** é formado pelo CEO, o Diretor de Pessoas, a Diretora Jurídica, de Compliance e ESG e a Gerente de pessoas. Este comitê avalia estratégias e ações da empresa para promover a diversidade e inclusão, tratando questões macroestratégicas e denúncias sérias dentro deste escopo.
- **Comitê de Segurança da Informação e Privacidade:** é formado pelo Encarregado pelo tratamento de dados pessoais, head de segurança da informação e membros das disciplinas de tecnologia, digital, CX, jurídico, recursos humanos, segurança corporativa, operações e segurança da informação e privacidade. Possui a função de nivelar conhecimento sobre a Segurança da Informação e Privacidade com stakeholders críticos, acompanhar indicadores, planos de ação, discutir e tomar decisões sobre o Programa de Segurança da Informação e Privacidade, assegurando a conformidade da AeC com regulamentações relevantes.
- **Comitê de ESG:** é formado pelo CEO, Diretor Financeiro, Diretor de Pessoas e a Diretora Jurídica, de Compliance e ESG. Focados em integrar práticas ambientais, sociais e de governança nas estratégias empresariais, promovendo a sustentabilidade e a responsabilidade corporativa em todas as operações da organização.

# Sistema de Gestão de Compliance e Antissuborno.

## Comitê de Compliance Maduro e Atuante

O Conselho de Administração e a Alta Direção garantem que a Função Compliance tenha acesso direto, independência, e a autoridade necessária para seu funcionamento eficaz, com relatórios periódicos e participação em reuniões diretamente com o Conselho e com o Comitê de Compliance.

Para garantir a eficácia do Departamento de Compliance da AeC, foi estabelecida uma estrutura de Governança independente, ligada diretamente ao Conselho de Administração. Essa independência é crucial para garantir autoridade, objetividade e imparcialidade.

### Membros do Comitê

Diretora Jurídica e de Compliance

Diretor de Pessoas

Superintendente Jurídica e de Compliance

Diretor de Infraestrutura



Conselho



Comitê de Compliance, Riscos e Antissuborno



Diretoria Jurídica, de Compliance e ESG



## Programa de Compliance



Criado em 2015, nosso **Programa de Compliance** é um conjunto de metodologias, ferramentas, sistemas e políticas que guia as nossas ações e decisões, possibilitando, assim, a que as atividades da empresa, assim como a nossa relação com colaboradores, fornecedores, clientes e parceiros de negócios, sejam baseadas em uma cultura ética e em conformidade com a legislação, alinhadas aos nossos princípios fundamentais e valores.

Além de garantir a conformidade legal e regulatória da empresa, o Programa de Compliance exerce um papel de fomentador da cultura ética, retroalimentando, assim, o seu próprio sistema de sustentação.

Com o comprometimento da alta liderança, além de comunicação, treinamento e monitoramento contínuos, o programa engaja os colaboradores a se apropriarem dos valores da empresa, o que garante uma maior coesão nas estratégias, condutas e nas tomadas de decisão em relação à conformidade técnica, legal e ética.

Sempre em busca da excelência e da melhoria contínua, o ano de 2022 ficou marcado por uma grande reestruturação no Programa de Compliance da AeC, que transformou-se em um **Sistema de Gestão de Compliance e Antissuborno**, em observância aos requisitos previstos na norma ISO 37001 – antissuborno e anticorrupção, que exige uma estrutura com padrão internacional, trazendo ainda mais confiabilidade ao negócio.

Após essa reestruturação, a AeC se tornou, em fevereiro de 2023, a **primeira empresa do setor a conquistar o selo de certificação ISO 37001**. Esse marco sedimenta a nossa liderança no mercado, não só em relação à qualidade técnica e operacional, mas também no contexto de governança, transparência, ética e eficiência.

Em 2024, dando sequência no seu processo de melhoria contínua, a AeC, além de ter conseguido a recertificação na ISO 37001, **também foi pioneira ao conquistar a ISO 37301 – ISO Compliance**.



# Código de Conduta e Políticas de Compliance

GRI 2-23

O Código de Conduta da AeC é o alicerce dos princípios e valores que direcionam o comportamento de todos os envolvidos na empresa, abrangendo conselheiros, alta administração, gerentes, colaboradores, estagiários, aprendizes, consultores, prestadores de serviços, fornecedores, representantes, clientes e terceiros. O código orienta o desenvolvimento das atividades, tanto internas quanto externas, regulando o relacionamento entre equipes e com outros públicos. As diretrizes do Código de Conduta aplicam-se a todas as instalações da AeC e a todos os locais onde as atividades da empresa são conduzidas, incluindo home office, hotéis, restaurantes, assim como nas comunicações internas, externas e redes sociais. Embora o código não descreva todas as situações possíveis, ele estabelece diretrizes claras a serem seguidas e propõe as medidas corretivas mais adequadas para eventuais problemas identificados.

Cada integrante da AeC é pessoalmente responsável por cumprir as leis e as normas deste Código em sua área de atuação. Os colaboradores devem cumprir rigorosamente as disposições do Código de Conduta, conhecer e respeitar as leis e regulamentos, bem como as Políticas de Compliance e os procedimentos relacionados às suas funções e ao negócio da AeC. Além disso, devem relatar qualquer infração ao Código, às Políticas de Compliance ou à legislação vigente por meio do Canal de Denúncias da AeC, cooperar plenamente com investigações internas sobre suspeitas de violação e agir sempre com integridade e ética, visando preservar e reforçar a reputação da AeC em todas as suas operações e mercados.

Nosso Código de Conduta passou por uma profunda revisão em 2022, principalmente no que diz respeito à sua linguagem e acessibilidade. Utilizando-se técnicas de legal desing, o novo documento foi cuidadosamente construído a várias mãos, para que ficasse atraente, acessível e de fácil entendimento para todos os mais de 50 mil colaboradores da AeC.

O novo código foi apresentado em uma live no Youtube, com ampla divulgação e mais de 1.000 acessos, para que ficasse cada vez mais próximo do público a que se destina.





Além disso, o Sistema de Gestão de Compliance e Antissuborno da AeC é composto por uma série de políticas que asseguram um padrão ético e responsável na empresa. Essas políticas incluem:

- ✓ Código de Conduta
- ✓ Política de Compliance e Antissuborno da AeC
- ✓ Política de Diversidade e Inclusão da AeC
- ✓ Política de Gestão de Riscos
- ✓ Política de Combate à Corrupção
- ✓ Política Geral de Privacidade e Manuseio de Dados Pessoais
- ✓ Política de Segurança da Informação
- ✓ Política de Atendimento aos Direitos dos Titulares
- ✓ Política de Gestão Integrada
- ✓ Política de Doações e Patrocínios
- ✓ Política de Brindes, Presentes, Hospitalidade e Convites de Entretenimento
- ✓ Política de Relacionamento com Parceiros e Fornecedores
- ✓ Regimento do Canal de Denúncias AeC
- ✓ Regimento da Gestão de Risco



## Promoção da cultura ética e transparente

GRI 2-24

A AeC tem mecanismos internos que garantem a conscientização dos colaboradores sobre o Código de Conduta e a Política de Compliance e Antissuborno sobre seus objetivos e sua importância, para garantir a conscientização e o acultramento organizacional.

### Meios utilizados para comunicação e treinamentos:

- ✓ Coluna Compliance+Você (newsletter)
- ✓ Treinamentos *e-learning* no Click Desenvolvimento e na Universidade Corporativa
- ✓ Reciclagens anuais
- ✓ Comunicados no Minha AeC e no Sistema Robbyson (Intranet)
- ✓ Lives externas
- ✓ Eventos de liderança como Top Lider e Meta e Caminhos
- ✓ Eventos e ações internas

A comunicação e os treinamentos em compliance têm como principal objetivo a capacitação dos colaboradores para que eles, em situações práticas do cotidiano, possam avaliar e discernir entre o comportamento ético – esperado e exigido pela empresa – e o não ético, tendo a compreensão do significado e do porquê de cada regra estabelecida pelo programa.

Desse modo, os colaboradores passam a conhecer os valores da empresa e a confiar neles. Convencem-se de que a organização espera comportamento ético durante as tomadas de decisões e no exercício de suas atividades.





A AeC está empenhada em desenvolver e explorar novas formas de disseminação do Compliance porque reconhece a importância de engajar todos os colaboradores de maneira eficaz e inovadora. Utilizando atividades como o Game Compliance Experiência 360 e a Blitz Compliance, a empresa está incorporando elementos de gamificação para tornar o aprendizado mais atraente. Isso inclui a utilização de uma linguagem mais próxima e interativa, que facilita a compreensão das normas e práticas de Compliance. O resultado é um aumento significativo no engajamento dos colaboradores, que passam a internalizar os conceitos de maneira mais natural e aplicada, contribuindo para o fortalecimento da cultura ética e responsável dentro da empresa.

GRI 205-2: Comunicação e treinamentos em políticas e procedimentos de combate à corrupção

Por categoria funcional	Nº de pessoas treinadas	% de pessoas treinadas
Cargos diretivos	283	93%
Cargos de liderança média	2.235	93%
Demais cargos	19.970	85%

#### Por região

Ceará	2.281	93%
Rio Grande do Norte	2.076	73%
Paraíba	8.168	88%
Alagoas	2.878	95%
Minas Gerais	4.640	80%
Rio de Janeiro	983	96%
São Paulo	1.462	79%

Sobre o público “Cargos diretivos”, considera-se diretores, superintendentes e gerentes. Já em “Cargos de Liderança Média”, incluímos coordenadores e supervisores. Todos os membros de nosso órgão de governança receberam treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção. Resultado apresenta pessoas que concluíram o Curso de Compliance 2023-2024 no período de vigência que o curso estava disponível no sistema. Não foram contabilizados acima outros treinamentos e comunicações de Compliance. 100% dos colaboradores contratados em 2024 foram comunicados sobre o Código de Conduta e a Política de Compliance.



# Monitoramento contínuo

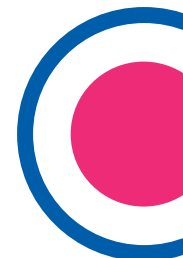
GRI 205-1, 2-24

Como parte de nosso Programa de Integridade, o Programa Antissuborno e Anticorrupção da AeC assegura o monitoramento contínuo das atividades mais suscetíveis à exposição ao risco de corrupção e suborno. Em 2024, avaliamos 100% das nossas operações, tendo sido identificados e monitorados 14 riscos relacionados à corrupção e suborno em nossa matriz de riscos, sendo 6 considerados significativos. O monitoramento contínuo abrange diversos processos, incluindo:

- ✓ **Due Diligence:** Aplicada a fornecedores, parceiros, funcionários e candidatos, a due diligence de integridade é vital na seleção de fornecedores, garantindo a conformidade com nossos protocolos de integridade e reputação. Este procedimento também fundamenta decisões de contratação e associações com terceiros, analisando potenciais riscos de suborno e corrupção. Em 2024, 48 parceiros participaram de formações anticorrupção.
- ✓ **Controles Financeiros:** Incluem restrições ao uso de dinheiro em espécie, controle rigoroso do fluxo de caixa, auditorias financeiras anuais e independentes, análise de riscos associada a fornecedores e clientes, e revisões periódicas das transações financeiras.
- ✓ **Controles não Financeiros:** No processo de aquisição de produtos e contratação de serviços, a AeC adota critérios claramente definidos para seleção, avaliação e qualificação de fornecedores, bem como no recebimento, armazenagem e distribuição. Este controle é sustentado por 22 documentos internos, incluindo políticas, regulamentos e nosso código de conduta.
- ✓ **Verificação de Conflitos de Interesses:** Analisamos cuidadosamente nossos colaboradores, candidatos, fornecedores e clientes para identificar qualquer possível conflito de interesses.
- ✓ **Verificação de Transações:** Avaliamos rigorosamente processos de doação, oferta de presentes e brindes, convites para eventos e patrocínios.
- ✓ **Auditorias Internas:** Realizamos auditorias internas para assegurar cumprimento e eficácia em nossas práticas anticorrupção.

Essencialmente, essas medidas garantem a aplicação rigorosa de nossos padrões de integridade e asseguram uma conduta responsável em todas as nossas operações e relações comerciais.





# Gestão de Conflitos de interesse na AeC

GRI 2-15

A AeC, com o objetivo de assegurar a transparência e integridade nas suas operações, adota mecanismos rigorosos para a gestão de conflitos de interesse. Esta prática é essencial para proteger os interesses da empresa e garantir que suas decisões sejam tomadas de forma justa e imparcial. A principal ferramenta para essa gestão é o **Código de Conduta**, que prevê conceitos claros, exemplos e diretrizes específicas sobre como proceder em situações potencialmente conflitantes.

## Identificação de Conflitos de Interesse

Um conflito de interesses na AeC é caracterizado quando qualquer associado utiliza sua posição para obter vantagens que conflitem com os interesses da empresa. Exemplos incluem, mas não se limitam a:

- Participar em atividades de empresas concorrentes.
- Ter participação financeira significativa em empresas que negociam ou competem com a AeC.
- Aceitar benefícios de terceiros que possam ser considerados como troca de favores ou para obtenção de vantagens comerciais.
- Integrar conselhos de administração de outras empresas sem o consentimento da Alta Administração.
- Fazer uso de informações confidenciais ou privilegiadas para vantagens pessoais ou que prejudiquem os interesses da AeC.
- Ter relação afetiva, de parentesco ou íntimo, que extrapole o relacionamento profissional, com alguém a que está hierarquicamente subordinado ou que esteja sob sua hierarquia.

- Contratar fornecedores ou prestadores de serviços com os quais tenha estreito relacionamento pessoal ou nos quais tenha participação societária relevante, em condições menos favoráveis à AeC, quando comparadas àquelas praticadas pelo mercado.

## Gerenciamento do conflito de interesse

### • Processos de Seleção e Promoção

A área de recrutamento e seleção tem a obrigação de coordenar com o departamento de Compliance para garantir o mapeamento de conflitos nos processos seletivos e promoções, especialmente para posições-chave como:

- Cargos gerenciais, executivos, heads e diretorias em todas as áreas.
- Cargos com poder de procuração, especialmente nas áreas financeira, contábil e jurídica.
- Funções nas áreas Comercial, Auditoria Interna, Compliance, e relacionadas à segurança e TI.

### • Contratação de Fornecedores

O departamento de suprimentos também deve envolver o departamento de conflitos de interesse durante a contratação e renegociação de contratos com fornecedores e prestadores de serviços. Este passo é crítico para prevenir acordos que possam ser influenciados por interesses pessoais dos envolvidos.



- **Avaliação e Acompanhamento**

Anualmente, o Departamento de Compliance realiza um levantamento para identificar conflitos de interesse nos cargos elegíveis e revisa sua natureza e risco, determinando as ações necessárias para sua gestão. Conflitos que envolvem executivos ou são classificados como de alto risco requerem intervenção do Comitê de Compliance.

## Responsabilidade e Dever de Reporte

Todos os colaboradores na AeC têm a responsabilidade de atuar sempre em prol dos melhores interesses da empresa, evitando conflitos de interesse reais ou potenciais. A simples possibilidade de um conflito deve ser reportada imediatamente ao departamento de Compliance, mesmo que o conflito não se materialize. Isso visa proteger a reputação da AeC e mitigar potenciais riscos.

Além disso, Todos os funcionários e parceiros da AeC têm o dever de completar, de boa-fé, o Formulário de Conflito de Interesses sempre que solicitado. Essa prática é fundamental para o sucesso da política que, embora ainda esteja em construção, é vital para a sustentação ética da empresa. Quaisquer suspeitas de conflito de interesse deverão ser encaminhadas ao **Canal de Denúncias** da AeC.

## Canal de denúncias

GRI 2-16, 2-25, 2-26, 205-3

O **Canal de Denúncias** é uma ferramenta destinada aos nossos colaboradores e para pessoas externas para que possam expressar preocupações sobre má conduta, violações legais, questões nas relações de negócios ou a legislações vigentes, seja ela uma convicção real ou suspeita. Os colaboradores são orientados a usar o Canal de Denúncias no momento da admissão, nas reciclagens anuais e nas comunicações mensais que abordam esse tema.

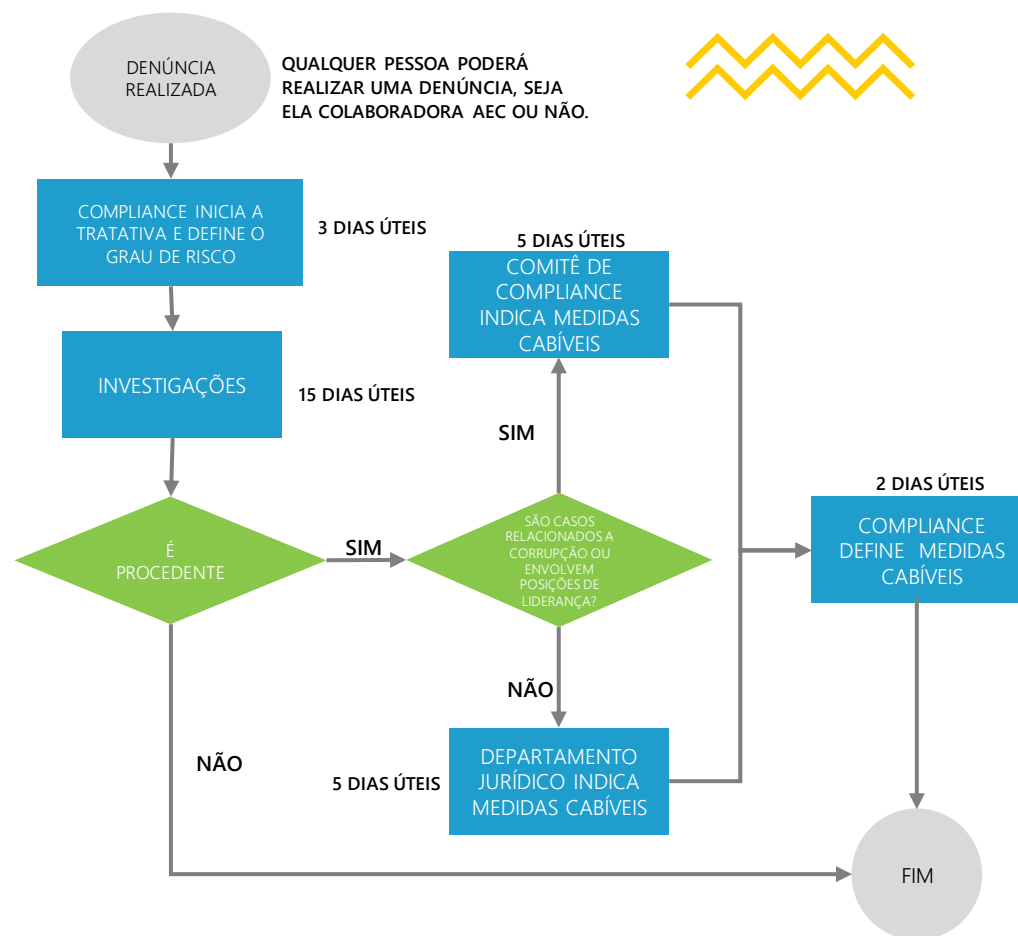


A denúncia pode ser feita de forma anônima, respeitando o desejo do denunciante. Mesmo quando não optam pelo anonimato, todos os registros e a condução do processo são realizados de maneira confidencial, assegurando a proteção da identidade das partes envolvidas. Além disso, garantimos que não haverá retaliação contra aqueles que relatem condutas inadequadas. Qualquer forma de retaliação é, em si, uma violação grave do Código de Conduta da AeC.

Para reforçar a confiabilidade e transparência do processo, desde o segundo semestre de 2023, o Canal de Denúncias passou a ser operado em plataforma automatizada terceirizada, de fornecedor de notório conhecimento no mercado, uma prática recomendada por padrões avançados de governança corporativa.

Uma vez recebido pelo Compliance, qualquer relato de não conformidade é tratado, para que sejam iniciadas as investigações detalhadas. Se confirmado, o caso é submetido ao Jurídico Trabalhista, que recomenda as ações corretivas de acordo com o Código e legislações aplicáveis. Em casos que envolvam posições de alta liderança, relativas aos cargos de gerência e acima ou, ainda, denúncias relacionadas à suborno ou corrupção, o Compliance remete a questão ao **Comitê de Compliance, Risco e Antissuborno** para avaliação especializada. No ano de 2024, o comitê deliberou sobre trinta e uma ocorrências que não envolviam casos de corrupção.

Avaliado constantemente pela equipe de Compliance, o acompanhamento de métricas de denúncia oferece insights valiosos e assegura a eficácia do canal. Complementando esses recursos, a AeC também realiza a identificação de riscos e a detecção de não conformidades através de auditorias internas e externas. Esses mecanismos não apenas promovem um ambiente de diálogo e transparência, mas também sustentam o compromisso da empresa com a melhoria contínua de práticas empresariais éticas e responsáveis.



O Canal de Denúncias pode ser acessado pelo site da AeC, no endereço: <https://aec.becompliance.com/canal-etica/canal-denuncias> ou no portal de intranet Minha AeC.

## Combate à discriminação

GRI 406-1

Ao longo de 2024, a AeC tratou as ocorrências consideradas procedentes de casos de discriminação, abrangendo temas variados, o que correspondem a 0,189% do *headcount* da empresa.

Todas as denúncias foram registradas através do Canal de Denúncias da AeC e submetidas a um rigoroso processo de investigação conduzido pelo departamento de Compliance. A empresa adota uma política firme de tratamento desses casos, assegurando que cada situação seja abordada com seriedade e imparcialidade.

As ações decorrentes das investigações incluíram:

- **Acolhimento:** Ouvir e apoiar as vítimas de discriminação para entender plenamente cada incidente.
- **Orientação e Feedback:** Fornecer feedback construtivo aos envolvidos, visando a melhoria e a conscientização das partes.
- **Reciclagem e Treinamentos:** Aplicação de treinamentos para reforçar a importância da diversidade e da inclusão, prevenindo futuros incidentes.
- **Medidas Disciplinares:** Dependendo da gravidade de cada caso, foram aplicadas advertências, suspensões justificadas e, quando necessário, o desligamento dos indivíduos envolvidos.

Através dessas medidas, a AeC reafirma seu compromisso em promover um ambiente de trabalho seguro e inclusivo para todos, garantindo o respeito e a dignidade dos seus colaboradores.



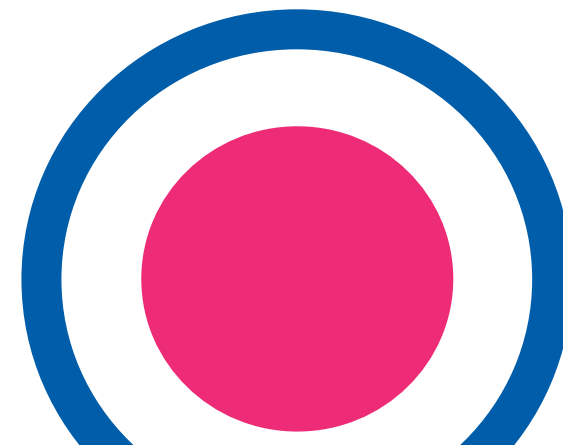
## Conformidade com leis e regulamentos

GRI 2-27

Em 2024, a AeC monitorou quatro casos de demandas judiciais que envolviam supostas não conformidades consideradas significativas, que envolveram direitos coletivos dos trabalhadores. Essas questões suscitaram discussões relevantes, no entanto, não resultaram em desembolsos financeiros ou penalidades para a empresa.

Classificamos casos como significativos com base em seu impacto potencial sobre os negócios, levando em consideração causas ou multas cujo valor exceda R\$1.000.000,00.

Além disso, durante o mesmo período, a AeC recebeu onze autos de infração emitidos pelo Ministério do Trabalho e Emprego, resultando em multas no valor total de R\$ 24.689,53.



# Engajamento com nossos Stakeholders.

GRI 2-28, 2-29

A AeC busca construir e fortalecer relacionamentos duradouros e responsáveis com seus *stakeholders* por meio de um diálogo contínuo, transparente e ético. Este compromisso baseia-se em três pilares fundamentais: **ética, transparência e segurança**. Esses valores guiam nossas práticas, reforçando a confiabilidade e a integridade em nossas interações com clientes, colaboradores, acionistas e demais públicos estratégicos.

Para a AeC, a colaboração mútua é um princípio inegociável. Acreditamos firmemente que relações sustentadas pela confiança formam a base para promover uma cooperação eficaz entre todas as partes interessadas. Esse conceito central é aplicado em todas as nossas ações, consolidando um ambiente de diálogo aberto, honesto e comprometido com os melhores resultados.

A **transparência**, por sua vez, é um dos pilares da estratégia de engajamento corporativo da AeC. Em nosso site institucional, mantemos uma seção dedicada à **Governança Corporativa**, onde disponibilizamos informações relevantes, incluindo **Relatórios de Sustentabilidade, Demonstrações Financeiras e políticas institucionais**. Este esforço reflete nosso compromisso com a clareza e o acesso à informação, garantindo que qualquer *stakeholder* possa compreender profundamente nossas operações e compromissos estratégicos.

**Acesse aqui o nosso site institucional.**



## Nossos principais Stakeholders

- Acionistas
- Colaboradores
- Clientes
- Sociedade como um todo
- Comunidades locais
- Fornecedores
- Governo/Prefeituras
- Instituições financeiras
- Órgãos reguladores
- Prestadores de serviço
- Sindicatos

## Associações

- ABRH – Associação Brasileira de Recursos Humanos
- ABRAREC – Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente
- AMCHAM – American Chamber of Commerce for Brazil
- ABT – Associação Brasileira de Teleserviços

# Remuneração transparente.

GRI 2-19, 2-20, 2-21, 2-30

A AeC adota uma abordagem abrangente para a formulação das políticas de remuneração aplicadas tanto aos membros do mais alto órgão de governança quanto aos altos executivos. Essas políticas incluem:

**Remuneração Fixa:** Diversos fatores são considerados ao se avaliar a remuneração fixa, incluindo:

- Salário praticado no mercado
- Resultados e desempenhos individuais
- Responsabilidades e complexidade do cargo
- Localização geográfica
- Benefícios adicionais

**Remuneração Variável:** Consiste em bônus calculados como um múltiplo dos salários, de acordo com o cargo e proporcionalmente ao tempo de serviço na empresa (pro rata). As premissas para seu recebimento incluem:

- Atingimento das metas individuais.
- Atingimento do resultado financeiro anual.
- Permanência ativa nas datas dos pagamentos estipulados.
- O múltiplo ou condição do bônus pode ser ajustado pelo Conselho de Administração, com base nas deliberações pertinentes.

Além disso, a regulamentação da **Política de Bônus da Alta Liderança** assegura a formalização e transparência desse processo.

**Bônus de Atração ou Pagamentos de Incentivos ao Recrutamento:** Implementados para contratações estratégicas, esses bônus são avaliados pela diretoria, com o objetivo de atrair talentos de alta relevância para a empresa.

## Processo para Determinação da Remuneração

Além de alinhar os incentivos dos líderes às metas organizacionais e ao desempenho da empresa, o processo para determinação da remuneração visa trazer mais transparência a todos sobre os critérios utilizados para essa determinação. Isso é particularmente relevante quando se considera a gestão dos impactos econômicos, ambientais e sociais. No entanto, é importante ressaltar que a política de remuneração ainda está em fase de aprovação.

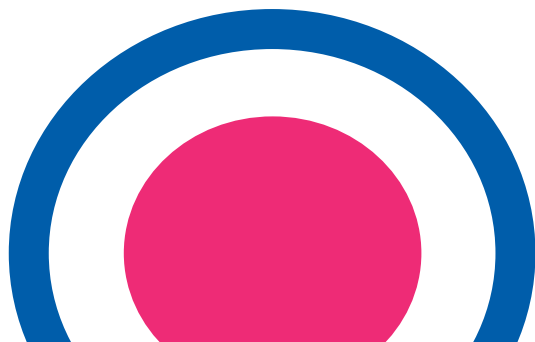


## GRI 2-21

A proporção entre a maior remuneração paga pela AeC e a média de remuneração dos demais colaboradores é de 75 vezes. Por outro lado, o aumento percentual na remuneração anual do indivíduo mais bem pago não apresentou variação, em comparação com o aumento percentual mediano na remuneração total de todos os empregados, que foi de 7,5%

## GRI 2-30

Em 2024, 97,19% dos nossos colaboradores estão abrangidos por acordos de negociação coletiva. Para demais não abrangidos, a AeC determina suas condições de trabalho e termos de trabalho com base em acordos de negociação coletiva que cobrem seus outros funcionários.



# Gestão de Riscos.



GRI 2-13

O gerenciamento de riscos é uma parte fundamental da nossa estratégia de negócios desde 2023, abrangendo o mapeamento, avaliação, tratamento e monitoramento dos riscos. Estamos comprometidos em aprimorar continuamente o gerenciamento dos nossos riscos para garantir que possamos enfrentar os desafios de forma eficaz e proteger os interesses de todas as partes interessadas. Foi criada uma Matriz de Riscos que apoia a tomada de decisão e a prevenção de riscos.

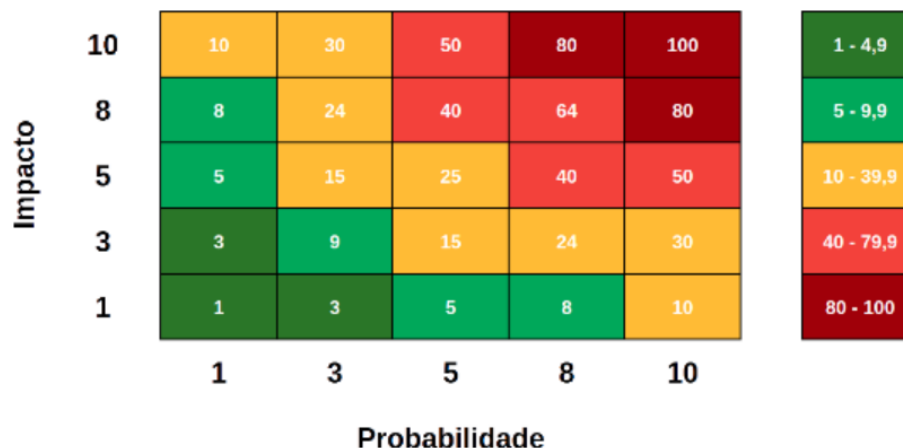
Nesse sentido, os riscos são revisados em ciclo anual, apesar de novos riscos poderem ser identificados a qualquer momento. A Matriz de Riscos, atualizada periodicamente, é apresentada ao Comitê de Compliance e Riscos, ao Conselho de Administração e à Alta Direção ao menos uma vez por ano.

A categorização dos riscos da AeC é feita em quatro principais grupos:

- **Estratégico:** Atinge a estratégia e objetivos do negócio.
- **Operacional:** Surge de falhas nos processos internos, sistemas ou eventos imprevistos.
- **Comunicação:** Trata da confiabilidade de relatórios e informações divulgadas.
- **Regulatório:** Relacionado ao cumprimento das leis e regulamentos vigentes

Diversos papéis garantem a eficácia do processo, incluindo o Risk Owner, responsável pelo risco nas operações, e o Control Owner, que auxilia na identificação dos riscos e executa atividades de controle na plataforma de gestão, bem como responde aos planos de ação, quando necessário.

Para riscos considerados "altos" ou "muito altos", é dada prioridade no tratamento e discussão nas reuniões do Comitê de Compliance e Riscos. A resposta aos riscos envolve a seleção e implementação das melhores estratégias com avaliação contínua e, quando necessário, adoção de planos de ação adicionais. Utilizamos a Matriz 5x5 com 5 escalas para a probabilidade e impacto, conforme ilustrado abaixo:



# Segurança da informação e Privacidade de dados.

Na AeC, as pessoas são a prioridade central de nossas ações e esforços. É essencial assegurar que elas se sintam confiantes, sabendo que seus dados pessoais são tratados com o máximo zelo, profissionalismo e responsabilidade. Este compromisso com a segurança da informação e privacidade é intrínseco à nossa filosofia empresarial.

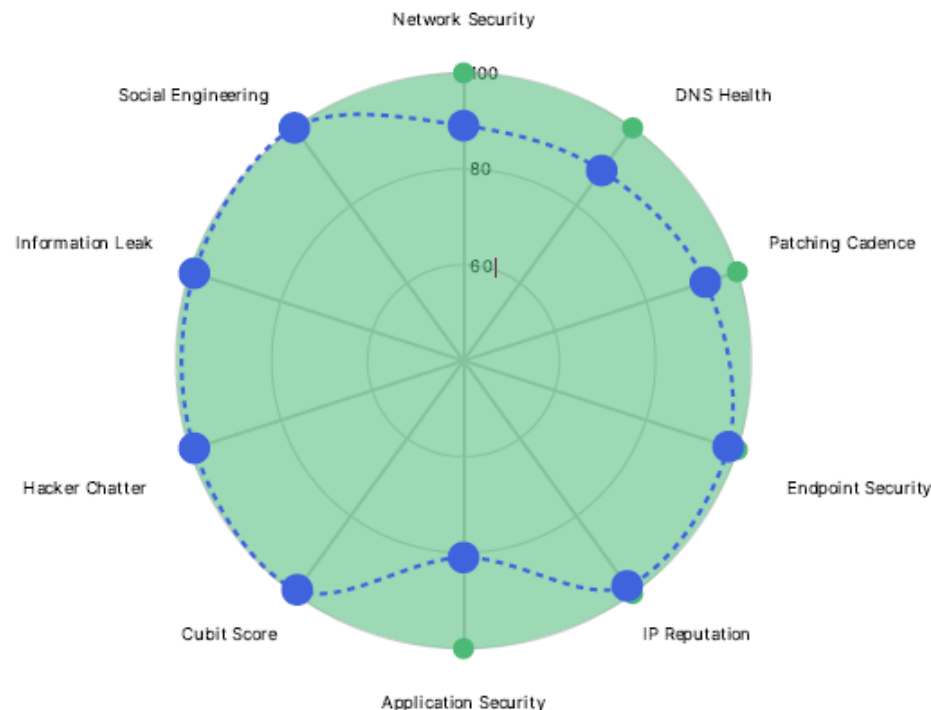
## Compromisso com a Cibersegurança

A AeC sempre enfatizou a importância da ciberproteção, garantindo a segurança dos sistemas de informação no espaço cibernético. Ao longo dos anos, à medida que nosso contact center cresceu, nossos mecanismos de proteção de dados da AeC e dos clientes se tornaram cada vez mais sofisticados. Com a implementação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), o escopo de nossa segurança da informação foi reforçado e acelerou seu amadurecimento, reafirmando seu papel vital em nossas operações.



## SECURITY SCORECARD

Industry Comparison:  
Information Services



● aec.com.br  
● Industry average

SECURITY  
SUMMARY REPORT  
Scorecard for

aec

A 100

## Iniciativas de Avanço em Segurança e Privacidade

Entre 2020 e 2021, a AeC empenhou-se em desenvolver um ambiente de segurança robusto e uma governança eficaz em proteção de dados e privacidade. Nossa equipe especializada mapeou as melhorias necessárias, orientando a criação de políticas e procedimentos internos. **O Sistema de Gestão de Privacidade da Informação** resultante dessa iniciativa coordena os procedimentos essenciais para a prestação de serviços com excelência e segurança. Desde a implementação das práticas conforme a LGPD, não houve registro na ANPD de incidentes de privacidade.

### Diretrizes e Principais Políticas

- **Sistema de Gestão de Privacidade da Informação:** Define as diretrizes do Sistema de Gestão de Privacidade da Informação da AeC.
- **Política de Segurança da Informação:** Estabelece as diretrizes de Segurança da Informação e Segurança Cibernética, visando proteger a AeC e suas partes interessadas.
- **Política Geral de Privacidade e Manuseio de Dados Pessoais:** Fundamenta nosso programa de privacidade, estabelecendo diretrizes para conformidade com a LGPD e regulando o manuseio de dados pessoais pelos colaboradores e terceiros.
- **Análise de Privacidade desde a Concepção:** Garante que a privacidade seja incorporada desde o início em projetos que envolvam tratamento de dados pessoais, em conformidade com a LGPD.
- **Atendimento aos Direitos dos Titulares:** Estabelece diretrizes para assegurar os direitos dos titulares, conforme exigências da LGPD.

## Comitê de Segurança da Informação e Privacidade

Em 2022, consolidamos nosso compromisso com melhores práticas através da formação do **Comitê de Segurança da Informação e Privacidade**, que adota uma abordagem multidisciplinar na gestão da segurança. Englobando diversas áreas como Tecnologia, Qualidade, Jurídico e RH, esse comitê estabelece, discute e monitora o cumprimento das nossas políticas de segurança, além de traçar estratégias futuras para nos consolidarmos como referência em segurança da informação no Brasil.


### Adequação à LGPD

A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) estabelece que as empresas que realizam atividades de tratamento de dados pessoais devem indicar um Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais, conhecido também como DPO (Data Protection Officer).

Na AeC, temos um encarregado designado para servir como intermediário entre a empresa, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD). O contato com o nosso encarregado pode ser feito através do e-mail [privacidade@aec.com.br](mailto:privacidade@aec.com.br).

As responsabilidades do Encarregado, conforme a Lei nº 13.709/18, incluem, mas não estão limitadas a:

- Receber e atender demandas dos titulares dos dados.
- Oferecer orientações e treinamentos sobre as melhores práticas em proteção de dados.

- 
- Implementar processos e políticas relacionados à privacidade e proteção de dados.
  - Interagir com a ANPD para garantir o cumprimento das regulamentações.
  - Monitorar a conformidade com as normas de proteção de dados internas e externas.
  - Registrar atividades de tratamento de dados.
  - Elaborar relatórios de impacto à proteção de dados pessoais.
  - Prestar apoio jurídico em questões relacionadas à proteção de dados.
  - Responder a incidentes de privacidade de forma eficaz.

## Gestão de Risco de Privacidade

A gestão de riscos de privacidade tem como principal objetivo apoiar o Sistema de Gestão da Privacidade da Informação através de uma abordagem sistemática e integrada. Esta abordagem considera atentamente o contexto interno e externo da organização, buscando atingir os objetivos organizacionais de maneira eficiente e eficaz.

Na AeC, a gestão de riscos de privacidade é crucial para identificar e atender às necessidades organizacionais em relação aos requisitos estipulados pela LGPD. Ela contribui para a criação de um sistema de gestão de privacidade bem estruturado e totalmente alinhado com as normas legais vigentes.

Esse processo é conduzido com o acompanhamento constante do encarregado e da equipe de privacidade de dados, assegurando uma implementação robusta e proativa das políticas de privacidade. A gestão de riscos abarca:

- Monitoramento contínuo de riscos novos e existentes: Incluindo mudanças nos processos de tratamento de dados pessoais.
- Inclusão de novas atividades e revisão de procedimentos: Assegurando que todas as atividades estejam devidamente registradas e revisadas conforme necessário.
- A partir do monitoramento contínuo, o processo de gestão de riscos é analisado criticamente e aprimorado sempre que necessário e adequado, garantindo uma melhoria contínua e adaptativa das estratégias de proteção de dados.



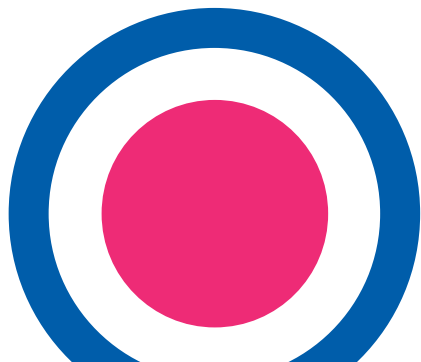


## Treinamentos

Os colaboradores participam de treinamentos periódicos sobre Segurança da Informação, além de receberem atualizações sobre novos procedimentos internos sempre que necessário. Esses treinamentos promovem atitudes proativas e preventivas, essenciais para manter a conformidade e segurança dos dados.

Os treinamentos são realizados em várias ocasiões, tais como:

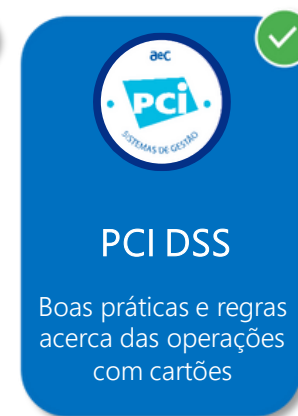
- Integração de novos colaboradores: Garantindo que todos compreendam e sigam as diretrizes de Segurança da Informação e privacidade desde o início.
- Reciclagem dos conhecimentos da equipe: Mantendo todos atualizados sobre as práticas e normas em contínua evolução.
- Implementações de mudanças: Preparando a equipe para adotar novas políticas ou alterações nos processos operacionais da empresa.
- Dessa forma, asseguramos que todos os colaboradores estejam bem informados e capacitados para desempenhar suas funções com responsabilidade e eficiência em relação à proteção de dados.



## Certificações

Em 2024, com a conquista das certificações **ISO 27701** e **ISO 27001**, a AeC comprova seu compromisso e liderança em segurança e proteção de dados, oferecendo tranquilidade sobre a eficácia de nossos controles internos para clientes, colaboradores e o mercado. Ao fortalecer nossa gestão de segurança da informação e privacidade de dados, a AeC demonstra sua maturidade e solidez no setor e no país.

Além disso, possuímos a certificação **PCI-DSS** desde 2022, certificação estabelecida pelas principais bandeiras de cartão, e visa estabelecer requisitos técnicos e operacionais para a proteção de informações de cartão de crédito.



# Sustentabilidade Ambiental.

ODS:





# Sistema de Gestão Ambiental.



Com mais de 20 unidades distribuídas pelo Brasil e mais de 53 mil colaboradores, a AeC possui um desafio na preservação ambiental. Embora nossas atividades não sejam altamente poluidoras e não demandem grandes volumes de matéria-prima, o consumo significativo de recursos naturais, como água e energia, em todas as nossas unidades operacionais, junto à geração de resíduos, requer uma atenção especial e planejada. Outro desafio importante é a redução da emissão de Gases de Efeito Estufa (GEE). Isso demanda a formulação de planos de ação robustos, com indicadores e metas específicos, para implementar mudanças sustentáveis e duradouras em nossas operações.

Nossos esforços para adotar as melhores práticas em gestão ambiental são guiados pelas diretrizes da certificação ISO 14001 – **Sistema de Gestão Ambiental**, mostrando nosso compromisso consciente e responsável em entender e minimizar os impactos ambientais, ao mesmo tempo em que estruturamos uma agenda eficaz em ESG (Ambiental, Social e Governança Corporativa).

Nosso **Sistema de Gestão Ambiental (SGA)**, de alcance nacional, é uma ferramenta valiosa que abrange todas as áreas da empresa.

O SGA orienta o controle de fornecedores, define procedimentos para a área de Meio Ambiente, mapeia aspectos e impactos ambientais, e garante o cumprimento de todos os requisitos legais, sejam eles nacionais, setoriais ou específicos ao nosso negócio. A **Política de Meio Ambiente**, publicada em 2022, é parte integrante e essencial do nosso SGA. Ela se fundamenta nos seguintes pilares: prevenir a poluição e mitigar impactos ambientais por meio do uso racional dos recursos naturais; cumprir todos os requisitos legais de forma responsável e socioambientalmente consciente.

Para promover essas mudanças, oferecemos um curso de Educação Ambiental, que integra nossos processos de *onboarding*, garantindo que novos colaboradores estejam cientes das melhores práticas desde o início de sua jornada na empresa. Além disso, trabalhamos constantemente a comunicação interna para reforçar a conscientização sobre práticas ambientais responsáveis.

Também incorporamos cláusulas de gestão ambiental nos contratos com fornecedores cujas atividades têm impacto ambiental direto, reforçando nosso compromisso com o respeito às normas ambientais dos nossos clientes.

Apesar de o pilar ambiental não constar nos itens principais de nossa matriz de materialidade atual, estamos empenhados em avançar com estratégias e projetos que fortaleçam nossa contribuição para uma agenda de sustentabilidade ambiental mais abrangente.



# Energia.



GRI 302-1

Em nosso compromisso com o consumo consciente dos recursos naturais, 15 de nossas unidades operacionais já são abastecidas por fontes de energia renovável. Isso é possível por meio de contratos de compra de energia no mercado livre, o que representa 92% de nosso consumo total de energia. Além disso, possuímos a certificação I-REC, que autentica a origem renovável da nossa energia.

Estamos continuamente desenvolvendo outras iniciativas para otimizar o consumo de energia. Isso inclui o monitoramento e a automação de dispositivos consumidores de energia, como sistemas de ar-condicionado e iluminação artificial. Também temos o cuidado de empregar materiais adequados nas fachadas e telhados das nossas unidades, que não apenas oferecem maior conforto térmico, mas também contribuem significativamente para a redução do consumo energético.

## Consumo de Energia KW/h

Consumo total energia	42.883.896
Consumo proveniente do mercado livre (renovável)	39.172.304
Percentual certificado pelo I-REC	100%



## Otimização do Consumo

Entre 2020 e 2024, apesar de termos duplicado o tamanho do nosso time, sendo que o volume de colaboradores em jornada presencial aumentou 156%, tivemos um incremento no consumo de energia somado de nossas unidades de apenas 53%. Isso se deve às medidas adotadas para otimização do consumo de energia.

### Consumo de Energia x Número de Colaboradores

Ano	$\Delta 2023/2020$
Consumo de energia (GWh)	53%
Número de colaboradores em jornada presencial	156%

<sup>1</sup> Dados de colaboradores consolidados em 31 de dezembro de 2024.



# Gestão de Resíduos

GRI 306-1, 306-2, 306-5

A gestão adequada dos resíduos gerados por um grande número de colaboradores é uma tarefa desafiadora para qualquer empresa. Na AeC, esse desafio é intensificado devido ao considerável volume de equipamentos eletrônicos, baterias, resíduos de geradores, entre outros, utilizados em nossas operações. Em resposta a essa demanda, implementamos um rigoroso sistema de controle e gerenciamento deles.

Em 2023, os resíduos classificados como materiais perigosos representaram apenas 1,4% do total dos resíduos gerados, destacando a eficácia de nossa gestão. Estes resíduos, oriundos principalmente de atividades de manutenção, como a troca de lâmpadas fluorescentes, a manutenção dos geradores, troca de óleo, baterias e equipamentos de proteção individual (EPIs), são tratados com máxima atenção devido ao seu potencial de risco.


Para os resíduos comuns, investimos na educação ambiental contínua dos nossos colaboradores, enfatizando a importância da coleta seletiva, implementada em todas as nossas unidades, e da redução na geração de resíduos, nosso objetivo primordial. Isso inclui resíduos urbanos gerados por atividades cotidianas, como alimentação, uso de banheiros, almoxarifado e limpeza, associados à atividade de call center.

Com base em nossa matriz de aspectos e impactos, nenhum impacto ambiental significativo é registrado, já que consideramos a abrangência em casos de acidentes ou incidentes. Neste contexto, seguimos um Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos (PGRS), juntamente com procedimentos operacionais padrão focados na gestão de resíduos e na realização de verificações de conformidade nas áreas de armazenamento.



  
**+22 ton**Resíduos de papel e  
papelão reciclados**+11 ton**Resíduos metálicos  
reciclados**+4 ton**Resíduos plásticos  
reciclados

Contamos com cooperativas de reciclagem para dar destinação adequada a resíduos de materiais como papel, papelão, plástico e metal.



Nosso rigor também se aplica à gestão de fornecedores, como por exemplo os terceirizados que fazem a destinação dos nossos resíduos, que são atentamente validados e avaliados com base nas documentações exigidas para garantir que todas as legislações estejam sendo cumpridas conforme as atividades exercidas, conforme regimento interno. O processo inclui um fluxo abrangente para a validação e liberação de contratos, desde a exigência de documentação específica até a emissão de pareceres e contratos. Posteriormente, o setor de meio ambiente é responsável por monitorar essa documentação, assegurando a atualização e o cumprimento das exigências legais.

Através dessas práticas, reforçamos nosso comprometimento com a gestão responsável e sustentável dos resíduos e com a minimização dos impactos ambientais gerados por nossas atividades.

### Resíduos destinados por método (toneladas)

Total não destinado para disposição final (ton)	2023	2024
<b><i>Perigosos</i></b>		
Reciclagem	3,6	14,83
Incineração	2,5	0,2
Logística reversa	21,2	8,61
Refino	1,5	0,8
Blendagem para coprocessamento	0,8	0,05
Autoclave	0	0,02
<b><i>Não perigosos</i></b>		
Reciclagem	83,5	78,06
Incineração	0,9	15,5

Total destinado para disposição final (ton)	2023	2024
<b><i>Perigosos</i></b>		
Confinamento em aterro (Classe 1)	2,1	2,3
<b><i>Não perigosos</i></b>		
Confinamento em aterro	720,6	571,3

# Água.



GRI 303-1

A gestão do consumo de água em nossas unidades é uma componente crucial das mudanças que estamos implementando, visando a redução e o uso consciente dos recursos naturais. O consumo médio mensal de água está intimamente ligado ao fluxo de pessoas e ao número de colaboradores, uma vez que o consumo humano é um dos principais componentes do uso total de água.

Entre as atividades que impactam o consumo, destacam-se a limpeza e a conservação de áreas internas e jardins. Como resposta, algumas de nossas unidades já adotaram sistemas diferenciados, como a coleta e uso de água pluvial para irrigação de jardins, e a reutilização de água de condensação dos sistemas de ar-condicionado para aplicações que não requerem água potável.

Para reduzir o consumo de água, implementamos diversas medidas práticas, como torneiras automáticas com controle de vazão e descargas com caixa acoplada, captação de água do sistema de refrigeração para irrigação dos jardins. Ainda planejamos adotar outras iniciativas, incluindo a instalação de sistemas de irrigação automática nos jardins, a captação de água pluvial em todas as unidades e o fortalecimento da educação ambiental para engajar os colaboradores nos esforços de conservação dos recursos da empresa.

Em nossos locais como Campina Grande, João Pessoa, Juazeiro do Norte, Montes Claros (este último com uma unidade sob a responsabilidade do shopping), e Mossoró, o abastecimento de água é feito por poços artesianos e pela rede pública de abastecimento.

Os poços são utilizados para descargas e jardinagem, enquanto a água fornecida pela concessionária é destinada ao consumo humano, lavagem de mãos, e beber, entre outros usos.

Nas demais unidades, o abastecimento é exclusivamente via rede pública. Quanto ao tratamento dos efluentes, eles são descartados na rede de esgoto pública, já que nossas operações não incluem processos industriais. Na unidade de Arapiraca, dispomos de uma Estação de Tratamento de Esgoto (ETE), onde a água é tratada e recirculada para irrigação como água de reuso. Em Juazeiro do Norte, uma elevatória transporta os efluentes para o sistema de tratamento.

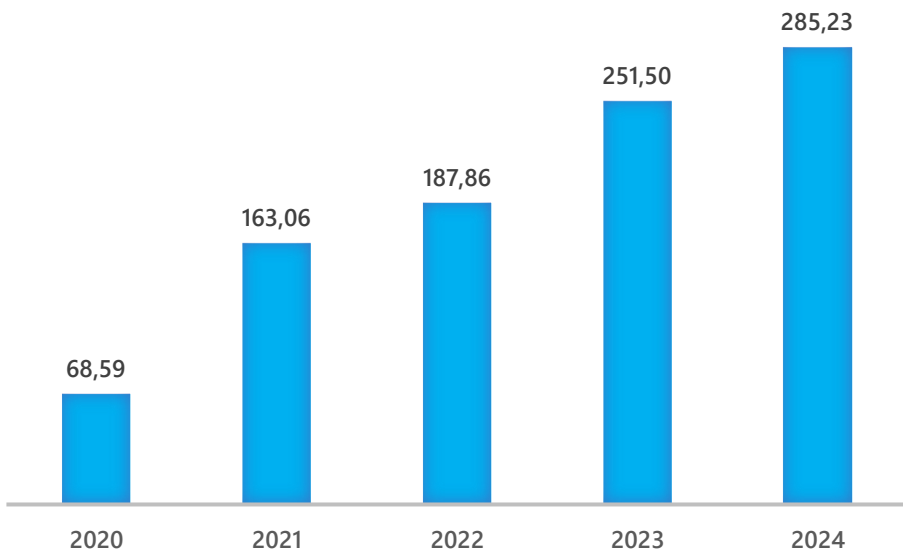


# Consumo de água

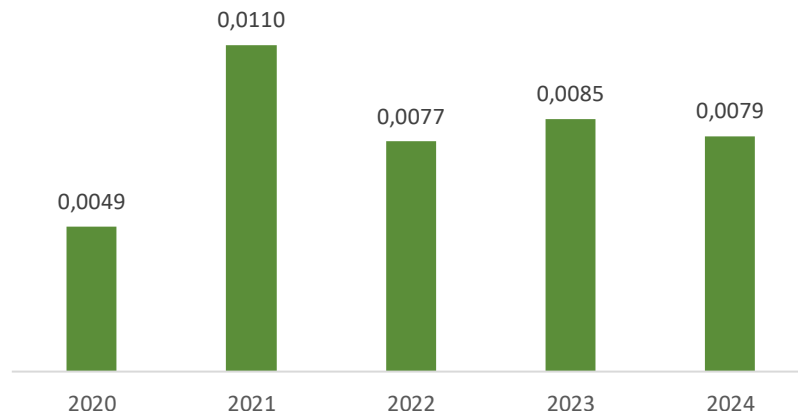
Não há interações diretas com os stakeholders sobre os impactos relacionados à água, já que focamos principalmente no consumo humano. Considerando nossa Matriz de Aspectos e Impactos Ambientais, acredita-se que as medidas de reaproveitamento e redução de consumo sejam fundamentais para minimizar os efeitos do uso de água.

Por meio dessas iniciativas, buscamos assegurar uma gestão hídrica eficaz que promova a sustentabilidade e o uso consciente dos recursos, refletindo nosso compromisso com a responsabilidade ambiental.

## Consumo em megalitros (GRI 303-5):



## Consumo médio por colaborador em jornada presencial em megalitros:



# Inventário de Emissões.

GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4 e 305-6

Com o compromisso de fortalecer nossa atuação frente às mudanças climáticas, realizamos o Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE), referente ao ano-base de 2024. A iniciativa marca o início de um processo contínuo, com o compromisso de realizar o inventário anualmente.

O levantamento foi conduzido com base na metodologia do Programa Brasileiro GHG Protocol, abrangendo as emissões da AeC nos seguintes escopos:

- **Escopo 1:** Emissões diretas provenientes das operações sob controle da empresa.
- **Escopo 2:** Emissões indiretas associadas à aquisição de energia elétrica consumida.
- **Escopo 3:** Emissões indiretas resultantes de atividades terceirizadas e da cadeia de valor.

A partir dos dados levantados, será possível estruturar planos de ação voltados à mitigação das emissões e avaliar alternativas de compensação, contribuindo para uma trajetória mais sustentável e de baixo carbono.

## Emissões de gases de efeito estufa (t CO2 equivalente) [1] [2] [3]

	2024
<b>Emissões diretas (Escopo 1) GRI 305-1</b>	<b>3.847,34</b>
Combustão estacionária	188,66
Emissões fugitivas	3.639,41
Efluentes	19,28
<b>Emissões indiretas provenientes da aquisição de energia (Escopo 2) GRI 305-2</b>	<b>2.326,46</b>
Consumo de eletricidade (com base na localização)	2.326,46
<b>Outras emissões indiretas (Escopo 3) GRI 305-3</b>	<b>6.784,47</b>
<b>Upstream</b>	
Bens e serviços adquiridos	4.406,22
Resíduos gerados nas operações	1.386,83
Viagens a negócios	667,42
Viagem do funcionário	324
<b>Subtotal</b>	<b>12.958,28</b>
<b>Emissões biogênicas de [CO<sub>2</sub>]<sub>2</sub></b>	
Escopo 1	27,69
Escopo 2	-
Escopo 3	46,11

### Intensidade de emissões de efeito estufa (GEE) GRI 305-4

	2024
	Resultado
Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE) [4]	0,12
Pessoas colaboradoras	53.768
Emissões t [CO <sub>2</sub> ]-2e	6.173,81

### Dados de produção, importação e exportação de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO) em toneladas métricas de CFC- 11 (tricloromonofluormetano) equivalente GRI 305-6 [5]

Tipo de substância	2024
Gases refrigerantes	0,05

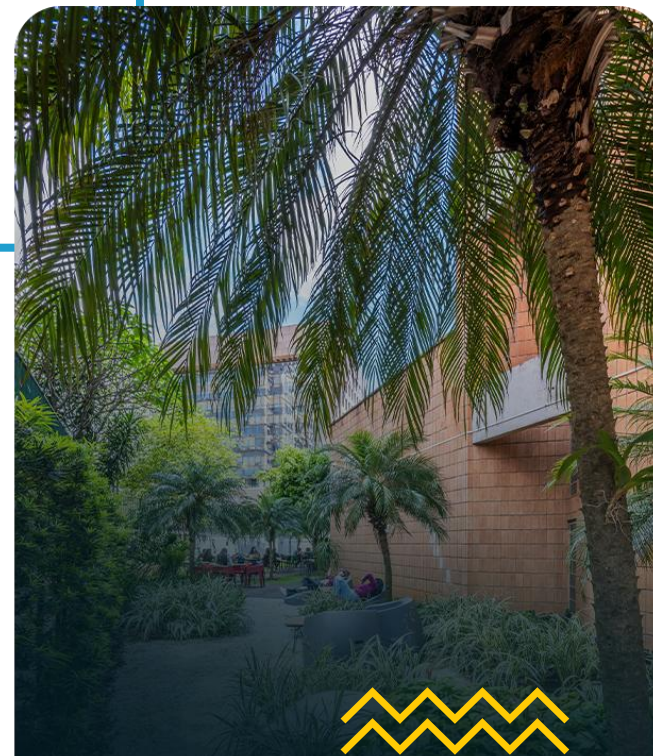
[1] Foram utilizadas como referências o IPCC, fatores de emissão do DEFRA, fatores de conversão do BEN, e o fator de emissão do SIN (calculado pelo MCTIC), além da base de dados Ecoinvent para o cálculo das emissões do ciclo de vida dos produtos. O Potencial de aquecimento global (Global Warming Potential – GWP) tomou como base o IPCC AR5.

[2] Para consolidação das informações adotamos as metodologias da Norma ISO 14064-1 e do Programa GHG Protocol. Utilizamos a abordagem de controle operacional para todas as empresas AeC, contemplando as emissões relevantes de toda a organização.

[3] Os gases incluídos no cálculo das emissões são dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>), metano (CH<sub>4</sub>), óxido nitroso (N<sub>2</sub>O), hidrofluorcarbonetos (HFCs).

[4] Para a métrica de intensidade foram considerados o Escopo 01 e o Escopo 02. Foi escolhido o número de pessoas colaboradoras ativas no final de 2024.

[5] A conversão foi realizada com base na referência ODP 1 (Protocol Montreal) disponibilizada pela Agência de Proteção Ambiental dos EUA (EPA).



Essas diretrizes ajudarão a compor, no futuro, uma Política de Mudanças Climáticas, com compromissos estratégicos, metas e indicadores.

# Impacto Social.

ODS:



Temas materiais:

Desenvolvimento do Capital Humano  
Diversidade, Inclusão e Engajamento  
Saúde e Segurança dos Colaboradores

# Quem faz a AeC.

GRI 2-7 e 2-8

Aqui na AeC, temos um propósito claro: sermos felizes no que fazemos. Esse princípio é a base das nossas ações e se traduz no cuidado constante com a experiência dos nossos colaboradores. Por meio de valores sólidos, responsabilidades compartilhadas e um ambiente acolhedor, buscamos promover uma cultura de trabalho que valorize cada indivíduo.

Na prática, isso significa atender às necessidades cognitivas, emocionais, sociais, comportamentais e sensoriais dos nossos colaboradores. Esse cuidado reflete diretamente no nosso ambiente corporativo, criando um espaço de crescimento, aprendizado e suporte mútuo.

Desde 2020, somos reconhecidos pela Great Place to Work como uma das Melhores Empresas para Trabalhar, demonstrando o impacto positivo desse compromisso.

Hoje, somos mais de 53 mil talentos trabalhando juntos, e nos orgulhamos de sermos compostos por uma equipe jovem e diversificada: mais de 65% dos nossos colaboradores têm menos de 30 anos. Essa diversidade gera inovação e energia que movem a AeC para o futuro.

Também atuamos como porta de entrada para o mercado de trabalho: oferecemos oportunidade de emprego para jovens em seus primeiros passos profissionais, sendo que 35% dos nossos contratados nunca haviam trabalhado antes e, para cerca de 67%, de acordo com o nosso Censo de Diversidade de 2023, a AeC representa a primeira experiência com carteira assinada no regime CLT.

+ **53** mil  
pessoas

**65** %  
colaboradores possuem  
menos de 30 anos

**35** %  
dos contratados é  
para a oportunidade  
de primeiro emprego

## Nosso time

Colaboradores	Permanentes		Tempo Integral		Tempo Parcial	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024
<b>Por gênero</b>						
Masculino	17.878	19.179	17.037	18.530	840	649
Feminino	33.614	34.589	31.995	33.263	1.620	1.326
<b>Região</b>						
Minas Gerais e Nordeste	44.785	47.543	42.385	45.594	2.400	1.949
São Paulo e Rio de Janeiro	6.707	6.225	6.647	6.199	60	26
<b>Total</b>	<b>51492</b>	<b>53768</b>	<b>49032</b>	<b>51793</b>	<b>2460</b>	<b>1975</b>

Os números relatados foram obtidos por meio da base de colaboradores ativos com data de referência no dia 31/12/24.

Não há empregados temporários ou sem garantia de carga horária. Foram considerados para o cálculo de colaboradores com tempo parcial aqueles com carga horária até 30 horas semanais. Os 2 conselheiros externos não foram contabilizados no número de colaboradores permanentes.

O total informado considera 1.519 trabalhadores não empregados — sendo 30 estagiários, 1.453 aprendizes e 36 trabalhadores terceirizados, que integram a força de trabalho da empresa. (GRI 2-8). Os trabalhadores terceirizados não foram contabilizados na tabela.



# Um ambiente Diverso e Inclusivo.



**64%**

Do time composto por mulheres



**67%**

Do time composto por negros e pardos



**22,6%**

Do time composto por membros da comunidade LGBTQIA+

GRI 405-1: Percentual de colaboradores, por categoria funcional e gênero

Categoria funcional	Homens	Mulheres
Conselho	100,0%	0,0%
Alta Liderança	60,5%	39,5%
Liderança Média	48,3%	51,7%
Administrativo	45,3%	54,7%
Atendentes / Operação	33,4%	66,6%
<b>Total</b>	<b>36%</b>	<b>64%</b>

Os números relatados foram obtidos por meio da base de colaboradores ativos com data de referência no dia 31/12/24 .

Sobre o público “Alta Liderança”, considera-se presidência e vice-presidência, diretores, superintendentes e gerentes. Já em “Cargos de Liderança Média”, consideramos coordenadores e supervisores.

Os 2 conselheiros externos foram considerados na base para o reporte do indicador.



## GRI 405-1: Percentual de colaboradores, por categoria funcional e faixa etária

Categoria funcional	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos
Conselho	0%	33%	67%
Alta Liderança	4%	89%	7%
Liderança Média	55%	44%	2%
Administrativo	63%	32%	5%
Atendentes / Operação	66%	31%	3%
<b>Total</b>	<b>65%</b>	<b>32%</b>	<b>3%</b>

Os números relatados foram obtidos por meio da base de colaboradores ativos com data de referência no dia 31/12/24.

Sobre o público "Alta Liderança", considera-se presidência e vice-presidência, diretores, superintendentes e gerentes.

Já em "Cargos de Liderança Média", consideramos coordenadores e supervisores.

Os 2 conselheiros externos foram considerados na base para o reporte do indicador.

## GRI 405-1: Percentual de colaboradores, por categoria funcional e raça/etnia

Categoria funcional						Não informado
	Amarela	Branca	Indígena	Parda	Preta	
Conselho	0%	100%	0%	0%	0%	0%
Alta Liderança	3%	43%	0%	45%	8%	2%
Liderança Média	2%	29%	0%	55%	11%	4%
Administrativo	2%	31%	0%	51%	14%	2%
Atendentes / Operação	2%	28%	0%	54%	13%	2%
<b>Total</b>	<b>1,9%</b>	<b>28,5%</b>	<b>0,4%</b>	<b>53,5%</b>	<b>13,4%</b>	<b>2,3%</b>

Os números relatados foram obtidos por meio da base de colaboradores ativos com data de referência no dia 31/12/24.

Sobre o público "Alta Liderança", considera-se presidência e vice-presidência, diretores, superintendentes e gerentes.

Já em "Cargos de Liderança Média", consideramos coordenadores e supervisores.

Os 2 conselheiros externos foram considerados na base para o reporte do indicador.



## GRI 405-2 Proporção salário-base e a remuneração mulheres e homens

Categoria Funcional	Media Salário base F/M	Media Salário + adicionais F/M
Presidência e vice-presidência	0,0	0,0
Diretoria	0,9	0,9
Superintendente	0,9	0,9
Gerência IV	1,3	1,3
Gerência III	1,0	1,0
Gerência II	0,0	0,0
Gerência I	1,0	1,0
Coordenador	0,9	0,9
Supervisor	1,0	1,0
Administrativo	0,7	0,7
Atendentes / Operação	1,0	1,0

## Entenda as tabelas de proporção por nível funcional:

- Para cada nível, foi calculada a razão do salário-base ou remuneração total médios das mulheres sobre o salário base ou remuneração total médios dos homens.
- Quando essa razão é igual a 1, significa que as duas médias são iguais.
- Quando essa razão é menor do que 1, as mulheres ganham, na média do nível funcional, menos do que os homens.
- Os valores decimais mostram quanto maior ou menor é essa proporção: para um resultado de 0,97, as mulheres ganham 3% em média menos do que os homens na categoria funcional.

Na categoria funcional presidência e vice-presidência o valor é 0 por não atualmente constar mulheres nessa categoria.



## Diversidade na AeC

A AeC já nasceu diversa, mas entendemos a necessidade de potencializar nossas ações e nos posicionarmos de maneira ainda mais ativa frente à temática. Acreditamos que só é possível gerar valor a partir da pluralidade, da valorização de culturas distintas, raças, gêneros e toda diversidade que favoreça o conflito saudável de ideias e promoção da humanidade.

Iniciamos nossa trajetória em 2017 e desde então, criamos estratégias que tem consolidado nosso posicionamento de maneira muito assertiva.

## Governança

Para fomentar, disseminar e criar estratégias perenes de Diversidade, Equidade e Inclusão, a AeC criou o Comitê de DE&I, apoiado pelo Squad, que viabiliza e operacionaliza toda a estratégia.

Também é uma premissa envolver as áreas de negócio, a sociedade, clientes e fornecedores, nas estratégias de fomento à Diversidade. Por isso, contamos com programas e projetos estruturados, além de letramento e capacitação sobre o tema.



**Comitê DE&I**  
Multidisciplinar

Squad Gestor

Squad Apoiador



## Nossa jornada de D&I



## Compromissos Assinados:



INSTITUTO  
**ETHOS**

## Parceiros:



## #DiversificAeC

## Sistema de Gestão de Diversidade e Inclusão

Nossos processos de diversidade e inclusão são robustos, reconhecidos e certificados pela ISO 30415 - Diversidade e Inclusão.

A AeC foi a primeira empresa brasileira a conquistar este certificado e isso endossa nosso compromisso com o tema.

Como parte do nosso sistema, temos a definição e monitoramento de indicadores, análise de riscos e índices de representatividade necessários para estarmos em completa conformidade com nossa estratégia.

**ISO 30415**

Garantia da Gestão de Recursos Humanos – Diversidade e Inclusão

**1ª Empresa brasileira a conquistar esse certificado**

## Nossa maneira de ser Diverso

A DIVERSIDADE ESTÁ INCORPORADA NOS NOSSOS:

- ✓ Código de conduta
- ✓ Política de Diversidade e Inclusão (POL 031)
- ✓ A Diversidade faz parte da nossa cultura

ÁREA DE DIVERSIDADE E INCLUSÃO É:

- ✓ Pilar das decisões estratégicas da companhia
- ✓ Integra a Diretoria de Pessoas
- ✓ Objetivo: Fomentar a D&I na AeC

GOVERNANÇA DE DIVERSIDADE E INCLUSÃO:

- ✓ Comprometimento da alta liderança
- ✓ Comitê de Diversidade e Inclusão
- ✓ Squads Gestor e Apoiador formado por partes interessadas dos grupos de afinidade



## Estratégia de sustentação D&I



### Pilares Norteadores

#### Operações

- Observância de representatividade em cargos de liderança
- Blindagem de assédio, racismo e xenofobia, etcno atendimento

#### Pessoas/Infra

- Observância das normas de acessibilidade nos sites AeC
- Parcerias para recrutamento e seleção com contratações afirmativas

#### Processos

- Atualização da política e demais documentos
- Desenhos dos processos das áreas que garantem o cumprimento da Política de Diversity

#### Comunicação

- Proposta de manual de comunicação inclusivo para uso da marca AeC interna e externamente
- Divulgações dos projetos e programas interna e externamente

### Catalizadores do Método CTP -DE&I

#### Mercado

Práticas alinhadas pelo mercado

#### Mapeamento Interno

Censo e identificação de fragilidades: conhecimentos estruturais

#### Certificação ISO

Adequação e organização de processos e práticas estruturados

### Método Cultura, Transformação e Perenidade





## Programas e Projetos D&I



### QUEM FAZ A AEC CENSO

Realizado entre Junho e Agosto de 2023, o #QUEM FAZ A AEC tem por objetivo identificar quem são nossos colaboradores que fazem da AeC uma empresa de mais de 50 mil pessoas, diversas, com excelência, e claro, cuidado com as pessoas.



Semana AeC de  
Diversidade  
e Inclusão

### SEMANA AEC DE D&I

A Semana AeC de DE&I acontece desde 2021 e tem como intuito democratizar o acesso de todos às informações, tendências e novidades sobre este tema tão importante na sociedade. Para além de contribuir com a comunidade e capacitar nossos colaboradores, a Semana AeC de DE&I também nos ajuda no posicionamento da AeC no mercado como uma empresa que possui as melhores práticas de diversidade, inclusão, equidade e cuidado com as pessoas.



### CALENDÁRIO DIVERSIFICAEC

Calendário anual de celebração às datas de representação social e diversidade e inclusão promovidos e celebrados pela AeC.

### CONEXÃO DIVERSIDADE

Rodas de conversas e discussões sobre diversidade e inclusão promovidas pelos Squads com o objetivo de fomentar o assunto na companhia e medir o índice de maturidade do tema em nossas unidades.



### UTILIZAÇÃO DO NOME SOCIAL

Reconhecimento do Nome Social nos sistemas internos e definição de que todo novo sistema da AeC deve contemplar o reconhecimento do Nome Social.

### Em boas mãos



Projeto com massoterapeutas com deficiência visual oferece massagens gratuitas de 15 minutos para colaboradores e visitantes nos sites onde atuam. Promovem relaxamento e bem-estar, alternando entre unidades ao longo da semana. Nascido de parceria com um instituto de Belo Horizonte, o projeto já se expandiu para Juazeiro do Norte e planeja expansão para outras regiões do Brasil.



### CURSOS E CAPACITAÇÕES

Cursos e capacitações que abordam uma visão sobre D&I, promovendo o fortalecimento da nossa cultura de respeito e oportunidade. Além disso, promovemos lives especiais com temas alinhados ao calendário da diversidade AeC.



Since  
**2017**  
É isso mesmo,  
já faz 7 anos!

### COOL LUNA

Coluna mensal, dedicada aos temas de DE&I, publicada na Intranet (Minha AeC) em que uma colunista fictícia, a Luna, repercute as datas comemorativas de DE&I, os projetos da área na AeC, com linguagem leve e descontraída.

### Pelo meus olhos

As histórias autênticas dos integrantes da AeC ganham vida em uma coluna sazonal da empresa, através de entrevistas com colaboradores. Esta coluna busca abrir espaço para discussões mais próximas, empáticas e transparentes, sem tabus, ao explorar o cotidiano e as experiências de diversidade daqueles que vivem diversas realidades dentro da empresa.



### MENTORIA LIDERANÇA FEMININA AEC

A AeC acredita e valoriza a pluralidade de pessoas que faz do nosso negócio o que ele é: referência no cuidado com pessoas. De sudeste a nordeste, são muitos sotaques, muitas crenças, muitos jeitos de ser e uma vontade única em criar uma sociedade cada vez mais diversa e respeitosa. A AeC acredita que o primeiro passo é dado dentro de casa, por isso criou o Comitê de Diversidade, Equidade e Inclusão (DE&I), que tem construído um ambiente muito mais diverso e justo para cada um de nós.

O projeto de Mentoria para Lideranças Femininas nasceu por meio do Comitê, com foco em valorizar as mulheres em cargo de liderança, preparando-as para os desafios da carreira e da sucessão.



O foco do AeCast são pessoas e histórias que fazem da AeC uma empresa de mais de 50 mil colaboradores, diversa, com excelência e claro, cuidado com as pessoas.

Os programas especiais DiversificAeC estão disponíveis na universidade corporativa (UniAeC) para colaboradores e sociedade.

## Iniciativas de Inclusão na AeC para Pessoas com Deficiência

Estamos comprometidos em contratar, desenvolver e reter pessoas com deficiência, realizando diversas ações para alcançar esses objetivos. Apesar de ainda não termos atingido uma percentagem satisfatória no nosso quadro de colaboradores, continuamos investindo em ações para melhorar nossa capacidade de recrutamento e retenção

### Iniciativas e principais ações para 2025

- **Squad de Inclusão:** Contamos com um time dedicado exclusivamente à inclusão, formado por líderes de RH para desenhar estratégias eficazes.
- **Campanha de Enquadramento Voluntário:** A partir de 2025, facilitaremos o processo interno de enquadramento de pessoas com deficiência através de nosso chat bot FAC. Esse serviço proporcionará avaliação médica sem custo e sem necessidade de aprovação da liderança
- **Intensificação de Treinamentos:** Aumentaremos os treinamentos sobre capacitismo, ajudando a quebrar preconceitos e a incorporar uma cultura de inclusão.
- **Implementação de pacote exclusivo de benefícios** para apoiar campanhas afirmativas de contratação.



### Pacote de Benefícios Exclusivos (a partir de 2025):

- Isenção na coparticipação do plano de saúde
- Programa AeC Saúde + Inclusão, com subsídio de até R\$100 para terapias adicionais
- Day off no aniversário
- Clube de benefícios para PCDs
- Onboarding personalizado, com acompanhamento próximo e kit de boas-vindas

### Projeto Abrace Talentos

Possuímos como meta para 2025 o desenvolvimento do projeto de desenvolvimento de carreira para pessoas com deficiência. O foco é promover a inclusão plena e o empoderamento de pessoas com deficiência a partir do entendimento dos seus anseio, oferecendo suporte personalizado para seu crescimento na empresa.





## Atendimento em Libras

Desde abril de 2022, oferecemos uma operação com atendimento ao cliente em Libras, visando facilitar a comunicação entre pessoas com deficiência auditiva e empresas, favorecendo a resolução de demandas com conforto e agilidade. Nosso objetivo é expandir este serviço para novos clientes.



## Projeto Incluir

O Projeto Incluir surgiu para atender a uma necessidade específica: contar com atendentes especializados na utilização de sistemas visuais para a validação de documentos e fotos. Criamos uma célula dedicada ao atendimento para validação de identidade por meio de imagens.

Durante este processo, identificamos uma oportunidade única de empregar pessoas com deficiência auditiva, que geralmente têm um sistema visual apurado, contribuindo assim para a precisão e eficiência dessas validações. Essa iniciativa reforça nosso compromisso com a inclusão, aproveitando talentos para impulsionar a eficiência e a diversidade na AeC.

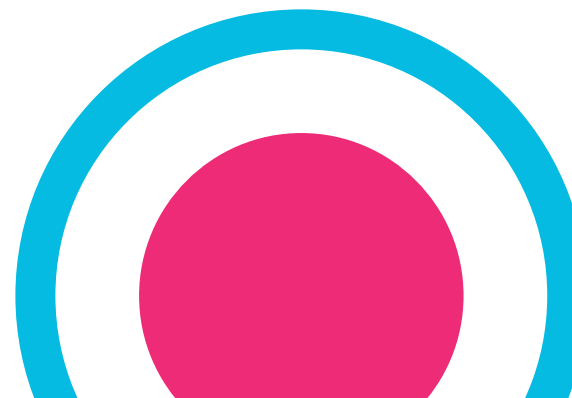


## Investimentos em D&I

Na AeC, contamos com um centro de resultados dedicado exclusivamente à Diversidade e Inclusão. Anualmente, realizamos uma reunião de planejamento estratégico para definir o orçamento do ano seguinte, assegurando que nossos projetos de inclusão sejam adequadamente financiados.

Em 2024, alocamos R\$ 375.000,00 para iniciativas de Diversidade e Inclusão. Esse valor foi integralmente empenhado em uma variedade de projetos e programas, reforçando nosso compromisso de promover um ambiente inclusivo e diverso dentro da empresa..

[ **375** mil destinados à projetos de D&I



# Cultura AeC.



Se o que nos move são as pessoas,  
cuidar bem delas é nosso combustível.

Na AeC, sabemos que desempenhamos um importante papel como promotores social e cultural, em especial para aqueles que estão entrando no mercado de trabalho. Por isso, a cultura da AeC é a do acolhimento, da promoção do desenvolvimento, da inclusão. Queremos que nossos colaboradores ganhem muito mais do que ocupação, salário e benefícios. Queremos que ganhem qualidade de vida e uma nova visão de mundo.

Conheça alguns dos nossos programas de engajamento e qualidade de vida:

AeC Saúde



Aniversariantes  
do mês



Kit Escolar



Datas  
comemorativas



Clube de  
descontos



Dia D



AeC Sonha  
com Você



Galera do  
Elogio



Programa  
Vida



## Dia D

Momento de celebrar a diversão no nosso ambiente de trabalho. Toda 2ª sexta-feira do mês, o Dia D realiza ações simultâneas em todas as cidades em que temos operações. É o momento de fortalecer nossos laços e nossa cultura, trabalhar o clima da empresa, compartilhar e fortalecer o princípio inegociável da felicidade.

## Galera do elogio

Para incentivar comportamentos favoráveis dentro da nossa empresa, reconhecemos publicamente aqueles que se destacam. Elogios são formalmente registrados através da nossa ouvidoria. Além disso, emitimos certificados para os colaboradores que se sobressaem, celebrando suas contribuições valiosas.

## AeC Sonha com você

O projeto idealizado em 2013, realiza sonhos de colaboradores, seja na esfera pessoal ou profissional. A cada cidade onde a AeC está presente, um sonho é selecionado para se tornar realidade.



# 10

Sonhos realizados  
em 2024

# 167

Sonhos realizados desde  
início do programa

# 4.112

Cartas recebidas  
em 2024

# + 61

Mil reais investidos no  
programa em 2024



## Programa Vida

Desenvolvido especialmente para nossas colaboradoras que estão prestes a se tornarem mães, o programa oferece uma série de palestras e acompanhamento mensal, fornecendo orientações sobre pré-natal e cuidados essenciais para a saúde da mãe e do bebê. Durante a gestação, eximimos nossas colaboradoras do pagamento da coparticipação do plano de saúde em consultas, exames e outros acompanhamentos médicos necessários.

Além disso, o programa proporciona 10 dias adicionais de licença-maternidade, além do período já garantido por lei, e a flexibilidade para agendar férias imediatamente após a licença. Para completar, oferecemos um kit maternidade exclusivo para celebrar a chegada do bebê.

**1.674** Colaboradoras atendidas em 2024



*Sou enfermeira da empresa e, desde que comecei a trabalhar aqui, conheço o Programa Vida. Acho interessante e encantador o olhar da empresa pelas gestantes e também o acompanhamento e cuidado de toda a equipe. Acredito que os benefícios recebidos pela participação no programa chamam bastante atenção de qualquer gestante. Receber dias a mais para poder cuidar do seu bebê, receber informações, ter uma equipe na empresa com a qual podemos tirar dúvidas sobre a gestação, **ser bem acolhida quando precisamos, faz toda a diferença.***



## Plataforma de Gestão



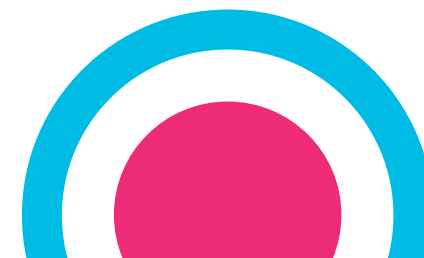
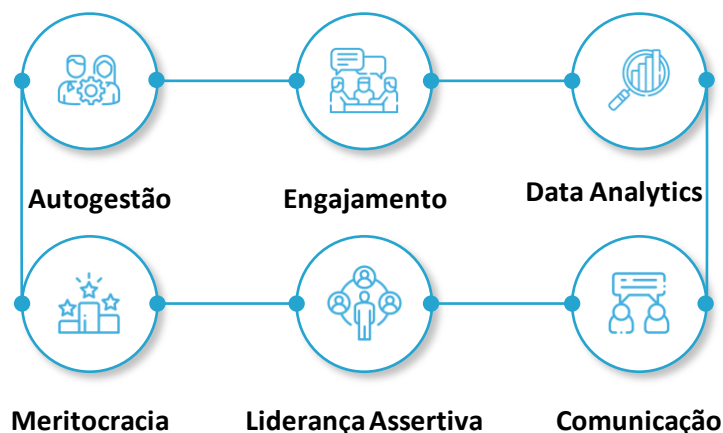
A Robbyson é a plataforma de gestão que integra toda a empresa, abrindo canais de comunicação e engajamento nas diversas unidades da AeC, entre os milhares de colaboradores e os seus gestores, lideranças e a administração da empresa. A Robbyson está amparada em dois importantes pilares: **a auto-gestão e a gamificação**. Inicialmente desenvolvida para medir dados individuais dos atendentes, a ferramenta se ampliou quando incorporou possibilidades de auto-gestão e transparência: além de mostrar indicadores individuais em tempo real para os gestores das equipes, também permite que o próprio colaborador acompanhe seu desempenho e **gerencie seu próprio desenvolvimento**.

Associando aspectos lúdicos e visuais ao conceito de gamificação, os usuários “jogam” na ferramenta, recebendo pontos (coins) que são trocados por brindes e cursos para desenvolvimento pessoal, como aulas de inglês, por exemplo. A plataforma Robbyson também é uma importante ferramenta de engajamento e de medição de clima na AeC.

Diariamente, ao iniciar o trabalho, o colaborador acessa a plataforma e é questionado sobre o humor do dia. Isso possibilita ações de cuidado com o bem-estar emocional do colaborador, o que influencia a equipe como um todo.



### Nossos Pilares



## Benefícios e licença parental

GRI 401-2 e 401-3

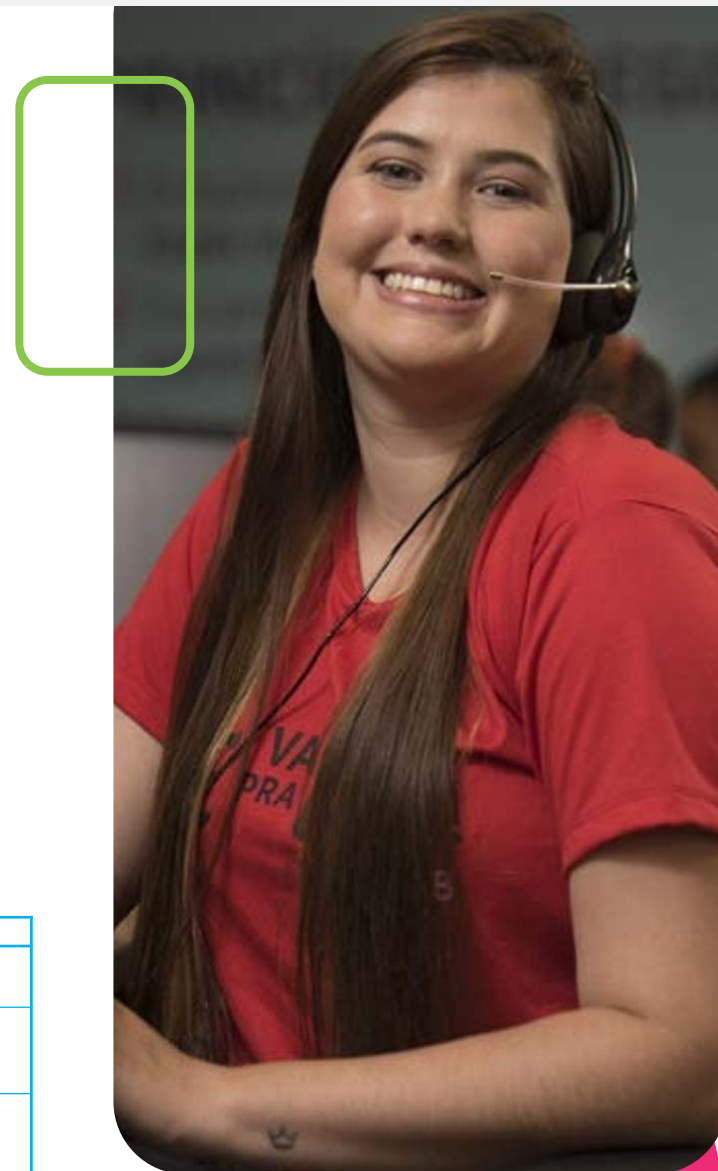
Todos os colaboradores da AeC recebem benefícios seguindo regulamentações e acordos coletivos de trabalho de cada localidade que atua. Eles podem variar de acordo com as ACTs e categoria funcional.

- Vale Transporte;
- Assistência Médica;
- Assistência Odontológica;
- Vale Refeição (VR);
- Vale Alimentação (VA);
- Seguro de Vida;
- Auxílio Creche;
- Auxílio Excepcional;
- Lanche;
- Auxílio funeral.

### Benefícios disponíveis aos colaboradores da AeC

#### Licença parental

	Feminino	Masculino
Número total de empregados que tiraram licença maternidade/paternidade	1.939	347
Número total de empregados que retornaram ao trabalho depois do término da licença maternidade/paternidade	1.852	333
Número total de empregados que retornaram ao trabalho depois do término da licença maternidade/paternidade e continuaram empregados doze meses após seu retorno ao trabalho.	955	190
Taxa de retorno ao trabalho	95,5%	96,0%
Taxa de retenção	51,6%	57,1%



# Oportunidade de Desenvolvimento Profissional.

Mais de

# 5.900

Promoções apenas nos últimos 12 meses

# 63%

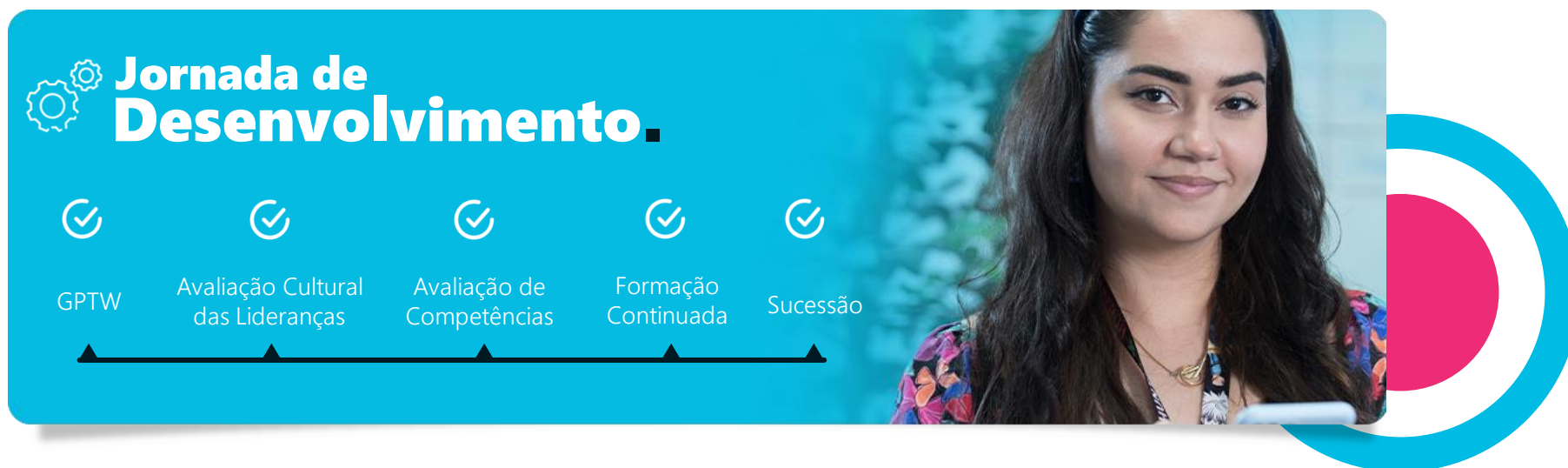
Das vagas foram preenchidas internamente



## Ciclo de Desenvolvimento na AeC

Nossa vocação sempre foi fortalecer o talento humano. O nosso DNA traz essa premissa e imprimimos essa marca na trajetória da AeC, nas suas estratégias e no relacionamento que construímos com aqueles que se envolvem conosco. Muito mais do que um negócio, temos um compromisso selado com os colaboradores, de maximizar o potencial técnico e humano, oportunizando o desenvolvimento de suas carreiras.

A jornada de desenvolvimento da AeC é altamente dinâmica e flexível, com estratégias claras e eficazes, que possibilitam à companhia conhecer melhor os seus talentos e investir para minimizar diferenças e potencializar a performance. Valorizamos e criamos meios para que todos os profissionais tenham oportunidade de crescimento e essa sistemática já é bastante consolidada.



### Avaliações

A AeC conta com um ciclo anual de duas avaliações. A primeira, com foco na análise da performance das lideranças frente aos pilares culturais do negócio, em um modelo 360°. A segunda, avalia o desempenho e competências dos colaboradores, incluindo os líderes.

### Formação Continuada

A partir dos resultados obtidos no ciclo avaliativo, os colaboradores são direcionados a traçar novas rotas para o desenvolvimento individual e organizacional. Além disso, esses resultados servem como um direcionar para a estratégia educacional.

### Sucessão

Como parte do seu compromisso com os colaboradores, a AeC tem uma sistemática de valorização do talento humano bastante eficaz. Criamos recursos para que os colaboradores alcancem novos desafios de carreira. Em 2024, foram 5.972 promoções e 63% das nossas vagas foram preenchidas internamente.

GRI 404-1, 404-2, 404,3, 2-17, 2-18

## GRI 404-3: Avaliação de desempenho

Categoria funcional		Homens	Mulheres	Total
Presidência e vice-presidência	Total	3	0	3
	Nº de avaliados	0	0	0
	%	0,00%	-	0,00%
Diretoria	Total	23	8	31
	Nº de avaliados	17	5	22
	%	73,91%	62,50%	70,97%
Superintendente	Total	38	20	58
	Nº de avaliados	36	20	56
	%	94,74%	100,00%	96,55%
Gerência	Total	141	101	242
	Nº de avaliados	131	99	230
	%	92,91%	98,02%	95,04%
Coordenador	Total	276	272	548
	Nº de avaliados	259	261	520
	%	93,84%	95,96%	94,89%
Supervisor	Total	993	1.102	2.095
	Nº de avaliados	958	1.062	2.020
	%	96,48%	96,37%	96,42%
Administrativo	Total	1.890	1.971	3.861
	Nº de avaliados	1.799	1.848	3.647
	%	95,19%	93,76%	94,46%

Os atendentes não são elegíveis à Avaliação de Competências e Desempenho. Todos os demais cargos, que não sejam lideranças ou atendentes, foram alocados na categoria "Administrativo".

## GRI 2-18

Não há avaliação formal do Conselho de Administração e dos comitês de assessoramento. A Assembleia Geral é responsável por realizá-la quando necessário.

## GRI 2-17

Com o objetivo de fortalecer o conhecimento coletivo, as competências e a experiência da alta liderança em sustentabilidade, diversas iniciativas vêm sendo implementadas. O tema é abordado de forma recorrente nas reuniões do conselho, reforçando seu papel estratégico. Além disso, tem sido pauta de eventos como o "Meta e Caminhos", voltado à alta liderança da empresa. Contamos também com o apoio de consultorias especializadas, que contribuem com orientações técnicas e melhores práticas, promovendo a evolução contínua nesse campo.

## GRI 404-2

A AeC oferece programa de transição de carreira, Outplacement, para lideranças em processo de desligamento, por meio de uma empresa parceira com atuação em todo o Brasil. A partir desse trabalho, é possível preparar o profissional para sua reinserção no mercado, ampliando seu autoconhecimento e fortalezas.

## Click Desenvolvimento

Plataforma de desenvolvimento profissional online, com metodologia criada pela própria AeC, que integra tecnologia, recursos humanos e operações, alcançando todas as áreas da empresa. Com a Click conseguimos capacitar os colaboradores como o de Compliance e LGPD.

Além disso, os colaboradores encontram na plataforma diversas ferramentas necessárias para que suas funções possam ser desempenhadas com excelência, permitindo também que adquiram conhecimento para se desenvolverem e crescerem em sua trajetória profissional



## GRI 404-1: Horas de treinamento Click Desenvolvimento

Por categoria funcional	Total de horas	Média de horas
Cargos diretivos	1828:30:00	6:06:55
Cargos de liderança média	14690:27:00	8:46:51
Demais cargos administrativos	19039:31:00	8:55:04
Demais cargos de operação	383002:58:00	233:39:28

Para os "Cargos diretivos", considerou-se diretores, superintendentes e gerentes. Já em "Cargos de Liderança Média", incluímos coordenadores e supervisores. Para o levantamento de dados foram considerados apenas os treinamentos com status de concluído ou aprovado. Não possuímos dados por gênero.

## UniAeC

O ecossistema de desenvolvimento da AeC é fortemente direcionado para o processo de aprendizagem. Como principal ferramenta para favorecimento e incentivo do aprendizado contínuo, a AeC investiu na criação da sua própria Universidade Corporativa. A UniAeC chegou quebrando barreiras, encurtando distâncias e unindo pessoas com o objetivo de democratizar o acesso ao aprendizado e potencializar a aquisição de conhecimento.



Altamente personalizável, a UniAeC foi construída especialmente para a AeC, levando em consideração os desafios do negócio, clientes e colaboradores. prepara as lideranças para uma gestão humanizada, influenciadora e que envolva os times em um mesmo propósito. Dissemina o conhecimento e forma nossos profissionais para serem parte ativa de um ciclo de tomada de decisão assertiva e entendimento das necessidades comuns.

A plataforma faz, ainda, interlocução com os resultados levantados nas avaliações de competências e View 360°, de modo a tornar ainda mais atrativo e personalizado o ciclo de aprendizagem dos colaboradores. A partir das oportunidades identificadas nas avaliações, os conteúdos da UniAeC são personalizados e direcionados para cada colaborador, observando suas necessidades individuais e, também, dos times.

### GRI 404-1: Horas de treinamento UniAeC

Por categoria funcional	Total de horas	Média de horas
Cargos diretivos	1746:43:27	5:07:20
Cargos de liderança média	18709:27:57	5:34:18
Demais cargos administrativos	12027:08:37	5:24:55
Demais cargos de operação	51497:08:22	3:54:56

Para os "Cargos diretivos", considerou-se diretores, superintendentes e gerentes. Já em "Cargos de Liderança Média", incluímos coordenadores e supervisores. Para o levantamento de dados foram considerados apenas os treinamentos com status de concluído ou aprovado. Não possuímos dados por gênero.

A UniAeC também possui disponível alguns treinamentos gratuitos para qualquer pessoa que se interesse. [Conheça os cursos que estão disponíveis para a comunidade.](#)



## Ecossistema Educacional AeC.

**83.117 Horas**  
de Treinamento

**4h:20min**  
média  
de Horas por  
Colaborador

**118 cursos**  
Disponíveis na  
UniAeC

**19.072**  
Colaboradores  
treinados

### Parceiros:



# Desenvolvimento dos nossos líderes

## Top Líder

O Programa Top Líder, em sua 23ª edição realizada em 2024, continua a ser uma iniciativa imprescindível para integrar e fortalecer a cultura organizacional e os resultados comerciais na AeC. Este evento proporciona um ambiente voltado ao desenvolvimento contínuo, onde são oferecidas oportunidades para a troca de conhecimentos, o alinhamento de estratégias e a celebração de conquistas. Tal abordagem fortalece a cultura organizacional e impulsiona a excelência na gestão, ao mesmo tempo em que promove o crescimento sustentável da AeC com a certeza de que líderes alinhados, motivados e preparados são essenciais para gerar resultados superiores e duradouros.

O público-alvo desse programa exclusivo inclui profissionais ocupando posições de liderança em diversos níveis hierárquicos dentro da AeC, destacando-se pela sua atuação estratégica e capacidade de influenciar os rumos da organização. Os participantes do Top Líder são envolvidos em sessões que abordam temas centrais como alinhamento estratégico, integração e fortalecimento da cultura de negócios. Durante cada edição do evento, são desdobradas e alinhadas as estratégias previamente definidas, ressaltando os propósitos organizacionais enquanto se considera as necessidades regionais e se dá novas vozes a líderes locais.

Desenvolvido para ser abrangente, o evento ocorre presencialmente em cada cidade onde a AeC está sediada, garantindo que mais de 3 mil líderes possam se reunir simultaneamente para analisar e desdobrar metas e estratégias nas diversas unidades da empresa.

Especificamente em 2024, a frequência do evento ocorreu duas vezes durante o ano, abrangendo todas as localidades onde a AeC se encontra.

O programa é considerado um alicerce fundamental no contínuo desenvolvimento e sucesso sustentável da AeC, assegurando que líderes em todos os níveis hierárquicos sejam devidamente capacitados para perseguir e alcançar as ambiciosas metas da empresa.



TOP  
LÍDER  
aec





## MetAeCaminhos



O MetAeCaminhos destaca-se como um encontro estratégico destinado exclusivamente às lideranças seniores da AeC, abrangendo posições a partir de gerente sênior, incluindo superintendentes, diretores e vice-presidentes. Com objetivos claramente definidos, o programa se propõe a alinhar diretrizes, discutir estratégias e compartilhar visões inovadoras para o futuro da organização. Este foco explicitamente estratégico garante que as discussões sejam sempre orientadas para decisões que têm um impacto direto e significativo nos rumos da empresa. Além disso, o evento não apenas facilita a integração, mas também fortalece a atuação de líderes em posições-chave, assegurando coerência com os objetivos estratégicos e a cultura organizacional. Trata-se de uma iniciativa imprescindível para sustentar o crescimento e assegurar a posição de liderança da AeC no mercado.

Os encontros abrangem temas centrais e culturais que reforçam a liderança e a integração interdepartamental, tais como planejamento estratégico e monitoramento de resultados, transformação digital e inovação no mercado, gestão de equipes e liderança em contextos de mudança, reforço da cultura organizacional e alinhamento com os Princípios Inegociáveis, e relacionamento e colaboração entre as áreas para construção de soluções integradas. O conteúdo é meticulosamente estruturado para enfrentar desafios e aproveitar oportunidades específicas da AeC, oferecendo insights práticos e de alto impacto para as lideranças.

Historicamente, o MetAeCaminhos evoluiu de encontros trimestrais para atualmente duas reuniões anuais, realizadas em Belo Horizonte e São Paulo, cidades estrategicamente escolhidas por sua infraestrutura e localização central. Eventualmente, as reuniões também ocorrem de forma online.

Em 2024, foram realizados dois encontros – em março sob o tema “Superar limites, Fazer acontecer. Juntos.”, e em dezembro com o foco em “Celebrar o passado, desafiar o presente, abraçar o futuro



# Responsabilidade Social.

A AeC desempenha um papel ativo na construção de uma sociedade mais sustentável e próspera, posicionando-se como uma propulsora de futuros melhores. Por meio de suas estratégias de impacto, a empresa tem despertado nos colaboradores o sentimento de responsabilidade social e pertencimento, engajando-os diretamente no movimento Caravana do Bem. Essa iniciativa, que nasceu em 2012, só é possível graças à participação comprometida e ativa de todo o nosso time, que torna cada ação uma verdadeira transformação coletiva.



## Desenvolvimento Social.

### Caravana do Bem



A Caravana do Bem é um projeto de responsabilidade e relacionamento social, viabilizado por meio de doações da AeC e seus colaboradores, que participam voluntariamente do projeto. Para cada 1 real doado pelos colaboradores, a AeC faz uma doação de mesmo valor e destina à construção de uma sociedade mais digna e com mais chances de um futuro melhor.

Aqui, o importante é fazer a diferença na vida das pessoas. Assim, reforçamos nosso compromisso em contribuir para a Sociedade e Mercado no qual estamos inseridos, como por exemplo, pelo incentivo à prática de leitura para crianças na fase de alfabetização, do compartilhamento de alegria, da promoção da qualidade de vida e outros.

O projeto acontece bimestralmente, em todas as cidades em que a AeC está inserida. Em 2024, foram doados **R\$1.054.415,30** para **54 instituições** que apoiaram diretamente **7.978 pessoas**. Desde o início do programa em 2012, foram investidos **R\$4.514.243,24** em **695 instituições**, impactando **87.209 pessoas**.

## Caravana do Bem - Abraçando o Mundo

A Caravana do Bem Abraçando o Mundo nasceu em 2021, com foco em apoiar e incentivar a inserção e inclusão de pessoas refugiadas no mercado de trabalho brasileiro. Desde então, firmamos parcerias com instituições sociais de relevância no setor e criamos estratégias para tornar a vida dessas pessoas muito mais digna.

Nossos esforços estão direcionados ao suporte financeiro direto para as instituições sociais, de modo que elas sejam capazes de ampliar cada vez mais o alcance às pessoas refugiadas.



55

Mil reais foram investidos no projeto em 2024

243

Mil reais foram investidos no projeto desde 2021



*"Eu sou da África, Nigéria. Estou trabalhando aqui na AeC, estou gostando de trabalhar com vocês e aqui elas me receberam bem. Me trataram bem, me abraçaram. A gente está aqui como família, está trabalhando bem. Eu agradeço vocês muito por me receber, não só eu, mas tem outros estrangeiros também que estão trabalhando aqui"*

Miriam Ndubuaku

## Caravana do Bem Por Elas



A Caravana do Bem é um sucesso e o objetivo da AeC é cada vez mais alcançar pessoas e ser agente transformador. Em constante movimento, surge a Caravana do Bem Por Elas, em 2022, com foco em fortalecer a diversidade feminina no mercado de trabalho, gerando renda e preparando mulheres para os desafios do mercado.

Por meio de parcerias com instituições sociais focadas no trabalho com mulheres em vulnerabilidade social. A AeC oferece capacitações e meios para geração de renda. Acreditamos fortemente na nossa influência e responsabilidade com a criação de um futuro mais equânime e com mais oportunidades de trabalho para todos.

Hoje, em Montes Claros/MG, atuamos com a formação de mulheres em informática, de modo que estejam melhor preparadas para buscar novas oportunidades de emprego. Mas não só isso, oferecendo conhecimento, empoderamos mulheres e juntos abrimos novas possibilidades para uma vida melhor.

# 31.500

Mil reais foram investidos no projeto em 2024

# 84

Mil reais foram investidos no projeto desde 2022



Nossas ações de hoje construirão o amanhã mais digno, diverso e sustentável.



## Empregos e Impacto nas comunidades.



### 1 Novo Posto de Trabalho POR HORA

(Todos os dias, todas as horas, dos últimos 36 meses)

### 15 Novas Promoções POR DIA

(Todos os dias, incluindo Sábados, Domingos e Feriados, pelos últimos 36 meses)

Possuímos enorme **impacto local**, na medida em que somos os **maiores empregadores** da maioria das cidades onde estamos presentes.



Em Campina Grande, 1/3 dos jovens entre 18 e 24 anos com carteira assinada, trabalham na AeC.



A cada 10 trabalhadores formalmente contratados em Juazeiro do Norte, um é da AeC.

Em Mossoró, 20% dos jovens entre 18 e 24 anos contratados formalmente, trabalham na AeC.



Em Arapiraca, a cada 10 trabalhadores empregados formalmente, um é colaborador AeC.



Atuamos **há mais de 10 anos** em **cidades do interior** onde somos os **maiores empregadores locais**.

Contratações

GRI 401-1

Novas contratações AeC

	N° de novas contratações	Taxa de novas contratações
Por faixa etária		
Menos de 30 anos	23.291	43%
De 30 a 50 anos	9.053	17%
Acima de 50 anos	1.048	2%
Por gênero		
Homens	12.501	23%
Mulheres	20.891	39%
Por região		
Minas Gerais e Nordeste	28.526	53%
São Paulo e Rio de Janeiro	4.866	9%

Rotatividade de funcionários

	N° de demissões	Taxa de rotatividade
Por faixa etária		
Menos de 30 anos	20.476	41%
De 30 a 50 anos	9.455	17%
Acima de 50 anos	997	2%
Por gênero		
Homens	11.137	22%
Mulheres	19.791	38%
Por região		
Minas Gerais e Nordeste	25.628	50%
São Paulo e Rio de Janeiro	5.300	9%



## Impacto no Desenvolvimento das Cidades

A AeC contratou um estudo, através de uma empresa de consultoria especializada, para avaliar os efeitos socioeconômicos de suas atividades nas cidades onde está instalada, principalmente, na Região Nordeste do País.

O estudo apontou que a presença da AeC vem se mostrando relevante para o desenvolvimento dos municípios nordestinos onde a empresa abriga parte de suas unidades operacionais, contribuindo para geração de empregos e composição da renda da população local, especialmente para a força de trabalho mais jovem (18 a 29 anos), feminina e negra, conforme revelam os dados disponibilizados para a análise da consultoria, sob acordo de confidencialidade.

Nos municípios do Nordeste onde se instalou, a AeC ajudou a promover a interação da força de trabalho jovem local com oportunidades de emprego e renda e, sobretudo, de experiência laboral alinhada competências e habilidades demandadas no mundo de trabalho atualmente, como empatia e paciência, proatividade e segurança, planejamento e gestão do tempo, boa comunicação e cordialidade, entre outros.

O relatório também explora os efeitos indiretos da presença da AeC nos municípios onde atua. Com o aumento da atividade, a empresa impulsiona as economias locais, fato evidenciado em sua participação no valor adicionado do setor de serviços, na arrecadação de tributos, especialmente o ISS, e na massa de renda de emprego formal.



## Arapiraca

Com 234 mil habitantes, de acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2021), Arapiraca é o segundo município mais populoso de Alagoas (AL), abrigando 7,0% de seus habitantes – proporção muito abaixo do que representa a capital Maceió (30,7%), porém, bem acima da média dos demais municípios, sendo Rio Largo, com 2,2%, o terceiro em contingente populacional entre os 102 municípios do estado.

Arapiraca representa um núcleo urbano cuja rede de influência lhe conferiu caráter de metrópole do agreste alagoano no ano de 2009. Trata-se de uma rede urbana formada por vinte municípios, incluindo Arapiraca, que totalizam 642 mil habitantes, ou 19,1% da população estadual. No entorno de Arapiraca conta-se uma população de aproximadamente 408 mil pessoas, distribuídas em dezenove municípios geopoliticamente interligados e tendo entre eles 18 centros urbanos que têm Arapiraca como principal destino para o atendimento da demanda por bens e serviços como vestuário e calçados, móveis e eletrodomésticos, atividades culturais e esportivas, serviços de saúde de baixa, média e alta complexidade, ensino superior e transporte público.

### A Relevância Da Aec Na Economia De Arapiraca

A AeC Contact Center iniciou suas atividades em Arapiraca (AL) no ano de 2015, tendo empresas de telecomunicações como foco principal na carteira de clientes atendidos pela unidade, para o que estavam alocados 1.300 posições de atendimento (87% dos colaboradores naquele momento).

Desde a sua instalação no município até o ano de 2022, a empresa realizou um aporte de 64,65 milhões de reais em investimentos, envolvendo as obras de construção da unidade e suas melhorias, bem como o patrimônio tecnológico e mobiliário necessário para a sua operação.



Em 2020, segundo o IBGE, o produto interno bruto (PIB) – o valor total da produção de bens e serviços no município – alcançou o patamar de 5,2 bilhões de reais. Entre 2002 e 2020, o PIB do município cresceu em média 4,4% ao ano, desempenho duas vezes maior que o apresentado pelo estado. Neste contexto, desde 2012, a economia arapiraquense detém cerca de 8,0% do total produzido na economia alagoana.

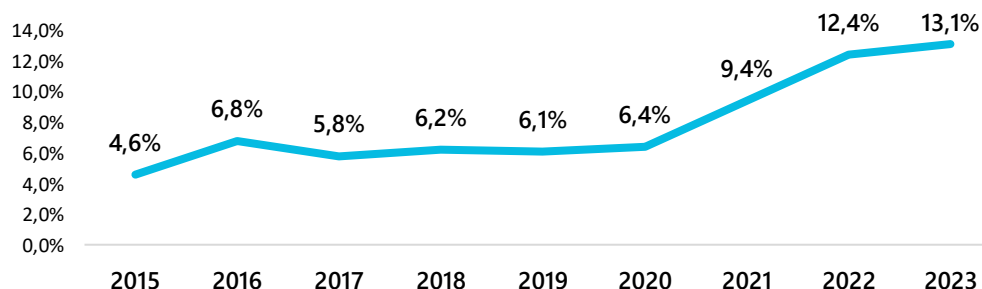
As informações sobre o PIB municipal (IBGE, 2020) já demonstraram que o setor de comércio e serviços tem um grande peso na economia local. Em 2020, o valor adicionado pelas atividades do setor no município alcançou 2,39 bilhões de reais, dos quais a receita operacional da unidade da AeC Arapiraca representou 3,0%. Considerando o período de 2015 a 2020 (último ano para o qual há informações oficiais sobre o PIB municipal), a empresa foi responsável por 3,2% do valor adicionado, em média, anualmente.

Desde que iniciou sua operação em Arapiraca, a AeC vem ampliando sua importância no contexto socioeconômico local, através da geração de oportunidades de emprego e renda para milhares de pessoas na força de trabalho do município e de seu entorno.

Nos últimos 4 anos, de acordo com dados do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), esse avanço foi de 34,5% ao ano, enquanto o emprego total com carteira assinada em Arapiraca cresceu 7,2% a.a. no mesmo período.



Participação da Aec no emprego setor privado em Arapiraca



Fonte: AeC; MET, estimativas Ceplan. Elaboração Ceplan.

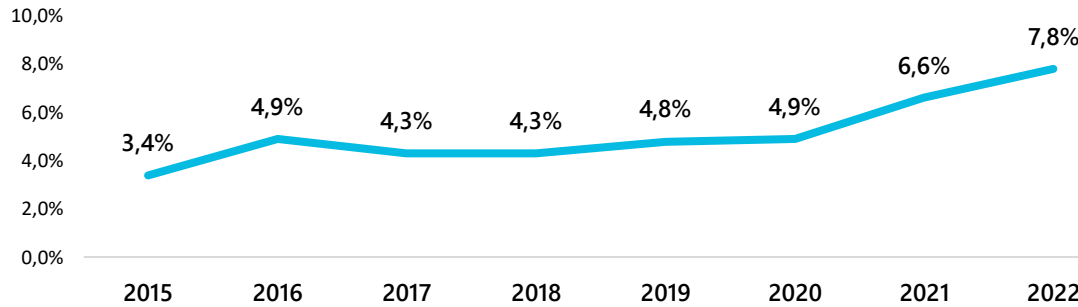
Nota: \*até março; os dados estimados para 2023 consideram a variação do emprego com base no Caged.



De uma participação de 4% em 2015, oscilando entre 5% e 6% de 2016 a 2020, o número de pessoas ocupadas na AeC Arapiraca se expandiu e abrange atualmente 10% do emprego formal na cidade, considerando uma estimativa para o ano de 2022.

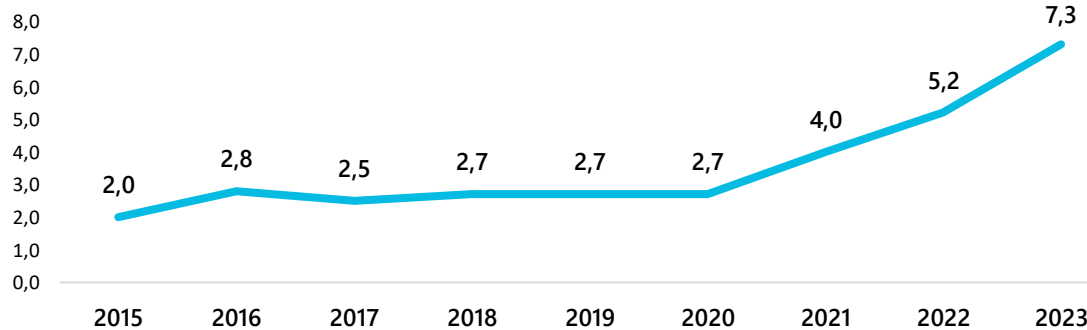


Participação da Aec na massa salarial do setor privado em Arapiraca



Fonte: AeC; MTE, estimativas Ceplan. Elaboração Ceplan.

Massa salarial média mensal da AeC em Arapiraca \*\*



Fonte: AeC; Elaboração Ceplan. Nota \*até março ; \*\* valores em milhões de reais a preços de março de 2023, atualizados pelo IPCA





## Juazeiro do Norte/CE

Juazeiro do Norte trata-se de um município de médio porte, com 278 mil habitantes, atualmente o terceiro maior contingente populacional no estado do Ceará. O município é considerado núcleo de uma rede de centros urbanos composta por 140 cidades no Nordeste – incluindo 102 cidades nos territórios de Paraíba, Pernambuco, Rio Grande do Norte e Piauí – que estão direta ou indiretamente relacionadas com o seu desenvolvimento econômico e de onde demandam, ou para onde proveem, um conjunto significativo de produtos e serviços.

Em função do seu extenso território de influência, é considerado uma Capital Regional pelo IBGE, desempenhando funções econômicas e administrativas que atendem especialmente diretamente a 13 cidades em seu entorno mais imediato, em um raio de até 50 quilômetros, cuja população demanda produtos no varejo, serviços de saúde e educação, atividades culturais e transportes.

Seu produto interno bruto (PIB), de acordo com o IBGE, alcançou o patamar de 4,8 bilhões de reais no ano de 2020, representa 2,9% do PIB no estado do Ceará, chegando a uma participação de 3,7% quando se considera apenas o valor adicionado do setor de comércio e serviços.

### A Relevância Da Aec Na Economia De Juazeiro do Norte

A AeC Contact Center é uma das empresas que atualmente contribuem para tornar Juazeiro do Norte uma referência na prestação de serviços especializados, fortalecendo a conexão da economia juazeirense com a rede de centros urbanos do país.

A implantação do empreendimento da AeC no município, ocorreu entre os anos de 2013 e 2014, período em que investiu um montante de R\$ 45,2 milhões, disponibilizados para obras de construção civil, móveis e inversões em patrimônio tecnológico, equivalentes 3/4 dos investimentos realizados na unidade da empresa até 2022, os quais totalizaram R\$ 59,46 milhões.



O PIB per capita, por sua vez, embora ligeiramente abaixo da média cearense, apresentou um crescimento significativo em anos recentes, passando de 11,2 mil reais em 2002 para 17,4 mil reais em 2020, ou seja, um avanço de 55,6%, face a 25,7% no caso estadual.

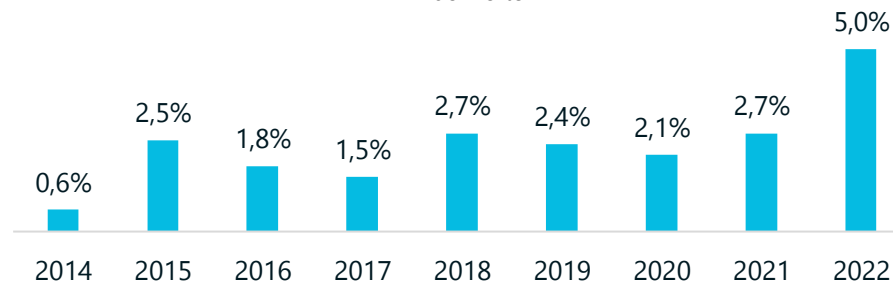
A unidade iniciou sua operação, tendo entre os principais clientes empresas de uma relevante abrangência em termos de alcance comercial e segmento de atuação, entre os quais se destaca a atividade de fintechs.

Dados sobre o produto interno bruto (IBGE) apontam que o setor terciário juazeirense detém peso significativo no tecido econômico local.

No ano de 2020 (último ano para o qual existem informações oficiais sobre o PIB municipal) o valor adicionado bruto (VAB) das atividades comerciais e dos serviços – o setor terciário, do qual faz parte a AeC – alcançou R\$ 2,82 bilhões, com a receita operacional do empreendimento da AeC responsabilizando-se por 1,5% desse montante.

Considerando o período de 2014 a 2020, o empreendimento da AeC respondeu por uma média anual de 1,7% do valor adicionado do setor no município.

Participação da AeC na arrecadação do ISS em Juazeiro do Norte



Fonte: AeC; ATN. Elaboração Ceplan

A título de comparação, o emprego formal no município cresceu 9,0% no mesmo período, enquanto o setor privado, especificamente, teve um crescimento de apenas 6,5%.

Nesse contexto, a participação da AeC no contingente de mão de obra formal do município, que já era relevante, mais que dobrou e, em 2023, a empresa responde por 7,6% do total de trabalhadores formais do município, chegando a 8,9% quando se considera apenas o setor privado de Juazeiro do Norte, o que reforça o empreendimento como um importante gerador de emprego e renda.



No que diz respeito à oportunidade de emprego para a população mais jovem, verifica-se que as maiores proporções de colaboradores da empresa encontram-se nos estratos etários de 18 a 24 anos (46,2%) e de 25 a 29 (32,4%), que juntos compõem 78,6% do quadro atual.

Por sua vez, no que diz respeito à empregabilidade dos jovens no município, a unidade responde por 26,7% dos empregos com formais de pessoas com 18 a 24 anos em Juazeiro do Norte; entre os empregos formais de pessoas com 25 a 29, a unidade responde por 11,4%.

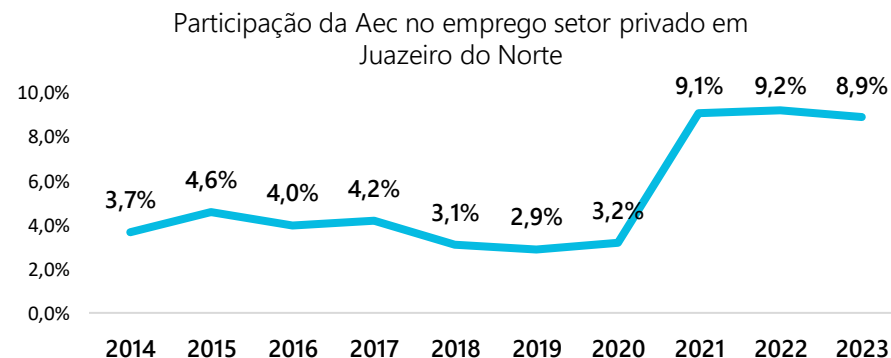
Nesse contexto, a participação da AeC no contingente de mão de obra formal do município, que já era relevante, mais que dobrou e, em 2023, a empresa responde por 7,6% do total de trabalhadores formais do município, chegando a 8,9% quando se considera apenas o setor privado de Juazeiro do Norte, o que reforça o empreendimento como um importante gerador de emprego e renda.

As estatísticas sobre os empregos formais gerados pelo empreendimento da AeC em Juazeiro do Norte ressaltam duas características importantes: a primeira é a de contribuir para a maior empregabilidade das mulheres e a segunda é a de oportunizar experiência profissional à população mais jovem.

Por sua vez, no que diz respeito à empregabilidade dos jovens no município, a unidade responde por 26,7% dos empregos com formais de pessoas com 18 a 24 anos em Juazeiro do Norte; entre os empregos formais de pessoas com 25 a 29, a unidade responde por 11,4%.



Essa importância que demonstra na geração de oportunidade para jovens reflete na proporção de empregos da unidade que correspondem à primeira experiência profissional do colaborador, que é de 44,0% na faixa de 18 a 29 anos, segundo os dados observáveis da RAIS/MTE.

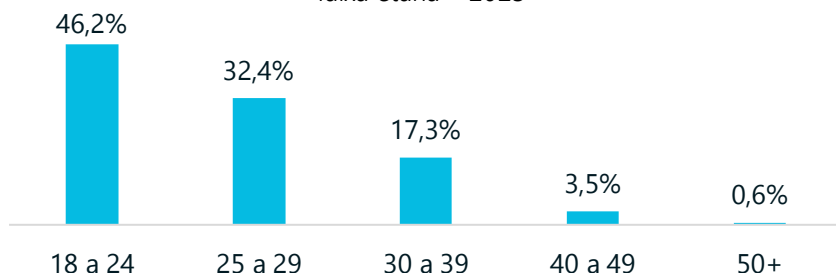


Fonte: AeC; MET, estimativas Ceplan. Elaboração Ceplan.

Nota: \*até março; os dados estimados para 2023 consideram a variação do emprego com base no Caged.



Colaboradores da AeC em Juazeiro do Norte por faixa etária – 2023\*



Fonte: AeC; ATN. Elaboração Ceplan. Nota: \*até março

A geração de empregos da AeC em Juazeiro do Norte vem se convertendo em uma importante fonte de renda para a população local. A massa salarial média mensal da empresa alcançou o patamar de 5 milhões de reais nos últimos dois anos. Em 2023, considerando a média mensal do primeiro trimestre, o valor chega a 5,9 milhões.

No ano de 2022, estima-se que a empresa foi responsável por 4% da massa de salários do emprego formal do município, proporção que chegou a 5,1% quando se observa apenas o contexto das empresas do setor privado, ou seja, excetuando a massa salarial do emprego público.

Além da renda formal, a empresa concedeu benefícios cujo montante registrou a média mensal de 446,1 mil reais no primeiro trimestre de 2023, compostos por assistência médica (56,4%), vale transportes (23,6%) e vale refeição (20,0%), que assim se direcionam especialmente à ativação da demanda no atendimentos médicos no território de Juazeiro do Norte e demais municípios de residência dos colaboradores.

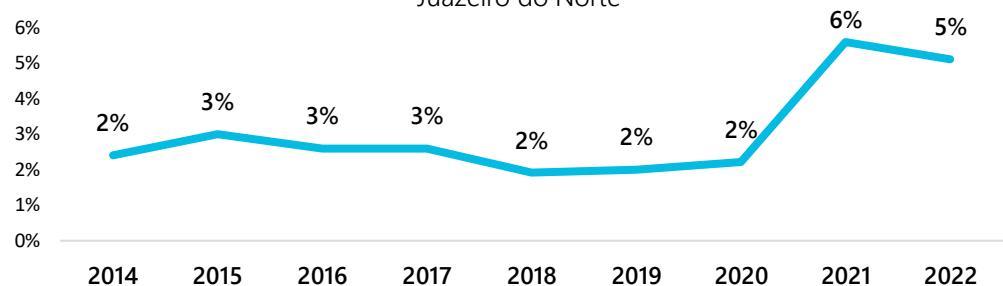


Destaque-se ainda que se trata de uma massa de salários cujos efeitos não se concentram apenas no município de Juazeiro do Norte, destinando-se também para o consumo de famílias em municípios do entorno.

De acordo com os dados do primeiro trimestre de 2023, atualmente 1,14 milhões de reais mensais em salários são direcionados para colaboradores residentes em Crato e R\$ 364,01 mil para residentes em Barbalha, respectivamente, 19,3% e 6,2% da massa salarial mensal da empresa (R\$ 5,9 milhões).

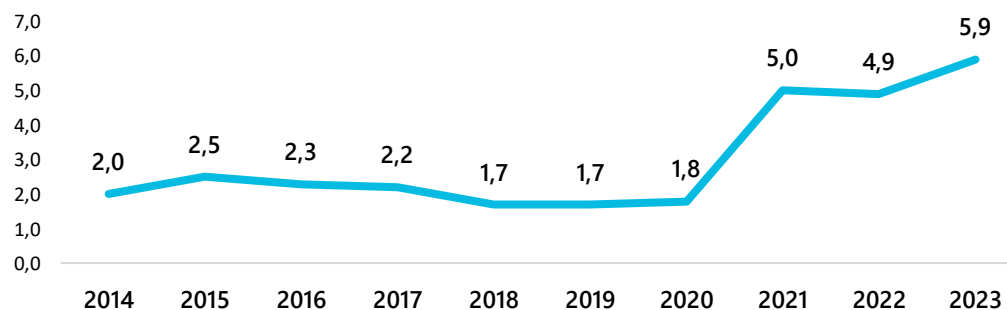


Participação da Aec na massa salarial do setor privado em Juazeiro do Norte



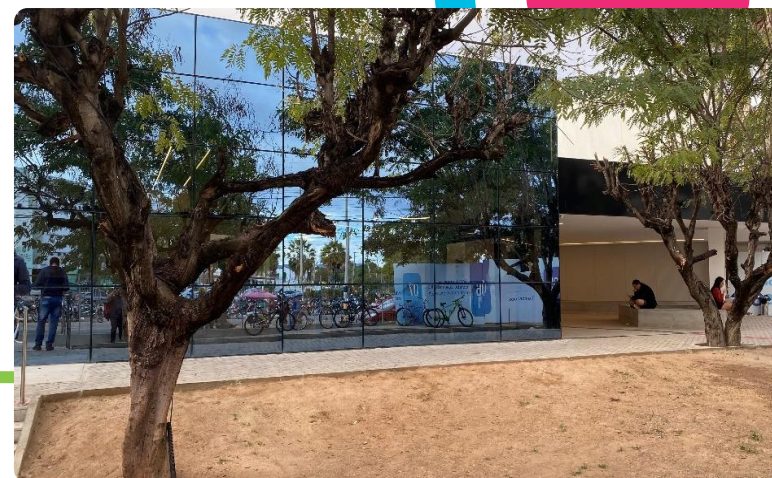
Fonte: AeC; MET, estimativas Ceplan. Elaboração Ceplan.

Massa salarial média mensal da AeC em Juazeiro do Norte\*\*



Fonte: AeC; Elaboração Ceplan.

Nota: \*até março; \*\*valores em milhões de reais a preços de 2023, atualizados pelo IPCA.





## Mossoró/RN

Mossoró tem grande representatividade para o Rio Grande do Norte (RN). De acordo com o último levantamento oficial (IBGE, 2021), além de ser o município de maior extensão territorial no estado, é também o segundo mais populoso, com aproximadamente 304 mil habitantes.

Em termos de geração de riqueza, a produção de bens e serviços no município, representada pelo produto interno bruto (PIB), alcançou 7,2 bilhões de reais no ano de 2020 – aproximadamente 10,0% do PIB estadual, colocando Mossoró como segunda maior economia do Rio Grande do Norte e com o segundo maior PIB per capita entre as cidades com mais de 100 habitantes no estado, atrás apenas de Natal.

A presença de salinas e de petroleiras levaram a uma participação relevante da indústria de extração mineral no município, a qual chegou a empregar formalmente 5,4 mil pessoas no ano de 2012, número que caiu mais que 50% até ao ano de 2017, devido ao desinvestimento estatal.

Em meio à desestruturação e perda de dinamismo, o setor industrial caiu de uma proporção de 46% em 2005, para 37% em 2012 e 17% em 2020 e o setor terciário passou então a representar mais de 50% do PIB em Mossoró desde 2016.

## A Relevância Da Aec Na Economia de Mossoró

Entre as empresas que contribuem para fortalecer o setor de serviços e ampliar essa conexão da economia mossoroense está a AeC.

Dessa forma, além de ampliar o leque de serviços disponíveis na cidade, contribui para a diversificação da economia local e o fortalecimento de sua conexão com a rede de centros urbanos sob a sua influência.

Além da importante contribuição à produção dos serviços locais, destaca-se a participação da AeC na receita de impostos sobre serviços (ISS) de Mossoró.

Em 2022, segundo os dados da Secretaria do Tesouro Nacional (STN), o município arrecadou 105 milhões de reais a partir dessa fonte tributária. Desse montante, a atividade da AeC foi responsável pelo aporte de 2,9%, ou seja, R\$ 3 milhões de reais em impostos que contribuem para a oferta dos serviços públicos municipais.



Nos últimos anos o número de empregos formais em Mossoró alocados na unidade da AeC cresceu significativamente.

Nessa trajetória a participação da AeC no mercado de trabalho formal de Mossoró triplicou, de 2% em 2013 para 6% em 2023. Se considerados apenas os empregos no setor privado, a empresa alcança proporção próxima de 7% da população ocupada e com carteira de trabalho assinada no município atualmente.

De acordo com os dados identificados na RAIS (MTE, 2021), um terço (33,3%) dos colaboradores da AeC com idades entre 18 e 29 são trabalhadores admitidos em seu primeiro emprego.

## O contexto econômico local e regional de Mossoró

No primeiro trimestre de 2023, a massa salarial média mensal da empresa totalizou R\$ 6,1 milhões, montante que se expandiu 13,5% ao ano desde 2013.

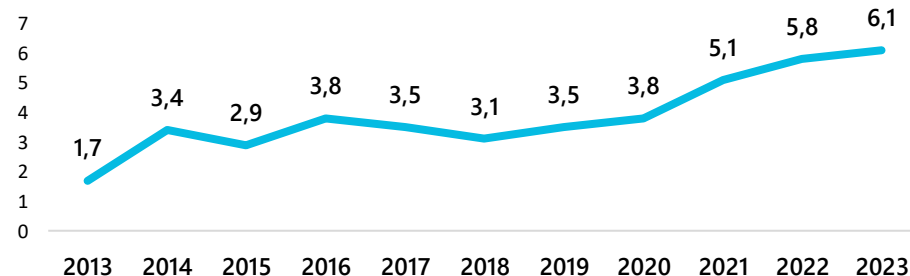
Estima-se que a AeC responde atualmente por 3,4% da massa de salários do trabalho formal de Mossoró, chegando a 3,8% quando se considera apenas a atividade do setor privado no município.

Além da renda pela prestação dos serviços, alguns colaboradores auferem benefícios como assistência médica, vale transporte e vale refeição que, segundo os dados do primeiro trimestre, somam R\$ 481,3 mil por mês, montante que se converte em volume de faturamento para serviços de saúde (77,4% do valor mensal), transporte (3,1%) e alimentação (19,5%) em Mossoró.

Junto com os benefícios que oferece aos seus colaboradores, a empresa vem colaborando com instituições sociais atuantes na região, através de doações que já totalizaram R\$ 368 mil ao longo dos anos de atuação em Mossoró.

Através do projeto Caravana do Bem a empresa já teve o alcance de 7,8 mil pessoas beneficiadas, em contato com 64 instituições, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida da população local.

Massa salarial média mensal da AeC em Mossoró \*\*



Fonte: AeC; Elaboração Ceplan. Nota \*até março \*\*valores em milhões de reais a preços de março de 2023, atualizados pelo IPCA



## Campina Grande/ PB



Segundo o IBGE, Campina Grande alcançou a marca de 413,8 mil habitantes em 2021, patamar equivalente a 10,2% da população estadual, sendo o segundo município mais populoso da Paraíba.

Ainda segundo o IBGE, Campina Grande desempenha influências econômica e administrativa, direta e indireta, sobre uma rede de centros urbanos formada por 105 municípios na Paraíba, com forte conexão em 29 desses municípios, que se encontram em um raio de até 50 quilômetros.

Em 2020, o produto interno bruto de Campina Grande alcançou 10,08 bilhões de reais, com grande contribuição do setor terciário (comércio e serviços), responsável por 53,5% do valor adicionado em bens e serviços, seguido pelo setor industrial (23,5%) e pelo setor público (22,6%).

Em um contexto de uma pujante dinâmica produtiva, com grande relevância para o estado, em 2023, o PIB per capita do município esteve 41% acima do valor estadual.

O município é reconhecido como um polo tecnológico de excelência, se consolidando no mercado de tecnologia como produtor e formador de profissionais qualificados.

A AeC, por sua vez, encontra em Campina Grande um ambiente favorável para expandir suas operações, conectando-se a um ecossistema de empresas e profissionais qualificados.



## O contexto econômico local e regional de Campina Grande

Campina Grande abriga a unidade mais antiga e a de maior porte da AeC Contact Center na região Nordeste, tanto sob a perspectiva do volume de faturamento quando do número de postos de trabalho. A unidade foi implantada em 2012, inicialmente com 4,2 mil colaboradores, entre os quais 81% estavam alocados em posições de atendimento voltados para os principais clientes do seu portfólio.

Para a implantação da unidade, envolvendo as obras de construção civil, móveis e inversões em patrimônio tecnológico, foram investidos 87,9 milhões de reais, atualizados para preços de março de 2023, equivalentes 65% dos investimentos realizados com o empreendimento até o ano de 2022. Outros R\$ 47,2 milhões (35%) já foram investidos desde o início das atividades às operações, dos quais R\$ 34,1 milhões se concentraram na expansão de capacidade no período 2021/2022.

No total, a empresa investiu R\$ 135,05 milhões ao longo de uma década de atividades no município.



## A Relevância Da Aec Na Economia de Campina Grande

Dados da Secretaria do Tesouro Nacional (STN) registram que a administração pública municipal arrecadou 98,45 milhões de reais no ano de 2022, cabendo à AeC uma participação de 7,7% (R\$ 7,62 milhões) nesse montante.

Considerando os últimos cinco anos de atividade, ou seja, desde dois anos da pandemia de coronavírus até o ano de 2022, a empresa contribuiu com uma média de 6,5% da receita de arrecadação do ISS de Campina Grande, somando R\$ 29,5 milhões em ISS pagos no período.

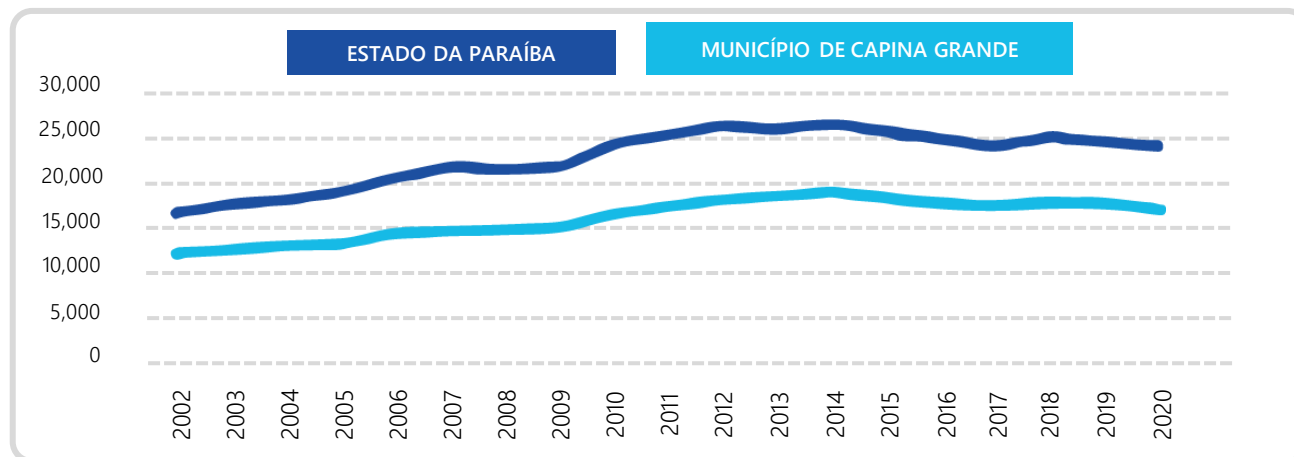
O contingente de mão de obra da empresa mais que dobrou após uma década de operação, alcançando a proporção de 7,8% dos postos de trabalho formais do município, ou 9,0% quando se observa apenas os postos de trabalho no setor privado.

Entre 2018 e 2023, o número de colaboradores na unidade cresceu em média 13,9% ao ano (a.a.), enquanto o número de empregos formais cresceu 3,2% a.a. no município como um todo e 3,8% a.a. no setor privado.

Desde que se instalou em Campina Grande, a empresa é vista como uma boa oportunidade para jovens que buscam uma primeira oportunidade no mercado.

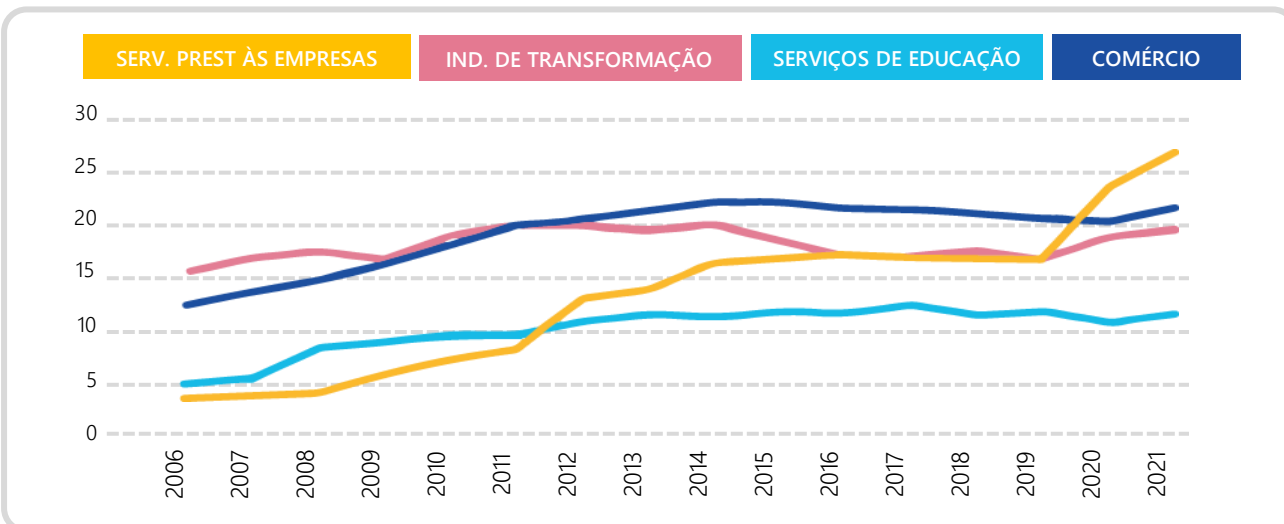
Atualmente, 43,5% das pessoas empregadas na unidade apresentam idades de 18 a 24 anos; somando-se 28,3% na faixa de 25 a 29 anos, a empresa apresenta mais de dois terços dos seus colaboradores com idades de 18 a 29 anos.

Trajetória do PIB per capita do município de Campina Grande e do Estado da Paraíba



Fonte: IBGE. Elaboração Ceplan. Nota: valores a preços de 2020, atualizados pelo deflator do PIB estadual.

Evolução do emprego em segmentos de atividade econômica dinâmica em Campina Grande ( em 1.000)



Fonte: TEM. Elaboração Ceplan



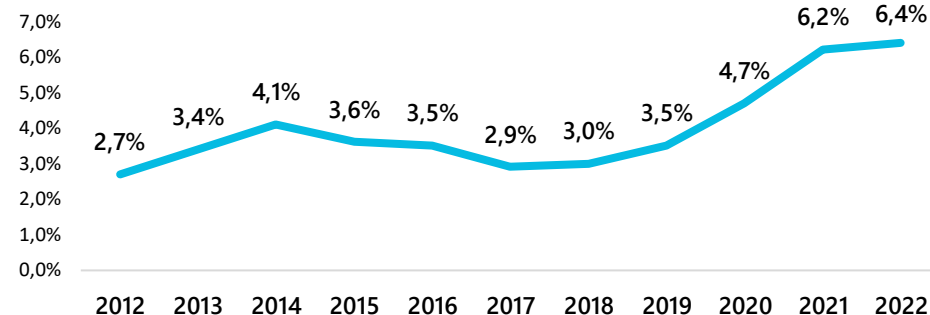
No que diz respeito à geração de renda, a massa salarial mensal gerada pela atividade da AeC em Campina Grande alcançou o patamar de 17 milhões de reais no ano de 2022, em valores a preços de março de 2023. Já no primeiro trimestre deste ano, a massa salarial da empresa foi de R\$ 14,2 milhões por mês.

Comparada à média mensal realizada em 2019, a massa salarial de 2022 apresentou um crescimento de 16,2% ao ano. Nesse contexto, estima-se que a empresa foi responsável por 4% da massa de salários do emprego formal do município no último ano, proporção que chegou a 5,6% quando se observa apenas o contexto empresarial do setor privado.

No primeiro trimestre, além da massa de salários, a remuneração dos colaboradores foi composta por benefícios cujo montante mensal alcançou a média de R\$1,39 milhões.

Em Campina Grande, a empresa também realizou ações sociais visando contribuir com a melhoria da qualidade de vida da população local. Através do projeto Caravana do Bem, 284 mil reais já foram investidos em apoio a 65 instituições, beneficiando aproximadamente 7 mil pessoas.

Massa salarial média mensal da da AeC em Campina Grande\*\*



Fonte: AeC; TEM, Estimativas Ceplan. Elaboração Ceplan.



## João Pessoa/ PB

Estimativas do IBGE para a população de João Pessoa apontaram um contingente de 825,8 mil habitantes no ano de 2021, total correspondente a cerca de 20,3% do estado da Paraíba. A rede urbana do município conecta atualmente 185 municípios no Nordeste.

Em nível estadual, João Pessoa é geopoliticamente elevada à condição de Metrópole desde 2003. Sua Região Metropolitana, excetuando a própria João Pessoa, é composta por 12 municípios, estreitamente relacionados com o desenvolvimento socioeconômico de sua Metrópole, para onde converge uma população de 1,3 milhão de pessoas, em busca de serviços médico-hospitalares, educação profissional, ensino superior, atividades culturais e transportes.

Entre 2002 e 2020 o PIB per capita de João Pessoa cresceu 10,4%, alcançando o patamar de 25,4 mil reais, ficando 46% acima da média estadual (R\$ 17,4 mil).

Em sua composição, as atividades de comércio e serviços exerce o maior peso, representando 58,7% do valor adicionado, seguido das funções do setor público (22,4%) e do setor industrial (18,6%).

No mercado de trabalho formal, o município apresenta um estoque de 300,2 mil pessoas empregadas, sendo 65,6% (196,9 mil) no setor privado e 34,4% (103,3 mil). A distribuição do emprego formal por atividades econômicas corrobora a análise sob a ótica do PIB.



## A Relevância Da Aec Na Economia de João Pessoa

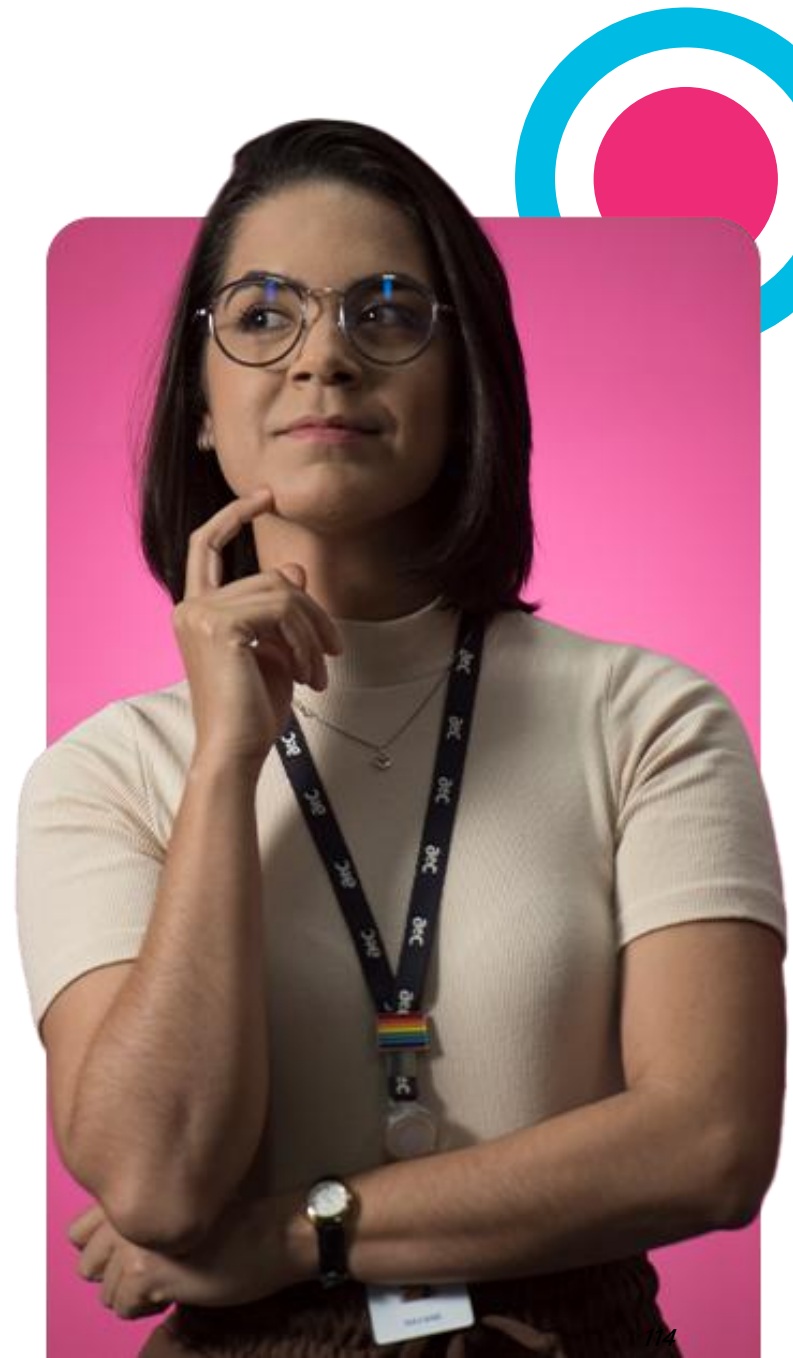
A operação da AeC em Jampa, como é carinhosamente chamada a cidade, iniciou em 2013, contando com 2,4 mil colaboradores.

O capital inicialmente investido em 2013, para a construção e instalações da unidade, totalizou 75,7 milhões de reais. Trata-se do segundo maior investido da empresa no Nordeste.

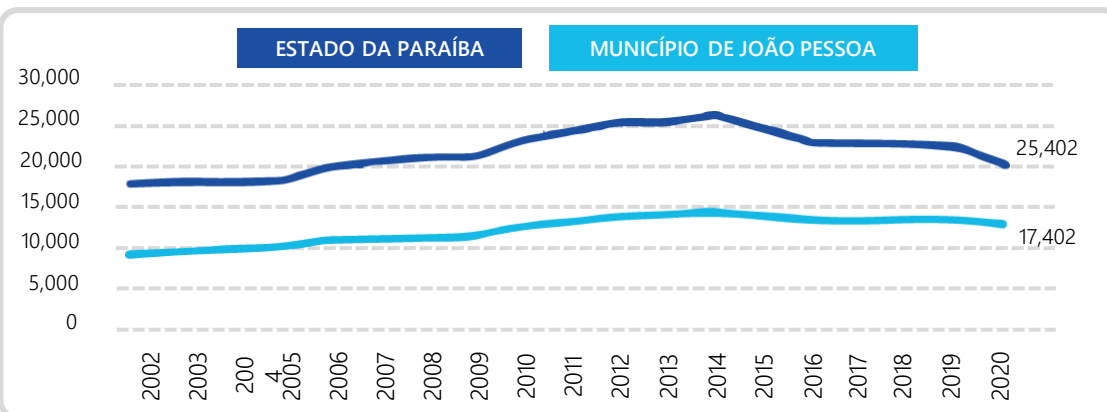
De 2014 a 2022, mais R\$ 18,1 milhões foram investidos em melhorias e expansões de capacidade, com o volume mais significativo (R\$ 13,8 milhões) sendo realizado a partir de 2019. Nesse sentido, o total investido pela empresa cerca de 140 milhões de reais nos últimos dez anos.

Ao longo desses dez anos de atividades, a AeC João Pessoa já somou uma receita operacional, deduzida do ISS pago, de 1,45 bilhões de reais. Considerando o período de 2013 até 2020 (último ano sobre o qual se tem informações sobre o PIB municipal).

Em termos de geração de valor, a unidade apresentou uma adição de R\$ 15 à economia local para cada R\$ 1 investido no período como um todo.



Trajetória do PIB per capita do município de João Pessoa e do Estado da Paraíba

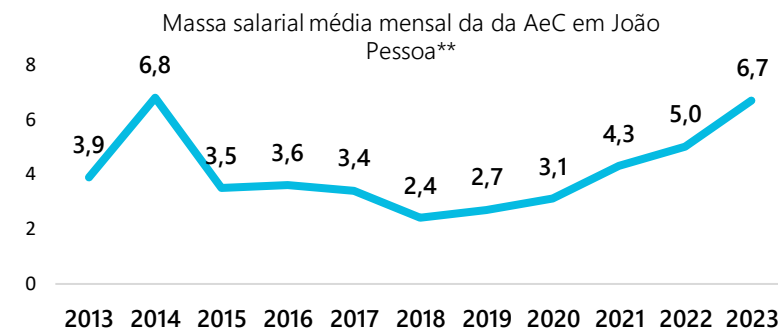


Fonte: IBGE. Elaboração Ceplan. Nota: valores a preços de 2020, atualizados pelo deflator do PIB estadual.

Em termos de geração de renda, acompanhando a dinâmica do emprego, a massa salarial mensal da AeC em João Pessoa apresentou um crescimento real de 144% entre 2018 e 2023, alcançando a média mensal 6,7 milhões de reais no primeiro trimestre deste ano.

Integrando a remuneração dos colaboradores da unidade, R\$714,6 mil reais têm sido desembolsados mensalmente pela empresa, de acordo com dados do primeiro trimestre, em planos assistenciais (46,4% do total), auxílios de transporte (33,9%) e vales refeições (19,7%).

Além dos benefícios concedidos aos colaboradores, R\$309,8 mil reais já foram investidos pela empresa em ações e projetos no município de João Pessoa, através do projeto Caravana do Bem, ao longo dos anos de atuação da empresa, em que 6,9 mil pessoas já foram beneficiadas com doação de itens essenciais e materiais educativos, além de ações de cidadania e inclusão.



Fonte: AeC; Elaboração Ceplan. Nota: \*até março; \*\*valores em milhões de reais a preços de março de 2023, atualizado pelo IPCA



# Saúde e Segurança.

GRI 403

Possuímos um robusto sistema de gestão de saúde e segurança ocupacional pautado em normas regulamentadoras e diretrizes reconhecidas internacionalmente, como a ISO 45001, reforçando nosso compromisso com exigências legais e padrões globais de gestão de riscos. Estamos orgulhosos de nunca termos registrado acidentes ou doenças ocupacionais que resultassem em óbitos, o que demonstra a seriedade de nossas práticas de segurança.

Nossos esforços cobrem todos os colaboradores, englobando uma variedade de atividades e diferentes locais de trabalho controlados pela organização, assegurando que nenhum trabalhador ou tarefa seja excluído de nossos protocolos de segurança. Este sistema permite uma eficiente identificação e avaliação de riscos, tanto rotineiros quanto esporádicos, aplicando medidas de controle rigorosas que visam eliminar perigos e reduzir riscos ao mínimo viável. Para garantirmos a eficácia desses processos, realizamos treinamentos regulares e implementamos Procedimentos Operacionais Padronizados (POPs), como o treinamento em Equipamentos de Proteção Individual e a Análise Preliminar da Tarefa, especialmente junto às equipes de Facilities e Manutenção.

Além disso, possuímos canais confidenciais disponíveis 24 horas para que os trabalhadores possam relatar perigos ou situações de risco sem temer represálias. Este ambiente seguro de comunicação é reforçado pela nossa Política de Gestão Integrada, que garante aos colaboradores a liberdade de se afastar de situações inseguras sem receio de consequências negativas.

A investigação de incidentes e acidentes é conduzida minuciosamente, seguindo procedimentos que identificam riscos e aplicam controles eficazes para melhorar continuamente o sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho, como indicado no POP-010 para Comunicação, Investigação e Análise de Acidentes.

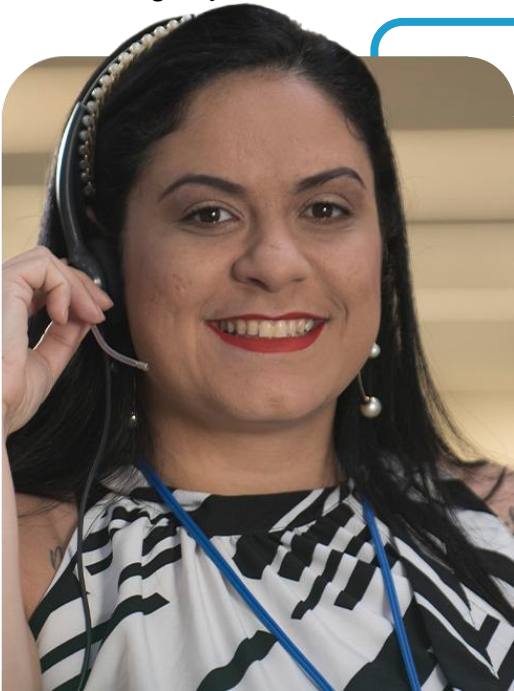
Em termos de serviços de saúde ocupacional, apesar de nossa atuação majoritariamente no setor de teleatendimento, com baixo grau de risco, garantimos que funções específicas, como a de electricista, recebam treinamentos e supervisão adequados. Facilitamos ainda o acesso a serviços médicos não relacionados ao trabalho através de planos de saúde com condições diferenciadas para nossos colaboradores.



A Norma Regulamentadora nº 17 (NR-17), do Ministério do Trabalho e Emprego, estabelece parâmetros destinados a garantir condições de trabalho adequadas, promovendo o conforto, a segurança e o desempenho eficiente dos trabalhadores por meio da Ergonomia. Uma das diretrizes dessa norma é a implementação do Programa de Prevenção de Lesões por Esforços (PVE).

O PVE tem como objetivo identificar, avaliar e controlar os riscos ergonômicos associados às atividades laborais que envolvem movimentos repetitivos, esforços físicos intensos, posturas inadequadas e outras condições que possam contribuir para o surgimento de distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho (DORT) ou lesões por esforços repetitivos (LER). O programa envolve ações integradas de avaliação do ambiente de trabalho, análise das tarefas, orientação aos colaboradores e, quando necessário, adaptações nos postos de trabalho.

Com base nas avaliações periódicas e no acompanhamento da saúde ocupacional dos colaboradores, informamos que, até o presente momento, não foi detectado nenhum caso de adoecimento comprovadamente relacionado a fatores ocupacionais. Essa constatação reforça o compromisso da empresa com a promoção de um ambiente de trabalho saudável e com a aplicação eficaz das medidas preventivas previstas na legislação.



A participação ativa dos trabalhadores é central para o desenvolvimento e aprimoramento de nossas práticas de segurança. Essa colaboração é formalizada por meio da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e de Assédio (CIPA) e por entrevistas de avaliação de riscos, que contribuem diretamente para a formulação do Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR).

Embora não tenhamos comitês formais de saúde e segurança, promovemos treinamentos abrangentes, incluindo instruções específicas sobre riscos ocupacionais, além de revisões periódicas das Normas Regulamentadoras, como a NR-17, assegurando que todos estejam sempre preparados e informados quanto às melhores práticas de segurança.

Nossa política de Gestão Integrada orienta as ações para mitigar impactos que possam afetar a saúde e segurança diretamente ligadas às operações, garantindo que os riscos sejam geridos de forma preventiva. Esse compromisso contínuo não apenas atende às exigências legais, mas também promove um ambiente de trabalho onde a saúde, a segurança e o bem-estar são prioridades absolutas.



### Acidentes de trabalho

	Empregados
Número de horas trabalhadas	49.946.906
Número de óbitos resultantes de lesões relacionadas ao trabalho	0
Taxa de fatalidades	0
Número de lesões graves relacionadas ao trabalho	0
Taxa de gravidade	43,74
Número de acidentes de comunicação obrigatória	134
Taxa de acidente de comunicação obrigatória	2,68

Calculo taxa de gravidade: Total de Dias perdidos / numero de horas trabalhadas \*1.000.000

### Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho

	Empregados	
Nº total de indivíduos	nº	53.768
Indivíduos cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança ocupacional	nº	53.768
Indivíduos cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança ocupacional auditado internamente	%	100%
Indivíduos cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança ocupacional auditado por uma parte externa	nº	53.768
	%	100%
	nº	9.357
	%	17,4%



# Investimento Social Privado

Com base nos temas eleitos pela AeC como prioritários, da jornada da AeC estará focada no impacto social que a empresa é capaz de fazer nas comunidades onde atua.

A construção da nossa estratégia de **Investimento Social Privado** concretiza a responsabilidade social e a atuação voltada para o desenvolvimento humano que sempre foram características da empresa.

Em busca de catalisar as transformações sociais que a sociedade tanto precisa e contribuir efetivamente com o desenvolvimento das comunidades em que estamos inseridos, criamos um modelo de atuação pautado em metas e em um portfólio de projetos que atendem às necessidades dessas comunidades e dos seus territórios.

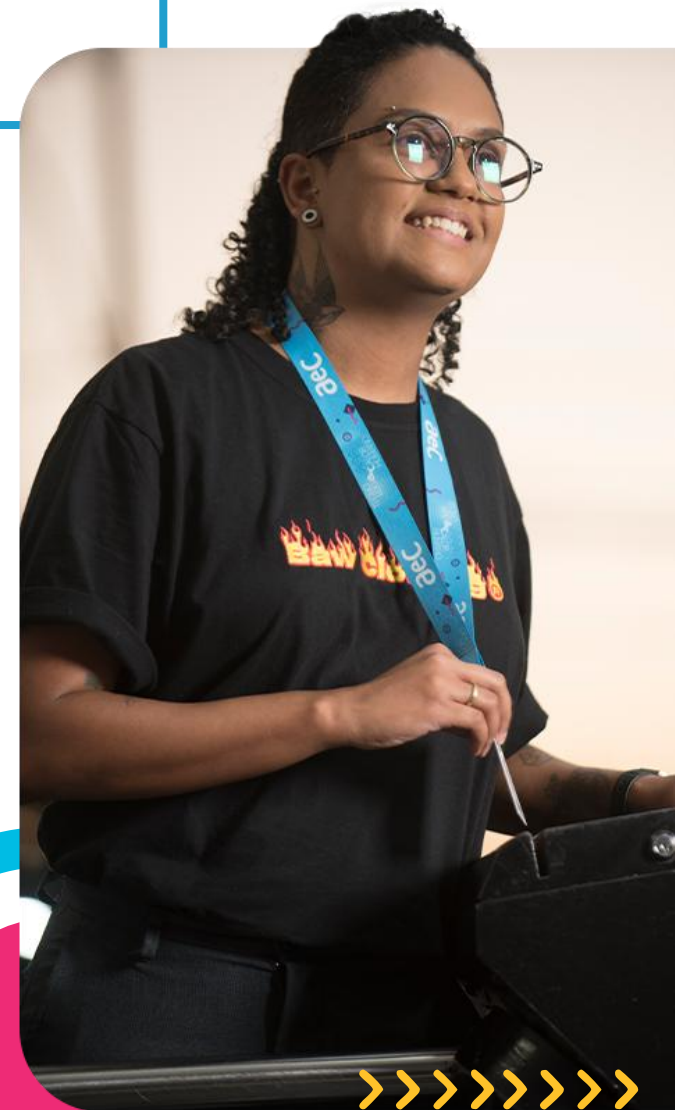
## Focos de Atuação

Dentre os temas críticos avaliados nos Municípios onde a AeC possui operação, dois foram priorizados como foco de atuação da AeC, no que se refere às ações relacionadas ao ISP:

- ✓ Educação e cultura
- ✓ Empregabilidade

E duas localidades se apresentam como as que têm mais desafios e, portanto, mais oportunidades de atuação e transformação da realidade local:

- ✓ Arapiraca
- ✓ Juazeiro do Norte



## Resultados Esperados

O **Investimento Social Privado** será realizado por meio de projetos customizados e colaborativos, envolvendo diferentes **abordagens e parceiros** e, também, por meio do apoio a projetos já existentes.

Ao trabalhar com **projetos criteriosamente** selecionados para cada um dos temas **críticos definidos**, esperamos alcançar um grande impacto positivo, principalmente nos pontos:

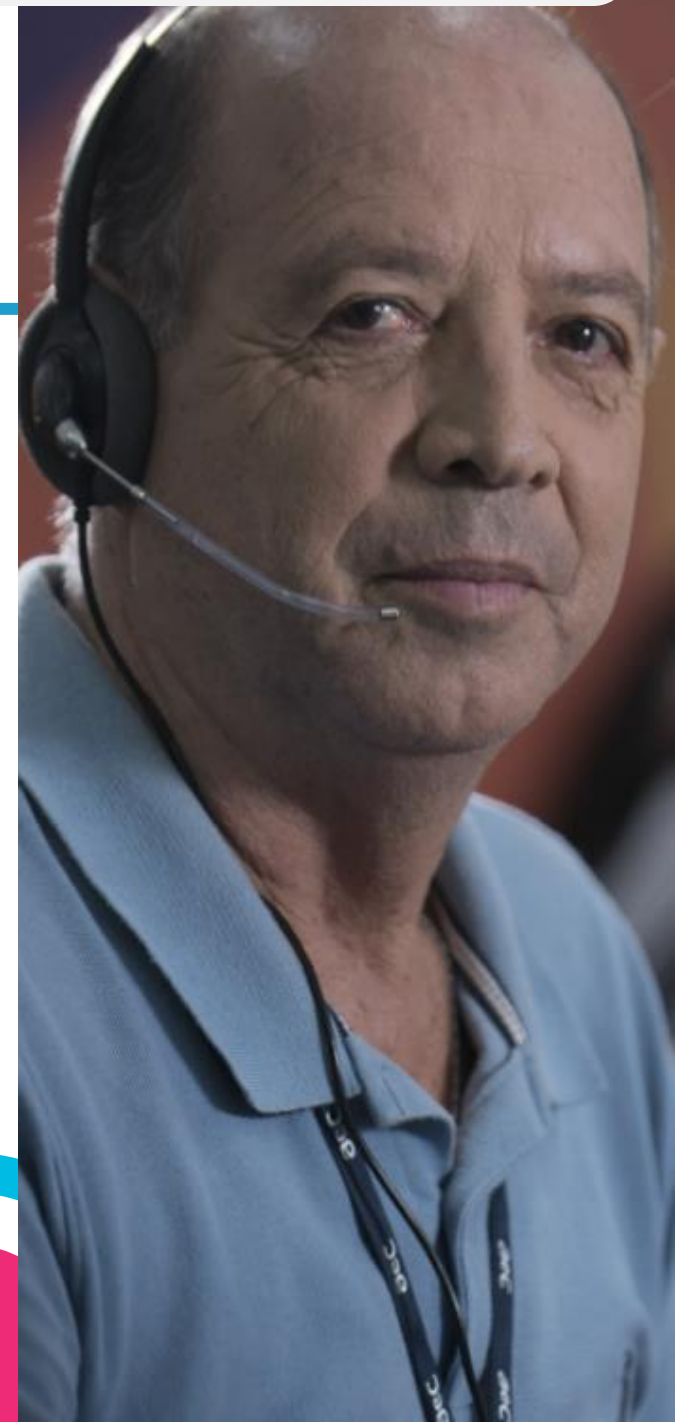
### Educação e cultura

- ✓ Desenvolvimento de habilidades;
- ✓ Igualdade de oportunidades;
- ✓ Promoção da cidadania ativa.



### Empregabilidade

- ✓ Redução do desemprego;
- ✓ Fortalecimento da economia local;
- ✓ Capacitação profissional;
- ✓ Inclusão social.



## Projetos Selecionados para 2025

Em 2024 foram selecionados dois projetos que possuem aderência aos resultados que buscamos, que serão investidos via Lei de Incentivo e capital próprio.

### Projeto AeC Comunidade

**Objetivo:** Atendimento de 80 crianças e adolescentes em Montes Claros por meio de um programa de iniciação esportiva e integração social através do voleibol.

Este projeto busca proporcionar atividades de qualidade de forma gratuita, promovendo a saúde e o bem-estar entre os participantes. A iniciativa representa uma oportunidade de crescimento pessoal e social, incentivando não apenas habilidades esportivas, mas também o espírito de equipe e a convivência saudável, com parceria da Associação Educacional, Esportiva e Social do Brasil (AEESB).

### Projeto Antes que Aconteça

**Objetivo:** Patrocinar a estruturação de um espaço de capacitação e letramento digital em uma das casas abrigo do Projeto Antes que Aconteça — iniciativa do Governo da Paraíba voltada à proteção de mulheres vítimas de violência, com foco em inovação, tecnologia e políticas integradas. As casas oferecem acolhimento seguro e apoio multidisciplinar para mulheres e seus filhos. A expectativa é beneficiar 90 mulheres até o final de 2025. Além do patrocínio, a AeC disponibilizará a UniAeC para a capacitação dessas mulheres, com possibilidade de contratação futura, contribuindo para sua reinserção no mercado de trabalho.





# Visão de Futuro.

**ESTRATÉGIA e GOVERNANÇA** de ESG  
Conectada com a Estratégia do Negócio.

**ESTRUTURA ORGANIZACIONAL**

para liderar, disseminar e consolidar o tema ESG por toda organização.

**PROCESSOS**

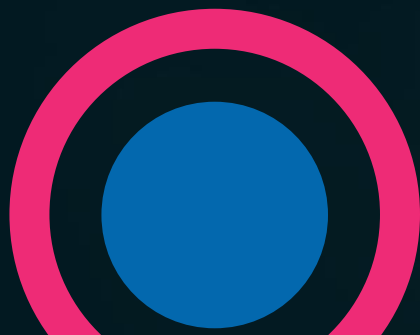
de negócio e de apoio que garantam o alcance dos objetivos e impactos desejados.

**PLATAFORMAS e TECNOLOGIAS**

que acelerem o impacto.

**GENTE**

capazes de entender, se engajar e promover a mudança e cultura de impacto.



# Asseguração Independente

GRI 2-5



## DECLARAÇÃO DE ASSEGURAÇÃO DO RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2024

O RINA BRASIL SERVIÇOS TÉCNICOS LTDA, com base nas avaliações realizadas por sua equipe técnica, declara que o Relatório de Sustentabilidade, para o ano de 2024, denominado

### RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE AEC

Elaborado pela organização

AeC CENTRO DE CONTATOS S.A

está baseado nas Normas do GRI

A verificação do relatório de sustentabilidade foi conduzida de acordo com os métodos descritos no documento RINA "Regulamento para verificação dos relatórios de sustentabilidade" disponível no site [www.rina.org](http://www.rina.org).

O relatório de verificação contém os resultados da verificação e um resumo das atividades realizadas e das evidências objetivas obtidas.

Data de emissão: 13/06/2025  
N ° da declaração: 2025/BQ/CE/1116

DocuSigned by:

*Lucia Nunes Pereira*

B54D200F94C743E...

Lúcia Nunes Pereira

Gerente de Food & Sustentabilidade

## OBJETIVO DA AUDITORIA DE ASSEGURAÇÃO

O RINA BRASIL SERVIÇOS TÉCNICOS LTDA foi contratado pela organização "AeC Centro de Contatos S.A", com sede na Rua Espírito Santo, nº 871, Centro, Belo Horizonte/MG - CEP: 30.160-031, para realizar a asseguração independente do "Relatório de Sustentabilidade AeC", referente ao ano de 2024. A análise foi conduzida com base nos princípios e diretrizes da GRI (Global Reporting Initiative), organização internacional que estabelece padrões para a elaboração de relatórios de sustentabilidade, para reporte "baseado nas normas GRI".

## METODOLOGIA

O RINA realizou a asseguração através de:

- seleção de amostragem dos indicadores e informações a serem reportados;
- exame documental das versões do relatório anteriores a diagramação preparada pela Organização;
- entrevistas com representantes da Organização, para coletar evidências para apoiar o Relatório de Sustentabilidade AeC e examinar o fluxo de informações que gerou os dados relatados;
- a preparação de um relatório de asseguração e a emissão de uma declaração sobre a verificação da origem e verificabilidade dos dados, fontes e processos pelos quais foi elaborado o Relatório de Sustentabilidade AeC para o ano de 2024;
- as informações financeiras e contábeis, assim como as relacionadas ao inventário de carbono não fizeram parte do escopo desta asseguração.
- nível de asseguração adotado nesta avaliação foi Limitado.

## DECLARAÇÃO DE INDEPENDÊNCIA, IMPARCIALIDADE E COMPETÊNCIA

Desta forma, com base no trabalho realizado, as evidências coletadas e as avaliações realizadas nas amostras selecionadas por seus técnicos pela equipe técnica do RINA e baseado nas diretrizes do GRI para a abordagem "Baseado nas normas GRI" e "Regulamento para verificação dos relatórios de sustentabilidade" do RINA, podemos afirmar que o Relatório de Sustentabilidade "Relatório de Sustentabilidade AeC" está baseado nos princípios de relato contidos na norma GRI 2021 do Global Reporting Initiative.

## CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

De forma geral, observou-se que a AeC conduziu um processo de coleta de informações organizado para a elaboração do Relatório de Sustentabilidade, com base nos padrões da Global Reporting Initiative (GRI). As evidências apresentadas demonstraram consistência com a transparência das informações reportadas. Recomenda-se à organização a continuidade e a melhoria contínua desses processos, em conformidade com o princípio da exatidão da GRI.

### Equipe de Auditoria:

Luciana de Freitas Soares de Oliveira - Auditora Líder  
Sandra Soares Mariano – Auditora

DocuSigned by:  
*Luciana Oliveira*  
0BF021B45E4643D...

Luciana de Freitas S. de Oliveira - Auditora Líder

# Sumário GRI

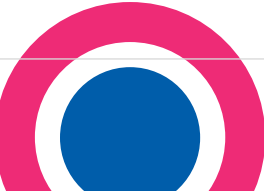


**Declaração de uso:** A AeC Centro de Contatos S.A relatou com base nas Normas GRI para o período 01 de janeiro de 2024 a 31 de dezembro de 2024

**GRI 1 usada:** GRI 1: Fundamentos 2021

**Norma(s) Setorial(ais) da GRI e outras normas aplicável(eis):** Não aplicável

Norma GRI		Conteúdo	Localização e comentários	Requisitos omitidos	Omissão	Motivo	Explicação
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021							
A organização e suas práticas de relato	2-1 Detalhes da Organização	pág 5, 10					
	2-2 Entidades incluídas no Relato de Sustentabilidade da organização	pág 5					
	2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato	pág 5					
	2-4 Reapresentações de informações		Não se aplica.	Este é o primeiro Relato de Sustentabilidade da organização.			
	2-5 Verificação Externa	pág 122, 123					
Atividades e trabalhadores	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações comerciais	pág 7,8, 10, 20, 21, 22					
	2-7 Funcionários	pág 71					
	2-8 Trabalhadores que não são funcionários	pág 71					
Governança	2-9 Estrutura e composição da Governança	pág 39, 40 - Conselho formado por 3 conselheiros, sendo 2 independentes e do gênero masculino.					
	2-10 Nomeação e seleção do mais alto órgão de governança	pág 39					
	2-11 Presidente do mais alto órgão de governança	pág 39					
	2-12 Papel do mais alto órgão de governança na supervisão da gestão de impactos	pág 39					
	2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	pág 39, 55					
	2-14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	pág 40					

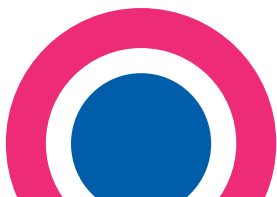




# Sumário GRI



			Omissão		
Norma GRI	Conteúdo	Localização e comentários	Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021					
Governança	2-15 Conflitos de Interesse	pág 48,49			
	2-16 Comunicação de preocupações cruciais	pág 49, 50			
	2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança sobre desenvolvimento sustentável	pág 88			
	2-18 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	pág 88			
	2-19 Políticas de remuneração	pág 53, 54			
	2-20 Processo para determinação da remuneração	pág 53, 54			
	2-21 Proporção da remuneração total anual	pág 74			
Estratégia, políticas e práticas	2-22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	pág 3			
	2-23 Compromissos de política	pág 43, 44 - A AeC tem tolerância zero para qualquer violação dos direitos humanos, seja por preconceito, discriminação ou assédio, tanto entre colaboradores quanto em relação a terceiros. Essa proteção envolve aspectos como raça, cor, origem, religião, convicções religiosas ou políticas, nacionalidade, sexo, identidade ou expressão de gênero, orientação sexual, idade, condição física ou mental, ou qualquer outra diferença. A AeC repudia e não se envolve em negócios que utilizem trabalho forçado ou infantil, exploração sexual de crianças e adolescentes, ou tráfico humano. A empresa não manterá ou iniciará qualquer relacionamento com entidades que, de forma direta ou indireta, violem direitos humanos, comprometendo-se a criar um ambiente de trabalho seguro e saudável para todos os colaboradores.			



# Sumário GRI



Norma GRI	Conteúdo	Localização e comentários	Omissão		
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
Estratégia, políticas e práticas	2-24 Incorporação de compromissos de política	pág 45, 46, 47			
	2-25 Processos para reparar impactos negativos	pág 49, 50			
	2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	pág 44, 45			
	2-27 Conformidade com leis e regulamentos	Pág 51			
	2-28 Participação em associações	pág 52			
Engajamento dos Stakeholders	2-29 Abordagem para engajamento de stakeholders	pág 52			
	2-30 Acordos de negociação coletiva	pág 54			
GRI 3: Temas Materiais					
	3-1 Processo de definição de temas materiais	pág 30, 31, 32			
	3-2 Lista de temas materiais	pág 31			
	3-3 Gestão dos temas materiais	pág 33, 34, 35			
Desenvolvimento do Capital Humano					
GRI 404: Capacitação e Educação	404-1: Média de horas de treinamento por ano por funcionário	pág 88 e 89	404-1 a.i	Informação indisponível/ Incompleta	Não possuímos controle de capacitações por gênero.
	404-2: Programas para atualizar as habilidades dos funcionários e programas de assistência à transição	pág 88			
	404-3: Porcentagem de funcionários que recebem avaliações regulares de desempenho e desenvolvimento de carreira	pág 88			
Diversidade Inclusão e Engajamento					
GRI 401: Emprego	401-1: Novas contratações de funcionários e rotatividade de funcionários	pág 97			
	401-2: Benefícios fornecidos a funcionários em tempo integral que não são fornecidos a funcionários temporários ou em meio período	pág 85			
	401-3: Licença paternidade / maternidade	pág 85			
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades	405-1: Diversidade de órgãos de governança e empregados	pág 72, 73			
	405-2: Proporção de salário base e remuneração de mulheres para homens	pág 74			
GRI 406: Não discriminação	406-1: Incidentes de discriminação e ações corretivas tomadas	pág 51			

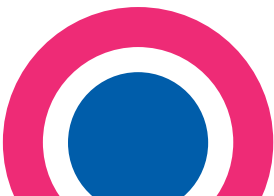




# Sumário GRI



			Omissão		
Norma GRI	Conteúdo	Localização e comentários	Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
Saúde e Segurança dos colaboradores					
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	pág 116 e 117			
	403-2 Identificação de perigos, avaliação de riscos e investigação de incidentes	pág 116 e 117			
	403-3 Serviços de saúde ocupacional	pág 116 e 117			
	403-4 Participação do trabalhador, consulta e comunicação sobre saúde ocupacional e segurança	pág 116 e 117			
	403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	pág 116 e 117			
	403-6 Promoção da saúde do trabalhador	pág 116 e 117			
	403-7 Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	pág 116 e 117			
	403-8 Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde ocupacional e segurança	pág 116 e 117			
	403-9 Acidentes de trabalho	pág 116 e 117– A empresa está em fase de estruturação para acompanhamento de trabalhadores terceirizados.			
	403-10 Doenças profissionais	pág 116 e 117– A empresa está em fase de estruturação para acompanhamento de trabalhadores terceirizados.			
Governança Corporativa, Ética nos negócios, Combate à corrupção, Gerenciamento de Assuntos Legais e Regulatórios					
GRI 205: Anticorrupção	205- 1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	pág 47, 48			
	205- 2: Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	pág 46			
	205- 3: Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	pág 49, 50			

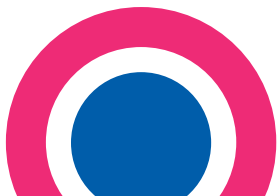




# Sumário GRI



			Omissão		
Norma GRI	Conteúdo	Localização e comentários	Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
Privacidade do cliente e Segurança da Informação					
GRI 418: Privacidade do Cliente	418: Reclamações fundamentadas relativas a violações de privacidade do cliente e perdas de dados do cliente	pág 57			
Tópicos não materiais					
GRI 302: Energia	302-1 Consumo de energia dentro da organização	pág 62, 63			
GRI 303: Água e Efluentes	303-1 Interações com a água como um recurso compartilhado	pág 66, 67			
	303-5 Consumo de água	pág 66, 67			
	GRI 305: Emissões	305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	pág 68, 69		
305-2 Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia		pág 68, 69			
305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)		pág 68, 69			
305-4 Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)		pág 68, 69			
305-6 Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO)		pág 68, 69			
GRI 306: Resíduos	306-1 Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	pág 64, 65			
	306-2 Gestão de impactos significativos a resíduos	pág 64, 65			
	306-4 Resíduos não destinados para disposição final	pág 64, 65			
	306-5 Resíduos destinados para disposição final	pág 64, 65			





**aec** Relacionamento com  
Responsabilidade