

 POL 030 - Política de Gestão da Inovação		
Identificação: 03.11.01	Nº Revisão: 00	Data da Revisão: 22/09/2025
Classificação: Uso Interno	Página 1 de 2	Data Revalidação: 22/09/2026

1. OBJETIVO

A AeC busca a criação de valor através de atividades de inovação que dizem respeito ao desenvolvimento de um sistema de gestão que proporciona atendimento profissional através da utilização de processos que adotam as melhores práticas de atendimento eletrônico via voz e textos nas formas receptivas e ativas.

A AeC aplica parte de seus recursos financeiros a esta iniciativa de inovação e, tal como todas as outras, comprometer-se a adotar um sistema de gestão da inovação que envolva a disponibilização de recursos técnicos, humanos e de processo. Além de utilizar-se da inovação pra melhorar e simplificar as experiências dos colaboradores.

Com um contexto globalizado, a AeC determinou seu propósito estratégico, que é adquirir sistematicamente vantagens competitivas, resultados mensuráveis da AeC, por meio da introdução de novos produtos e serviços de gestão de inovação no atendimento de call center, da identificação de demandas de clientes e da adoção de novos processos e novos meios de suporte.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Esta política se aplica ao setor de inovação e customer experience da AeC.

3. POLÍTICA DE INOVAÇÃO

Os princípios norteadores da política de inovação da AeC são os seguintes:

1. Realização de Valor

A AeC baseia seus processos de inovação na produção de valor econômico e financeiro.

2. Líderes orientados para o futuro

A alta direção assume compromissos específicos em relação à gestão do sistema e dos processos de inovação.

3. Orientação estratégica

O portfólio de inovação da AeC leva em conta fatores estratégicos, como a atratividade do setor e a participação de mercado da AeC.

4. Cultura

A AeC, no que diz respeito à cultura de inovação e à sua influência positiva nos resultados do sistema de gestão, deve selecionar pessoas cujas atitudes culturais estejam alinhadas com a cultura da inovação, criar, através da soluções inovadoras, um ambiente de trabalho adequado às necessidades e oportunidades de inovação e comunicar o incentivo à aprendizagem, à experimentação, à criatividade e à eliminação de riscos e/ou incertezas.

5. Aproveitando insights

Revisão: Bolivar Duarte Morossino	Aprovador: <u>Celso Mateus Raphael Ramiro</u>
Cargo: Diretor de Melhoria Contínua	Cargo: <u>Diretor Vice-Presidente de Operações, Planejamento e Melhoria Contínua</u>

 POL 030 - Política de Gestão da Inovação		
Identificação: 03.11.01	Nº Revisão: 00	Data da Revisão: 22/09/2025
Classificação: Uso Interno	Página 2 de 2	Data Revalidação: 22/09/2026

A AeC também acredita e investe em atividades que promovam a criatividade, a intuição e formas de inovação. A AeC está ciente de ações decisivas na história do progresso foram as "ideias brilhantes". A AeC favorece o clima criativo em que insights interessantes podem surgir e regula sua exploração em seus processos de inovação.

6. Gestão da incerteza

A AeC tem consciência de que deve gerenciar a incerteza, em relação aos resultados esperados dos processos de inovação, de uma forma diferente do que gerencia nos processos normais de negócios. A AeC prioriza quanto à alocação de recursos, gerencia as incertezas relacionadas às iniciativas do portfólio dividindo uma iniciativa original mais ambiciosa em duas iniciativas complementares de inovação.

7. Adaptabilidade

Para uma adaptabilidade mais efetiva da AeC às mudanças no contexto, a AeC considerou importante primeiro enfatizar a importância crucial de seu monitoramento contínuo e, logo em seguida, focar a atenção no planejamento. O monitoramento contínuo e o planejamento contínuo devem se revezar e ser apenas formalmente dois momentos diferentes.

8. Abordagem sistêmica

A AeC estabelece, desenvolve e mantém o sistema de gestão da inovação que, de acordo com os requisitos da ISO 56002:2020, garantindo uma abordagem sistêmica.

Ao emitir e posteriormente revisar essa política, a AeC confirma seu compromisso com o atendimento de todos os requisitos aplicáveis, incluindo requisitos éticos e relacionados à sustentabilidade. De fato, estas questões são examinadas no âmbito dos processos de inovação geridos pela norma e, mais especificamente, no planejamento e controles operacionais.

A responsabilidade pela eficácia do sistema de gestão da inovação e sua melhoria contínua é atribuída à alta direção, enquanto a responsabilidade pela integridade do sistema e sua resiliência ao longo do tempo é atribuída a equipe do sistema de gestão da inovação.

De acordo com a política da AeC, a cultura de inovação a ser difundida entre as pessoas engajadas nos processos de inovação deve, essencialmente:

- Ter foco na atenção das pessoas nas necessidades dos clientes e prospects;
- Incentivar as pessoas a confrontar o feedback do mercado;
- Estimular à criatividade e à experimentação;
- Incentivar as pessoas a assumirem riscos relacionados à experimentação e aprender com os fracassos;
- Estimular a networking (trabalho colaborativo dentro ou fora da AeC);
- Aumentar a diversidade disciplinar e atitudes daqueles empregados em processos de inovação;
- Valorizar processos decisórios baseados em premissas além dos baseados em evidências;
- Incluir compromisso de satisfazer aos requisitos aplicáveis e considere aspectos éticos e de sustentabilidade;
- Incluir compromisso com a melhoria contínua do sistema de gestão da inovação;
- Estimular e potencializar a jornada de inovação junto a todos colaboradores.