

 POL 030 - Política de Gestão da Inovação		
Identificação: 03.11.01	Nº Revisão: 01	Data da Revisão: 13/04/2026
Classificação: Uso Público	Página 1 de 2	Data Revalidação: 13/04/2027

1. OBJETIVO

A AeC busca a realização de valor por meio de atividades de inovação voltadas ao desenvolvimento de um sistema de gestão que proporcione atendimento profissional. Este sistema utiliza processos que adotam as melhores práticas de atendimento eletrônico via voz e texto nas formas receptivas e ativas, visando a eficácia dos resultados pretendidos.

A AeC aplica os recursos financeiros necessários a esta iniciativa e, em conformidade com as demais diretrizes organizacionais, compromete-se a adotar um sistema de gestão da inovação que envolva a disponibilização de recursos técnicos, humanos e de processo. Além disso, utiliza a inovação como motor para melhorar e simplificar as experiências dos colaboradores, integrando-a à sua cultura de inovação.

Inserida em um contexto globalizado, a AeC determinou a sua intenção de inovação e o seu propósito estratégico, que visam adquirir sistematicamente vantagens competitivas, e resultados mensuráveis para a organização. Isso ocorre por meio da introdução de novos produtos e serviços de gestão da inovação no atendimento de call center, da exploração de insights para identificação de demandas de clientes e da adoção de novos processos e meios de suporte integrados ao sistema.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Esta política estabelece o escopo do Sistema de Gestão da Inovação (SGI) e se aplica às unidades de inovação e customer experience da AeC.

3. POLÍTICA DE INOVAÇÃO

Os princípios norteadores da política de inovação da AeC fundamentados nos requisitos normativos, são os seguintes:

1. Realização de Valor

A AeC baseia seus processos de inovação na realização de valor, abrangendo impactos financeiros e não financeiros para a organização e suas partes interessadas;

2. Líderes focados no futuro

A alta direção e os líderes em todos os níveis assumem o compromisso de desafiar o status quo, construindo uma visão inspiradora e engajando as pessoas na gestão do sistema e dos processos de inovação

3. Direção estratégica

O portfólio de inovação da AeC é guiado por uma direção estratégica baseada em objetivos alinhados e um nível de ambição como a atratividade do setor e a participação de mercado da AeC.

4. Cultura

A AeC reconhecendo que a cultura de inovação influencia positivamente os resultados do seu sistema de gestão, deve assegurar o alinhamento de valores, crenças e comportamentos que apoiem a abertura à mudança e a colaboração. A organização deve selecionar pessoas com competências pertinentes, criar um ambiente que estimule a criatividade e a execução eficaz, e comunicar o incentivo à aprendizagem por meio da experimentação sistemática e da gestão de incertezas.

Revisor: 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: 01	Data da Revisão: 13/04/2026	
Classificação: Uso Interno	Página 2 de 2	Data Revalidação: 13/04/2027	

4. Exploração de insights

A AeC investe na exploração de insights utilizando uma gama diversificada de fontes internas e externas para construir conhecimento e identificar necessidades declaradas e não declaradas. Ciente de que o progresso advém da capacidade de gerar novas percepções, a organização favorece um clima criativo onde a intuição e a experimentação permitem a aquisição de novos conhecimentos, regulando a exploração dessas descobertas em seus processos de inovação para reduzir incertezas e realizar valor

5. 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 distinta da gestão de riscos de seus processos operacionais. A AeC prioriza a alocação de recursos e gerencia as incertezas relacionadas às iniciativas do portfólio, podendo segmentar iniciativas mais ambiciosas em frentes complementares para facilitar a experimentação e o aprendizado iterativo.

6. Adaptabilidade

Para uma adaptabilidade mais efetiva da AeC às mudanças no contexto, a organização enfatiza a importância crucial do monitoramento contínuo de cenários e, em seguida, o foco no planejamento dinâmico. O monitoramento e o planejamento devem ser integrados e contínuos, assegurando que o sistema de gestão da inovação seja resiliente e capaz de responder prontamente a mudanças e oportunidades.

7. Abordagem sistêmica

A AeC estabelece, desenvolve e mantém o sistema de gestão da inovação que, de acordo com os requisitos da ABNT NBR ISO 56001:2025, garante uma abordagem sistêmica integrando elementos inter-relacionados para gerar valor.

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 à 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 a criatividade e à experimentação;
- Incentivar as pessoas a gerenciarem a incerteza relacionada à experimentação e aprender com os fracassos;
- Estimular o networking (colaboração 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 considerar 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.