

 POL 031 - Política de Diversidade e Inclusão		
Identificação: 03.01.00	Nº Revisão: 03	Data da Revisão: 21/05/2025
Classificação: Uso Público	Página 1 de 5	Data Revalidação: 21/05/2026

1. OBJETIVO

A AeC Contact Center visa a criar, manter e melhorar um ambiente de trabalho inclusivo, respeitoso e diverso, no qual cada indivíduo seja reconhecido, valorizado e tenha oportunidades iguais de crescimento e desenvolvimento.

Queremos fomentar uma cultura empresarial que celebre a diversidade e envolva suas múltiplas perspectivas e contribuições.

Esta Política se destina a todos aqueles que se relacionam em algum nível com a AeC: cada um identificado em seu próprio papel e nível, sejam colaboradores, fornecedores, parceiros, clientes e/ou demais representantes de partes interessadas. Por isso, decidimos mensurar os impactos sociais de nosso trabalho de DI justamente em relação à satisfação genuína desses stakeholders, que detectaremos e mensuraremos sistematicamente.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Esta política se aplica exatamente como nosso Código de Conduta: em todas as dependências da AeC e em locais em que estiverem sendo realizadas as atividades da empresa, como, por exemplo, no home office, hotéis e restaurantes ou nos veículos de comunicação interna/externa e redes sociais, por todos os empregados de todas as unidades de negócios da AeC.

Todos os gestores da AeC, independentemente do nível hierárquico, têm a responsabilidade de garantir que toda a sua equipe de colaboradores e parceiros compreendam as normas e regras aqui estabelecidas e que sejam exemplos das práticas e diretrizes de Diversidade e Inclusão da Empresa.

3. PRÉ-REQUISITOS DA DIVERSIDADE E INCLUSÃO

Com os seguintes compromissos assumidos pela AeC, nossa organização integra os pré-requisitos de DI, indicados pela ISO 30415:2021, ao sistema de gestão para diversidade e inclusão.

Reconhecendo a diversidade:

Reconhecemos que cada indivíduo é único e tem experiências, origens e perspectivas diferentes. Valorizamos a diversidade de gênero, etnia, idade, habilidade, orientação sexual, religião, formação educacional e profissional.

Governar de forma eficaz:

Implementamos uma governança robusta e responsável para garantir a implementação efetiva da política de diversidade e inclusão. Mantemos uma estrutura de liderança dedicada, responsável por supervisionar a integração de práticas inclusivas em toda a organização, além de Comitê e Squads formados por membros de diversas áreas da empresa, de todas as regiões onde atuamos e pertencentes aos grupos minorizados, capacitados e atuantes em todas as áreas da empresa, mobilizados no sentido de difundir nossas melhores práticas, atuar na mitigação de riscos, definir estratégias e garantir o cumprimento da política nos mais diversos aspectos de atividade da AeC, como representantes do tema.

Agir com responsabilidade:

Revisor: Alexandre Ferreira Faria	Aprovador: Raphael Ribeiro Duailibi
Cargo: Diretor Vice-Presidente De Pessoas E Servicos Corporativos	Cargo: Diretor Presidente

 POL 031 - Política de Diversidade e Inclusão		
Identificação: 03.01.00	Nº Revisão: 03	Data da Revisão: 21/05/2025
Classificação: Uso Interno	Página 2 de 2	Data Revalidação: 21/05/2026

Temos o compromisso de agir com responsabilidade e promover a igualdade de oportunidades para todos os colaboradores. Não toleraremos discriminação, preconceito ou comportamento abusivo. Adotamos procedimentos que promovem a diversidade e a inclusão nas decisões de contratação, promoção e treinamento.

Trabalhando de forma inclusiva:

Promovemos um ambiente de trabalho inclusivo, de respeito e oportunidades. Oferecemos treinamento sobre habilidades de inclusão, consciência cultural e conscientização sobre preconceitos. Criamos oportunidades de colaboração e intercâmbio entre colegas para promover o aprendizado mútuo.

Comunique-se de forma inclusiva:

Adotamos uma comunicação aberta, transparente e inclusiva em toda a organização. Usamos linguagem e mensagens inclusivas, evitando estereótipos ou linguagem ofensiva. Promovemos uma comunicação que dê espaço a diferentes vozes e perspectivas, incentivando a participação de todos.

Apoio e defesa do DI:

Apoiamos e defendemos ativamente a diversidade e a inclusão dentro e fora da organização. Trabalhamos com parceiros externos, organizações de diversidade e comunidades para promover a diversidade e a inclusão em um nível mais amplo. Participamos de iniciativas de responsabilidade social e apoiamos causas de diversidade.

4. PRINCÍPIOS DA DIVERSIDADE E INCLUSÃO

Diante dos resultados que pretendemos alcançar, os princípios de DI que nos inspiram são os seguintes:

Diversidade: Vivemos a diversidade e valorizamos e respeitamos seu valor humano;

Inclusão: Vivemos a inclusão medindo-a com resultados concretos estimados pelos stakeholders;

Relações construtivas: relações construtivas são pré-requisitos para o desenvolvimento da inclusão;

Influência social: assumimos uma responsabilidade social para com a comunidade para dar nossa contribuição para a inclusão.

Esses princípios, através dos objetivos, serão integrados e mantidos em todos os nossos processos.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A AeC valoriza a Diversidade e a Inclusão e não compactua com qualquer tipo de ação preconceituosa ou discriminatória nas relações com os funcionários e partes interessadas.

Entendemos que Diversidade e Inclusão são um ativo estratégico para AeC, para sermos cada vez mais inovadores, sustentáveis e felizes, como preconizam nossos princípios inegociáveis.

E por isso contamos com todos, como grandes exemplos na adoção, monitoramento e implementação destes princípios.