

# **Relatório Anual de Sustentabilidade 2021**

ALPHAVOX RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO E TELEATENDIMENTO LTDA.

Rua XV de Novembro 228 – 7º Andar – Centro – São Paulo - SP

Esse relatório objetiva dividir com nossos colaboradores e terceiros, fornecedores o impacto de nossas principais ações ao longo de 2021, um ano marcado por desafios, que nos instigaram a repensar nossa forma de atuar e o nosso papel perante a sociedade.

## **“A SUSTENTABILIDADE É PARTE INTEGRAL DE TUDO O QUE FAZEMOS”**

### **SOBRE O RELATÓRIO:**

A partir de 2020 a companhia, decidiu implementar de forma simples e sucinta, seu relatório de sustentabilidade, com o objetivo de informar a todos os públicos a quem possa interessar, as medidas e metas estabelecidas anualmente pela Alphavox Recuperação de Crédito e Teletendimento LTDA.

### **#SomosTodosAlpha**

Acreditamos que as pessoas são o nosso principal ativo e que o maior desafio para o nosso crescimento de forma sustentável é manter a cultura e o orgulho de pertencer à nossa equipe. Por isso investimos na valorização da nossa mão de obra, promovendo processos internos de promoção, gerando oportunidades reais de desenvolvimento profissional, ancorados sempre em uma gestão baseada em confiança resiliência e meritocracia.

Buscamos a diversidade em nosso quadro funcional, tema esse abordado desde a integração dos novos funcionários, temos compromisso o respeito a diversidade e à promoção de oportunidades justas e igualitárias, tendo o compromisso declarado em nosso código de ética, políticas de inclusão e diversidade e declaração do compromisso com o respeito aos direitos humanos.

Possuímos mais de 50% de mulheres em nosso quadro de colaboradores, em todos os níveis organizacionais. Acreditamos na consciência coletiva, expressada por ações para fortalecer e desenvolver as mulheres a equidade de gênero.

“O setor de contact center é um dos maiores empregadores do país. Só o setor de telesserviços, também conhecido como contact center, emprega cerca de 1,4 milhões de pessoas.”

## 1. Combate à Covid-19:

Realizamos a manutenção dos cuidados preventivos em relação a Covid-19, mantendo todos os protocolos, necessários para garantir a saúde e bem-estar de nossos colaboradores.

- 1.1 Realização de Sanitização Periódica dos Ambientes: Periodicamente, realizamos a sanitização de todos os nossos ambientes, com empresa certificada, com intuito de mitigar ainda mais a contaminação de nossos colaboradores



- 1.2 Manutenção das Campanhas informativas criadas em 2020 e atualizadas: Campanhas informativas sobre práticas de higiene e cuidados específicos relacionados a Covid-19 foram amplamente divulgadas e ações de comunicação internas foram ampliadas.

- 1.3 Escala de Trabalho Adaptadas: Os colaboradores administrativos, tiveram seu horário flexibilizado para evitar os horários de maior movimento, no trajeto de deslocamento.

2. Governança Corporativa: Acreditamos que uma sociedade sustentável só se constrói quando há confiança, integridade e respeito às leis. Por isso, em todas as tomadas de decisões e na gestão de nossos negócios priorizamos a ética, assim como as boas práticas nas relações com clientes, colaboradores, fornecedores, prestadores de serviços e entidades públicas.

- 2.1 O conceito de LGPD foi difundido e ampliado pela companhia, foi realizado a contratação de consultoria especializada no tema para nos auxiliar nas adequações e atualizações sobre o tema. Atualizamos o treinamento de integração, com abordagem do tema a todos os colaboradores da Companhia.

- 2.2 Ampliamos no ano de 2021 os compromissos da companhia com a Diversidade e Inclusão: mesmo já tendo declarado o compromisso em documentos anteriores, foi criado no ano de 2020, a política de diversidade e inclusão com intuito de reforçar ainda mais a importância do tema.

Terminamos o ano de 2021, com 58,5% dos cargos de liderança ocupados por mulheres, em consonância com nosso compromisso do empoderamento feminino e políticas de diversidade e inclusão.

Temos como missão e compromisso criar um ambiente de trabalho que fomente integração, inclusão e respeito.

Desde a entrada do colaborador a valorização e respeito das diferenças é abordado em sua integração. Além disso, serão produzidos conteúdos e treinamentos, bem como fomentadas lideranças internas para construir planos de integração social, de forma a garantir a pluralidade de nossa equipe, com respeito às individualidades e oferta de oportunidades equitativas;

- 2.3 No final de 2021, a companhia aprovou criação do “START ALPHA” - Programa de desenvolvimento pessoal de nossos colaboradores. O objetivo da Start Alpha é educar e capacitar os colaboradores da Alphavox sobre diversos assuntos, variando de inteligência emocional a utilização de ferramentas. Identificamos essa necessidade através dos processos seletivos internos, onde nossos colaboradores têm muita vontade de crescer e se desenvolver, porém, sem competências comportamentais e técnicas, dificultando as promoções e um trabalho coeso de nossos promovidos. De acordo com os pontos levantados desenvolvemos uma grade de treinamento para aprimoramento das habilidades dos colaboradores que poderá ser utilizado em futuros cargos. Fica estabelecido que o piloto será realizado no ano de 2022. Com a meta de formar ao menos 30 colaboradores.



***“As empresas só podem florescer em sociedades nas quais os Direitos Humanos sejam protegidos e respeitados.”***

3. **Meio Ambiente:** Atuante no ramo Atividades de Teleatendimento, a ALPHAVOX RECUPERACAO DE CREDITO E TELEATENDIMENTO LTDA se preocupa diariamente com a questão ambiental, mesmo não impactando o meio ambiente com a geração de resíduos perigosos.

A Política Ambiental da empresa é norteada pelos seguintes princípios:

- Separar e destinar corretamente os resíduos gerados na empresa, adotando práticas de reciclagem;
- A conservação de energia, eficiência energética e combate ao desperdício;
- Utilização sustentável dos recursos naturais, em especial da água;
- Acompanhar, anualmente, os objetivos e metas ambientais específicos de suas atividades;
- Prevenção de todas as formas de discriminação e respeito da diversidade.

3.1 Emissões Atmosféricas: Pelo terceiro ano consecutivo, participamos do programa Carbon Disclosure Project (CDP) – uma organização sem fins lucrativos que administra um sistema de divulgação global de impactos ambientais - Climate Change 2021, onde mantivemos nota C, nos parâmetros estipulados pela instituição. Demonstrando conhecimento dos impactos gerados e os problemas acarretados pelas mudanças climáticas.

No primeiro ano de participação obtivemos, nota D, sendo a média das notas das companhias situadas na América do Sul é D - tivemos uma evolução nos critérios e estamos caminhando para um melhor controle de nossas atividades em relação as questões climáticas.

3.2 Em parceria com a Administradora do condomínio (Concentral S.A) a companhia instalou relógios de luz individual para cada conjunto da companhia. Anteriormente o consumo era geral entre todos os locatários, o que prejudicava os controles da companhia.

Com essa mudança teremos a possibilidade de aferir resultados de campanhas de conscientização além de estabelecer metas de consumo para os próximos anos.

Temos como objetivo a redução de 15% no consumo mensal de energia.

3.3 – Com a pandemia, diversos processos foram revistos e aprimorados, para ser feito de forma online, hoje mais da metade dos contratos da companhia são assinados de forma digital dispensando o uso do papel.

Foi definido como objetivo para 2022, a redução de 15% no consumo de folhas sulfite na companhia.

3.4 Junto as ações promovidas, a Alphavox desenvolve conteúdos de conscientização a seus colaboradores, incentivando a conduta de multiplicação de seus funcionários.

O ano de 2020 e 2021 se demonstraram bastante desafiadores, porem serviu para mostrar a nossa grande capacidade de adaptação e dentre tantas lições que vamos levar deste ano foi a capacidade de enfrentar crises e mudanças.

Para os próximos anos temos planejado a ampliação do relatório de sustentabilidade, entendemos a responsabilidade social que carregamos e buscamos ampliar nossos programas internos, engajando nossos colaboradores cada vez mais em pro do bem comum.

São Paulo, 31/12/2021

  
**DIOGO CARDOSO DE AZEREDO**  
Representante Legal