

		<b>POL 031 - Política de Diversidade e Inclusão</b>	
<b>Identificação:</b> 03.01.00		<b>Nº Revisão:</b> 02	<b>Data da Revisão:</b> 17/05/2024
<b>Classificação:</b> Uso Interno		<b>Página</b> 1 de 5	<b>Data Revalidação:</b> 17/05/2025

## 1. OBJETIVO

A AeC Contact Center visa à 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:**

<b>Revisor:</b> <u>Alexandre Ferreira Faria</u>	<b>Aprovador:</b> <u>Raphael Ribeiro Duailibi</u>
<b>Cargo:</b> <u>Diretor de Pessoas, Ouvidoria e Endomarketing</u>	<b>Cargo:</b> <u>Diretor Presidente</u>

		<b>POL 031 - Política de Diversidade e Inclusão</b>	
<b>Identificação:</b> 03.01.00		<b>Nº Revisão:</b> 02	
<b>Classificação:</b> Uso Interno		<b>Data da Revisão:</b> 17/05/2024	
		<b>Data Revalidação:</b> 17/05/2025	

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.

**Comuniquemos 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.