

POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE EMPRESARIAL E SUSTENTABILIDADE



Madrid, 13 de dezembro de 2019

Konecta



ÍNDICE



1

FINALIDADE

2

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

3

PRINCÍPIOS GERAIS DE AÇÃO

4

ATUALIZAÇÃO E REVISÃO

Esta Política de Responsabilidade Empresarial e Sustentabilidade inclui os princípios de ação da Konecta (doravante, Konecta, a Empresa, a Sociedade ou a Companhia) que estabelecem os padrões de comportamento relacionados com a sua governança corporativa, a gestão do seu capital humano, o seu compromisso com o Meio Ambiente, além de indicar os parâmetros pelos quais a empresa concretiza a sua estratégia de ação social.

1.- FINALIDADE

A Konecta é uma organização orientada para a excelência na gestão da experiência do cliente e inovação, que fornece serviços abrangentes de terceirização por meio de um modelo sustentável e que contribui para a criação de valor para seus acionistas, clientes e funcionários, mantendo um amplo compromisso com o meio ambiente e a sociedade.

Nossos princípios orientadores são:

- **Compromisso com os clientes:** Colocamos nossos clientes em primeiro lugar em tudo o que fazemos. O cliente é a nossa referência.
- **Confiança e respeito:** Trabalhamos juntos para criar uma cultura que construa confiança e respeito.
- **Realização e contribuição:** Buscamos a excelência. A contribuição de cada pessoa é essencial para alcançar o sucesso.
- **Abertura e Inovação:** Somos criativos na implementação de mudanças nos processos que melhoram a experiência geral do cliente. Garantimos a satisfação das necessidades do cliente.
- **Integridade:** Somos abertos, honestos e diretos em todos os nossos relacionamentos.
- **Êxito e Colaboração:** Colaboramos efetivamente para fornecer um serviço profissional que resulte em uma boa experiência para nossos clientes internos e externos.
- **Agilidade e Rapidez:** Temos os recursos para fornecer soluções rápidas e personalizadas para os requisitos de nossos clientes.

Para cumprir esse compromisso, a Konecta integra esta Política à sua estratégia de negócios, com a alta gerência envolvida na aceitação, promoção e implementação da mesma. Paralelamente, a empresa possui um Código de Ética e um conjunto de políticas de conformidade que regulam mais especificamente os aspectos contemplados neste documento.

2.- ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Esta Política é de aplicação global a todas as entidades da Konecta e é apoiada pela Gerência Geral e pelo Conselho de Administração da Empresa. Qualquer pessoa que faça parte da empresa é responsável por promover os princípios e compromissos aqui contidos, em seu local de trabalho.

3.- PRINCÍPIOS GERAIS DE AÇÃO

Incluído em seu Programa de Conformidade e para alcançar seus objetivos estratégicos como empresa, o fortalecimento da responsabilidade corporativa da Konecta passa por quatro áreas principais de ação que afetam transversalmente as diferentes áreas da empresa e que são as seguintes:

- Governança corporativa
- Capital humano
- Ação social
- Compromisso com o Meio Ambiente

Os objetivos empresariais da Konecta e sua estratégia de gestão de capital humano estão alinhados para garantir o crescimento sustentado dos negócios, com o desenvolvimento profissional de seus funcionários e do progresso da sociedade.

3.1.- Governança corporativa:

A Konecta assenta os fundamentos de sua governança corporativa nos seguintes princípios:

- Negócio sustentável
 - o Promover o desenvolvimento de soluções adaptadas às necessidades do cliente, sob critérios de acessibilidade e sustentabilidade. Cumprindo a legislação vigente, aplicável à empresa em todos os países em que atua, e também garantir o acompanhamento de todos os compromissos e normas internacionais subscritos pela empresa.
 - o Melhorando a competitividade da empresa através da implementação de práticas de gestão baseadas em inovação, igualdade de oportunidades, produtividade, rentabilidade e sustentabilidade.
 - o Garantindo um controle exaustivo da qualidade dos serviços, que busca o cumprimento dos rácios acordados com cada cliente.
- Comportamento ético
 - o Garantindo a conformidade com os princípios gerais de ação estabelecidos no Código de Ética da Konecta, obrigatório para todas as pessoas que trabalham na empresa no exercício de sua atividade profissional.
 - o Promovendo iniciativas ligadas à sua atividade que contribuam para a consecução dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas.
 - o Garantindo a divulgação e conformidade com o Código de Ética do Fornecedor, bem como com os critérios de seleção relacionados ao escopo desta Política, necessários para sua homologação.
- Transparência
 - o Divulgando informações relevantes, claras e verdadeiras sobre o desempenho das atividades da empresa e suas ações.
 - o Promovendo o diálogo e a comunicação responsável, verdadeira, fluida e bidirecional para construir relacionamentos de confiança com seus grupos de interesse.

3.2.- Capital Humano:

Na Konecta, é reconhecido o valor da presença de diversos perfis em suas equipes, dedicando recursos que visam proporcionar um ambiente livre e seguro onde se promove a igualdade e a integração de todos os funcionários.

Para isso, são estabelecidas e desenvolvidas políticas que integram igualdade de tratamento e oportunidades e programas para a integração de pessoas em risco de exclusão, em associação aos seguintes aspectos:

- Respeito pelos direitos humanos fundamentais contidos na Declaração Universal dos Direitos Humanos e pelos princípios orientadores do Pacto Mundial das Nações Unidas, aos quais a Konecta aderiu desde 2004.
- Promover a formação de pessoal, de acordo com as necessidades do setor, como um dos pilares básicos para o seu desenvolvimento profissional.
- Promover a promoção interna e a retenção de talentos como eixo fundamental da competitividade da Konecta.
- Promover a não discriminação, o compromisso com a igualdade de oportunidades e o respeito à diversidade, favorecendo também a integração social de grupos em risco de exclusão.
- Promover um ambiente de trabalho seguro e saudável.
- Promover a conciliação entre a vida profissional e a pessoal de seus funcionários.

3.3.- Ação social:

A Konecta promove programas dentro e fora da empresa, visando a integração sociolaboral de pessoas em risco de exclusão, em igualdade de condições:

- Estabelecendo alianças estratégicas com empresas, entidades e organizações do setor público e privado, para gerar um efeito multiplicador de suas iniciativas e rentabilizar os recursos comerciais disponíveis.
- Promovendo iniciativas de voluntariado corporativo, facilitando o apoio às causas sociais das pessoas que trabalham na organização, dedicando tempo e conhecimento profissional.

3.4.- Compromisso com o Meio Ambiente:

A Konecta garante o cumprimento dos princípios de ação estabelecidos em sua Política Corporativa de Meio Ambiente, nos termos nela estabelecidos e relacionados com o seguinte:

- O estabelecimento de um Sistema de Gestão Ambiental eficaz que contribua para o desenvolvimento sustentável dos negócios, mitigando seu possível impacto nas mudanças climáticas.
- A proteção ambiental, minimizando o impacto que pode ser causado por operações devido à nossa atividade.
- A promoção do uso sustentável de recursos como água e energia.
- O tratamento adequado dos resíduos gerados, próprios da atividade da empresa, priorizando a prevenção, a redução de consumo, a reutilização de bens e a reciclagem dos mesmos.

- A promoção da conscientização e treinamento do pessoal da empresa no cuidado e respeito ao Meio Ambiente.
- A promoção do uso de critérios ambientais, tanto em padrões de compra quanto em novos desenvolvimentos.

4.- ATUALIZAÇÃO E REVISÃO

A Política de Responsabilidade Empresarial e Sustentabilidade será revisada periodicamente e ajustada às mudanças que afetam o modelo de negócios da Konecta, aquelas que podem ocorrer no campo de seu desempenho ou como resultado da aprovação de regulamentos de aplicação direta, garantindo a eficácia e conformidade da mesma.

Esta Política de Responsabilidade Empresarial e Sustentabilidade foi aprovada pelo órgão de administração da sociedade em 13 de dezembro de 2019.