

RELATÓRIO DE **SUSTENTABILIDADE**



20
24

RELATÓRIO DE **SUSTENTABILIDADE**

Período de apuração: janeiro à dezembro de 2024.
Periodicidade da publicação: anual.



www.neobpo.com.br
www.hypeone.com.br

< ÍNDICE >

Institucional

Matriz de materialidade	4
Temas materias	5
Mensagem do presidente	7
Cuidado Humano	8
Nossas Soluções	9
Certificações e Prêmios	10
Hypeone	11
Soluções em tech	12
Mapa de ODS	13
Nossos colaboradores	14

Ambiental

Consumo de energia	16
Consumo de água	17
Redução de consumo	18
Inventário de GEE	19

Social

Contratações	23
Promoções	24
PDC	25
Comitê ESG	26
Gestação consciente	27
50+	28
Universidade corporativa	29
PFT	30
Campanhas socioambientais	31
Canais de comunicação	34
Gestão de clima	35

Governança

Ouvidoria	37
Código de conduta	39
Seg da informação e LGPD	40
Seg da informação e privacidade	41
Gestão de risco	42
Nossos comitês	44
Cadeia de suprimentos	45
Relacionamento com clientes	46
Atuação com sindicatos	47

< NOSSA MATERIALIDADE TEM COMO BASE

nossos colaboradores

Os temas apresentados neste relatório foram selecionados a partir do que tem maior relevância para nossos **colaboradores, clientes, áreas de negócio, conselho e sociedade**. Analisamos dados internos, ouvimos nossos públicos e cruzamos informações estratégicas para definir as prioridades que moldam o nosso presente e impulsionam o futuro.

Cada tema aqui é o reflexo do nosso compromisso:

**crescer de forma ética,
responsável e conectada às
necessidades de quem faz
parte da nossa história.**



< PRINCIPAIS TEMAS MATERIAIS >

Eixo ESG	Tema Material	Indicadores GRI Relacionados	ODS Relacionados	Direcionamento Estratégico
Ambiental	Gestão e eficiência energética	GRI 302-1, 302-4	ODS 7, ODS 13	Redução do consumo; migração para energia renovável
	Emissões de GEE e estratégia climática	GRI 305-1, 305-2, 305-4	ODS 13	Alinhamento à SBTi e adesão futura ao CDP
	Uso e reuso consciente da água	GRI 303-1, 303-3	ODS 6	Monitoramento, redução e reuso local
	Gestão de resíduos e economia circular	GRI 306-2, 306-3	ODS 12	Reciclagem, redução de plástico e papel
Social	Diversidade, equidade e inclusão	GRI 405-1, 406-1	ODS 5, ODS 10	Ações afirmativas, diversidade etária e de gênero
	Desenvolvimento e capacitação dos colaboradores	GRI 404-1, 404-2	ODS 4, ODS 8	Trilhas de carreira, Universidade Corporativa
	Saúde, bem-estar e apoio psicossocial	GRI 403-6, 403-7	ODS 3	Programas internos de saúde integral
	Responsabilidade social e impacto positivo	GRI 413-1	ODS 1, ODS 2, ODS 11	Apoio a comunidades, voluntariado, campanhas sociais
	Engajamento e clima organizacional	GRI 401-2, GRI 402-1	ODS 8	Programas de escuta, clima e reconhecimento
Governança	Ética, integridade e compliance	GRI 205-2, 206-1	ODS 16	Código de Conduta, canal de denúncias
	Proteção de dados e privacidade (LGPD)	GRI 418-1	ODS 16	Conformidade com LGPD e certificações ISO
	Segurança da informação e gestão de riscos	GRI 102-11, GRI 416-1	ODS 9, ODS 16	Certificações ISO e mapeamento de riscos críticos
	Governança corporativa e estratégia ESG	GRI 102-18, 102-26	ODS 12, ODS 17	Comitês e conselhos estratégicos
	Due diligence da cadeia de fornecedores	GRI 308-1, 414-1	ODS 8, ODS 12	Avaliação ESG e ética nos contratos e parcerias



<INSTITUCIONAL>

Neste capítulo

- Matriz de materialidade
- Temas materias
- Mensagem do presidente
- Cuidado Humano
- Nossas Soluções
- Certificações e Prêmios
- Hypeone
- Soluções em tech
- Mapa de ODS
- Nossos colaboradores



Olá,

Os dias atuais exigem posicionamentos concretos das empresas. E, para a NEO Hypeone, esta é uma verdade levada muito a sério. A preocupação com ações sustentáveis, boas práticas sociais e de governança não são apenas conceitos impressos em papel – para nós, são valores diretamente ligados à nossa atuação junto aos Clientes.

Mais que um atestado de qualidade, as boas práticas de ESG nos ajudam a dar

mais transparência aos nossos Clientes acerca das políticas ambientais, sociais e de governança que adotamos, bem como nos permitem tomadas de decisão mais assertivas no que tange aos investimentos que realizamos. Mais do que seguir uma tendência mercadológica, assumir uma cultura pautada pelo ESG é a forma como nos posicionamos perante à sociedade e ao planeta.

Luiz Iannini

Presidente

Siga o Iannini



< CUIDADO HUMANO >

que transforma

A Neo nasceu para transformar experiências de empresas e pessoas, unindo o que temos de mais valioso: **O melhor da tecnologia com toque humano**

Somos **mais de 8 mil talentos** espalhados pelo Brasil, conectados por um propósito comum: fazer da experiência humana o centro de tudo o que criamos.

Seja em nossas **7 unidades físicas** ou no modelo **home office**, cultivamos uma cultura que valoriza a autenticidade, a diversidade e o respeito.

Aqui, o cuidado é mais que um valor – é um compromisso.

Desde o primeiro contato até o desenvolvimento de cada carreira, nossa cultura respira inclusão, pluralidade e oportunidade. Acreditamos que cada pessoa é única, e é exatamente essa singularidade que fortalece o nosso jeito NEO de ser.

Ser NEO Hype é ser livre para ser você.

É construir, inovar e transformar com propósito, em um ambiente que reconhece e celebra quem somos.

o.cio.n • Nosso universo

neo



Acesse
nosso site



< NOSSAS SOLUÇÕES >

que transformam o seu negócio

Customer Experience

- Atendimento Presencial
- Desenvolvedores Especializados
- Fábrica de Software
- URA
- Discadores
- Preditivos
- Ferramenta
- Omnichannel

Back Office

- Atendimento N1, N2
- Televendas
- Cobrança
- Back Office
- Retenção
- Suporte Técnico
- Ouvidoria
- Atendimento
- Mídias Sociais
- RA, Bacen,
- Consumidor.gov

Infra

- Tecnológica
- Predial
- Workplace XP
- Consultoria de serviços especializados

Soluções Digitais

- Gestão de Processos e Workflow
- Formalização Digital
- Inteligência Artificial
- Gerativa GPT
- Desenvolvimento customizado
- RPA, Bots
- Consultoria
- Analytics

Serviços de TI

- IT CSC
- Field Services
- Service Desk
- Observabilidade
- Cyber Security & Data Protection
- Gestão de Ativos de TI

< CERTIFICAÇÕES >

& PRÊMIOS



COLOCAÇÃO	CASE	CATEGORIA
1	AUTOMATIZAÇÃO DE VT	AUTOMATIZAÇÃO DA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE
2	CHAT BV	COMUNICAÇÃO DIGITAL
3	FEEDBACK INTELIGENTE	CUSTOMER EXPERIENCE
4	VISÃO CLIENTE RENAULT	INOVAÇÃO EM RELACIONAMENTO
5	PETRONECT + NIAH	RELACIONAMENTO COM COLABORADORES
6	EDP CALLBACK	RELACIONAMENTO DIGITAL
7	EMPRESA DO ANO	EMPRESA DO ANO



COLOCAÇÃO	CASE	CATEGORIA
1	Gestão de Pessoas	Neo e Alelo – Gestão Humanizada e Indicadores
2	Atendimento por Redes Sociais	Neo & EDP – Transformação da Experiência
3	Jornada do Cliente	NeoBPO – Da Insatisfação à Excelência
4	Inteligência Artificial	Neo e Amil – IA e Inteligência Humana no Atendimento
5	Gestão da Qualidade	Neo x Credsystem – Qualidade no Atendimento
6	Atendimento por Redes Sociais	Renault – RA 1000 km/h em Satisfação
7	EMPRESA DO ANO	NeoBPO



COLOCAÇÃO	CASE	CATEGORIA
1	NeoBPO e EDP – Transformação da Experiência do Cliente	CX – Estratégia de Encantamento do Cliente (BPO)
2	NeoBPO e Amil – Feedback e Otimização de Protocolo	CX – Inovação na Jornada do Cliente (BPO)
3	NeoBPO – Da Insatisfação à Excelência	CX – Inovação na Jornada do Cliente (BPO)
4	NeoBPO e Alelo – Gestão Humanizada e Melhoria de Indicadores	Cultura do Cliente – Transformação Cultural
5	NeoBPO – Propósito, Liderança e Gestão de Pessoas	Cultura do Cliente – Transformação Cultural



CASE	CATEGORIA
NIAH: Potencializando a experiência humana com inteligência artificial	LÍDER EM PROJETO VISIONÁRIO



COLOCAÇÃO	CATEGORIA
Líder da categoria	SOLUÇÃO DE AUTOMAÇÃO

< CERTIFICAÇÕES >



< INOVAÇÃO QUE MOVE >

Criatividade que transforma

Na Hypeone, tecnologia não é o fim, é o meio para reinventar o agora e criar futuros mais simples, ágeis e humanos

Na **Hypeone**, somos a **Business Unit** da Neo, e nosso propósito é claro: transformar desafios em soluções inteligentes, combinando tecnologia, design e estratégia para impulsionar resultados reais.

Criamos experiências que simplificam processos, conectam pessoas e otimizam negócios. Tudo isso com um olhar humano, ousado e ágil.

hypeone

+ de

120

Especialistas
no Brasil

+ de

70

Clientes
no Brasil e no mundo



Acesse
nosso site

Iasmyn Rogieri
Pessoas & Cultura



< SOLUÇÕES >

que transformam seu negócio



Gestão de Processos

Organização de fluxos de processos, geração e armazenamento de documentações.



Assinatura eletrônica

Assinatura de acordos digital e segura.



Plataforma de atendimento

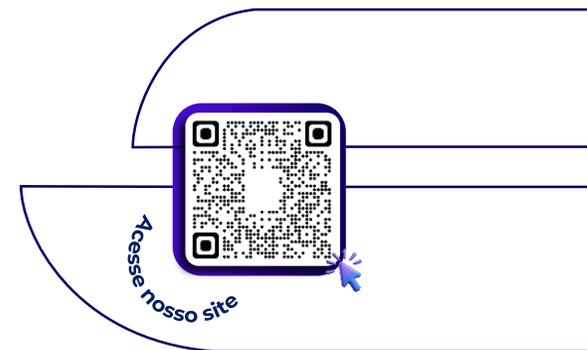
Plataforma multicanal de atendimento.



IA Generativa

Assistente de atendimento através de IA Generativa - GPT

Serviços que otimizam sua jornada com seus clientes



AUTOMATION

Automação de tarefas e processos de Robotic Process Automation - RPA.

ENGINEERING

Fábrica de softwares sob medida.

UX & UI

Estratégias avançadas para otimização de interface para o usuário.

ANALYTICS

Interpretação de dados, entrega de insights para resoluções de problemas.

A.I

Transformação de trabalho com aplicações de A.I.

< SERVIÇOS >

personalizados

Estamos avançando com propósito:

Unindo ODS e frameworks de ESG para transformar o agora em um futuro mais justo e sustentável.

Nosso compromisso com o meio ambiente passa pelo uso de energia renovável, instalação de lâmpadas LED e campanhas de reciclagem, como a arrecadação de tampinhas plásticas. Cada iniciativa fortalece o consumo consciente e a eficiência energética, alinhando nossas ações às metas globais de desenvolvimento sustentável.

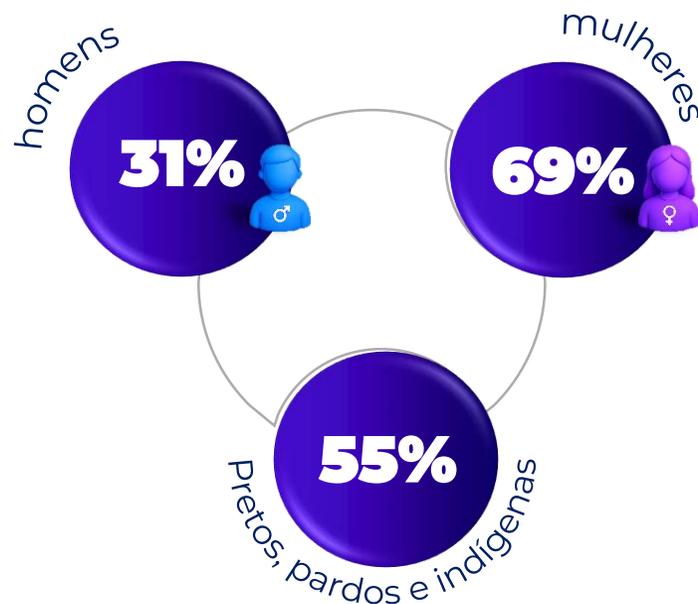
Também criamos oportunidades reais de inclusão, com vagas para pessoas com mais de 50 anos, apoio a uma gravidez saudável, promoção da diversidade, além de capacitação de jovens por meio de programas educacionais e parcerias estratégicas. Isso reflete nosso compromisso com um mundo mais equitativo e próspero.

Na governança, garantimos ética e transparência com comitês executivos atuantes, rigor em conformidade com a LGPD, ouvidoria acessível e políticas internas robustas. Evoluímos continuamente nossos processos para assegurar excelência e responsabilidade em cada decisão.



<NOSSOS COLABORADORES>

Na Neo Hypeone, colocar o cliente no centro começa por valorizar quem faz tudo acontecer: as pessoas. Investimos em talentos, desenvolvemos equipes e reconhecemos cada colaborador como protagonista das nossas entregas. É por meio deles que transformamos eficiência em experiência e propósito em resultado.



DADOS GERAIS

2024	
Faixa de idade	%
até 20 anos	10%
21 à 25 anos	22%
26 à 30 anos	20%
31 à 35 anos	15%
36 à 40 anos	12%
41 à 59 anos	19%

60+ são mais 140 pessoas na Neo Hype

2024			
Diretoria		Gerentes	
Mulheres	Homens	Mulheres	Homens
25%	57%	47%	60%
Coordenadores		Supervisores	
Mulheres	Homens	Mulheres	Homens
58%	38%	72%	33%

Maior parte de mulheres em cargos de liderança



<AMBIENTAL>

Neste capítulo

- Consumo de energia
- Consumo de água
- Redução de consumo
- Inventário de GEE



< NOSSO CONSUMO >

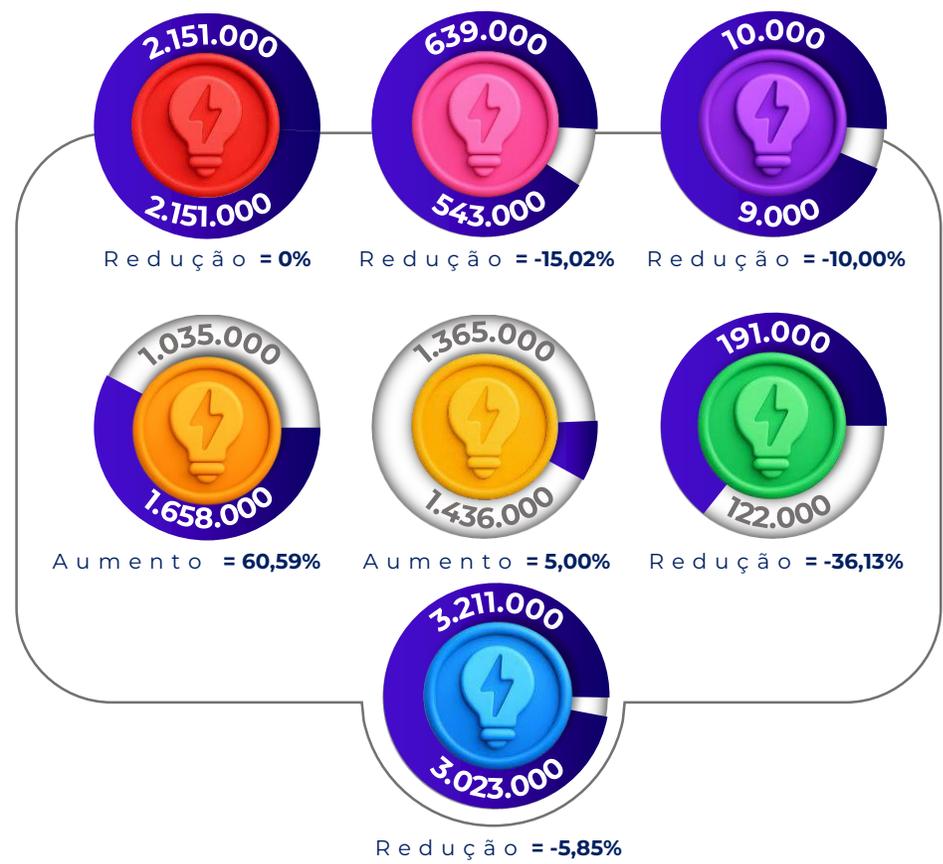


DE ENERGIA

POR UNIDADE

Unidades	kWh	GJ
Barra Funda	2.151.000	7.743,6
Benfica	543.000	1.954,8
Curitiba II	9.000	32,4
Mogi I	1.658.000	5.968,8
Mogi II	1.436.000	5.169,6
Passareli	122.000	439,2
São João	3.023.000	10.882,8
Total	8.942.000	32.191,2

COMPARTIVO EM kWh 2023 X 2024



PARTICIPAMOS DO MERCADO LIVRE DE ENERGIA

Em 2024, o consumo de energia das unidades foi de **8.942.000 kWh**, marcando um aumento de **27,83%** em comparação com 2023, quando o total foi de **6.995.000 kWh**. Esse crescimento reflete a expansão das operações nas unidades **Mogi I**, **São João** e **Barra Funda**, que fazem parte do **mercado livre de energia**. Isso proporciona maior **flexibilidade**, **controle de custos** e o uso de **fontes renováveis** para atender à demanda crescente.

A unidade **Barra Funda** se destacou por manter seu consumo estável, evidenciando uma **gestão eficiente de energia**. Já as unidades **Mogi II** e **Passareli** apresentaram resultados distintos: **Mogi II** aumentou seu consumo em **5%**, refletindo o crescimento das operações, enquanto **Passareli** se destacou pela redução significativa de **36,13%**, mostrando um forte comprometimento com a **eficiência energética**.

O aumento de **60,59%** em **São João** reflete um crescimento controlado, com uma gestão inteligente e eficiente dos **custos de energia**, alinhando-se à estratégia de expansão da Neo.

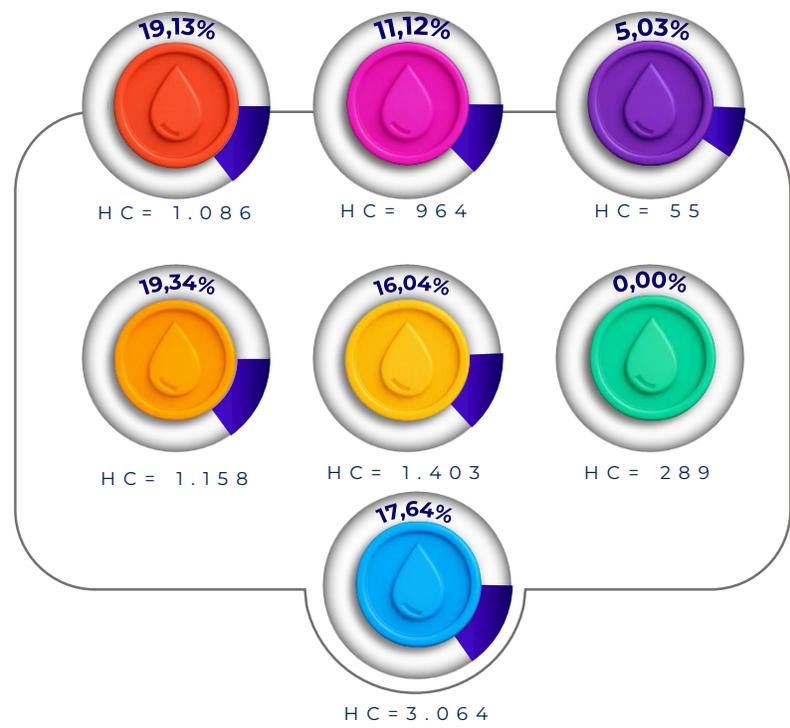
< NOSSO CONSUMO >

DE ÁGUA



Unidades	m ³	2024 Média por HC em m ³
Barra Funda	9.235	19,13%
Benfica	2.574	11,12%
Curitiba II	117	5,03%
Mogi I	7.617	19,34%
Mogi II	7.593	16,39%
Passareli	0	0
São João	18.831	17,64%
Total	45.967	88,65%

Consumo por HC*



Em 2024, consumimos 45.967 m³ de água, com média de 93,37 m³ por colaborador. Cada metro cúbico conta. E seguir medindo é o primeiro passo pra evoluir.

< REDUÇÃO DE CONSUMO >

PLÁSTICO

Redução da compra e utilização de copos plásticos descartáveis em mais de 80% nas nossas unidades, por meio da substituição por canecas reutilizáveis e squeezes, bem como a troca dos bebedouros que não estavam adaptados a estes recipientes.

Redução

Consumo anual

De 2.493 cx c/ 2.500 unid
Para 505 cx c/ 2.500 unid

PAPEL

Substituição do uso de papel toalhas nos sanitários por secadores de mãos elétricos em mais de 70% de nossas unidades.

Redução

Consumo anual

De 3.520 cx c/ 6 rolos/200m
para 2.488 cx c/ 6 rolos/200m

ÁGUA

Utilização de poços artesianos – Unidades de, Mogi 1, Mogi 2.
Utilização de arejadores nos bicos das torneiras dos sanitários em todas unidades.

Rotinas diárias para verificação de possíveis vazamentos.

ENERGIA

Substituição de lâmpadas fluorescentes em mais de 100% de nossas instalações de lâmpadas substituídas até o final de 2024.

Utilização de sistemas de geração de energia elétrica por meio de fontes renováveis, com a celebração de contratos do mercado livre de energia.

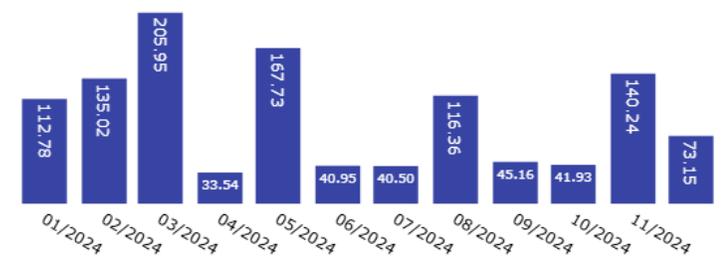
< NOSSO INVENTÁRIO >

DE GASES DE EFEITO ESTUFA



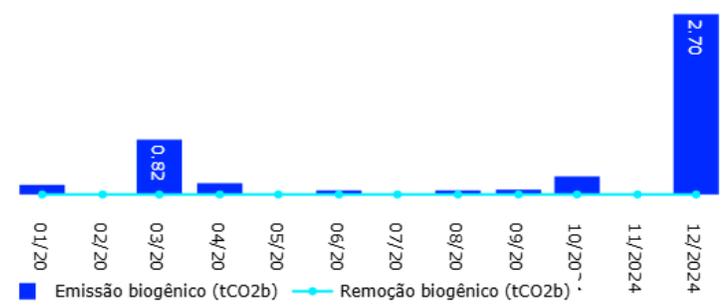
Emissões total (tCO_e)

Total: 1153.31



Biogênico total (tCO_b)

Total: 4.29



A análise das emissões de GEE da Neo Hypeone em 2024, totalizando 1.153,31 tCO₂e, mostra que os valores estão dentro de um patamar considerado moderado para empresas do setor de serviços. Com uma média mensal de aproximadamente 96 tCO₂e, os picos de emissão ocorreram nos meses de fevereiro, maio e novembro, indicando possíveis variações operacionais, como aumento de demanda, uso intensivo de energia ou eventos específicos.

Já os menores valores foram registrados em abril, julho e setembro. Segundo os princípios do GHG Protocol Brasil, o inventário da Neo Hypeone atende aos critérios de precisão, relevância e transparência. A estrutura mensal e a separação das emissões biogênicas reforçam a qualidade técnica do relatório.

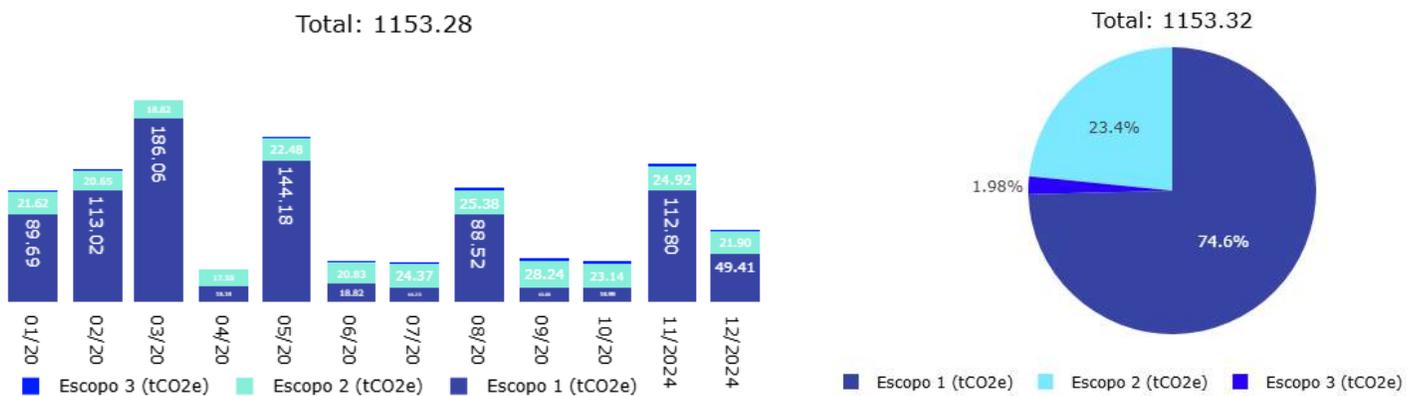
Embora o GHG Protocol não defina limites ideais de emissão, o volume registrado é compatível com empresas de perfil semelhante, sem indicar excesso ou ineficiência ambiental grave. Com base nesse diagnóstico, a Neo Hypeone está bem posicionada para adotar metas de redução e evoluir em sua jornada climática, identificando oportunidades de eficiência nos meses de maior emissão e fortalecendo seu compromisso com práticas sustentáveis.

< NOSSO INVENTÁRIO >



DE GASES EFEITO ESTUFA

Emissões por escopo (tCO₂e)



A análise das nossas emissões por escopo em 2024 revela um inventário bem estruturado, totalizando 1.153,28 tCO₂e. A maior parte das emissões está concentrada no Escopo 2, representando 74,6% do total, o que reforça nossa dependência de energia elétrica da rede, uma oportunidade clara para avançarmos no uso de fontes renováveis e certificações como o I-REC. Já o Escopo 3, com 23,5%, reflete nosso progresso no mapeamento das emissões indiretas da cadeia de valor, uma prática recomendada por iniciativas como o CDP e a SBTi.

O Escopo 1, com 1,89%, permanece reduzido, o que é compatível com nosso perfil operacional como empresa de serviços. Essa classificação por escopos está em total conformidade com o GHG Protocol Brasil e reforça a maturidade da nossa gestão climática. A visualização clara dos dados contribui para o engajamento das áreas internas e o planejamento de ações futuras.

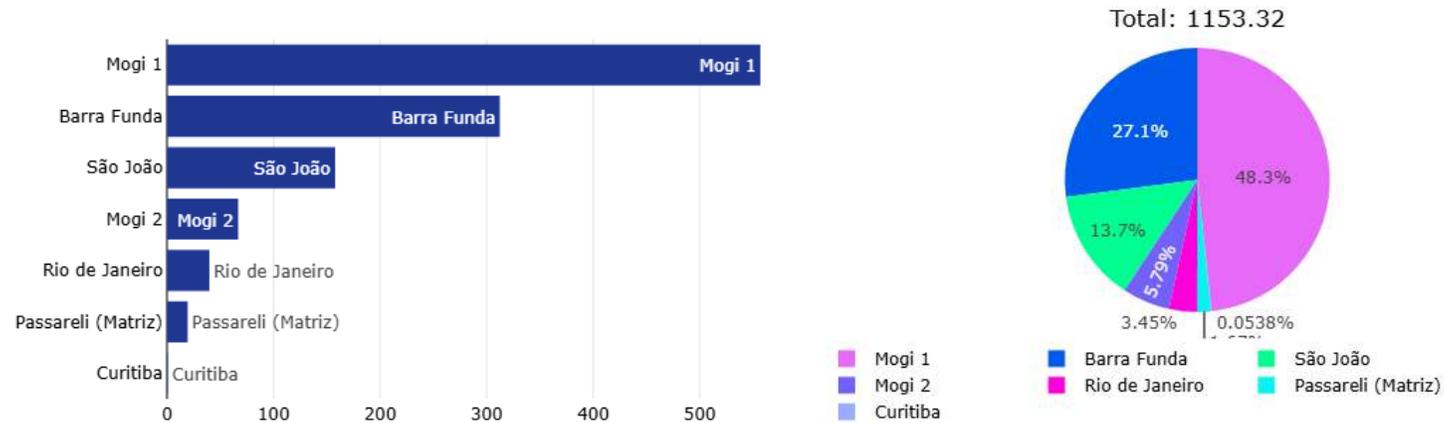
Com esse cenário, seguimos preparados para evoluir no monitoramento das nossas emissões e avançar na definição de metas de redução, fortalecendo nosso compromisso com a agenda ESG.

< NOSSO INVENTÁRIO >



DE GASES EFEITO ESTUFA

Emissões totais por unidade (tCO₂e)



A análise das nossas emissões por unidade em 2024, totalizando 1.153,32 tCO₂e, mostra uma concentração significativa em três operações: Mogi 1, Barra Funda e São João. Mogi 1 respondeu por 48,3% do total, seguida de Barra Funda com 27,1% e São João com 13,7%. Juntas, essas três unidades representaram quase 90% das nossas emissões no ano, o que nos oferece uma oportunidade clara de priorização de esforços nas localidades com maior impacto climático.

Essa distribuição por unidade reforça a rastreabilidade do nosso inventário e amplia nossa capacidade de gestão local das emissões, permitindo ações mais direcionadas, como melhorias na eficiência energética, aquisição de energia renovável e monitoramento contínuo de consumo. As demais unidades, Mogi 2, Rio de Janeiro, Passareli (Matriz) e Curitiba, apresentaram baixos níveis de emissão, mantendo-se abaixo dos 6% combinados, com destaque para Curitiba, que representou menos de 0,1% do total.

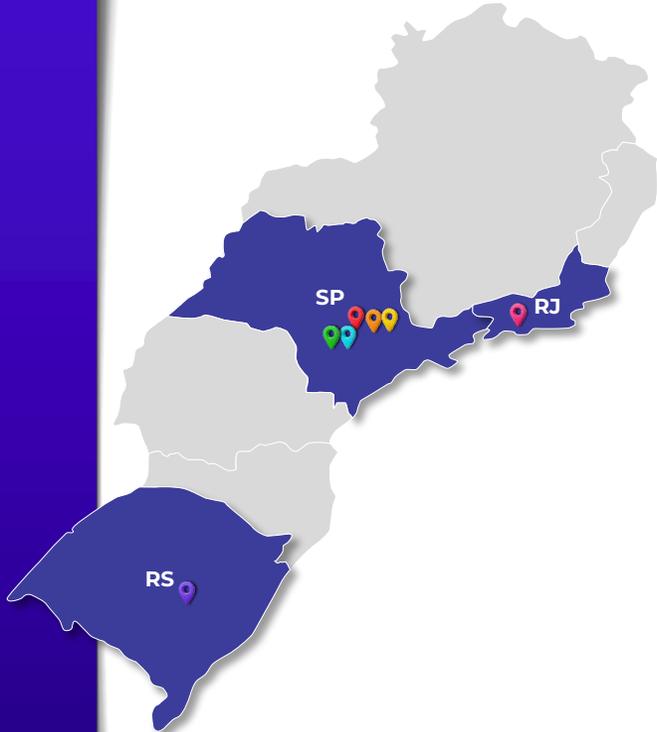
Esse detalhamento regional fortalece nossa maturidade na gestão ambiental e nos prepara para desdobrar metas específicas por operação, alinhadas às diretrizes do GHG Protocol Brasil e às exigências de iniciativas como a SBTi e o CDP. Seguimos avançando com base em dados, transparência e visão estratégica.

<SOCIAL>

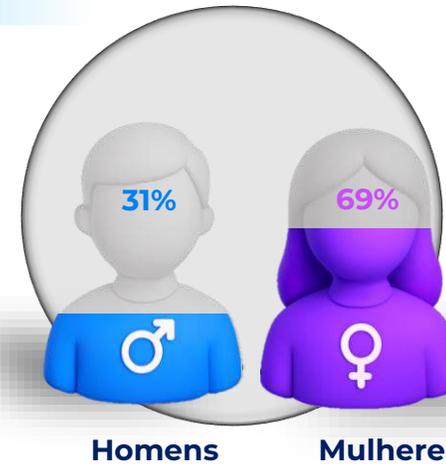
Neste capítulo

- Contratações
- Promoções
- PDC
- Comitê ESG
- Gestação consciente
- 50+
- Universidade corporativa
- PFT
- Campanhas socioambientais
- Canais de comunicação
- Gestão de clima

< CONTRATAÇÕES >



2024			
Unidades	Mulheres	Homens	Total
Barra Funda	170	99	269
Benfica	192	107	299
Curitiba II	1	13	14
Mogi I	375	160	535
Mogi II	416	189	605
Passareli	19	53	72
São João	959	350	1309
WAHA*	99	37	136
Total	2231	1008	3239



Unidades	Total
Barra Funda	297
Benfica	334
Curitiba II	18
Mogi I	547
Mogi II	620
Passareli	75
São João	1348
Total	3239

Em 2024, contratamos mais de 3.200 pessoas e vimos um dado que nos enche de orgulho: **69% dessas vagas foram ocupadas por mulheres**. São João e Mogi lideraram em volume, refletindo nossa expansão com inclusão.

Apenas em Passareli tivemos maioria masculina, o que mostra também as particularidades de cada região. Seguimos construindo uma cultura centrada em pessoas, com diversidade de verdade em cada contratação.

*WAHA - Work-At-Home Agent. Nossos colaboradores que trabalham em casa_



< Promoções >

Méritos

2,21%

Promoções liderança

31,82%

Promoções

11,68%

Isa Risalto
Desenvolvimento
Organizacional e
Marketing



< PLANO DE DESENVOLVIMENTO >

DE CARREIRA

**Valorizamos quem faz acontecer.
E ajudamos a chegar mais longe.**

Na nossa cultura, cada pessoa é protagonista da própria carreira. Por isso, oferecemos o suporte, as ferramentas e o acompanhamento que transformam talento em resultado.

Acreditamos na meritocracia como um sistema justo e transparente, que reconhece conquistas, promove com base em critérios claros e valoriza quem entrega com consistência.

Mais do que reconhecer, queremos desenvolver. Cada movimento de carreira é guiado por práticas sólidas e decisões embasadas, sempre com foco no crescimento sustentável de pessoas e negócios.

ENQUADRAMENTO

Pode ser alteração de cargo e/ou salário com foco na equidade das áreas e atividades.

MÉRITO

Pode ser alteração de cargo e/ou salário com foco na equidade das áreas e atividades.

PROMOÇÃO

Alteração vertical (níveis) de cargo e salário.

PERFIL DE CARGO

É o detalhamento das atribuições, responsabilidades, requisitos e habilidades da função, devendo estar claro qual é a essência/complexidade do cargo e qual o resultado que se espera.

PESQUISA SALARIAL

Ferramenta utilizada como fonte de informações para identificar a prática de salários e seu posicionamento em relação ao mercado e definição do seu modelo estratégico ideal.

TABELA SALARIAL

Estrutura que agrupa diferentes cargos, as quais são atribuídas faixas salariais para cada nível, podendo assim determinar a remuneração dos profissionais em cada ocupação na companhia.

GRUPO SALARIAL

Estrutura que agrupa diferentes cargos, as quais são atribuídas faixas salariais para cada nível, podendo assim determinar a remuneração dos profissionais em cada ocupação na companhia.

Jady Trindade
Marketing



< COMITÊ ESG >

Letramento que transforma

Em 2024, nosso comitê ESG atuou como catalisador de engajamento e conhecimento,

reunindo 50 embaixadores para fortalecer a cultura de sustentabilidade em todos os níveis da NEO. Com um papel consultivo e formativo, **tivemos encontros ao longo do ano, abordando temas como diversidade, economia circular, liderança inclusiva e mudanças climáticas.** Esses encontros foram espaços de escuta ativa, troca de experiências e inspiração para atitudes concretas, ampliando o letramento ESG e conectando nossa estratégia a ações do dia a dia. Uma jornada de dentro para fora que reforça nosso compromisso com uma transformação consistente, humana e alinhada aos ODS.



< GESTAÇÃO CONSCIENTE >

Cuidar de quem cuida: a maternidade também é parte da nossa cultura de responsabilidade social.

Em 2024, reforçamos nosso compromisso com a vida desde o início. Mais de **30 colaboradoras gestantes** foram atendidas pelo programa **Gestação Consciente**, que une acolhimento, informação e suporte especializado para promover uma gravidez mais tranquila e segura.

A iniciativa, que acontece de forma híbrida, conta com o apoio de profissionais da saúde e assistência social. Ao longo do ciclo, temas como planejamento familiar, alterações físicas e emocionais, cuidados com o bebê e direitos da gestante são abordados com empatia e linguagem acessível.

O programa é parte da nossa estratégia de responsabilidade social corporativa, pois garante que nossas colaboradoras tenham acesso à informação e bem-estar, independentemente de sua área, função ou localização.

Aqui, apoiar a maternidade é uma escolha consciente, e contínua.



+ DE 30

MAMÃES FORAM ATENDIDAS
PELO PROGRAMA



< CONTRATAÇÃO >

50+

Na NEO Hypeone, acreditamos que talento não tem idade.

Por isso, valorizamos a experiência e o potencial das pessoas 50+ como parte essencial do nosso time. Oferecemos vagas exclusivas para esse público e garantimos que todas as nossas oportunidades também estejam abertas a profissionais com mais de 50 anos. Aqui, todos têm espaço para crescer, aprender e contribuir com impacto.

982

colaboradores ativos

12%

do total de colaboradores da NEO Hype

80

É a idade do colaborador ativo com mais idade na NEO Hypeone

199

Novas contratações de 50+



Confira os depoimentos

Celio Andrade
T.I



< UNIVERSIDADE >



CORPORATIVA

Acreditamos que o desenvolvimento das pessoas é o caminho para oferecer experiências incríveis aos nossos clientes.

Nossa universidade corporativa está presente em todos os níveis da NEO Hypeone, promovendo uma cultura de aprendizagem contínua, com foco em desenvolvimento prático, vivências reais e muito mão na massa. Aqui, aprendemos fazendo e evoluímos juntos.



EXPERIENCE

university

performance · Aprimoramento · Engajamento



< PROGRAMA DE FORMAÇÃO > DE TALENTOS

Com duas unidades físicas na cidade, fortalecemos a geração de empregos por meio do Programa de Formação de Talentos. Em parceria com a prefeitura local, promovemos capacitação profissional e acesso ao mercado de trabalho para jovens e adultos que estão dando os primeiros passos em suas jornadas.

Acreditamos que a educação é uma ferramenta poderosa de transformação social. Em 2024, **1.969 vagas foram ocupadas por pessoas que encontraram no programa um novo começo.** É assim que geramos impacto positivo nos territórios onde atuamos, conectando talentos, inclusão e desenvolvimento.

1969

**PESSOAS
CAPACITADAS**
no programa em 2024

Aumento de

31,4%

em relação ao ano anterior



< CAMPANHAS QUE ENGAJAM >



CONECTAM E TRANSFORMAM

Tema da Campanha	Mês	Público-alvo	Onde realizamos
Carnaval	Fevereiro	8525	Presencial + mídias sócias + canais internos
BBB Neo	Fevereiro	8525	Canais internos
Dia da Mulher	Março	6214	Canais internos
Criatividade e Inovação	Março	40	Presencial + Canais internos
Sessão de fotos	Abril	8176	Presencial
Doações RS	Abril	8176	Presencial + WAHA
Dia das Mães	Maio	34	Presencial + Canais internos
Dia do Profissional de P&C	Maio	49	Online
Festa Junina	Junho	300	Presencial
Dia do Agente	Julho	120	Presencial + WAHA
Dia dos Pais	Agosto	8176	Presencial
Setembro Amarelo	Setembro	8176	Presencial + online
Dia das Crianças	Outubro	293	Presencial
Outubro Rosa	Outubro	8176	Presencial + online
Novembro Azul	Novembro	8176	Presencial + online
Halloween	Outubro	8176	Presencial + Canais internos
Sonho de Natal	Dezembro	8176	Presencial

Mais do que ações internas, nossas campanhas são expressões vivas da nossa cultura. Elas promovem bem-estar, fortalecem vínculos e reforçam nossa responsabilidade social com quem faz a Neo Hypeone todos os dias. É sobre cuidar, reconhecer e criar experiências que geram impacto real.

GRI 413





< RESPONSABILIDADE SOCIAL >



/ UM SONHO DE NATAL

No fim do ano, nosso cuidado foi além dos crachás.

A campanha *Um Sonho de Natal* levou afeto e esperança para dentro da casa dos nossos colaboradores, e também para quem mais precisava.

Foram doados mais de **1.000 itens** para instituições que cuidam de idosos e cestas com itens natalinos para os nossos colabs. Porque celebrar só faz sentido quando a mesa é compartilhada.

+ DE
1000
ITENS DOADOS

GRI 413



< APOIO EM DESASTRES >



NATURAIS

Realizamos uma ação emergencial para o Rio Grande do Sul, mobilizando nossos colaboradores para doar aproximadamente 9.000 itens essenciais para **30 famílias** de colaboradores afetados pelas chuvas intensas, promovendo a **sustentabilidade, fortalecendo o espírito de comunidade e atuando com transparência e responsabilidade.**

Quase
9.000
Itens doados



< CANAIS DE COMUNICAÇÃO >

Conectados pela cultura, alinhados pela informação.

Nossos canais de comunicação são mais do que ferramentas, são pilares que sustentam o engajamento, a transparência e a conexão entre todas as áreas. Com a TV Corporativa, levamos conteúdos relevantes direto para quem faz a Neo Hypeone todos os dias. No On, nosso app interno, mais de 6.500 colaboradores trocam ideias, compartilham mensagens e ficam por dentro do que acontece em tempo real. Já o e-mail segue como canal direto com lideranças e áreas estratégicas. Aqui, a comunicação é viva, integrada e feita para todos.



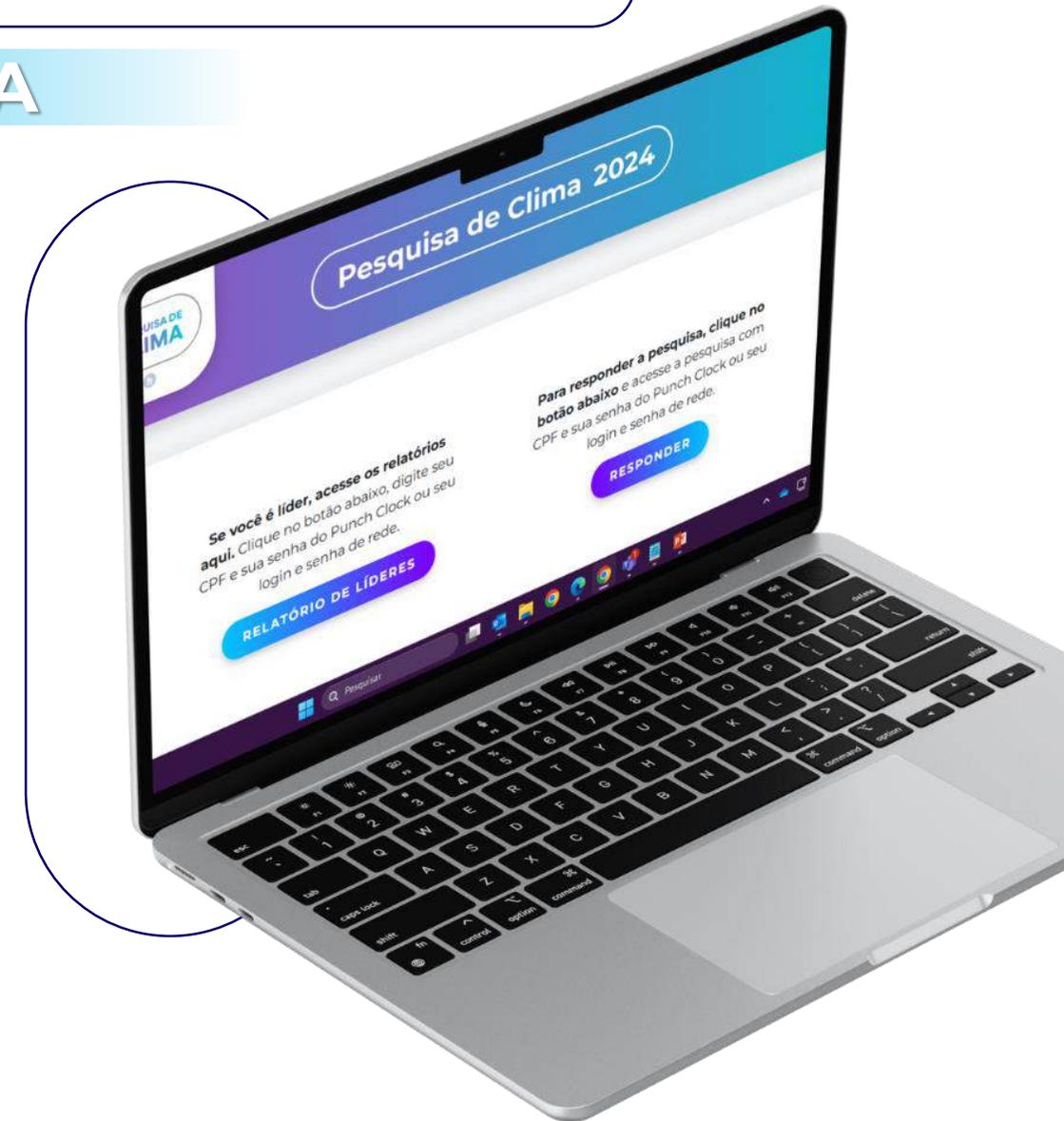
< GESTÃO >

DE CLIMA

A pesquisa de clima é realizada todos os anos para ouvir a percepção dos nossos colaboradores sobre diversos aspectos da Neo Hypeone enquanto marca empregadora.

Nossa favorabilidade está na zona de excelência e tem destaque para as perguntas de diversidade. O que é um diferencial para o setor.

Para fazer a gestão do clima no dia a dia, desenvolvemos um método exclusivo com as etapas de imersão, diagnóstico e tratativa de operações em zona de atenção, pelo cruzamento do resultado de clima e outros KPI's.





< GOVERNANÇA >

Neste capítulo

- Ouidoria
- Código de conduta
- Seg da informação e LGPD
- Seg da informação e privacidade
- Gestão de risco
- Nossos comitês
- Cadeia de suprimentos
- Relacionamento com clientes
- Atuação com sindicatos



< OUVIDORIA >

ASSÉDIO NÃO É TOLERADO

Para isso existe a
Ouvidoria interna



Site

neobpo.com.br

em Informações Importantes >
Ouvidoria



E-mail

ouvidoria.interna@neobpo.com.br

RECEBIMENTO DENÚNCIA

- Recebimento por site ou e-mail
- Resposta Imediata
- Identificação dos envolvidos denunciados
- Garantia de anonimato

SINDICÂNCIA

- Abertura de processo investigatório para análise e levantamento de evidências.

CONCLUSÃO

- Após a sindicância, o time de Desenvolvimento e Jurídico fazem a análise de procedência ou improcedência da denúncia e medidas a serem adotadas.

ENCERRAMENTO

- Em caso de improcedência reciclagem e acompanhamento do denunciado;
- Em caso de procedência, aplicação de medida disciplinar a depender da gravidade;
- Feedback no denunciado
- Devolutiva ao denunciante

<AÇÕES ANTI-ASSÉDIO>

Vamos falar sobre

#ASSÉDIO



Na Neo Hypeone, valorizamos um ambiente de trabalho saudável, baseado no respeito e na colaboração entre todos os colaboradores. Pensando nisso, a cartilha de combate ao assédio está disponível no Beedoo para fácil acesso. Ela traz orientações claras sobre como identificar e lidar com situações de assédio moral e sexual, reforçando nosso compromisso com uma convivência respeitosa e segura.

Treinamentos Obrigatórios

Combate ao assédio
Política de Medidas Disciplinares

Capacitações específicas para liderança

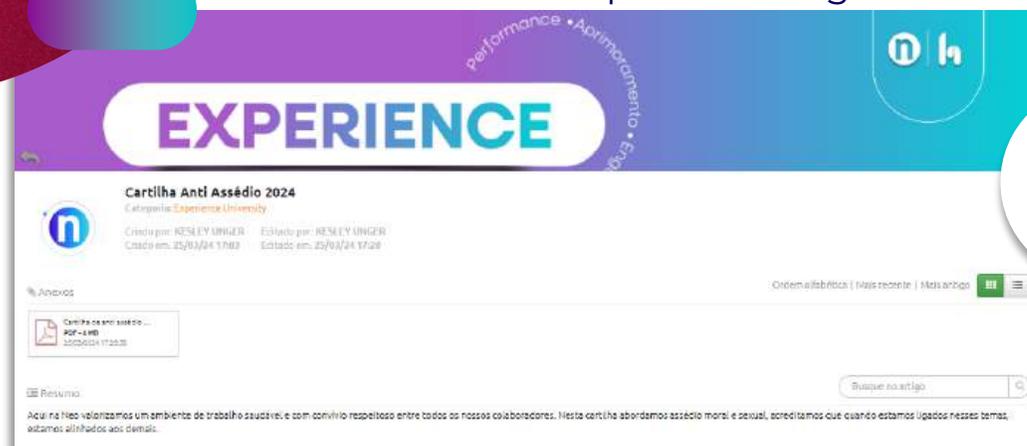
Técnicas de feedback construtivo
Comunicação assertiva e escuta ativa
Simulação de feedback

Comitê de Ética

Grupo multidisciplinar
Análise e melhoria contínua de políticas

Análise de Padrões de Rotatividade

Monitoramento por equipes e departamentos
Correlação com denúncias e clima organizacional
Intervenções preventivas



GRI 302-1, 302-4

< CÓDIGO DE CONDUTA >



Nossos mais de 8 mil colaboradores são guiados por um Código de Conduta que é mais do que um documento: ele reflete nossa cultura por meio de compromissos reais com o respeito, integridade e ética em nossas relações e processos.

A íntegra deste documento pode ser consultada a qualquer momento por todos os colaboradores.

Intolerância ao preconceito, discriminação e assédio

Ética e anticorrupção

Proteção dos direitos humanos

Proteção dos direitos do trabalho

Proteção ambiental

Segurança de dados

Colaboração com a sociedade

Respeito às leis

Saúde e segurança



< SEG DA INFORMAÇÃO >



& LGPD

Protegemos dados como protegemos confiança: com rigor, transparência e responsabilidade

Em 2024, mantivemos 100% de conformidade em todas as auditorias e nenhum incidente registrado — reflexo direto de uma cultura sólida de segurança e governança de dados. Nosso compromisso com a LGPD e a Segurança da Informação se traduz em ações práticas: capacitação contínua, gestão ativa de riscos e políticas robustas. As certificações internacionais que conquistamos não são apenas selos — são prova de que levamos a sério cada dado confiado a nós. Segurança é mais que tecnologia. É garantir que nossos processos sustentem relações de confiança com clientes, colaboradores e parceiros, todos os dias.



< SEG DA INFORMAÇÃO >



& PRIVACIDADE

A Neo Hypeone está empenhada em fornecer soluções de atendimento aos clientes e colaboradores orientados por nossos princípios de qualidade, colaboração e melhoria contínua. Sempre buscando a satisfação de nossos clientes, priorizando os processos de gestão voltados à segurança da informação, a proteção de dados pessoais, a continuidade do serviço e o tratamento dos riscos no prazo adequado.

Esta Política de Segurança da Informação tem como diretriz prover e assegurar, através de procedimentos e normas, que as informações estejam integras, disponíveis e seguras para continuidade dos negócios ministrados pela NEO, baseado nos princípios de confidencialidade, integridade e disponibilidade.

CONFIDENCIALIDADE:

Garantia de que o acesso à informação é restrito a pessoas autorizadas.

INTEGRIDADE:

Salvaguarda da exatidão e completude da informação e dos métodos de processamento.

DISPONIBILIDADE:

Garantia de que os usuários autorizados obtenham acesso à informação e aos ativos necessários sempre que for preciso.

< GESTÃO DE RISCOS >



A Neo Hypeone conta com sistema de gestão de Segurança da Informação e Privacidade de Dados, com requisitos para estabelecer, implementar, manter e melhorar continuamente o sistema de gestão da segurança da informação dentro do contexto da organização. Também estão incluídos no sistema os requisitos para a avaliação e o tratamento de riscos de segurança da informação e de negócios voltados às necessidades da organização.

O sistema conta ainda com um grupo de políticas e procedimentos referenciados no sistema de gestão, dando o suporte para o aprofundamento sobre o tema de segurança, tão importante para o avanço da era digital dentro da companhia. A segurança do ambiente físico e lógico tem suporte por meio de um grupo de soluções de tecnologia.

SISTEMA DE GESTÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE (SGSIP)

Principais controles implantados

Gestão de acesso e identidade

Gestão de ativos da Informação

Segurança das operações/comunicações

Gestão de vulnerabilidades

Gestão de incidentes

Gestão do ciclo de vida no tratamento de dados

SOC
(Security
Operation
Center)

< GESTÃO DE RISCOS >



SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO & PRIVACIDADE DE DADOS E DE NEGÓCIOS

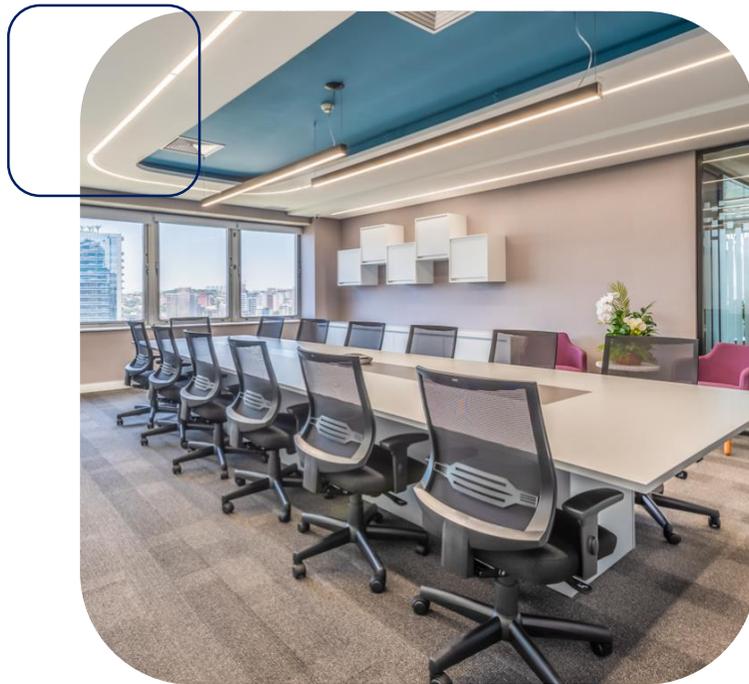
A Neo Hypeone tem uma abordagem sistemática de gestão de riscos de segurança da informação, que é necessária para identificar as nossas necessidades em relação aos requisitos de segurança da informação e riscos aos negócios da organização, levando em consideração as questões internas e externas, monitorando e controlando eventos e tendências futuras que possam comprometer seus objetivos corporativos, impedindo a execução de sua estratégia e comprometer sua reputação. Este sistema permite que a organização tome decisões mais assertivas e direcione sua estratégia de acordo seus objetivos e necessidades de atendimento do mercado.

A organização enfrenta diferentes riscos externos, internos, de reputação, continuidade e riscos específicos. Por isso, a vigilância e a resposta aos riscos empresariais, segurança da informação e privacidade de dados recaem sobre o departamento de Governança Corporativa, Segurança da Informação e Privacidade de Dados. Cabe ao responsável reportar eventuais riscos à alta direção, que, por sua vez, avalia a probabilidade destes se materializarem. Em função do resultado dessa avaliação, elabora-se um plano de ação e mitigação, que é revisado periodicamente em reuniões sucessivas nos comitês de governança e segurança da informação até que o risco desapareça.

< NOSSOS COMITÊS >



Nosso corpo diretivo se reúne periodicamente para comitês e conselhos estratégicos permeados pelas necessidades do negócio.



Conselho de Administração

Comitê Financeiro

Comitê Comercial

Comitê de Inovação

Comitê de Pessoas

Auditorias

Comitê de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais LGPD

Comitê de Governança e Proteção

Comitê de Customer Experience

Comitê Executivo

< CADEIA DE SUPRIMENTOS >

Responsabilidade que começa antes da entrega

Na Neo Hypeone, ESG não é só discurso, é critério. E isso começa desde a escolha de quem caminha com a gente. Nossa cadeia de suprimentos é parte estratégica do nosso compromisso com práticas éticas, sustentáveis e transparentes. Por isso, conduzimos rigorosos processos de due diligence, garantindo que nossos fornecedores compartilhem dos mesmos valores que nos movem. Mais do que cumprir requisitos, buscamos parceiros que somem propósito. Porque cada elo importa quando o compromisso é coletivo.

Rafael Lovotrico
Suprimentos



< RELACIONAMENTO COM CLIENTES >



Edina Fontes
Customer Experience

Na Neo Hypeone, cada cliente é único. E isso não é discurso, é prática. Nosso diferencial está na capacidade de **entender contextos, adaptar soluções e cocriar valor a partir da realidade de cada negócio**. Mais do que entregar, cultivamos relacionamentos. Atuamos com criatividade, proximidade e compromisso para construir parcerias de longo prazo que realmente geram impacto. Porque cliente satisfeito é importante — mas cliente engajado é o que faz a diferença.

< ATUAÇÃO COM SINDICATOS >

Diálogo, respeito e compromisso com nossos colaboradores.

Valorizamos a livre associação e reconhecemos os sindicatos como representantes legítimos dos nossos colaboradores. Mantemos um diálogo contínuo e transparente, sempre guiado pela ética e pelo respeito mútuo. Nossa atuação vai além do cumprimento legal, ela reforça o compromisso com relações justas, escuta ativa e construção conjunta de um ambiente de trabalho mais saudável e colaborativo.

