



RELATÓRIO DE **SUSTENTABILIDADE**

2023

ESG

neo | hypeone

Todas as fotos que você viu neste material são de colaboradores da NEO.

RELATÓRIO DE **SUSTENTABILIDADE**

2023

ESG

Período de apuração: janeiro à dezembro de 2023.

Periodicidade da publicação: anual.

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

Institucional

Matriz de materialidade	<u>4</u>
Mensagem do presidente	<u>6</u>
Cuidado Humano	<u>7</u>
Nossas Soluções	<u>8</u>
Certificações e Prêmios	<u>9</u>
Hypeone	<u>10</u>
Soluções em tech	<u>11</u>
Mapa de ODS	<u>12</u>
Nossas pessoas	<u>13</u>
Contratações	<u>14</u>
Promoções	<u>15</u>
Plano de desenvolvimento de carreira	<u>16</u>

Ambiental

Consumo de energia	<u>18</u>
Consumo de água	<u>19</u>
Redução com tecnologia	<u>20</u>
Redução de consumo	<u>21</u>
Conscientização, coleta e propósito	<u>22</u>

Social

Comitê ESG	<u>24</u>
Gestão consciente	<u>25</u>
Contratação 50+	<u>26</u>
Nome Social	<u>27</u>
Universidade Corporativa	<u>28</u>
Programa de formação de talentos	<u>29</u>
Campanhas sociais	<u>30</u>
Apoio em desastres naturais	<u>33</u>
Prêmio ESG	<u>34</u>
Canais de comunicação	<u>35</u>
Gestão do clima	<u>36</u>

Governança

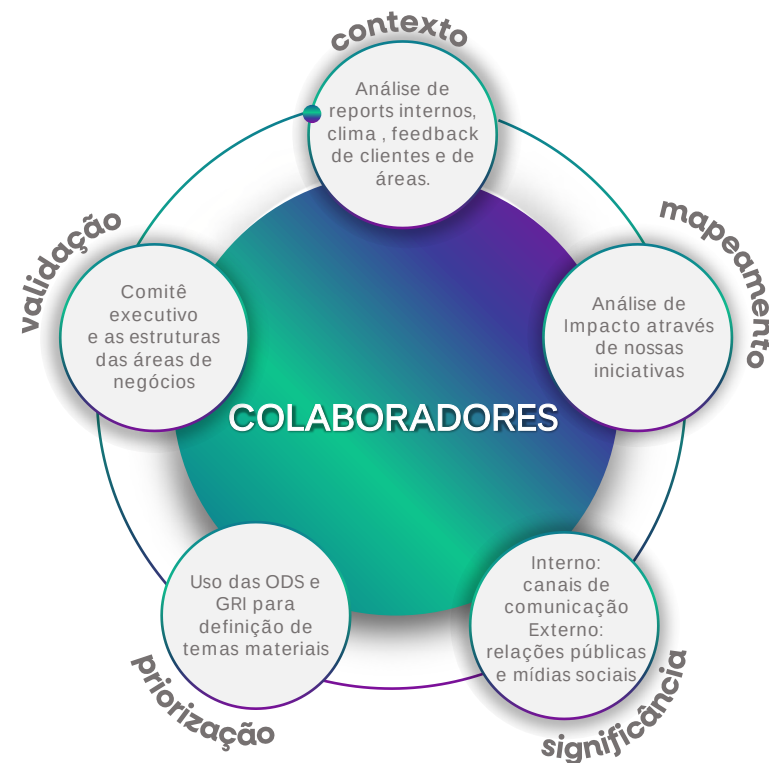
Código de conduta	<u>39</u>
Seg da informação e LGPD	<u>40</u>
Seg da informação e privacidade	<u>41</u>
Gestão de risco	<u>42</u>
Nossos comitês	<u>45</u>
Cadeia de suprimentos	<u>46</u>
Relacionamento com clientes	<u>47</u>
Atuação com sindicatos	<u>48</u>

SUMÁRIO

NOSSA MATERIALIDADE

tem como base
nossos colaboradores

Os temas que foram abordados nesse relatório são aqueles identificados com maior valor para nossos colaboradores, clientes, áreas de negócio, conselho e sociedade. Cruzamos nossos reports das áreas envolvidas e chegamos na listagem a seguir:



PRINCIPAIS TEMAS

Ação	Dimensão	Relação ODS GRI	Impacto para Neo	Estrutura responsável	impacto as áreas interessadas (stakeholders)
Gestação consciente	Social	3 GRI 403-6	Interno	SESMT	Dentro do programa as gestação e seus conjugues tem informações para que a gestante possam passar pelo todo processo de forma mais humanizada.
Experiencie University	Social	4 GRI 2-24	Interno	Desenvolvimento Organizacional	Nossa universidade corporativa capacita desde da base de colaboradores até a média e alta gestão
Hype.sis	Social	5	Interno e externo	Desenvolvimento Organizacional e Hypeone	Iniciativa voltada para promoção e desenvolvimento das nossas mulheres onde convidamos especialista das áreas e oportunidades para o mercado externo.
Redução no consumo	Ambiental	6,7,12	Interno	Infraestrutura e Desenvolvimento Organizacional	Divulgamos e incentivamos através de iniciativas que visam reduzir o consumo através de sensores , uso de squeeze , uso de lâmpadas LED, uso de secadores individuais nos banheiros e comunicação nas nossas unidades de forma periódica
Vagas 50+	Social	8,1 GRI 405-1	Interno e externo	RH	Analizamos entregas , idade é apenas um número , usamos as competências como fator relevante para nossas contratações
Nome Social	Social	5	Interno	Desenvolvimento Organizacional	Seu nome sua força. Aqui na neo desburocratizamos o processo na adoção do nome social mesmo que o colaborador não tenha a retificação do nome formalizado.
Tampinhas Plásticas	Social e ambiental	12,17	Interno e externo	Desenvolvimento Organizacional	Ação continua para conscientização dos nossos colaboradores e incentivo das doações para ongs parceiras que transformam essa matéria prima em recursos revertidos para pessoas em vulnerabilidade social
Programa de formação de talentos	Social	4,5,16	Interno e externo	RH e Treinamento	Programa em parceria com a prefeitura de mogi das cruzez ofertamos treinamento e direcionamento para entrevistas dos melhores alunos da capacitação
Canais de comunicação interna	Governança e social	8,10,16	Interno e externo	Desenvolvimento Organizacional	Contato com a nossa cultura em modo omnichannel e participação dos nossos colabs nos comunicados através de fotos e relatos
Ouvidoria	Governança e social	16 GRI 2-25 / 26	Interno e externo	Desenvolvimento Organizacional	Prevenção e apuração de tratativas ,fraudes e ações que quebrem as diretrizes do nosso código de conduta
Segurança da informação e LGPD	Governança	16 GRI 2-23	Interno e externo	TI	Garantimos todo o processo desde da integridade a mitigação de risco
Gestão de clima	Governança e social	16	Interno	Desenvolvimento Organizacional	Participação da majoritariamente dos nossos colaboradores para mapear oportunidades e como está no nossos processos no dia a dia.
Cadeia de suprimentos	Governança e social	8,12,16	Interno e externo	Financeiro	Usamos due diligence em todos os processo de negociações com fornecedores.

OLÁ,

Os dias atuais exigem posicionamentos concretos das empresas. E, para a NEO, 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 da Neo

siga o Luiz



in



CUIDADO HUMANO

A Neo é uma empresa brasileira que nasceu em 2017 para transformar experiências de empresas e clientes através do cuidado humano - Customer Experience - e da Tecnologia.

Somos mais de 8,5 mil apaixonados pelo que fazemos espalhados pelo Brasil em 6 unidades físicas e aproximadamente 5 mil em home office.

Cuidado não é só uma palavra que reflete nosso negócio, reflete as nossas pessoas.

Do início ao fim da jornada de cada colaborador essa cultura é sentida. Nossos canais oficiais respiram a diversidade atraindo pessoas com esses mesmos valores e convicções. Em nossos processos seletivos não fazemos distinção de nenhum marcador social. Ser NEO é ser único.



SOLUÇÕES

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 Generativa 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



Somos líderes ISG nos quadrantes Digital Operations e Intelligent CX (IA & Analytics).



Top 5 empresas inovadoras do país na categoria serviços.



2º lugar no ranking inovação do país no setor de serviços.

CERTIFICAÇÕES



cliente*sa*



BRONZE – Neo e YDUQS

Categoria: Líder em Estratégia Inovadora em Mídias Sociais

Case: Neo e YDUQS: parceria de sucesso na reputação no Reclame Aqui



OURO - Employee Experience Comgás e Neo
Categoria: Cultura Organizacional



PRATA – Parceria NEO e Alelo:
Alerta Atendimento, Retroalimentação e Tratativas
Categoria: Customer Experience
NEO E YDUQS: Reputação do Reclame Aqui



Categoria: Relacionamento Digital
BRONZE- Parceria Neo e Santander
Áreas de Apoio: Retenção de Sucesso
Categoria: Tecnologia para Relacionamento



Neo é vencedora de BPO nas seguintes categorias:

- Gestão de Inovação
- Gestão Multicanal
- Gestão da Experiência do Cliente.



Neo e Claro: o poder da gestão humanizada e seu reflexo sobre os indicadores operacionais
Categoria: Gestão de Pessoas



hypeone
by neo



Acesse o site

TECNOLOGIA & CRIATIVIDADE

A hypeone é a unidade de negócios digitais da Neo e desenvolve soluções tecnológicas para simplificar processos e melhorar os negócios.

+ de **150**
Especialistas
no Brasil

+ de **50**
Clientes de
segmentos variados.

PLATAFORMAS



getdoc
Gestão de Processos
Organização de fluxos de
processos, geração e
armazenamento de
documentações.



iGree
Assinatura eletrônica
Assinatura de acordos
digital e segura.

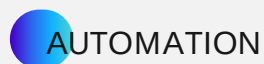


S3ND
Plataforma de
atendimento
Plataforma multicanal
de atendimento.

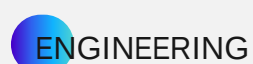


NIAh
IA Generativa
Assistente de
atendimento através
de IA Generativa - GPT

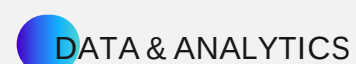
SERVIÇOS



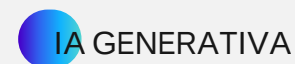
AUTOMATION
Automação de tarefas
e processos de Robotic
Process Automation –
RPA.



ENGINEERING
Fábrica de softwares
sob medida.



DATA & ANALYTICS
Interpretação de dados,
entrega de insights para
resoluções de problemas.



IA GENERATIVA
Transformação de
trabalho com
aplicações de A.I.



AS ODSs nos guiam

para contribuir com uma
sociedade melhor e mais justa.

Nosso compromisso com a sustentabilidade ambiental inclui o uso de energia renovável, lâmpadas LED e iniciativas como campanhas de arrecadação de tampinhas plásticas. Essas ações promovem consumo responsável e eficiência energética, alinhadas aos ODS.

Oferecemos oportunidades inclusivas como vagas para pessoas com mais de 50 anos, orientações para uma gravidez saudável, diversidade e inclusão, além de uma universidade corporativa e parcerias para capacitar jovens. Refletindo nosso compromisso com um mundo mais justo e próspero.

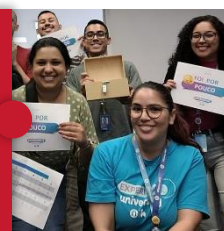
Promovemos a governança eficaz e transparência por meio de comitês executivos, conformidade rigorosa com a LGPD, um canal de ouvidoria acessível e políticas internas abrangentes. Estamos sempre aprimorando nossos processos para garantir excelência e responsabilidade nos nossos negócios.



Campanhas sociais
Página 30-32



Gestação consciente
Página 25



Experiencie University
Página 28



PDC
Página 16



Redução de água
Página 21



Uso de LED e energia renováveis
Página 21



50+
Página 26



Diversidade
Página 13,14 e 24



Tampinhas plásticas
Página 22



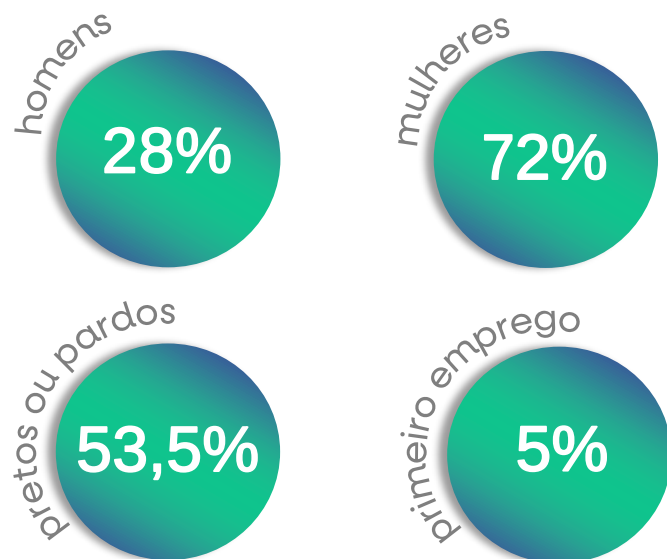
Programa de formação de talentos
Página 29



Parcerias com ONGs
Página 22

NOSSAS PESSOAS

As nossas pessoas são protagonistas dos nossos negócios. São elas que movem nossa cultura e nossos resultados. Aqui você encontra números no nosso bem maior.



Dados gerais

Faixa de idade	%
até 20 anos	8%
21 à 25 anos	26%
26 à 30 anos	22%
31 à 35 anos	15%
36 à 40 anos	11%
41 à 59 anos	16%

50+ são mais 750 pessoas na Neo

Diretoria		Gerentes	
Mulheres	Homens	Mulheres	Homens
43%	57%	40%	60%

Coordenadores		Supervisores	
Mulheres	Homens	Mulheres	Homens
62%	38%	67%	33%

Maior parte de mulheres em cargos de gestão

CONTRATAÇÕES

- Média de 4,9 mil contratações/ano.
- Maior parte de mulheres de 21 à 25 anos da região sudeste.

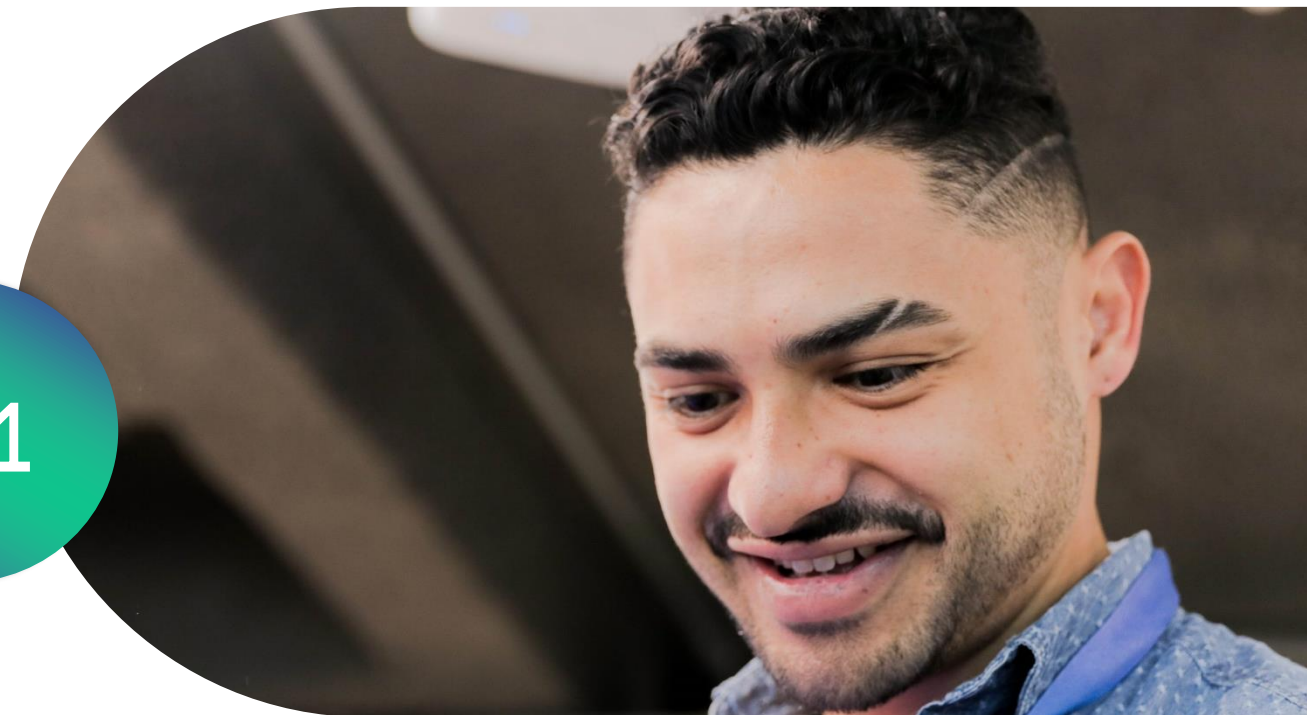
CARGO X SEXO	2020	2021	2022	2023
AGENTE	5859	5453	4409	3900
Feminino	4311	4161	3304	2787
Masculino	1548	1292	1105	1113
ANALISTA	339	501	484	297
Feminino	186	281	236	166
Masculino	153	220	248	131
ASSISTENTE	157	352	163	90
Feminino	105	224	84	54
Masculino	52	128	79	36
ATENDENTE	302	318	416	309
Feminino	218	228	338	256
Masculino	84	90	78	53
COORDENADOR	42	62	38	17
Feminino	19	27	22	11
Masculino	23	35	16	6
DIRETOR	4		2	3
Feminino	1		2	
Masculino	3			3
GERENTE	46	55	34	11
Feminino	13	25	17	3
Masculino	33	30	17	8
PRESIDENTE	1			1
Masculino	1			1
SUPERVISOR	133	206	99	65
Feminino	85	137	58	31
Masculino	48	69	41	34
VICE PRESIDENTE	1			3
Masculino	1			3
Total Geral	6884	6947	5645	4696

CARGO X REGIÃO	2020	2021	2022	2023
AGENTE	5859	5453	4409	3900
NORDESTE	1284	456	412	
SUDESTE	4389	4784	3743	3390
SUL	186	213	254	510
ANALISTA	339	501	484	297
NORDESTE	19	6	3	
SUDESTE	297	469	463	274
SUL	23	26	18	23
ASSISTENTE	157	352	163	90
NORDESTE	7	49	12	
SUDESTE	122	282	114	90
SUL	28	21	37	
ATENDENTE	302	318	416	309
NORDESTE	54	68	34	
SUDESTE	248	250	382	309
COORDENADOR	42	62	38	17
NORDESTE	4	2		
SUDESTE	35	58	37	17
SUL	3	2	1	
DIRETOR	4		2	3
SUDESTE	4		2	3
GERENTE	46	55	34	11
NORDESTE	3	1		
SUDESTE	34	48	30	10
SUL	9	6	4	1
PRESIDENTE	1			1
SUDESTE	1			1
SUPERVISOR	133	206	99	65
NORDESTE	16	18	5	
SUDESTE	105	177	93	58
SUL	12	11	1	7
VICE PRESIDENTE	1			3
SUDESTE	1			3
Total Geral	6884	6947	5645	4696

CARGO X IDADE	2020	2021	2022	2023	TOTAL GERAL
AGENTE	5859	5453	4409	3900	19621
Até 30 anos	4273	3664	2719	2523	13179
De 30 a 50 anos	1494	1650	1480	1224	5848
Mais de 50 anos	92	139	210	153	594
ANALISTA	339	501	484	297	1621
Até 30 anos	195	292	274	162	923
De 30 a 50 anos	138	192	200	130	660
Mais de 50 anos	6	17	10	5	38
ASSISTENTE	157	352	163	90	762
Até 30 anos	96	247	117	64	524
De 30 a 50 anos	58	102	44	24	228
Mais de 50 anos	3	3	2	2	10
ATENDENTE	302	318	416	309	1345
Até 30 anos	178	226	224	182	810
De 30 a 50 anos	114	89	184	116	503
Mais de 50 anos	10	3	8	11	32
COORDENADOR	42	62	38	17	159
Até 30 anos	7	8	4	1	20
De 30 a 50 anos	32	51	31	15	129
Mais de 50 anos	3	3	3	1	10
DIRETOR	4		2	3	9
De 30 a 50 anos	4		2	2	8
Mais de 50 anos				1	1
GERENTE	46	55	34	11	146
Até 30 anos	2	2	4		8
De 30 a 50 anos	41	47	27	8	123
Mais de 50 anos	3	6	3	3	15
PRESIDENTE	1			1	2
De 30 a 50 anos				1	1
Mais de 50 anos	1				1
SUPERVISOR	133	206	99	65	503
Até 30 anos	46	58	36	18	158
De 30 a 50 anos	83	130	58	47	318
Mais de 50 anos	4	18	5		27
VICE PRESIDENTE	1			3	4
De 30 a 50 anos	1			2	3
Mais de 50 anos				1	1
Total Geral	6884	6947	5645	4696	24172

PROMOÇÕES

Valorizar nossos talentos é uma premissa.



Dados de 2023.

PLANO DE DESENVOLVIMENTO DE CARREIRA

Acreditamos que cada colaborador é responsável pelo seu desenvolvimento de carreira e nós oferecemos o suporte e acompanhamento necessário. A Meritocracia é um sistema de gestão que identifica e reconhece as posições/ méritos individuais dos profissionais. Tem o objetivo de adotar práticas e critérios de aprovação e acompanhamento que justificam e garantem todas as movimentações, sendo:

ENQUADRAMENTO

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

MÉRITO

Alteração horizontal de salário decorrente de um desempenho destacado.

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.

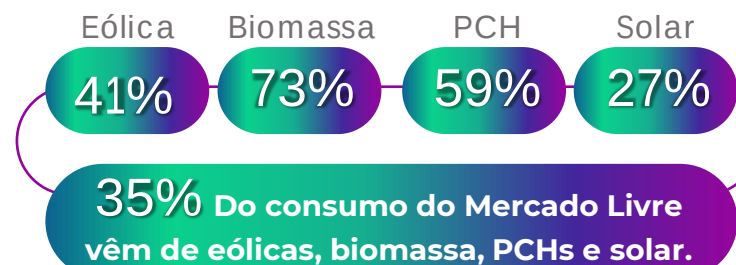
ENVIRONMENTAL

AMBIENTAL

ESG
ESG

NOSSO CONSUMO DE ENERGIA

Quanto da energia gerada pelas renováveis
é vendida no mercado livre de energia?



Fonte: ABRACELL
Acessado: 03.2024

Participamos do mercado livre de energia

CONSUMO DE ENERGIA EM KWH	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Barra Funda	193.502	206.180	207.138	219.275	179.632	167.727	142.489	145.109	165.457	193.767	187.193	214.298
Benfica	47.070	53.294	49.627	58.869	52.257	53.597	49.857	50.032	53.725	55.415	55.995	57.982
Mogi das Cruzes	72.933	73.979	76.939	75.129	75.533	80.534	86.423	86.707	89.849	102.694	110.059	114.576
Mogi das Cruzes II	114.000	120.000	133.000	149.000	109.000	101.000	91.000	93.000	110.000	132.000	116.000	132.000
São João	305.887	310.051	280.980	310.085	265.025	260.266	231.810	242.397	251.861	242.361	248.418	261.544
Total	733.393	763.504	747.684	812.358	681.447	663.124	601.579	617.245	670.892	726.237	717.665	780.399

NOSSO CONSUMO DE ÁGUA

CONSUMO DE ÁGUA EM M³	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Barra Funda	776	842	859	827	938	856	868	860	1.009	1.148	1.380	1.071
Benfica	440	400	520	490	620	580	580	610	470	230	215	239
Mogi das Cruzes	347	316	431	449	9	297	288	377	329	671	374	768
Mogi das Cruzes II	441	542	618	903	852	747	656	777	572	574	574	678
São João	1.992	2.116	2.099	2.257	2.153	2.168	1.579	1.580	1.568	1.591	1.672	1.557
Total	3.996	4.216	4.527	4.926	4.872	4.648	3.971	4.204	3.948	4.214	4.215	4.313

REDUÇÃO DE FOLHAS COM TECNOLOGIA

+ de
10
milhões

De folhas de papel economizadas! Com a solução Igree, conseguimos reduzir o consumo de papel em mais de 10 milhões de folhas nos processos da Neo e dos nossos clientes. Imagine o impacto positivo dessa economia! Tornamos seus processos mais eficientes e eco-friendly. Faça parte dessa revolução sustentável com a Igree.

Conheça aqui



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 85% de nossas instalações – Nossa meta é chegarmos a 100% 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.

Conscientização,

COLETA &

PROPÓSITO

Temos um compromisso com a preservação ambiental durante a Semana do Meio Ambiente e ao longo de todo o ano. Por meio dos nossos canais de comunicação, buscamos inspirar e informar sobre a importância de cuidarmos do nosso planeta, e convidamos vocês a se juntarem a nós nesta missão.

Além das atividades especiais da Semana do Meio Ambiente, temos nossa campanha contínua de coleta de tampinhas plásticas. Esta iniciativa não apenas visa conscientizar, mas também promover uma mudança real na redução da poluição em nossos ambientes internos e urbanos. Cada tampinha coletada é um passo em direção a um futuro mais limpo e sustentável para todos nós além de ajudar as ONGs parceiras a transformarem em renda as tampinhas doadas.

PARCERIAS

AÇÃO	PÚBLICO	ENTIDADE	LOCALIZAÇÃO
Doação de absorventes	Mulheres	Instituto Anna de Moura	Mogi das Cruzes - SP
Doações de livros	Crianças	PROMAC	Mogi das Cruzes - SP
Agasalho	Pessoas de baixa renda	Prefeitura do RJ	Benfica - RJ
Agasalho	Pessoas de baixa renda	FAS- Fundação de ações sociais	Curitiba - PR
Agasalho	Pessoas de baixa renda	Fundação Anna Moura	Mogi das Cruzes - SP
Agasalho	Pessoas de baixa renda	Casa 1	São Paulo - SP
Tampinhas	Animais	Tampinhas solidarias	Curitiba - PR
Bicicletas	Colab Neo	Colabs Neo	São Paulo - SP

10
mil

+ de
tampinhas

S O C I A L

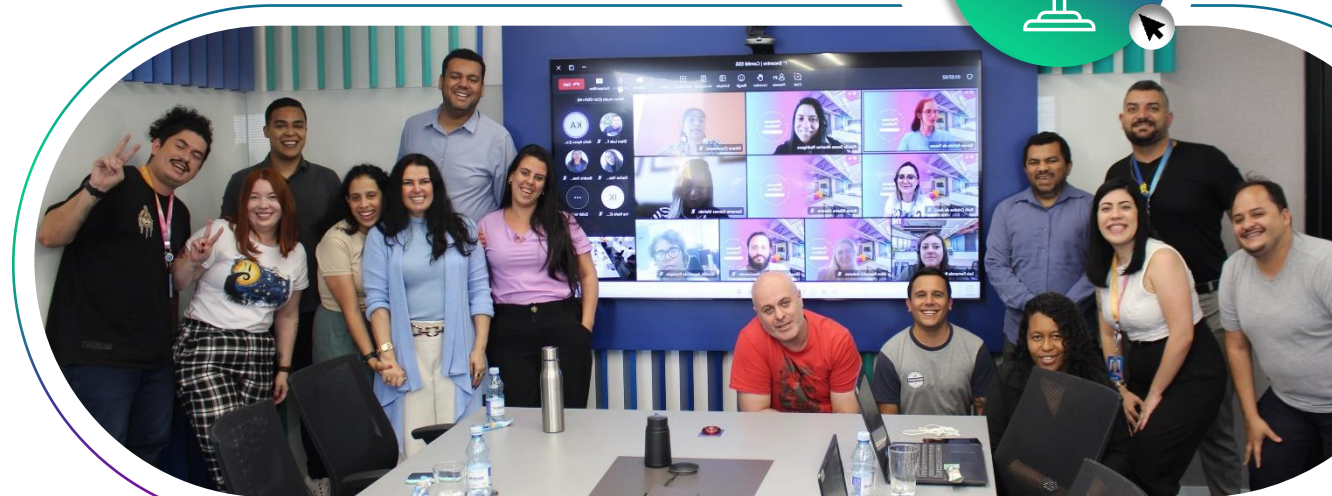
SOCIAL

ESG
ESG

COMITÊ ESG

Somos apaixonados pelo que fazemos aqui e por fazer a diferença. Desde 2021, o comitê tem o objetivo de contribuir com a organização e sociedade através de iniciativas que fomentem os aspectos sociais, ambientais e governança baseados nos pilares: falar, conscientizar e praticar.

Os encontros do comitê acontecem de uma a duas vezes por mês para discussões, implementação e acompanhamento de iniciativas.



65

REPRESENTANTES
Em todo o Brasil

satisfação

4,8
de 5,0

Encontro do Comitê
no final de 2023.

GESTÇÃO CONSCIENTE

A chave para uma gravidez tranquila e informada!

Desenvolvido para nossos colaboradores, nosso programa oferece suporte e conhecimento essenciais sobre gestação e planejamento familiar.

Em 2023, 102 gestantes da família NEO já participaram de nossos encontros em maio e novembro, onde receberam orientação especializada sobre temas cruciais como aleitamento materno, direitos da gestante, aspectos psicológicos da gestação e muito mais. Conduzidos por profissionais experientes, nossos encontros proporcionaram uma oportunidade única de aprendizado e apoio emocional para nossas futuras mães.

E o melhor de tudo: nossos eventos foram acessíveis a todas as gestantes da NEO, incluindo aquelas que estavam trabalhando remotamente. Graças ao formato online, todas puderam se beneficiar desse valioso conhecimento, garantindo uma gravidez mais tranquila e segura, independentemente de sua localização.

O programa acontece semestralmente desde 2017 de forma híbrida e envolve as gestantes e cônjuges. Nossos profissionais de saúde e assistência social se unem para oferecer bem estar nesta fase.



51

MÉDIA DE PARTICIPAÇÃO/23

Entre gestantes e companheiros por encontro realizado.

90 gestantes em 2023

758

COLABORADORES
com 50 anos ou mais.

9,3%

DO TOTAL
de colaboradores
da NEO atualmente.

77

É A IDADE
do colaborador ativo
com mais idade da NEO.

CONTRA TAÇÃO

50+

As pessoas 50+ tem espaço para se desenvolver e crescer com a gente. Temos vagas exclusivas, mas todas as vagas também são disponíveis para este público.

“Eu acho que a NEO é uma das empresas que deve ser parabenizada pela ação da contratação de pessoas com a idade mais avançada. A gente pode se desenvolver sim, pode se desempenhar sim e contribuir bastante para o crescimento e desenvolvimento tanto da empresa, **da instituição quanto do país.**”

Depoimento sobre contratação de pessoas 50+ compartilhado no nosso Instagram @neobpo.



Maria Jose – 61 anos



SEU NOME SUA FORÇA

Aqui a liberdade de ser como é começa pelo nome social. É o respeito pela identidade de cada um. Desde 2020, implantamos e desburocratizamos o processo porque ser NEO é ser você mesmo.

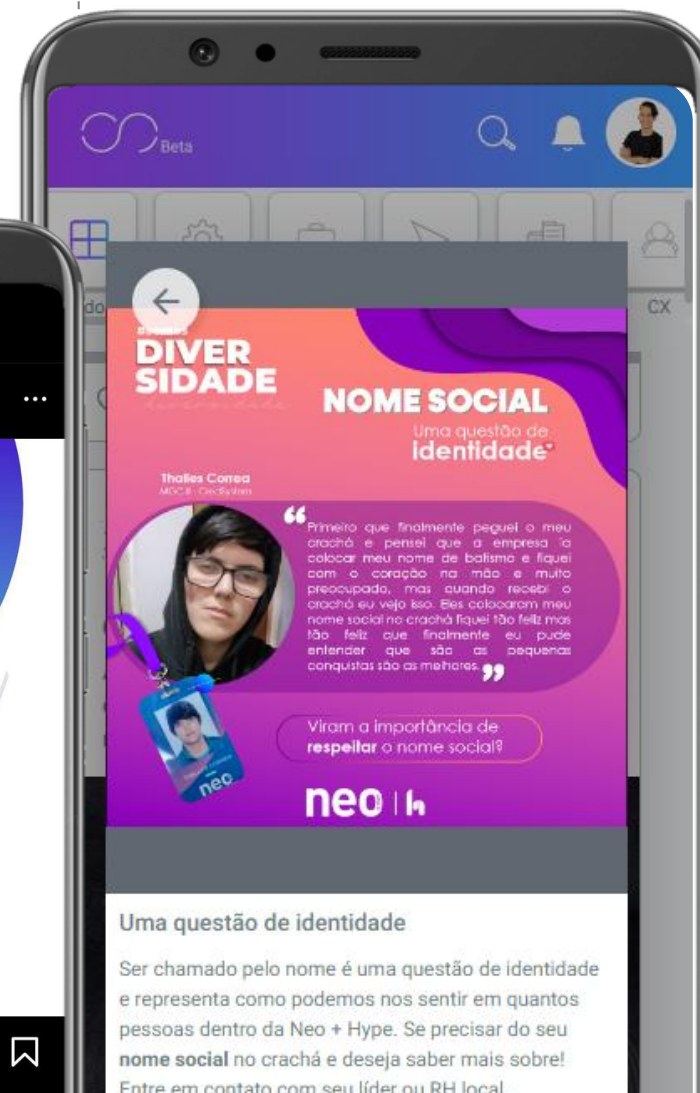
683

Pessoas usam nome social e apelidos autodeclarados.

Depoimentos sobre nome social compartilhados no nosso Instagram @neobpo.

Depoimento sobre nome social compartilhado no nosso app de Comunicação Interna.

Confira o conteúdo aqui



UNIVERSIDADE CORPORATIVA

Nossa universidade corporativa para todos os níveis da NEO. A melhor experiência em desenvolvimento para gerar a melhor experiência ao cliente.

Abordagem prática

Vivências

Mão na massa

EXPERIENCE

university

Performance • Aprimoramento • Engajamento

Alta Gestão

34 horas de
Desenvolvimento

Média Gestão

207 horas de
Desenvolvimento

Novos Líderes

307 horas de
Desenvolvimento

Base

84 horas de
Desenvolvimento

Técnicas

18 horas de
Desenvolvimento

On demand

213 horas de
Desenvolvimento

934h

DE DESENVOLVIMENTO
Em 2023

PROGRAMA DE **FORMAÇÃO** DE TALENTOS



Mogi das Cruzes com duas unidades físicas é um dos nossos polos de geração de empregos. O Programa de Formação de Talentos em parceria com a prefeitura da cidade, oferece capacitação e vagas para jovens e adultos que estão começando sua jornada de carreira. É a Educação como ferramenta de transformação social.

1498

VAGAS OCUPADAS

por pessoas treinadas
no programa em 2023

AGASALHO

Ajudar aqueles que mais precisam aquece o nosso coração. Todos os anos unimos doações de roupas e cobertores para entregar em instituições de todo o país.

2023: 1.700 peças



Veja mais



UM SONHO DE NATAL

Cada Natal pra gente é uma oportunidade de realizar o sonho de alguém que precisa. Os colaboradores se mobilizam para arrecadar os itens mais necessários para instituições de idosos em todo o Brasil.

2023: + 1.700
alimentos doados



Veja mais



TAMPINHAS

Continuamente arrecadamos tampinhas nas nossas unidades por todo o país e doamos para instituições que cuidam de animais de rua, revertendo nossa rede de apoio em cuidado e alimento para os animaizinhos.

2023: 14 mil
tampinhas doadas



DOAÇÃO DE LIVROS

Desde 2018, fazemos parte do Programa Municipal de Apoio a Projetos Culturais (PROMAC). Além disso, doamos títulos infantis para a prefeitura de Mogi das Cruzes, que foram distribuídos entre as escolas públicas da cidade.

2023: + de 3 mil
títulos doados



DOAÇÃO DE BICICLETAS

Em um dos módulos da Experience University, nossos líderes de Alta Gestão foram desafiados a montar uma bicicleta com tempo limitado. Ao fim da atividade as crianças, filhos de colaboradores da NEO receberam as bicicletas.

2023: 14 bicicletas



PROA

Através da parceria com o instituto PROA nós conseguimos nos conectar com jovens profissionais e trilhar uma jornada de desenvolvimento e muito sucesso. Os novos talentos em tech somam muito por aqui.

Veja mais



HYPE.SIS

É a nossa comunidade de mulheres em tecnologia que promove encontros para discussões, trocas de habilidades para desenvolvimento profissional e podcast com convidados do mercado.

Assista



APOIO EM DESASTRES NATURAIS

Acreditamos que só impactamos positivamente a sociedade quando começamos a olhar para nossos colaboradores para além dos nossos escritórios e operações.

Em casos de desastres naturais, entendemos o cenário e unimos esforços para oferecer suporte a colaboradores e familiares em risco, desabrigados e com necessidades básicas.



PRÊMIO

ESG

na categoria
Social da AGFE

quase
25 mil

Em 2023

Itens doados
para instituições

Leia mais



CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Os pilares da nossa cultura e engajamento interno.

Com a TV Corporativa, levamos informações importantes diretamente para nossos colaboradores, transmitindo atualizações e notícias sobre o que acontece aqui. Enquanto isso, o On, nosso web app de comunicação interna mantém todos conectados, facilitando a troca de mensagens, compartilhamento de ideias e canal aberto para trocar mensagens nos comentários. Já o e-mail é o canal direto com a nossa liderança e área corporativa.



Usuários ativos no On
5.970



GESTÃO DO CLIMA

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

78,7

Favorabilidade
de 2023

As perguntas com maior favorabilidade estão relacionadas ao respeito pela cor ou raça (93%), idade (89%), orientação sexual (94%) e sexo (93%).

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.

GOVERNANCE

GOVERNANÇA

ESG
ESG



O PAPEL DA OUVIDORIA NÃO É SÓ OUVIR É ATUAR

Um canal sigiloso que cuida da ética nas relações de trabalho. Está disponível para todos os colaboradores através do:



ouvidoria.interna
@neobpo.com.br



Acesse:
• neobpo.com.br
• Em > informações importantes > Ouvidoria > Canal de Ouvidoria

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. INFORMAÇÃO

& LGPD

Em todas as áreas-chave, mantemos uma taxa de conformidade de 100% e zero incidentes relatados. Nosso compromisso com a Segurança da Informação e proteção de dados é evidente em nossa certificação ISO e na ausência de violações.

Além disso, implementamos medidas abrangentes de mitigação de riscos, com resultados impressionantes: nenhum impacto negativo para a empresa. Em relação ao compliance, obtemos diversas certificações reconhecidas internacionalmente.

Nosso compromisso é manter esses padrões elevados em todas as nossas operações, garantindo transparência e excelência.



SEG. INFORMAÇÃO

& PRIVACIDADE

A NEO está empenhada em fornecer soluções de atendimento aos Clientes e Colaboradores orientados por nossos princípios de qualidade, colaboração e melhoria contínua; sempre buscando a máxima satisfação de nossos Clientes! Para quem a segurança da informação, a continuidade do serviço e o tratamento dos riscos, no prazo adequado, são uma prioridade.

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 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 acultramento 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 (SGSI)

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

A NEO 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 com seus objetivos e necessidades de atendimento do mercado.

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO & PRIVACIDADE DE DADOS E DE NEGÓCIOS

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.

GESTÃO DE RISCOS

RISCOS EXTERNOS

Forte concorrência no mercado CRM BPO;

Aumento dos gastos com benefícios aos empregados,
bem como mudanças na legislação trabalhista e nas
relações trabalhistas;

Resultados Operacionais sujeitos a sazonalidade;

Pandemia;

Impacto das decisões do governo nos negócios;

Aumento dos custos de investimento em
tecnologia e telecomunicações;

Danos nas instalações tecnológicas;

Nova legislação das autoridades fiscais;

Inflação.



NOSSOS COMITÊS

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

Conselho de Administração

Comitê Financeiro

Comitê Comercial

Comitê de Inovação

Comitê de Pessoas

Auditoria

Comitê de Privacidade e Proteção
de Dados Pessoais LGPD

Comitê de Governança e Proteção

CADEIA DE SUPRIMENTOS

Na Neo, estamos comprometidos em operar de forma ética, sustentável e responsável em todas as áreas de nossos negócios, incluindo nossa cadeia de suprimentos. Reconhecemos que nossos fornecedores desempenham um papel crucial em nosso sucesso e que suas práticas podem impactar significativamente nossas metas ambientais, sociais e de governança (ESG).

É por isso que implementamos rigorosos processos de due diligence na gestão de nossa cadeia de suprimentos, garantindo que nossos parceiros comerciais compartilhem de nossos valores e compromissos ESG.





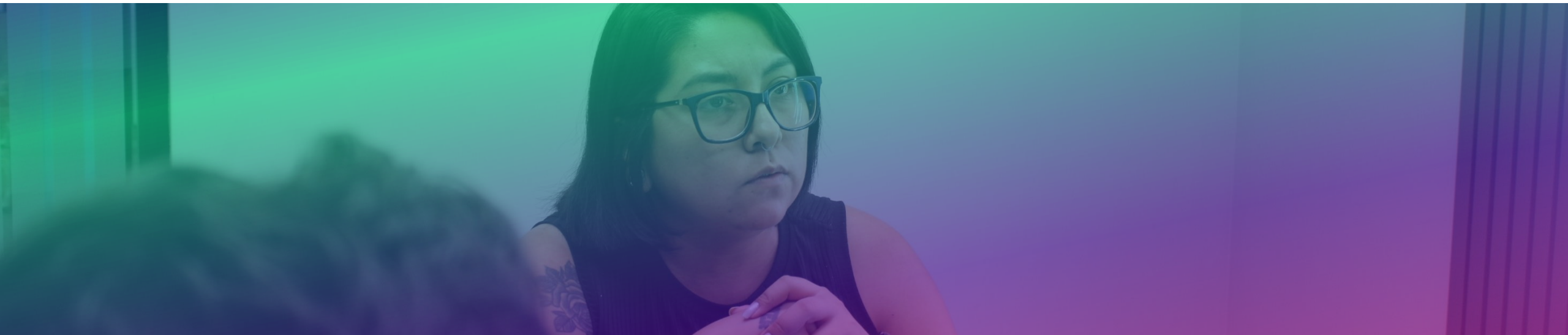
RELACIONAMENTO COM CLIENTES

O que nos diferencia da concorrência e faz das nossas experiências únicas é a oferta de soluções customizadas aos Clientes.

Para a NEO, cada Cliente é único, e cada relacionamento é especial. Prezamos por parcerias de longo prazo. E colocamos em prática, dia após dia, nossas habilidades, sempre agindo com criatividade, engajamento e presença para gerar valor para os negócios de nossos clientes.

ATUAÇÃO COM SINDICATOS

Respeitamos a livre associação, reconhecemos as entidades sindicais como representantes legais dos colaboradores e buscamos o diálogo constante baseado na ética.



neo | hypeone



@neobpo



/company/neobpo



neobpo.com.br



@hypeone_neo



/company/hypeone



hypeone.com.br