



RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

2024



 **CDP**
DISCLOSER
2024

CORPORATE


callink

Índice

OBJETIVO

01

NOSSA EMPRESA

02

DECLARAÇÃO ESTRATÉGICA

03

NOSSOS VALORES

04

NOSSO CEO

05

PILARES ESG

06

NOSSOS DIRETORES

07

ONDE ESTAMOS

10

Índice

QUALIDADE DE VIDA

11

PROGRAMAS SOCIAIS

15

AÇÕES SOCIAIS

22

PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS

24

PROGRAMA DESENVOLVIMENTO

29

PROGRAMA SINFONIA

31

TRANSPARÊNCIA E IGUALDADE

32

SEGURANÇA E SAÚDE

33

GOVERNANÇA

40

GESTÃO AMBIENTAL

44

CONSIDERAÇÕES FINAIS

54

ASSINATURA

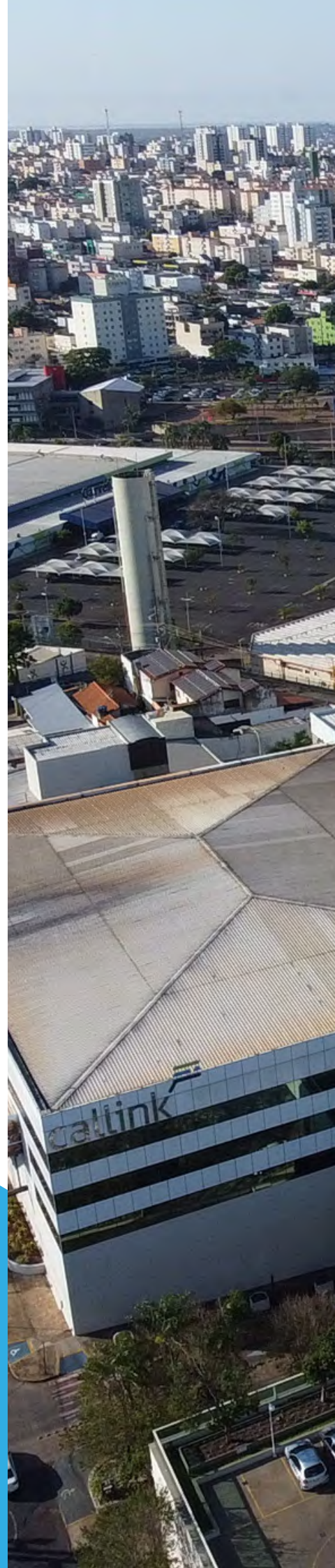
55

Objetivo do Relatório

O Relatório de Sustentabilidade da Callink Serviços de Callcenter Ltda tem como principal objetivo comunicar, de forma transparente e estruturada, os compromissos, avanços e resultados da organização nas dimensões ambiental, social e de governança (ESG). Mais do que um documento informativo, o relatório funciona como uma ferramenta estratégica que reforça nossa responsabilidade institucional perante colaboradores, clientes, investidores, parceiros, órgãos públicos e a sociedade como um todo.

Através deste relatório, buscamos apresentar com clareza como a sustentabilidade está integrada à cultura organizacional da Callink e ao nosso modelo de negócios. Mostramos as iniciativas que promovem inclusão social, desenvolvimento humano, inovação responsável, qualidade de vida no trabalho e respeito ao meio ambiente, além de evidenciar nossa governança ética e transparente. Realizamos o fornecimento de dados conforme o GHG Protocol, assegurando a mensuração e gestão de nossas emissões de gases de efeito estufa. Também respondemos ao questionário do CDP (Carbon Disclosure Project), reafirmando nossa transparência em relação às ações voltadas ao enfrentamento das mudanças climáticas.

Este relatório é, ainda, um instrumento de aprendizado contínuo e de fortalecimento da confiança com nossos públicos de relacionamento. Ao registrar práticas e resultados de forma clara e acessível, incentivamos a cultura de melhoria constante e o engajamento coletivo em prol de um futuro mais ético, sustentável e colaborativo.



Nossa Empresa

A Callink Serviços de Callcenter Ltda integra o Grupo Arcom, um dos maiores e mais consolidados grupos empresariais do país. Com uma trajetória marcada por inovação, excelência operacional e compromisso com resultados inteligentes, a Callink se consolidou como um dos principais players do setor de Contact Center no Brasil, sendo reconhecida nacionalmente por sua qualidade, eficiência e foco no cliente.

Nosso modelo de atuação une tecnologia de ponta com o fator humano, criando soluções completas em customer experience que se adaptam às necessidades de empresas de diversos portes e segmentos. Atuamos como parceiros estratégicos dos nossos clientes, oferecendo não apenas atendimento, mas também inteligência de negócio, automação, análise de dados e personalização de jornada, sempre alinhados aos novos comportamentos e expectativas dos consumidores finais.

Acreditamos que a experiência do cliente é um diferencial competitivo essencial, por isso investimos continuamente em inovação, capacitação de pessoas, cultura digital e excelência em processos. Nossa missão é otimizar operações, agregar valor e alcançar os melhores resultados de forma sustentável, sem abrir mão da empatia e da proximidade humana.

Mais do que atender, nós conectamos histórias, transformamos relacionamentos e impulsionamos negócios. E é com esse propósito que seguimos evoluindo, sempre ao lado dos nossos clientes e colaboradores, rumo a um futuro mais integrado, eficiente e humano.

Declaração Estratégica



VISÃO



Entregar as necessidades competitivas dos nossos clientes em seus diversos mercados.

PROPÓSITO



Paixão em conectar pessoas e tecnologia.

MISSÃO



Ser reconhecida pela eficiência operacional e qualidade das soluções que promovam o sucesso de nossos clientes.

ATITUDES



- Ver agir colaborar
- Agir como dono
- Desaprender e aprender de forma continua
- Entregar, medir e celebrar



Nossos Valores



Integridade

Entendemos que ser íntegro é fazer o certo mesmo quando ninguém está vendo. É honrar nossos princípios e os daqueles que nos cercam.



Inovação

Com versatilidade e alta capacidade tecnológica, a empresa se adapta às necessidades de quem a contrata, seja na busca de novas soluções, ou ajustes nos processos já existentes, tendo como direcionamento principal a entrega dos melhores resultados, transformando operações e ações em cases de sucesso.



Respeito

Valorizamos nossas diferenças cuidamos das pessoas e atuamos com parceria.



Simplicidade

Construímos relações humanas sem criar obstáculos, atingindo resultado com proatividade.



Transparência

Valorizamos ações claras e coerentes bem como franqueza nas nossas atitudes gerando confiança nas nossas relações.

Palavra do CEO

05



“Acreditamos que a sustentabilidade vai além da preservação ambiental e também é um compromisso com as pessoas e com o futuro do nosso negócio. Em um setor dinâmico como o de contact center, temos a responsabilidade de adotar práticas que reduzam impactos, promovam o bem-estar e incentivem uma cultura consciente. Cada ação sustentável que implementamos, por menor que pareça, contribui para um legado mais positivo para nossos colaboradores, clientes e para o planeta.”



Fabiano Batista

Pilares ESG



06

Compromisso ESG: Um Caminho Integrado para a Sustentabilidade Corporativa

Na jornada rumo a uma atuação mais ética, responsável e sustentável, a adoção dos princípios ESG (Environmental, Social and Governance) tornou-se essencial para organizações comprometidas com o futuro. Mais do que uma tendência, o ESG representa um modelo de gestão que integra preocupações ambientais, sociais e de governança às estratégias de negócios, reforçando a resiliência, a transparência e a geração de valor a longo prazo.

Neste contexto, áreas estratégicas como Recursos Humanos, Infraestrutura e Compliance desempenham papéis fundamentais.

A área de Infraestrutura está diretamente ligada ao eixo Ambiental. Com foco na eficiência energética, uso racional de recursos, gestão adequada de resíduos e implementação de soluções sustentáveis, contribuímos de maneira efetiva para a redução dos impactos ambientais e o atingimento das metas climáticas da organização.

O Recursos Humanos é o pilar do eixo Social, promovendo uma cultura inclusiva, práticas de desenvolvimento humano, diversidade, equidade e ações voltadas à saúde e bem-estar dos colaboradores. É por meio do RH que valores como respeito, empatia e responsabilidade social são cultivados e fortalecidos em todos os níveis da organização.

Já o setor de Compliance reforça o eixo da Governança Corporativa, assegurando a conformidade com leis, normas e políticas internas, além de promover a ética, a integridade e a transparência nas relações institucionais. É ele que garante que nossas práticas estejam alinhadas aos mais altos padrões de governança.

E

S

G

Nossos Diretores

07

Liderança comprometida com o futuro

A construção de uma empresa verdadeiramente sustentável exige mais do que ações pontuais — ela requer liderança ativa, visão estratégica e compromisso coletivo. Ter uma diretoria atuante é fundamental para transformar valores em práticas concretas, alinhando a sustentabilidade ao planejamento, às operações e à cultura organizacional.

Na nossa empresa, os diretores não apenas apoiam a agenda sustentável, mas atuam como protagonistas na integração de soluções responsáveis em todas as áreas: infraestrutura, operações, tecnologia, pessoas e cultura, finanças, marketing e governança. Essa atuação transversal garante que a sustentabilidade seja, de fato, um pilar da gestão, refletindo-se em decisões diárias, investimentos de longo prazo e impactos positivos na sociedade.

Porque quando a liderança inspira pelo exemplo, a mudança se torna parte natural do caminho.

A seguir, compartilhamos breves palavras dos nossos diretores, que reforçam o papel de cada área no compromisso com um futuro mais sustentável:

Liderança Comprometida

08



“Na Callink, acreditamos que sustentabilidade começa com pessoas com o compromisso genuíno de criar um ambiente de trabalho mais humano, inclusivo e consciente. No RH, isso se traduz em práticas que promovem bem-estar, escuta ativa e desenvolvimento contínuo. A representatividade feminina já é uma realidade consolidada na Callink, e seguimos avançando com foco na inclusão de estagiários, jovens aprendizes e pessoas com deficiência. Valorizamos a diversidade como um pilar estratégico, pois entendemos que diferentes trajetórias e vivências enriquecem nossa cultura e impulsionam a inovação.”

Diana Patrícia dos Santos
Diretora de RH - Pessoas e Cultura



“A sustentabilidade está diretamente ligada à forma como planejamos, operamos e cuidamos do nosso ambiente de trabalho. Ao investir em soluções eficientes, como a modernização da infraestrutura, a gestão consciente de recursos e a promoção de ambientes mais seguros e saudáveis, fortalecemos não só o desempenho da empresa, mas também nosso compromisso com as futuras gerações. Sustentabilidade, para nós, é resultado de decisão estratégica e responsabilidade coletiva.”

Guilherme D. Caldeira Monte
Diretor de Infraestrutura - PCP -SESMT



“Sustentabilidade também é um compromisso com a ética, a transparência e o cumprimento das leis. Atuamos para garantir que nossas práticas estejam alinhadas às exigências legais e aos mais altos padrões de governança. Promover um ambiente de integridade e responsabilidade é essencial para construirmos um negócio sustentável e confiável para todos os nossos públicos.”

Lívio Mewes da S. Herdade
Diretor de Compliance - Jurídico



Onde Estamos?



Somos 4 mil colaboradores e estamos localizados nas cidades de Uberlândia e Uberaba

Qualidade de Vida

11

PROGRAMA REVITALIZA

O Programa Revitaliza (Quick Massage) é uma iniciativa que une duas importantes ações desenvolvidas pela Callink: o Programa Ergonômico e o Projeto Cre-Ser. Seu principal objetivo é promover o bem-estar físico e mental dos colaboradores, oferecendo sessões de massagem no ambiente de trabalho. Além dos benefícios à saúde e à qualidade de vida, o programa também se destaca pelo seu caráter inclusivo e socialmente responsável.



A execução do Quick Massage é realizada por uma equipe formada por 50 colaboradores com deficiência (PCDs), incluindo profissionais com cegueira, surdez e outras condições. Para garantir a qualidade e a segurança dos atendimentos, o programa conta com o suporte técnico de uma fisioterapeuta especializada, responsável pelo treinamento, capacitação contínua e reciclagem desses profissionais.



Dessa forma, o programa cumpre um duplo papel: cuidar da saúde dos colaboradores da Callink e gerar oportunidades de inclusão e desenvolvimento profissional para pessoas com deficiência, reforçando o compromisso da empresa com o bem-estar e a diversidade no ambiente corporativo.



Qualidade de Vida

PESQUISA CLIMA

Reafirmando nosso compromisso com o bem-estar e a valorização de nossos colaboradores, conduzimos uma pesquisa de clima organizacional com o objetivo de compreender de forma mais aprofundada os desafios enfrentados no ambiente de trabalho. A iniciativa busca identificar fatores que possam estar impactando a satisfação, o engajamento e o equilíbrio dos times, permitindo a implementação de ações efetivas de melhoria contínua.

Engajados

87,5%

Desengajados

6,25%

Neutros

6,25%

Acreditamos que a escuta ativa é essencial para construir um ambiente que estimule o crescimento profissional, o respeito mútuo e a realização pessoal. A primeira edição da pesquisa foi realizada entre os dias 7 e 31 de dezembro de 2022 e contou com uma expressiva taxa de participação: 75% dos colaboradores contribuíram com suas percepções.

Qualidade de Vida

13



MAMÃE NOTA 10

O Programa Mamãe Nota 10 foi criado para oferecer acolhimento e orientações às gestantes da Callink, promovendo apoio qualificado em um dos momentos mais especiais de suas vidas.

A iniciativa é realizada por meio de encontros conduzidos por profissionais capacitados, nos quais são abordados temas relevantes sobre a gestação, saúde materna, bem-estar e preparação para a maternidade.



Mais do que um espaço de aprendizado, o programa se consolida como um ambiente de escuta, esclarecimento de dúvidas e troca de experiências entre as participantes, fortalecendo vínculos e promovendo o cuidado com a saúde física e emocional das colaboradoras.

Como parte das ações voltadas à promoção da saúde e do bem-estar, foram realizados dois encontros "Mamãe Nota 10" ao longo do ano de 2024. As iniciativas tiveram como objetivo fornecer orientações relevantes sobre cuidados durante a gestação, saúde da mãe e do bebê, além de promover um espaço de escuta e acolhimento.

O 1º Encontro ocorreu no dia 20 de junho de 2024, no período da tarde, e contou com a participação de 21 gestantes.

O 2º Encontro foi realizado no dia 12 de dezembro de 2024, também no período da tarde, com a presença de 11 gestantes.

Ambas as ações contribuíram para o fortalecimento do vínculo com as futuras mães, além de reforçar o compromisso institucional com a saúde preventiva, a humanização do cuidado e o apoio contínuo durante o ciclo gestacional.

Qualidade de Vida

14



Qualidade de Vida – Saúde e Bem-Estar

Valorizar a qualidade de vida é essencial para a construção de um ambiente de trabalho mais saudável, produtivo e equilibrado. Com esse propósito, a Callink disponibilizou um novo benefício exclusivo para seus colaboradores, voltado à promoção da saúde e ao bem-estar físico e emocional.

Foi disponibilizado para todos o “becare” um aplicativo completo com diversas atividades saudáveis, reunindo recursos que auxiliam no cuidado com o corpo e a mente. Entre as funcionalidades oferecidas, destacam-se: aulas de pilates, sessões de alongamento, consultas com psicólogos, orientações de saúde e muito mais.

Esse benefício é disponibilizado sem nenhum custo adicional ao colaborador, reforçando o compromisso da empresa em proporcionar soluções acessíveis e efetivas para o autocuidado no dia a dia.

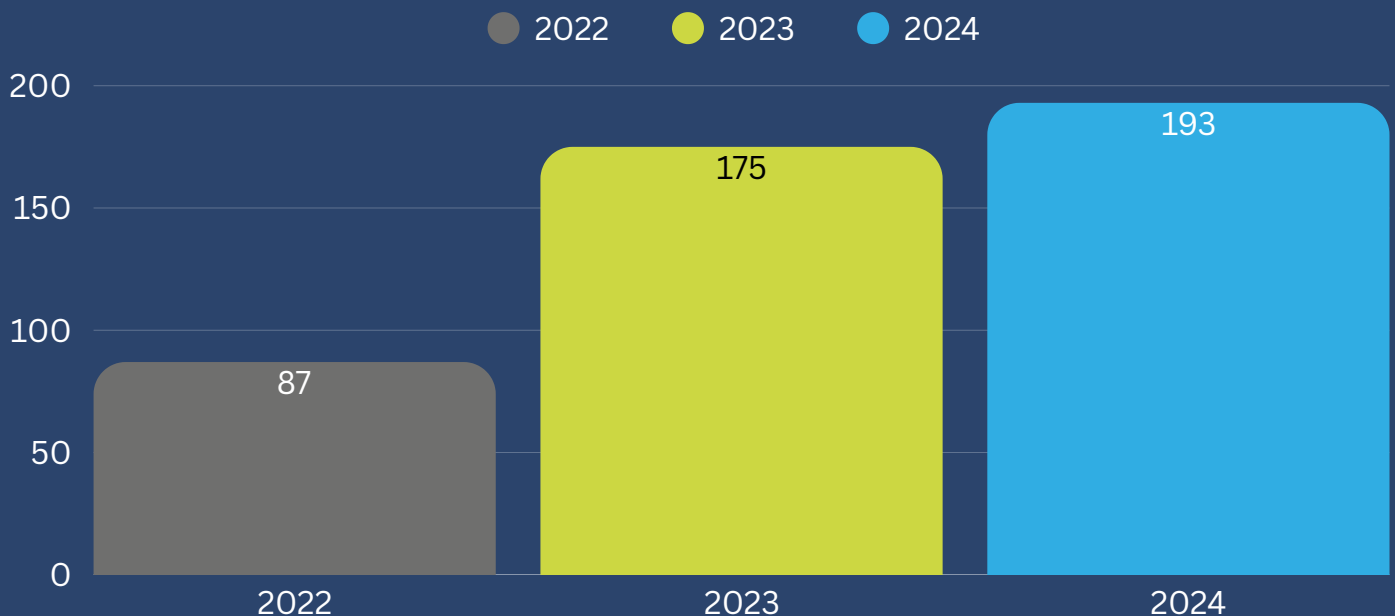
Programas Sociais



50 +

O Programa 50+ é uma iniciativa que reforça o compromisso da empresa com a diversidade etária, a inclusão social e o aproveitamento do capital humano em sua forma mais madura. Com foco na valorização da experiência e da sabedoria profissional, o programa tem como principal objetivo incentivar a contratação, integração e o desenvolvimento contínuo de colaboradores com mais de 50 anos. Reconhecendo que a longevidade e a trajetória profissional agregam competências únicas ao ambiente corporativo como equilíbrio emocional, responsabilidade, visão estratégica e repertório técnico o programa oferece oportunidades reais de recolocação no mercado de trabalho, muitas vezes desafiadora para essa faixa etária.. A iniciativa vai além da admissão: os profissionais participantes contam com um plano estruturado de acompanhamento, capacitação e integração, que garante suporte durante sua adaptação, desenvolvimento e permanência na empresa. Ao investir em talentos 50+, reafirmamos nosso compromisso com um ambiente de trabalho plural, inclusivo e sustentável, onde todos têm espaço para crescer e contribuir, independentemente da idade. Essa ação também representa uma resposta concreta aos desafios do envelhecimento populacional e da ampliação da expectativa de vida no Brasil, promovendo o envelhecimento ativo e produtivo. O Programa 50+ é, portanto, uma ponte entre a experiência e o futuro, demonstrando que o conhecimento acumulado ao longo dos anos é um ativo valioso para os desafios contemporâneos do mercado de trabalho.

Colaboradores com mais de 50 anos nos últimos anos



Programas Sociais



Os dados consolidados do primeiro semestre de 2024 demonstram de forma consistente o impacto positivo da atuação dos colaboradores com mais de 50 anos nas métricas organizacionais, especialmente nos indicadores de absenteísmo e qualidade.

No comparativo com o público geral, o público 50+ apresentou uma média significativamente menor de absenteísmos. Esse comportamento evidencia maior assiduidade e estabilidade na presença desses profissionais.

Em relação à qualidade, os resultados também são expressivos. O desempenho do público 50+ permaneceu em patamares elevados, atingindo 87% de qualidade em diversos meses do período analisado, superior à média geral, que variou entre 77% e 84%. Esses dados reforçam o comprometimento, a experiência e a excelência técnica desses colaboradores nas atividades desempenhadas.

Os resultados reforçam a importância das ações de valorização da diversidade etária e evidenciam o sucesso do Programa 50+, que integra profissionais mais experientes ao ambiente de trabalho com foco em desempenho, inclusão e desenvolvimento contínuo.



Programas Sociais



O Programa Cre-Ser é uma iniciativa transformadora que vai além da oferta de vagas de trabalho. Ele representa um compromisso genuíno com a inclusão, o desenvolvimento e o empoderamento de pessoas com deficiência (PCDs), reconhecendo o potencial de cada indivíduo e promovendo condições para que possam crescer pessoal e profissionalmente.



Mais do que integrar pessoas com deficiência ao quadro de colaboradores, o programa busca criar oportunidades reais de desenvolvimento contínuo. Para isso, oferece treinamentos especializados, acompanhamento individualizado, adaptações necessárias ao ambiente de trabalho e apoio técnico constante. Essa estrutura proporciona não apenas a inserção no mercado, mas também a permanência e o progresso de cada participante, respeitando suas particularidades e estimulando suas competências.

Além da capacitação técnica, o Cre-Ser promove a sensibilização das equipes e lideranças, incentivando a construção de um ambiente de trabalho verdadeiramente inclusivo, respeitoso e colaborativo. A troca de experiências e a convivência diária contribuem para derrubar preconceitos, ampliar a empatia e fortalecer a diversidade como valor institucional.

O nome do programa reflete sua essência: crescer como profissional, ser protagonista da própria história, ser respeitado, ser parte. Ao promover a inclusão com qualidade e propósito, o Programa Cre-Ser reafirma nosso compromisso com uma sociedade mais justa, diversa e acessível, na qual todos possam alcançar seu pleno potencial.



Programas Sociais



Cre-Ser



Todos são bem-vindos!



Paratletas CLK

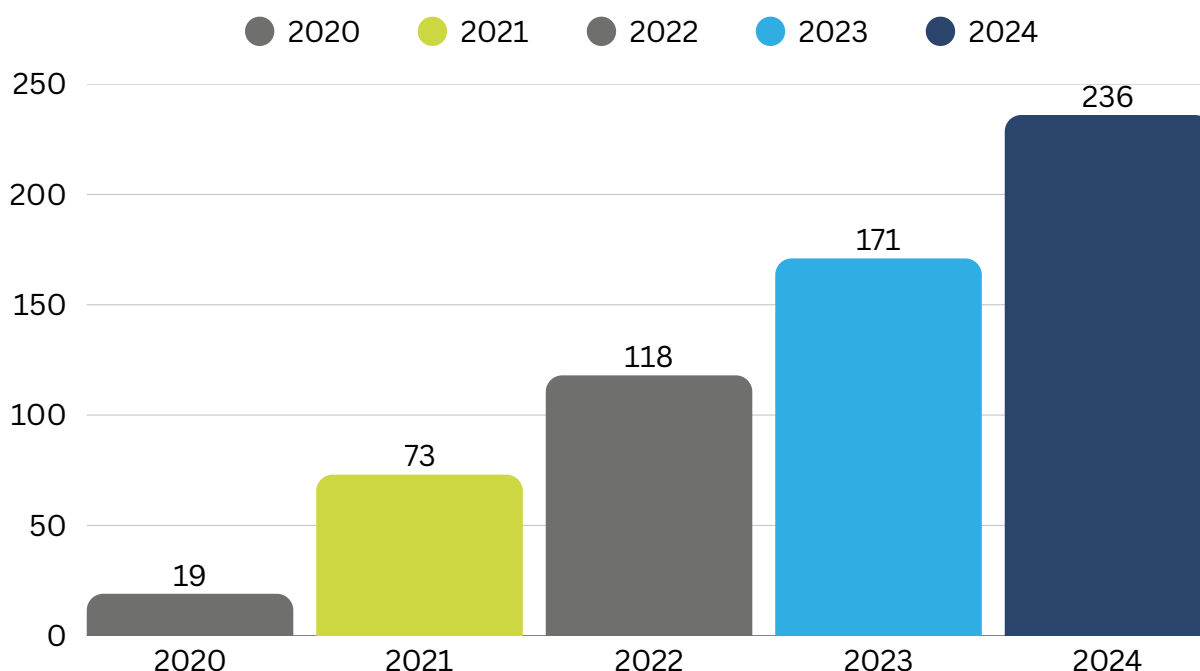
18

Com satisfação, registra-se o cumprimento da meta de contratação de Pessoas com Deficiência (PcD), consolidando o compromisso institucional com a inclusão, a equidade e a valorização da diversidade no ambiente de trabalho.

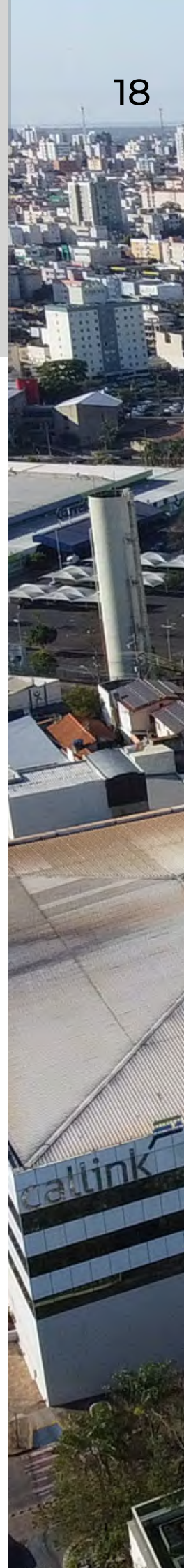
Atingir esse marco representa mais do que o atendimento a uma exigência legal simboliza a efetivação de uma cultura organizacional pautada na acessibilidade, no respeito às diferenças e na promoção de oportunidades iguais para todos. A inclusão de profissionais com deficiência contribui significativamente para o fortalecimento de uma equipe plural, colaborativa e alinhada aos princípios de responsabilidade social.

O resultado alcançado reflete o empenho conjunto das áreas envolvidas, especialmente dos setores de Recursos Humanos e Gestão de Pessoas, que atuaram de forma estratégica para garantir um processo seletivo acessível, uma integração humanizada e condições adequadas para o desenvolvimento profissional de cada colaborador.

A empresa seguirá ampliando ações voltadas à inclusão e ao engajamento de PcD, reforçando seu papel como agente transformador na construção de um mercado de trabalho mais justo e inclusivo.



Evolução da contratação de PcD ao longo dos últimos anos



Programas Sociais



Sementes do Futuro

O Programa Sementes do Futuro é uma iniciativa desenvolvida em parceria com a Prefeitura Municipal de Uberlândia, com o objetivo de promover a inclusão social e o desenvolvimento profissional por meio da educação e da capacitação técnica.

Por meio de cursos gratuitos nas áreas de Atendimento ao Cliente e Informática, o programa oferece à comunidade a oportunidade de adquirir conhecimentos essenciais para o ingresso e a permanência no mercado de trabalho formal. Os conteúdos são cuidadosamente planejados para atender às demandas atuais do setor de serviços e tecnologia, contribuindo diretamente para a empregabilidade dos participantes.

A proposta vai além da formação técnica: busca-se também o fortalecimento da autoestima, da autonomia e da perspectiva de futuro dos participantes, especialmente aqueles em situação de vulnerabilidade social. O programa é realizado em um ambiente acolhedor e estruturado, com instrutores qualificados e materiais didáticos que garantem a qualidade do aprendizado.

Ao investir na capacitação da população, reafirmamos nosso compromisso com a responsabilidade social e com a construção de uma sociedade mais justa, inclusiva e preparada para os desafios do futuro.

Resultados

Crescimento de 268% no número de formandos em dois anos.

Crescimento de mais de 400% nas contratações.

Em 2024, 42 jovens formados até junho, 2 contratados e 8 no banco de talentos.

Programas Sociais



Aprendiz

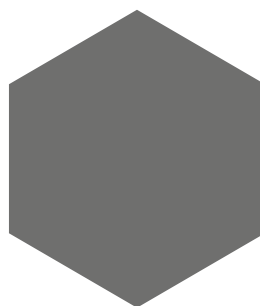
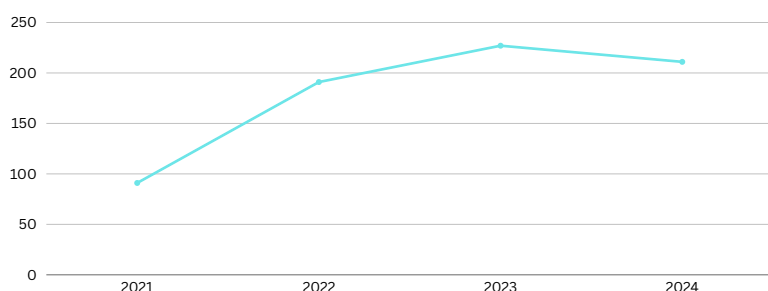
Por meio de parcerias estratégicas com instituições de ensino, o Programa Jovem Aprendiz reafirma nosso compromisso com a inclusão social, a educação profissional e o desenvolvimento de novas gerações. A iniciativa tem como objetivo oferecer oportunidades reais de inserção no mercado de trabalho para adolescentes e jovens, proporcionando não apenas uma vaga de emprego, mas uma experiência formativa completa.

O programa combina conteúdos teóricos e práticos, alinhando as atividades desempenhadas na empresa com o aprendizado oferecido pelas instituições parceiras. Essa integração possibilita o desenvolvimento de habilidades técnicas e comportamentais essenciais para a trajetória profissional dos participantes, como responsabilidade, trabalho em equipe, comunicação, ética e postura profissional.

Além da capacitação, os jovens aprendizes recebem acompanhamento próximo de tutores e líderes preparados para apoiar seu crescimento dentro da organização. Com isso, garantimos um ambiente de aprendizado contínuo, seguro e estimulante, onde o potencial de cada jovem é valorizado e impulsionado.

O Programa Jovem Aprendiz representa mais do que uma exigência legal é uma ação de responsabilidade social e um investimento no futuro, promovendo a transformação de realidades, o fortalecimento da cidadania e a formação de profissionais mais preparados, conscientes e comprometidos.

Evolução de contratação de jovens aprendizes ao longo dos últimos anos



DECLARAÇÃO

O Instituto Pater de Educação e Cultura – Instituto João Bittar, entidade qualificadora inscrita no CNPJ 21.289.889/0029-40, declara, para os devidos fins e interessados, que, desde junho de 2023, a empresa **CALLINK SERVIÇOS DE CALL CENTER LTDA.** inscrita no CNPJ nº **08.331.318/0001-67**, mantém parceria com nossa Instituição com o propósito de promover o desenvolvimento e a capacitação de jovens aprendizes.

Essa colaboração tem como objetivo oferecer aos jovens oportunidades de aprendizado prático e teórico, atendendo às exigências do mercado de trabalho e contribuindo para a formação de profissionais capacitados e conscientes de seu papel social. Reconhecemos e agradecemos o compromisso e a dedicação da Callink, que desempenha um papel essencial no sucesso desse processo de formação profissional e no impacto positivo gerado na sociedade.

Reiteramos nossa confiança de que esta parceria continuará a gerar resultados significativos, fortalecendo a integração entre educação e trabalho e promovendo benefícios concretos para todas as partes envolvidas.

Por ser verdade, firmamos a presente declaração para os devidos fins.

Uberlândia-MG, 13 de março de 2025


INSTITUTO PATER DE EDUCAÇÃO E CULTURA
INSTITUTO JOÃO BITTAR

Instituto Pater de Educação e Cultura
Gláucia Maria Evangelista
Presidente
CPF: 046.811.648-07



Certificado de Reconhecimento

Você faz parte de nossa história

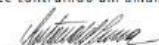
Certificamos que:

A Callink Serviços de Call Center LTDA, representada pelo Sr. Fabiano José Costa Batista, é reconhecida como uma Empresa Parceira na Empregabilidade de Menor Aprendiz, contribuindo de forma significativa para o desenvolvimento da sociedade.

Este certificado é concedido em reconhecimento ao compromisso e dedicação demonstrados pela empresa em oferecer oportunidades de aprendizado e crescimento profissional a jovens aprendizes, capacitando-os para enfrentar os desafios do mercado de trabalho e contribuir para o progresso da comunidade.

Uberlândia, 13 de março de 2025

Icasu e você construindo um amanhã melhor.


Antonio Naves de Oliveira
Presidente do Icasu

Ações Sociais



Natal Solidário



Através da Callink 175 crianças tiveram seus pedidos atendidos, 100 em Uberlândia e 75 em Uberaba.

Em 2024, a empresa participou ativamente da campanha “Papai Noel dos Correios”, uma iniciativa que leva esperança e alegria para milhares de crianças em situação de vulnerabilidade por meio da adoção de cartinhas escritas ao bom velhinho.

Colaboradores de diferentes áreas se mobilizaram para apadrinhar os pedidos, contribuindo com presentes que realizaram os sonhos simples e sinceros de muitas crianças.

A ação reforça nosso compromisso com a empatia e o cuidado com a comunidade, principalmente em datas tão significativas como o Natal. Cada presente entregue simbolizou mais do que um item material foi um gesto de carinho, atenção e solidariedade.

Com iniciativas como essa, seguimos promovendo um ambiente de trabalho mais humano e colaborativo, onde cada atitude positiva pode gerar impactos reais na vida de outras pessoas.

Doação GRUPO LUTA PELA VIDA

No mês de outubro de 2024, realizamos uma importante ação social em parceria com o Grupo Luta Pela Vida, mobilizando colaboradores em uma campanha de arrecadação de leite destinada a pacientes em tratamento oncológico.

Com o engajamento de nossas equipes, conseguimos reunir uma quantidade significativa de doações, que foram entregues ao grupo para contribuir com o cuidado e a nutrição dos assistidos pela instituição. O leite é um dos itens mais utilizados e necessários no dia a dia dos pacientes, tornando essa ação ainda mais significativa.

Essa iniciativa evidencia o quanto a solidariedade e o compromisso coletivo podem gerar impactos positivos. Cada contribuição foi essencial para levar mais conforto, dignidade e acolhimento a quem enfrenta desafios delicados com coragem e esperança.

Seguimos incentivando a participação em causas sociais e o envolvimento ativo da nossa comunidade interna em projetos que transformam vidas. Unidos por um propósito maior, mostramos que pequenas atitudes podem fazer uma grande diferença.



Prêmios Reconhecimento



XXIV PrêmioABT

Projetos sociais desenvolvidos pela Callink, que resultam na promoção da diversidade e inclusão, gerando oportunidades para a comunidade de Uberlândia e região, foram reconhecidos com o XXIV PrêmioABT – Excelência no Relacionamento com o Cliente. O case “Projetos Sociais na Callink: iniciativas que geram resultados, reconhecimentos e oportunidades”, recebeu o troféu prata na categoria “Diversidade e Inclusão”. A entrega da premiação aconteceu em São Paulo, 29/10/2024, durante cerimônia realizada no Memorial da América Latina.

Este case premiado consiste no desenvolvimento de iniciativas que contribuem com a transformação de vidas e com a melhoria do ambiente social das cidades em que a Callink atua. Os projetos resultam em apoio àqueles que carecem de visibilidade, inclusão, acessibilidade, valorização, formação e oportunidades de trabalho, como as pessoas com deficiência (PcD), pessoas com mais de 50 anos e jovens aprendizes.

Com estas iniciativas, a Callink tem conquistado um ambiente mais diverso e inclusivo, tendo em vista que os projetos premiados também favorecem a participação dos públicos atendidos em processos seletivos da empresa, em condições de equidade para a construção de suas carreiras profissionais. A diretora de RH, Diana dos Santos, destaca o impacto do desenvolvimento dos projetos premiados para a sociedade e para a Callink. “Temos o desafio de gerar novas oportunidades e crescimento, e o desejo de ir além da contribuição com a comunidade.

Com os projetos sociais, temos alcançado esse propósito e ainda fortalecido a inclusão e a diversidade na empresa, que tem gerado impactos valiosos para nossa cultura e resultados. Os projetos desenvolvidos e as histórias de vida que transformamos no desenvolvimento dessas iniciativas nos deixam repletos de orgulho”, destacou Diana.





Programa Cre-Ser: Com foco na inclusão de Pessoas com Deficiência (PcD), o Cre-Ser vai além da abertura de oportunidades de trabalho para este público, promovendo a qualificação, desenvolvimento e crescimento de pessoas com deficiência. O primeiro passo do programa é a contratação, seguida pela formação do participante e a inserção em processos seletivos internos das áreas da Callink.

Projeto 50+: Iniciativa com foco na reinclusão no mercado de trabalho e valorização da experiência das pessoas com mais de 50 anos, oferecendo-lhes oportunidades de emprego, desenvolvimento profissional e suporte contínuo. Com o programa a inclusão deste público no mercado de trabalho é facilitada, e as habilidades e experiências são reconhecidas. Além disso, são oferecidos programas de capacitação para o desenvolvimento de competências, atualização e aprimoramento profissional para interessados em retornar ao mercado de trabalho ou fazer a transição de carreira.

Sementes do Futuro: Oferece oportunidades de formação cidadã e profissional para jovens em cursos curtos e desenvolvidos em horários alternativos ao turno escolar. Em parceria com a Secretaria de Desenvolvimento Social de Uberlândia, as atividades acontecem nos centros profissionalizantes de bairros, administrados pela Prefeitura.

Programa Aprendiz: Em parceria com entidades de formação profissional, o Programa Aprendiz é realizado com o objetivo de apoiar o desenvolvimento e a formação técnico profissional de jovens, atendidos por instituições que oferecem cursos para comunidades em vulnerabilidade social na cidade de Uberlândia. Com esta parceria, a Callink oferece um processo de vivência profissional, de forma prática, para os participantes destes cursos.

Reconhecimento PagBank

Como resultado do nosso compromisso com a qualidade no relacionamento com o consumidor, conquistamos o Selo RA1000, concedido pelo portal Reclame Aqui através de um de nossos parceiros. Esse reconhecimento é destinado a empresas que se destacam por oferecer um atendimento de excelência, prezando pela transparência, eficiência e respeito ao cliente em todas as interações.



Para alcançar essa certificação, é necessário manter elevados indicadores de desempenho, como: nota média superior a 8,0; índice de resposta acima de 90%; taxa de solução de problemas superior a 90%; avaliação média dos consumidores acima de 7,0; e mais de 70% de clientes dispostos a voltar a fazer negócio com a empresa.

O Selo RA1000 reafirma nosso compromisso com a melhoria contínua da experiência do cliente e reforça a confiança dos consumidores em nossa marca.

Reconhecimento Bradesco

Auditoria Fornecedor Mais Sustentável Bradesco

A organização obteve um desempenho de destaque na Auditoria Fornecedor Mais Sustentável Bradesco 2024, alcançando 93,1% de conformidade, o que representa uma evolução significativa em relação à pontuação anterior de 84%. Esse resultado evidencia o alinhamento da empresa às melhores práticas de sustentabilidade, governança e responsabilidade socioambiental exigidas pela instituição auditora.

A avaliação contempla critérios rigorosos relacionados à ética corporativa, conformidade legal, práticas trabalhistas, gestão ambiental, diversidade e governança, reforçando o papel estratégico dos fornecedores na promoção de uma cadeia de valor sustentável e transparente.

A melhoria dos indicadores reflete o comprometimento institucional com a excelência operacional e o fortalecimento contínuo de suas políticas e processos. O resultado alcançado é fruto de uma atuação técnica integrada entre diferentes áreas, que atuaram de forma sinérgica para atender aos requisitos estabelecidos na auditoria.

Esse reconhecimento contribui para a consolidação da imagem da empresa como parceira estratégica em sustentabilidade, e reafirma o posicionamento institucional diante dos desafios e exigências do mercado atual.



Programa Desenvolvimento PCCS

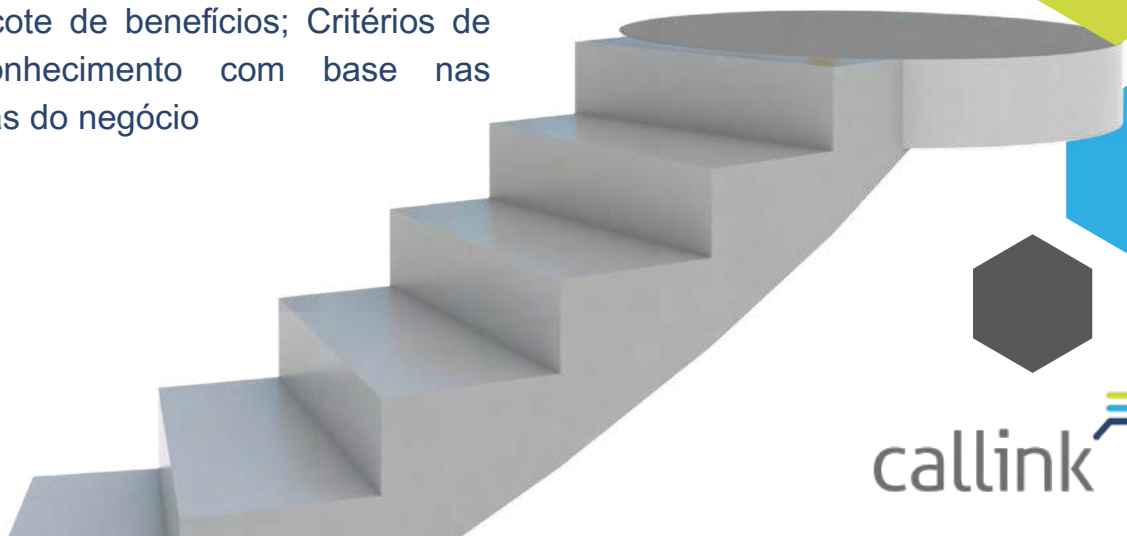
As diretrizes e declarações estratégicas priorizam a conexão entre pessoas. Com isso, a gestão de carreira dos Callinkers é baseada em estrutura de cargos, política de salários e premissas de desenvolvimento que viabilizam as diversas trilhas de carreiras na empresa. A política de PCCS respalda as decisões sobre movimentações horizontais e verticais dos Calinkers na estrutura de hierarquia, assim como a evolução de salários e alinhamento com nossos valores.

Responsabilidades: Gestão da Tabela de salários; Criação e revisão das descrições de cargos; Programa de Diversidade, Equidade & Inclusão; Diretrizes e promoção de reconhecimento; Planejamento de Trilhas de Carreira alinhado com avaliações de desempenho; Programa de desenvolvimento de competências; Ferramentas de análise de perfil.

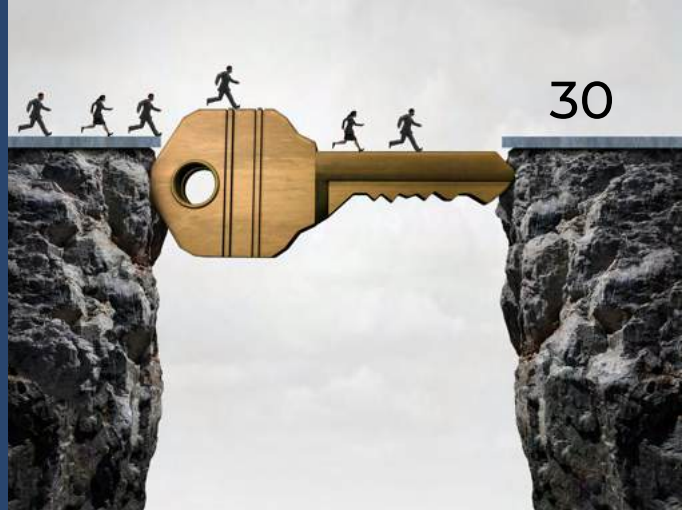
Principais Diretrizes: Análise de senioridade; Análise de atribuição de valor; Estrutura, classificação e agrupamento; Avaliação de desempenho e Programa de Feedbacks; Pesquisa Organizacional; Pacote de benefícios; Critérios de promoção e reconhecimento com base nas variáveis estratégicas do negócio



301 promovidos 2024



Trilha de Carreira



Operação

Gestão

Diretor
Gerente
Coordenador
Supervisor
Assistente
Atendente

Aprendiz/Estagiário

Staff

Gestão

Diretor
Gerente
Coordenador
Supervisor

Aprendiz

Técnica

Analista
Assistente/
Monitor

Callink

Gestão

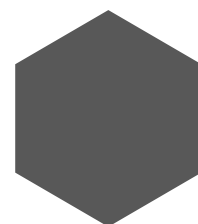
Diretor
Gerente
Coordenador
Supervisor
Assistente/
Monitor

Aprendiz

Técnica

Assistente

Aprendiz



Programa Sinfonia



Sinfonia

O Programa Sinfonia foi criado com o propósito de promover bem-estar e qualidade de vida no ambiente de trabalho, alinhando melhorias estruturais, treinamentos e ações de sensibilização para ampliar a percepção dos colaboradores sobre o espaço onde atuam. Acreditamos que um ambiente acolhedor, funcional e inspirador contribui diretamente para a motivação, produtividade e saúde mental de todos.

Diagnóstico Inicial

O programa teve início com um levantamento detalhado da percepção dos colaboradores sobre o ambiente físico e organizacional.

Planejamento das Ações

Com base no diagnóstico, uma equipe multidisciplinar estruturou um plano de ação envolvendo áreas como Facilites, Recursos Humanos, Ergonomia e Comunicação Interna. O foco foi criar intervenções práticas e significativas que gerassem impacto positivo.

Melhorias no Ambiente Físico

Entre as ações realizadas, destacam-se a reorganização de espaços, melhorias na iluminação, ambientação com cores e elementos visuais mais agradáveis e ajustes ergonômicos.

Acompanhamento Contínuo

O Programa Sinfonia é um projeto vivo. A empresa realiza avaliações periódicas para monitorar os resultados e identificar novas oportunidades de melhoria. A participação ativa dos colaboradores segue sendo essencial nesse processo.

DIAGNÓSTICO

- DIA DO ATENDENTE
- TO
- QLD
- E-NPS

IMPLEMENTAÇÃO DAS INICIATIVAS

-30 a 90 dias

FECHAMENTO DO ESCOPO

DEFINIÇÃO DAS AÇÕES DO PROGRAMA

PRIORIZAÇÃO

- GUT
- AÇÕES ATITUDINAIS

MEDIÇÃO DOS RESULTADOS

- TO
- E-NPS
- QLD

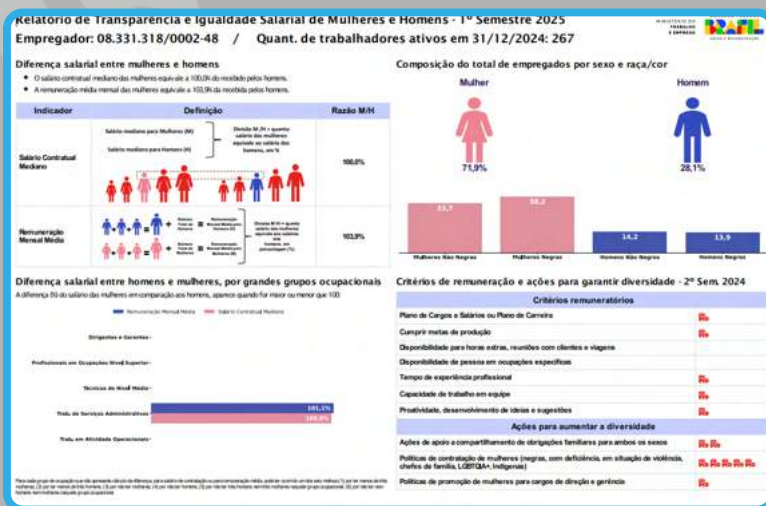
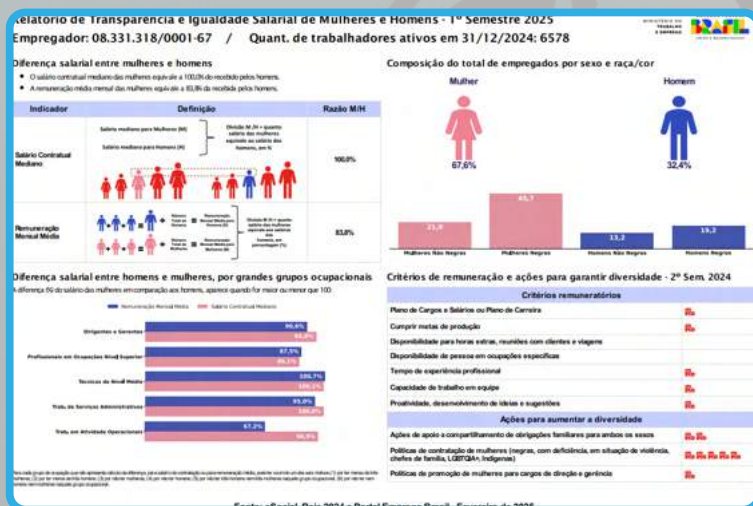
Transparência Igualdade

32



Na Callink as mulheres representam a maioria do nosso quadro de colaboradores e são protagonistas do nosso desenvolvimento. Em nossas unidades, a presença feminina é expressiva: 67,6% dos colaboradores em Uberlândia e 71,9% em Uberaba são mulheres. Este dado reforça o nosso compromisso com a equidade de gênero e a valorização das competências femininas em todos os níveis da organização. Temos orgulho em destacar também a significativa representatividade de mulheres negras, que compõem 45,7% e 38,2% do total feminino nas respectivas unidades. Essa presença mostra que a diversidade racial também é um valor essencial para a empresa, promovendo oportunidades reais para grupos historicamente menos representados no mercado de trabalho.

Em relação à remuneração, a empresa mantém igualdade no salário contratual mediano entre homens e mulheres (100%) em ambas as unidades, e apresenta índices positivos de remuneração mensal média: 83,8% em uma unidade e 103,9% em outra. Esses indicadores demonstram avanços na eliminação das disparidades salariais e o compromisso em evoluir continuamente na promoção da justiça remuneratória. Acreditamos que a equidade não é apenas um valor é uma prática diária. E, por isso, continuaremos investindo em iniciativas que fortaleçam o papel das mulheres na empresa, promovam ambientes inclusivos e gerem oportunidades com base no respeito, na valorização e na justiça.



Segurança Saúde



SESMT

O Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT) desempenha um papel essencial dentro da estrutura organizacional da empresa. Sua atuação é voltada à promoção de um ambiente laboral mais seguro, saudável e produtivo, garantindo o cuidado com a integridade física e mental dos colaboradores.

Composto por profissionais especializados como engenheiros de segurança, médicos do trabalho, técnicos de segurança e enfermeiros do trabalho, o SESMT tem como missão identificar, avaliar e controlar os riscos presentes no ambiente de trabalho, atuando preventivamente para evitar acidentes, doenças ocupacionais e situações de risco.

Além disso, o setor é responsável por assegurar o cumprimento das normas e exigências legais previstas na legislação trabalhista, contribuindo diretamente para a conformidade e sustentabilidade da empresa.

Um SESMT atuante contribui significativamente para a redução dos índices de acidentes, melhoria da qualidade de vida no trabalho e fortalecimento da cultura de prevenção. Seu trabalho impacta diretamente a motivação, o desempenho e o bem-estar das equipes.

Investir na atuação do SESMT é investir nas pessoas, o maior patrimônio de qualquer organização. É por meio dessa estrutura que consolidamos nosso compromisso com a saúde, a segurança e o respeito no ambiente de trabalho.

O principal objetivo do Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT) é proteger a saúde e a integridade física dos colaboradores, por meio da prevenção de acidentes, controle de riscos ocupacionais e promoção de condições de trabalho seguras e saudáveis.

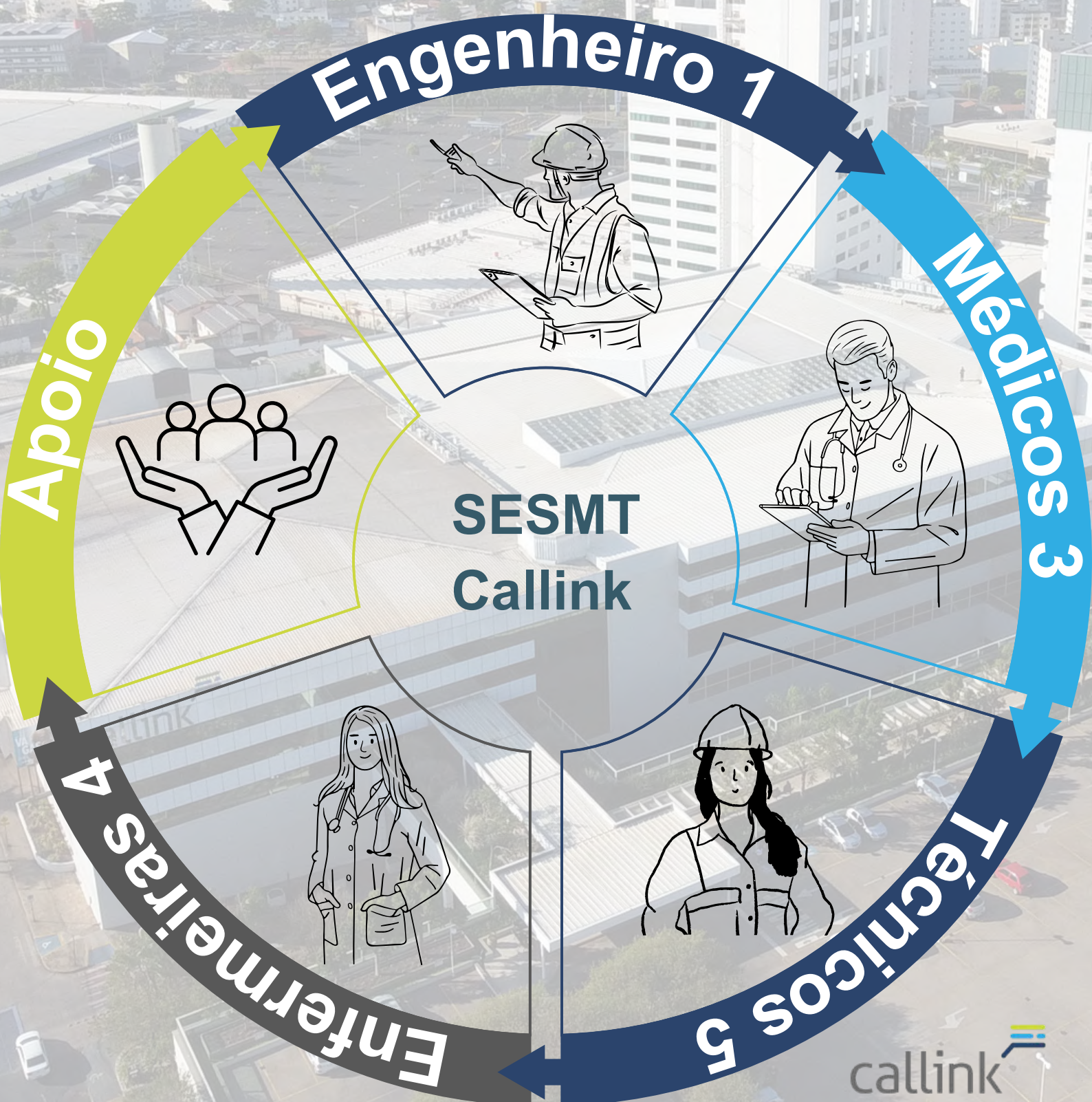
O SESMT atua de forma integrada à gestão da empresa, contribuindo para o cumprimento da legislação trabalhista, a redução de afastamentos por motivos de saúde, o aumento da produtividade e a valorização do bem-estar dos profissionais.

Mais do que atender normas, o SESMT existe para cuidar de pessoas, promovendo uma cultura de segurança, prevenção e qualidade de vida no ambiente corporativo.



callink

Segurança Saúde



Segurança Saúde

Compromisso com a Segurança e Saúde no Trabalho

Na Callink, a segurança e a saúde dos colaboradores são prioridades em todas as nossas operações. Alinhados à nossa Política de Segurança e Saúde no Trabalho, mantemos um compromisso contínuo com a proteção, o bem-estar e a valorização das pessoas.

Estamos dedicados a Cumprir rigorosamente as exigências legais, incluindo o Anexo 2 da NR 17 e demais normas regulamentadoras aplicáveis, assegurando que todas as atividades estejam dentro dos padrões exigidos pelos órgãos competentes.

Promover ações voltadas à saúde física e mental, por meio de campanhas educativas, orientações e programas que impactam positivamente o dia a dia dos nossos colaboradores, dentro e fora do ambiente de trabalho.

Oferecer treinamentos e informações constantes sobre os riscos das atividades, fortalecendo a cultura de prevenção e estimulando o engajamento de todos no cumprimento das normas e procedimentos de segurança.

Garantir que empresas terceiras atuem em conformidade com os padrões da Callink, mantendo a coerência entre as práticas internas e externas e assegurando o alinhamento com os critérios técnicos e regulatórios estabelecidos.

Acreditamos que um ambiente seguro e saudável é essencial para a produtividade, o desenvolvimento profissional e a construção de relações de trabalho mais humanas e sustentáveis.

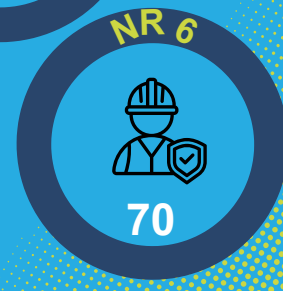
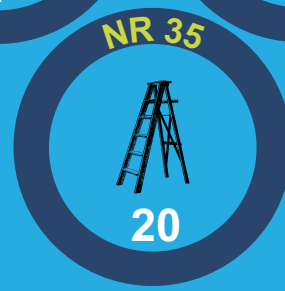
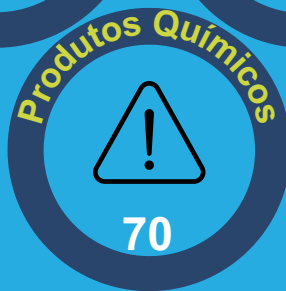
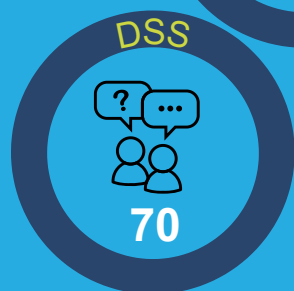
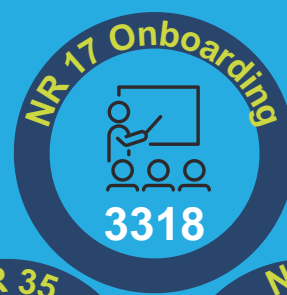
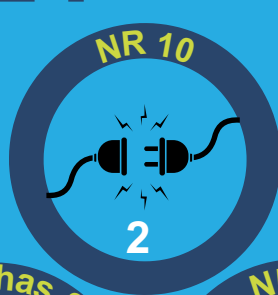
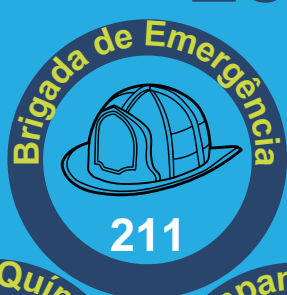


Segurança Saúde

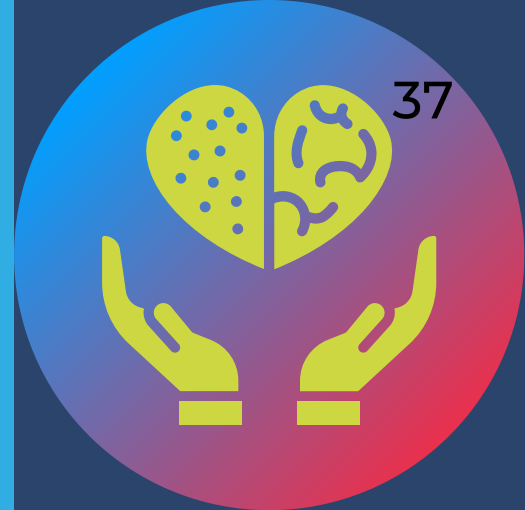
36



Treinamentos e ações realizadas 2024



Segurança Saúde



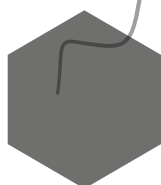
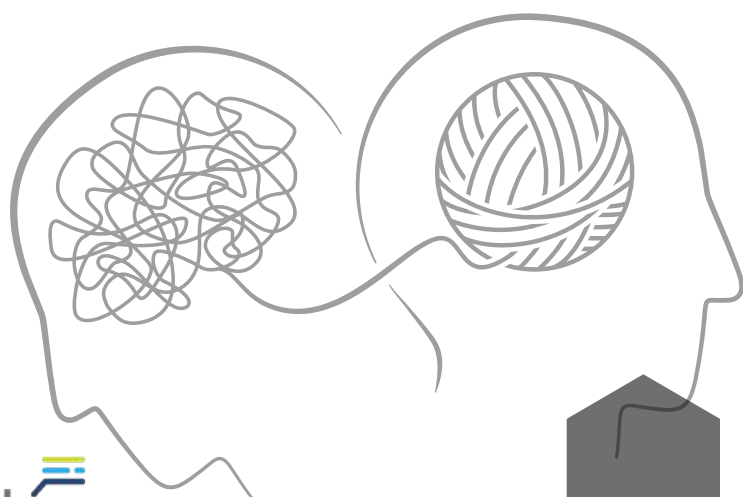
Saúde Mental

A saúde mental dos trabalhadores é um fator essencial para a sustentabilidade e a produtividade de qualquer organização, especialmente em ambientes de alta exigência emocional. Cientes dessa realidade, temos priorizado ações estruturadas voltadas ao cuidado com o bem-estar psicológico de nossos colaboradores, alinhadas às exigências legais e às boas práticas de gestão. Historicamente, sempre atendemos ao que determina o Anexo II da NR-17, demonstrando nossa preocupação constante com os fatores biomecânicos e psicossociais no ambiente de trabalho. Dando continuidade a esse compromisso, estamos implementando novos programas e iniciativas para atender plenamente às diretrizes da nova Norma Regulamentadora nº 1 (NR-1), que entra em vigor no dia 26/05/2025 e estabelece a obrigatoriedade da gestão dos riscos ocupacionais, incluindo os riscos psicossociais. Atualmente, os transtornos mentais e comportamentais já figuram entre as principais causas de afastamento do trabalho no Brasil, representando aproximadamente 10% dos benefícios concedidos pelo INSS, conforme dados da Previdência Social. A Organização Mundial da Saúde (OMS) estima que a depressão e a ansiedade geram uma perda de US\$ 1 trilhão por ano na produtividade global. No contexto nacional, estudos da Fiocruz e da Fundacentro revelam que determinados perfis ocupacionais estão mais vulneráveis a fatores de estresse, como pressão por desempenho, metas elevadas, limitações no controle das atividades e interações frequentes com o público elementos fortemente associados ao adoecimento psíquico. Diante desse cenário, estamos fortalecendo nossas ações voltadas à promoção da saúde mental e à prevenção de riscos psicossociais. Nosso compromisso vai além do cumprimento da legislação: buscamos promover um ambiente de trabalho mais saudável, seguro e acolhedor. Cuidar da saúde mental dos nossos colaboradores é investir em um futuro mais equilibrado, com mais qualidade de vida e desempenho sustentável para todos.

Segurança Saúde

Comitê e Ações Implementadas

Desde 2023, a empresa vem fortalecendo seu compromisso com a saúde e segurança no trabalho, com especial atenção aos riscos psicossociais presentes no ambiente corporativo. Reconhecendo a relevância desse tema para o bem-estar dos colaboradores e a sustentabilidade organizacional, foi criado o Comitê Ergonômico Psicossocial, responsável por identificar, propor e acompanhar ações voltadas à melhoria contínua das condições de trabalho sob a perspectiva da ergonomia e da saúde mental. Como parte das estratégias implementadas, a empresa realizou a contratação de uma psicóloga especializada, que atua de forma integrada com o comitê e demais áreas, oferecendo suporte técnico na identificação de fatores de risco psicossocial, desenvolvimento de ações preventivas e orientação para a construção de um ambiente mais saudável e equilibrado. Essa iniciativa reforça o compromisso da organização com a promoção do bem-estar, em consonância com as exigências regulatórias e as melhores práticas em saúde ocupacional.

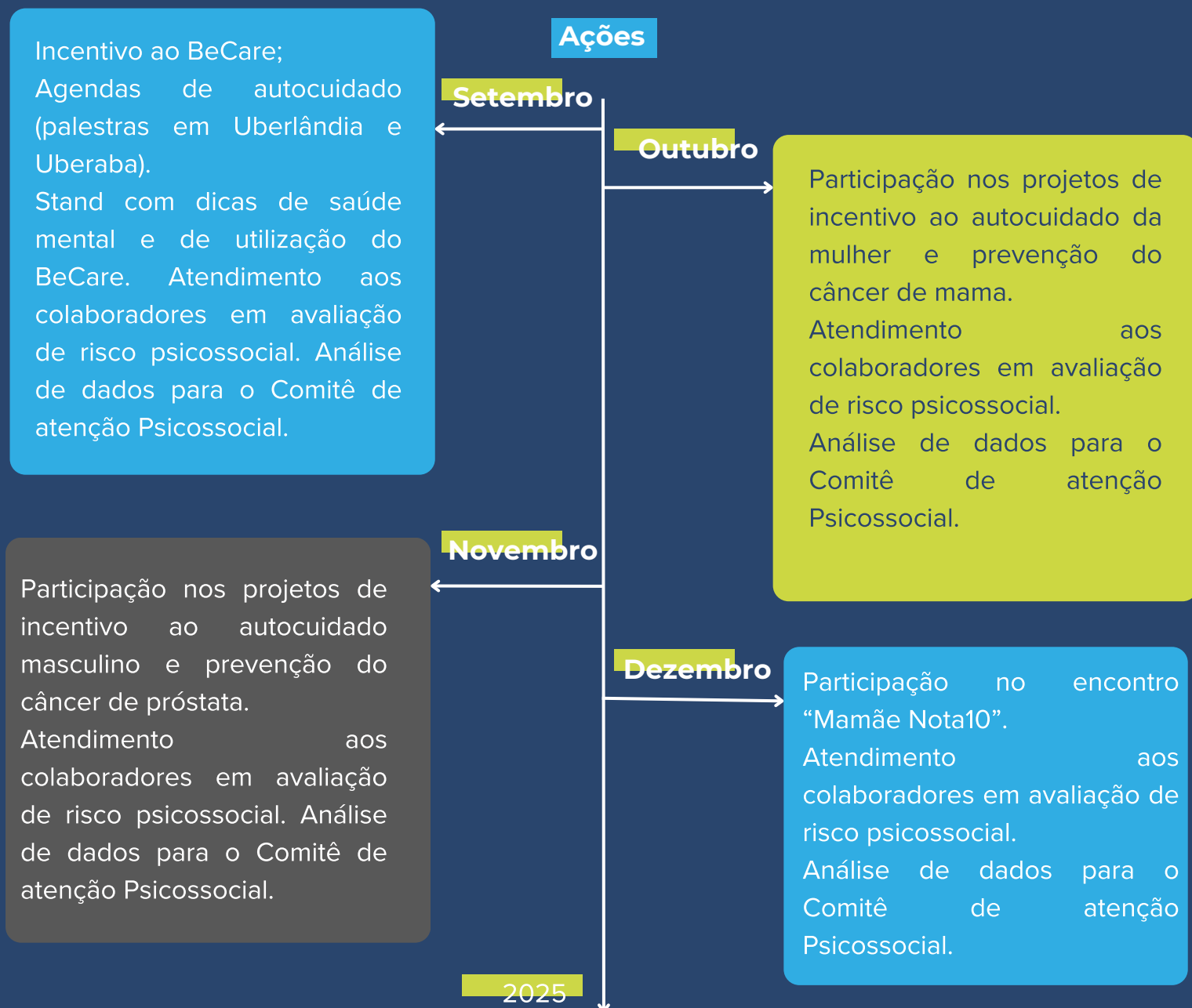


Segurança Saúde

39



Timeline das ações (Psicóloga)



Novas ações já foram planejadas com foco na prevenção e mitigação dos riscos psicossociais, e bem-estar dos colaboradores, com o apoio técnico do Comitê Ergonômico Psicossocial e da psicóloga responsável, garantindo uma abordagem estruturada, multidisciplinar e alinhada às diretrizes legais e às melhores práticas de saúde ocupacional..

Governança

40

Canal de Denúncias

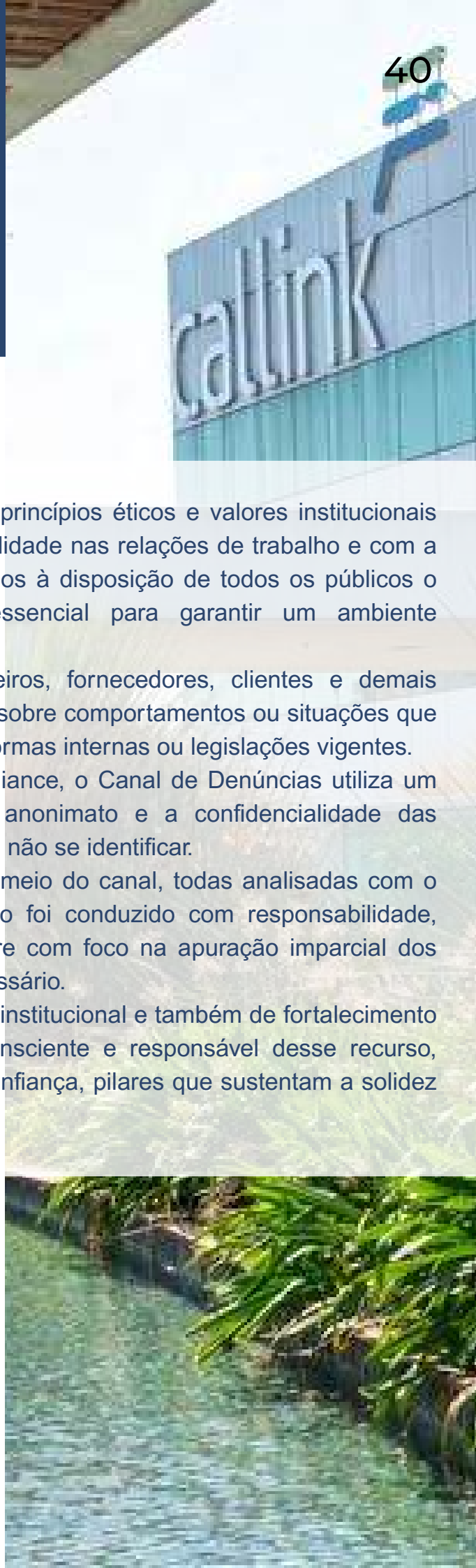
Na Callink, todas as nossas ações são guiadas por princípios éticos e valores institucionais que reforçam o respeito, a integridade e a responsabilidade nas relações de trabalho e com a sociedade. Como parte desse compromisso, mantemos à disposição de todos os públicos o Canal de Denúncias Callink, uma ferramenta essencial para garantir um ambiente organizacional íntegro, seguro e justo.

O canal está disponível para colaboradores, parceiros, fornecedores, clientes e demais públicos externos, permitindo o registro de denúncias sobre comportamentos ou situações que estejam em desacordo com os valores da empresa, normas internas ou legislações vigentes.

Administrado pela área de Gestão de Risco e Compliance, o Canal de Denúncias utiliza um sistema seguro e independente, que assegura o anonimato e a confidencialidade das informações, respeitando a escolha do denunciante de não se identificar.

Em 2024, recebemos e tratamos 745 denúncias por meio do canal, todas analisadas com o devido rigor pela equipe de Compliance. Cada caso foi conduzido com responsabilidade, seguindo procedimentos internos apropriados, sempre com foco na apuração imparcial dos fatos e na adoção de medidas corretivas quando necessário.

O Canal de Denúncias é uma ferramenta de proteção institucional e também de fortalecimento da cultura ética da Callink. Ao incentivar o uso consciente e responsável desse recurso, promovemos a transparência, o respeito mútuo e a confiança, pilares que sustentam a solidez de nossa atuação.





Assédio

Tolerância Zero ao Assédio: Compromisso com o Respeito e a Dignidade. Na Callink, acreditamos que um ambiente de trabalho saudável começa pelo respeito mútuo, pela valorização das pessoas e pela garantia de relações profissionais éticas e seguras. Por isso, mantemos uma postura firme de tolerância zero a qualquer forma de assédio, seja ele moral, sexual ou de qualquer natureza. Estamos atentos a esse tema e atuamos de forma contínua na prevenção de condutas inadequadas, promovendo campanhas de conscientização, treinamentos e canais de escuta para que todos se sintam seguros em relatar situações que firam sua dignidade ou bem-estar. A CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e Assédio) desempenha um papel fundamental nesse processo, sendo um ponto de apoio e orientação para os colaboradores. A comissão está preparada para acolher relatos, esclarecer dúvidas e encaminhar as demandas aos setores responsáveis, sempre com sigilo, respeito e seriedade. O assédio não combina com nossos valores. Contamos com o envolvimento de todos os Callinkers para promover um ambiente cada vez mais justo, respeitoso e livre de qualquer forma de violência psicológica ou constrangimento. Se você presenciar ou vivenciar alguma situação de assédio, não se cale. Procure a CIPA ou utilize nossos canais oficiais de denúncia. Juntos, construímos um ambiente onde todos possam trabalhar com segurança, dignidade e confiança.



Governança

Cibersegurança

Com a evolução constante da tecnologia e a crescente digitalização dos ambientes corporativos, a segurança da informação tornou-se um pilar essencial para a sustentabilidade das operações e a proteção das pessoas. Pensando nisso, a Callink desenvolveu a Campanha de Cibersegurança, com o objetivo de conscientizar e apoiar os colaboradores na adoção de boas práticas de segurança digital.

A campanha tem como foco principal reduzir riscos de incidentes cibernéticos, como vazamento de dados, acessos indevidos, fraudes digitais e ataques de engenharia social, fortalecendo a cultura de prevenção entre todos os Callinkers.



Ei, Callinker, vai se ausentar do computador?

Lembre-se de bloquear a tela! Assim, você contribui para a segurança das informações e, juntos, mantemos a CLK segura!



CIBERSEGURANÇA



Continuidade Negocio e Segurança da Informação

A Callink mantém um compromisso sólido com a resiliência organizacional, a segurança das operações e a proteção das informações. Para isso, adota práticas e políticas estruturadas que garantem a continuidade dos serviços e o uso responsável dos ativos corporativos, mesmo diante de cenários adversos.



Plano de Continuidade das Operações

A empresa conta com um Plano de Continuidade das Operações que detalha as contingências disponíveis e alternativas de infraestrutura para assegurar o funcionamento ininterrupto das atividades.

Essas medidas são essenciais para minimizar impactos em caso de eventos inesperados, preservando a integridade das operações, a segurança das pessoas e a confiança de clientes e parceiros.

Política de Segurança da Informação

Complementando esse cuidado, a Política de Segurança da Informação da Callink estabelece um conjunto de diretrizes, responsabilidades e orientações que norteiam o tratamento adequado das informações corporativas. Essa política se aplica a todos os colaboradores, estagiários, terceiros, fornecedores e parceiros, e está alinhada às necessidades do negócio, bem como às leis e regulamentações vigentes. A Callink entende que a continuidade operacional e a segurança da informação caminham juntas na construção de um ambiente corporativo seguro, confiável e preparado para os desafios do presente e do futuro.



Gestão Ambiental



A Callink reconhece sua responsabilidade no cuidado com o meio ambiente e adota práticas sustentáveis que buscam minimizar os impactos ambientais de suas operações e contribuir para a construção de um futuro mais equilibrado.

Guiada por valores éticos e pelo compromisso com o desenvolvimento sustentável, a empresa promove ações voltadas à eficiência no uso de recursos naturais, à gestão adequada de resíduos e à conscientização ambiental dos colaboradores, reforçando a importância da participação de todos na preservação do planeta.

Entre as iniciativas ambientais da Callink estão:

- Gestão consciente de energia e água, com monitoramento de consumo e incentivo ao uso racional;
- Coleta seletiva de resíduos;
- Projetos de estímulo a atitudes sustentáveis no ambiente de trabalho e na vida pessoal;
- Adoção de soluções digitais, reduzindo o uso de papel e promovendo a desmaterialização de processos.

A responsabilidade ambiental é parte integrante da cultura da Callink. Ao adotar uma postura proativa frente aos desafios ambientais, a empresa reafirma seu compromisso com a sociedade, com o meio ambiente e com as futuras gerações.



Transparência Climática e Compromisso com a Sustentabilidade

A Callink entende que a responsabilidade ambiental vai além da adoção de boas práticas internas. Envolve também a transparência na comunicação de impactos e esforços relacionados às mudanças climáticas. Por isso, participamos de forma compulsória do Programa Brasileiro GHG Protocol, ferramenta reconhecida nacional e internacionalmente para contabilização e publicação de emissões de gases de efeito estufa (GEE).

A comunicação compulsória ao GHG Brasil demonstra nossa seriedade e compromisso com a transparência ambiental, permitindo que os dados de nossas emissões sejam analisados por stakeholders, parceiros, clientes e a sociedade em geral. Isso fortalece a governança climática e nos posiciona como uma empresa responsável e alinhada às melhores práticas globais.

Além disso, temos orgulho de informar que a Callink recebeu o selo do CDP (Carbon Disclosure Project), com nota C-. Esta certificação reconhece o esforço da empresa em monitorar e divulgar suas ações e riscos climáticos, além de representar um passo importante no caminho da maturidade em gestão ambiental.

Sabemos que ainda há muito a evoluir — e é justamente com esse espírito que trabalhamos: nosso objetivo é melhorar nossos indicadores ano após ano, buscando reduzir emissões, adotar soluções mais sustentáveis e elevar nosso nível de transparência e desempenho ambiental.

Assumimos, com seriedade, nosso papel na transição para uma economia de baixo carbono. Seguiremos investindo em conhecimento, tecnologia e responsabilidade para promover resultados concretos e sustentáveis.

Programa Brasileiro
GHG Protocol



CDP
DISCLOSER
2024

CORPORATE



Gestão Ambiental

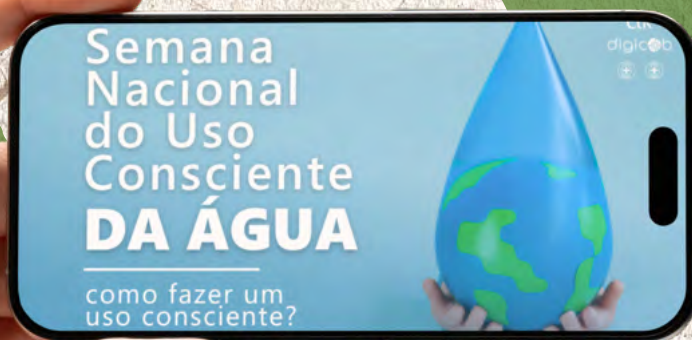
46

Como parte da programação da SIPAT 2024, tivemos a honra de receber a Engenheira Ambiental Tayanny Silva, da empresa Revitalize, para uma palestra inspiradora sobre destinação correta de resíduos e práticas sustentáveis. O encontro contou com a presença de 78 colaboradores, que participaram ativamente do momento de reflexão e aprendizado.



Durante a apresentação, foram abordados temas cruciais como coleta seletiva, reciclagem, desmatamento, poluição e mudanças climáticas, ressaltando os desafios ambientais que enfrentamos e a urgente necessidade de transformação de hábitos individuais e coletivos. A palestrante trouxe informações práticas e acessíveis, destacando como pequenas atitudes no dia a dia podem gerar grandes impactos positivos no meio ambiente. Desde a separação correta de resíduos até o uso consciente dos recursos naturais, os participantes foram convidados a repensar suas ações e a se tornarem agentes de mudança em prol da sustentabilidade.

A ação reforça o compromisso da empresa com a educação ambiental e o desenvolvimento de uma cultura organizacional mais consciente e responsável, contribuindo para um futuro mais equilibrado e sustentável para todos.



Como parte do nosso compromisso com a sustentabilidade e eficiência energética, estamos realizando um importante projeto de modernização da nossa infraestrutura: a substituição gradual de luminárias fluorescentes por luminárias de LED em todas as dependências da empresa. A troca está sendo feita de forma escalonada, com a substituição de 300 luminárias por ano, até que todas as unidades estejam completamente modernizadas com iluminação LED tecnologia que alia desempenho, economia e durabilidade.

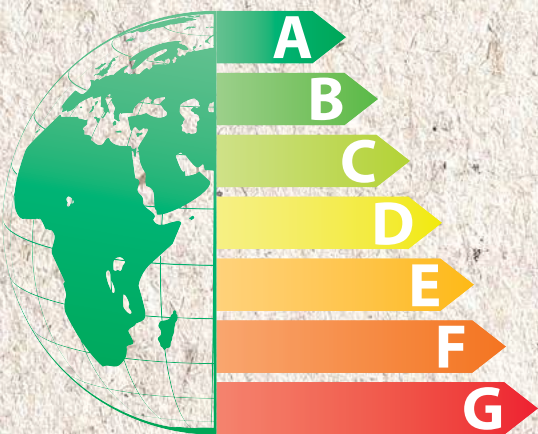


Economia de energia

Cada luminária fluorescente consome em média 50W, enquanto a versão em LED consome apenas 20W. Isso representa uma economia de aproximadamente 65% no consumo de energia por ponto de luz e consequentemente diminuição no custo da energia elétrica.

Menos manutenção, mais durabilidade

As luminárias de LED duram, em média, 5 vezes mais que as fluorescentes. Isso reduz custos com trocas, mão de obra e descarte, trazendo ainda mais economia operacional.



Redução da pegada de carbono da empresa. Eliminação de resíduos com mercúrio (presente nas fluorescentes). Redução do descarte e do consumo de materiais ao longo do tempo.

A substituição de luminárias fluorescentes por LED é uma ação estratégica que alia economia, sustentabilidade e modernização. Com resultados mensuráveis e impacto direto nas finanças e no meio ambiente, reforçamos nosso compromisso com a eficiência e a responsabilidade ambiental.

Gestão Ambiental

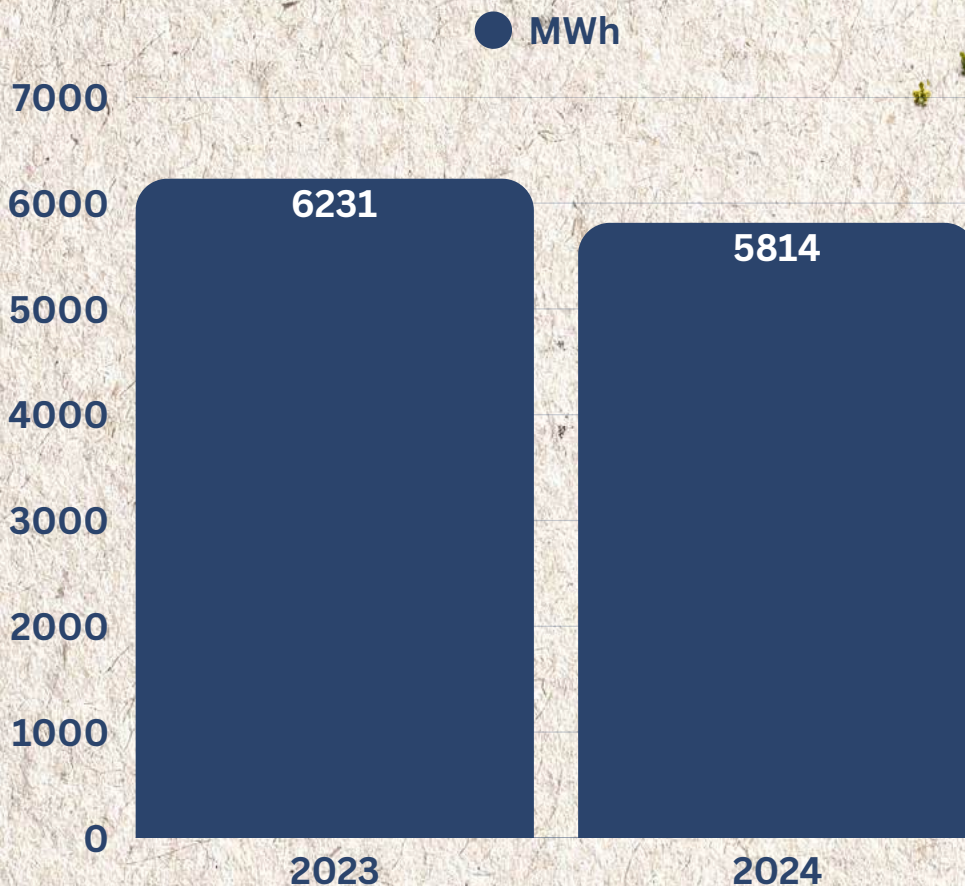
Gestão de Energia Elétrica

Monitorar o consumo de energia elétrica é essencial para promover eficiência operacional e responsabilidade ambiental.

Em 2023, a empresa registrou um consumo de 6.231 MWh. Já em 2024, houve uma redução significativa, com 5.813,84 MWh consumidos, representando uma queda de aproximadamente 6,7% em relação ao ano anterior.

Essa diminuição evidencia o impacto positivo das ações voltadas à eficiência energética, como a modernização de equipamentos, otimização de processos e o fortalecimento da conscientização interna sobre o uso responsável da energia.

A gestão eficiente dos recursos energéticos contribui diretamente para a sustentabilidade da operação, redução de custos e reforço do compromisso ambiental da empresa.



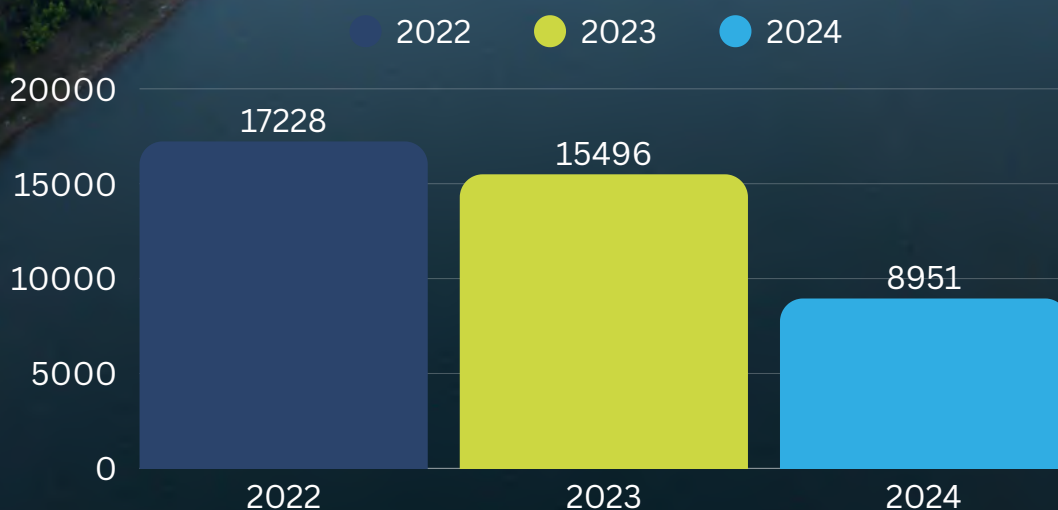
Consumo de Água

O consumo de água é um dos indicadores mais relevantes quando se trata de sustentabilidade e uso consciente dos recursos naturais. Acompanhando os dados dos últimos três anos, observa-se uma redução significativa no consumo total de água, refletindo o compromisso da empresa com a preservação ambiental e a eficiência no uso dos recursos.

A expressiva queda no consumo em 2024 evidencia os resultados de ações voltadas à conscientização interna, manutenção preventiva, reuso de água e modernização de sistemas hidráulicos. Essa evolução reforça que práticas sustentáveis, além de reduzirem custos operacionais, têm um impacto direto na preservação de um bem essencial: a água.

A água é um recurso finito e essencial à vida e à operação de qualquer atividade produtiva. Seu uso responsável garante não só a continuidade das atividades da empresa, mas também contribui com a sociedade e com o meio ambiente.

- 2022: 17.228 m³
- 2023: 15.496 m³ (-10% em relação a 2022)
- 2024: 8.951 m³ (-42% em relação a 2023 e -48% em relação a 2022)



Ação lacre de latinhas e tampinhas pet AACD

A Callink apoia à campanha “Lacre e Tampinha do Bem” AACD Uberlândia. Campanha está de iniciativa da AACD Uberlândia para arrecadar, por meio de doações, lacres metálicos e tampinhas plásticas pet em prol da Instituição. Existem pontos de coletas na empresa, que são recolhidos pela equipe da AACD que revendem o material arrecadado para as indústrias de reciclagem o valor obtido com a venda é destinado aos tratamentos oferecidos para pacientes de Uberlândia e de 22 cidades do Triângulo Mineiro e Alto Paranaíba em Minas Gerais.

A campanha contribui diretamente com o engajamento das empresas da região e da sociedade e traz visibilidade para os trabalhos e dificuldades enfrentadas pela AACD.

E também incentiva a separação e o descarte correto de materiais recicláveis que quando descartados incorretamente, podem levar anos para se decompor e gerar impactos negativos no meio ambiente. A prática da reciclagem promove o uso consciente dos recursos naturais, economiza energia e reduz a necessidade de extração de matéria-prima virgem, contribuindo para a economia circular e um modelo de desenvolvimento mais sustentável.

Em 2024 foram arrecadados 15 vasilhames cheios.



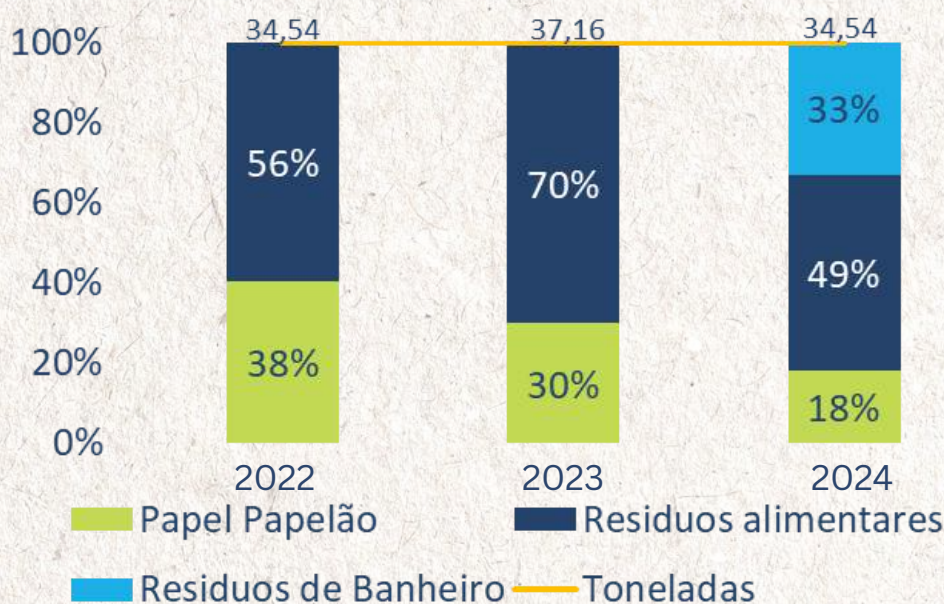
Gestão Ambiental

51

Gestão de Resíduos

A gestão adequada de resíduos é um compromisso essencial para garantir a sustentabilidade e a responsabilidade ambiental em nossas operações. A separação correta, o acondicionamento seguro e a destinação final apropriada dos resíduos contribuem para a preservação dos recursos naturais, a redução de impactos ambientais e o cumprimento das legislações vigentes. Reconhecendo a importância desse tema, nossa empresa conta com o apoio técnico da *Revitaliza*, que nos assessoria na implementação de práticas eficazes de gerenciamento de resíduos, no controle das rotinas e na busca contínua por melhorias em nossos processos. Com essa parceria, reforçamos nosso compromisso com a sustentabilidade e com a construção de um ambiente de trabalho cada vez mais responsável e consciente.

Descarte de resíduos “húmidos” total em toneladas



Gestão Ambiental

52

Gestão de Resíduos

O avanço da tecnologia e a constante renovação de equipamentos eletrônicos geram um volume crescente de resíduos eletroeletrônicos como celulares, computadores, impressoras, cabos, baterias e diversos componentes eletrônicos.

Estes resíduos, quando descartados de forma inadequada, podem causar sérios impactos ao meio ambiente e à saúde humana. Muitos contêm substâncias tóxicas como chumbo, mercúrio, cádmio e outros metais pesados, que contaminam o solo, a água e o ar se forem enviados para lixões ou aterros comuns.



O descarte inadequado representa uma perda de materiais valiosos. Equipamentos eletrônicos contêm metais raros e componentes que podem ser reciclados e reinseridos na cadeia produtiva, reduzindo a necessidade de extração de novos recursos naturais. Além de preservar o meio ambiente, essa prática contribui para o desenvolvimento de uma economia circular, gera empregos verdes no setor de reciclagem e promove o uso mais consciente da tecnologia.



A Callink reforça seu compromisso com a responsabilidade ambiental e assegura que todos os resíduos eletrônicos gerados são devidamente acompanhados por Manifesto de Transporte de Resíduos (MTR), documento que garante a rastreabilidade e a conformidade legal da destinação. No ano de 2024, a empresa encaminhou para destinação ambientalmente adequada um total de 26 tambores de resíduos eletrônicos e 528 lâmpadas fluorescentes, atendendo às exigências ambientais e contribuindo ativamente para a preservação do meio ambiente.

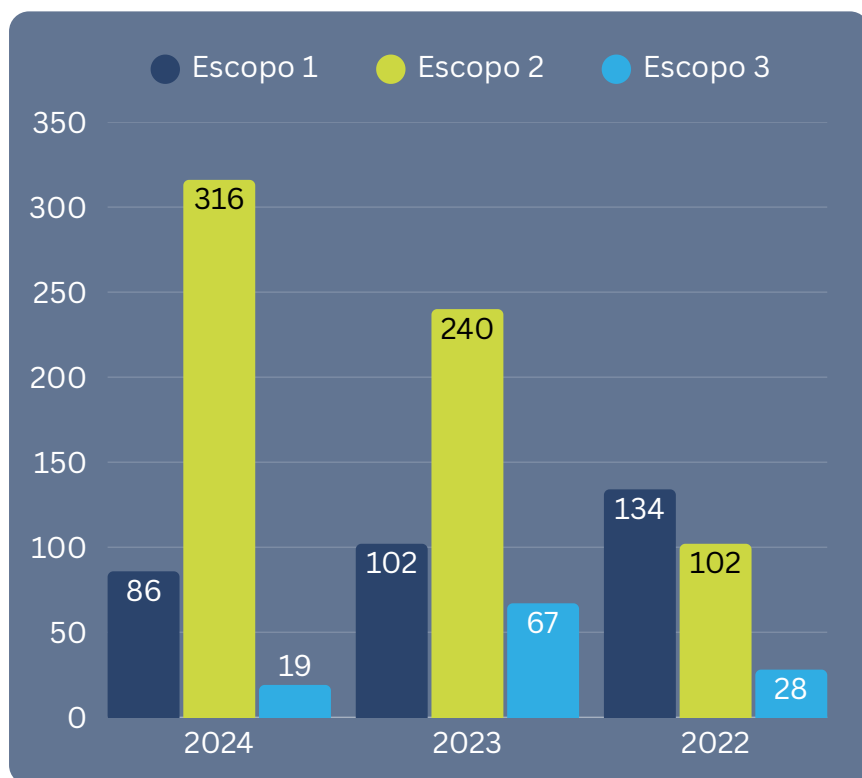


Emissão de Carbono

Apesar da redução de aproximadamente 6,7% no consumo de energia elétrica em 2024 em relação a 2023, as emissões de GEE do Escopo 2 apresentaram um aumento de cerca de 31,8%. Este aumento decorre da elevação do fator de emissão do Sistema Interligado Nacional (SIN), influenciado pelo maior uso de fontes térmicas na geração de energia elétrica no país em 2024.

Por outro lado, destacamos que as emissões dos Escopos 1 e 3 apresentaram redução em comparação ao ano anterior, refletindo os esforços contínuos da empresa na otimização de processos, no uso mais eficiente de combustíveis e na gestão de viagens e transportes.

Esse cenário reforça a importância de uma gestão integrada de emissões e a busca constante por soluções que minimizem a pegada de carbono da organização, mesmo diante de fatores externos que impactam o contexto energético nacional. Seguimos comprometidos com a eficiência energética, a inovação em sustentabilidade e a construção de uma operação cada vez mais responsável.





“

Os resultados apresentados neste relatório refletem o compromisso da empresa com a sustentabilidade ambiental, social e econômica. Cada indicador, cada ação e cada iniciativa implementada ao longo de 2024 demonstram que estamos trilhando um caminho sólido rumo a uma operação mais consciente, responsável e alinhada aos princípios ESG.

Reconhecemos que os desafios são contínuos, e por isso reafirmamos nosso compromisso de avançar ainda mais. Seguiremos ampliando nossas ações sustentáveis, investindo em inovação, promovendo a inclusão e fortalecendo o engajamento de todas as áreas da empresa.

Acreditamos que a transformação só é possível com o envolvimento coletivo. Por isso, contamos com a participação ativa dos nossos colaboradores, parceiros e sociedade para, juntos, construirmos um futuro mais justo, equilibrado e sustentável para todos.”



Relatório de Sustentabilidade
Callink Serviços de Callcenter Ltda.
Exercício: 2024

O presente Relatório de Sustentabilidade foi elaborado com base em dados fornecidos pelos diferentes setores da empresa, refletindo as ações, metas e resultados alcançados ao longo do período de referência.

É compromisso da organização a transparência, a responsabilidade social, ambiental e de governança.

Guilherme D. C. Monte
Guilherme D. Caldeira Monte
Diretor de Infraestrutura - PCP -SESMT



