



callink[®]
2026
Ano de Ref. 2025

Relatório Sustentabilidade

Construindo hoje um **futuro** mais **sustentável** para às próximas gerações.



Governança



Social



Ambiental

ÍNDICE

1. Compromisso com os ODS

1.1 Como contribuimos com os ODS

2. Nossa Empresa

2.1 Somos Callink

2.2 Nossa História

2.3 Novas Unidades

2.4 Segmentos

2.5 Atuação

3. Declaração Estratégica

3.1 Cultura

3.2 Nossos Valores

4. Reconhecimento

4.1 Prêmio Cliente SA

4.2 Prêmio ABT

5. Governança e Ética

5.1 Governança Corporativa

5.2 Estrutura Organizacional

5.3 Compliance

5.4 Código de Ética e Conduta

5.5 Canal de Denúncias

5.6 Gestão de Riscos

5.7 Privacidade e Gestão de Dados (LGPD)

5.8 Conformidade e Melhoria Continua

5.9 Políticas Corporativas

6. Pessoas e Desenvolvimento Social

6.1 Pessoas que Transformam

6.2 Diversidade & Equidade & Inclusão

6.3 Cre - Ser

6.4 Jovem Aprendiz

6.5 50 +

6.6 Sementes do Futuro

6.7 Desenvolvimento de Pessoas

6.8 Nossa Cultura de Aprendizagem

6.9 Programas de Desenvolvimento



7. Promovendo oportunidades com equidade

7.1 Respeito transforma

8. Responsabilidade Social

8.1 Engajamento Social e Cuidado com a Comunidade

9. Segurança, Saúde e Bem - Estar

9.1 SESMT

9.2 Comitê de Atenção Psicossocial e Ergonomia

9.3 Ergonomia

9.4 Saúde Mental

9.5 Tolerância 0 ao Assédio

9.6 SIPAT 2025

9.7 Programa Revitaliza

9.8 Mamãe Nota 10

10. Gestão Ambiental e Sustentabilidade

10.1 Escolhas Que Transformam

10.2 Gestão de Emissões de Gases de Efeito Estufa (GHG)

10.3 Parceria e Assessoria em Gestão Ambiental

10.4 Reconhecimentos que fortalecem nosso compromisso

10.5 Destaques ambientais

10.6 Gestão Ambiental

10.7 Eficiência Energética

10.8 Consumo Consciente e Gestão de Recursos

10.9 Educação Ambiental

11. Nosso Compromisso

Objetivo do Relatório

O Relatório de Sustentabilidade da Callink Serviços de Callcenter Ltda. tem como objetivo apresentar, de forma transparente, estruturada e responsável, os principais compromissos, iniciativas, avanços e resultados da organização relacionados às dimensões ambiental, social e de governança (ESG).

O relatório busca demonstrar como a sustentabilidade está integrada à estratégia e às práticas de gestão da Callink, evidenciando as ações desenvolvidas para promover a eficiência ambiental, a valorização das pessoas, a responsabilidade social, a ética, a transparência e a melhoria contínua de seus processos.

Mais do que um instrumento de prestação de contas, este relatório representa um compromisso da Callink com a transparência, a geração de valor sustentável e a construção de relações de confiança com seus colaboradores, clientes, parceiros, investidores, fornecedores, órgãos públicos e demais partes interessadas. Por meio da divulgação de informações, indicadores e resultados, buscamos proporcionar uma visão clara sobre nossa atuação e sobre os avanços realizados, bem como reconhecer desafios e oportunidades que orientam nossa evolução contínua em sustentabilidade e ESG.



Fabiano Costa
CEO Callink

Mensagem do CEO

Para nós, vai além de metas e indicadores. Em um negócio movido por pessoas, acreditamos que crescer de forma sustentável significa valorizar vidas, promover ambientes saudáveis, fortalecer relações éticas e gerar impacto positivo para colaboradores, clientes e sociedade. Cada ação reflete nosso compromisso com um futuro mais humano, responsável e sustentável.

Em um setor movido por pessoas, acreditamos que sustentabilidade é gerar impacto positivo para colaboradores, clientes e comunidade. Nossa estratégia está baseada na valorização humana, no bem-estar, na diversidade, no desenvolvimento profissional e na construção de um ambiente ético, inclusivo e responsável.

Mesmo com baixo impacto ambiental direto, reforçamos nosso compromisso com ambientes de trabalho saudáveis e seguros, promovendo ações de saúde ocupacional, ergonomia, qualidade de vida e desenvolvimento das equipes.

Também contribuímos para a comunidade por meio da geração de oportunidades, da capacitação profissional e do fortalecimento das relações locais. Seguimos comprometidos com a evolução contínua de nossas práticas de governança, responsabilidade social e desenvolvimento sustentável, acreditando que resultados sustentáveis são construídos diariamente com ética, cuidado e responsabilidade.





Nosso compromisso com os ODS

CONECTANDO NOSSAS AÇÕES AOS DESAFIOS GLOBAIS

A Callink reconhece a relevância da Agenda 2030 como uma importante referência global para a construção de uma sociedade mais sustentável, inclusiva e responsável.

Nesse sentido, buscamos utilizar os 17 ODS como referência para orientar e fortalecer nossas iniciativas nas dimensões ambiental, social e de governança, identificando oportunidades de contribuição a partir das características e dos impactos de nossas atividades. Essa abordagem nos permite conectar ações que já fazem parte da nossa gestão aos desafios globais propostos pela Agenda 2030, além de estimular a evolução contínua de nossas práticas.

Nosso objetivo não é declarar uma adesão formal aos ODS, mas demonstrar como nossas iniciativas podem contribuir, de forma voluntária e responsável, para determinados objetivos e metas da Agenda 2030. Dessa maneira, buscamos acompanhar as boas práticas adotadas por organizações que incorporam a sustentabilidade à sua estratégia e, ao mesmo tempo, desenvolver uma atuação cada vez mais alinhada às expectativas atuais de responsabilidade socioambiental e governança corporativa.

Acreditamos que a sustentabilidade é construída por meio de ações concretas, acompanhamento de resultados e melhoria contínua. Por isso, os ODS são utilizados como uma referência para refletirmos sobre nossos impactos, estabelecer prioridades e ampliar nossa contribuição para um futuro mais sustentável.

1 ERRADICAÇÃO
DA POBREZA



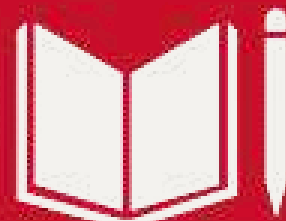
2 FOME ZERO



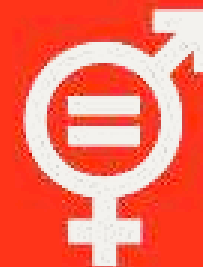
3 BOA SAÚDE
E BEM-ESTAR



4 EDUCAÇÃO
DE QUALIDADE



5 IGUALDADE
DE GÊNERO



6 ÁGUA LIMPA
E SANEAMENTO



7 ENERGIA
ACESSÍVEL E LIMPA



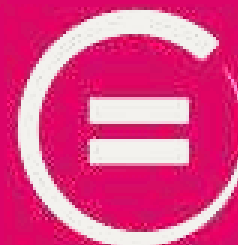
8 EMPREGO DIGNO
E CRESCIMENTO
ECONÔMICO



9 INDÚSTRIA,
INOVAÇÃO E
INFRAESTRUTURA



10 REDUÇÃO DAS
DESIGUALDADES



11 CIDADES E
COMUNIDADES
SUSTENTÁVEIS



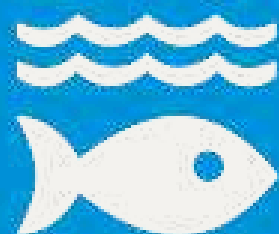
12 CONSUMO
E PRODUÇÃO
RESPONSÁVEIS



13 COMBATE ÀS
ALTERAÇÕES
CLIMÁTICAS



14 VIDA DEBAIXO
D'ÁGUA



15 VIDA SOBRE
A TERRA



16 PAZ, JUSTIÇA
E INSTITUIÇÕES
FORTES



17 PARCERIAS
EM PROL
DAS METAS



callink
clk

Como contribuimos para os ODS

3 SAÚDE E BEM-ESTAR



Promovemos um ambiente de trabalho mais saudável por meio da atuação integrada do SESMT, do Programa Revitaliza, das ações de ergonomia, da gestão de riscos psicossociais, do Comitê de Atenção Psicossocial e Ergonômico, da SIPAT e das iniciativas permanentes voltadas à promoção da saúde física e mental.

4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE



Investimos continuamente no desenvolvimento das pessoas por meio do Portal Talento, Biblioteca Corporativa, Portal Conexão, programas de formação de lideranças, qualificação técnica, aprendizagem contínua, Programa Jovem Aprendiz, Programa Cre-Ser e Sementes do Futuro e parcerias com instituições privadas.

5 IGUALDADE DE GÊNERO



Promovemos ações voltadas à equidade de oportunidades, ao fortalecimento da liderança feminina, à prevenção do assédio e ao desenvolvimento de um ambiente de trabalho baseado no respeito e na valorização das pessoas.

7 ENERGIA ACESSÍVEL E LIMPA



Desde 2016 utilizamos energia elétrica proveniente de fontes renováveis, contribuindo para a redução das emissões de gases de efeito estufa e para uma matriz energética mais sustentável.

8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO



Geramos milhares de empregos formais, investimos continuamente na capacitação dos colaboradores, promovemos crescimento profissional e fortalecemos o desenvolvimento econômico das regiões onde atuamos.

Como contribuimos para os ODS

10 REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES



Desenvolvemos iniciativas que ampliam oportunidades para diferentes públicos, como o Programa Cre-Ser, o Programa 50+, a contratação de atletas paralímpicos, ações voltadas à população LGBTQIAPN+ e políticas permanentes de diversidade, equidade e inclusão.

12 CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS



Adotamos práticas voltadas ao consumo consciente de recursos, gestão adequada de resíduos, eficiência operacional, educação ambiental e melhoria contínua dos processos.

13 AÇÃO CONTRA A MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA



A utilização de energia renovável, o monitoramento dos indicadores ambientais e as iniciativas previstas no Plano de Controle Ambiental contribuem para reduzir nossa pegada de carbono e fortalecer a gestão ambiental da empresa.

16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES



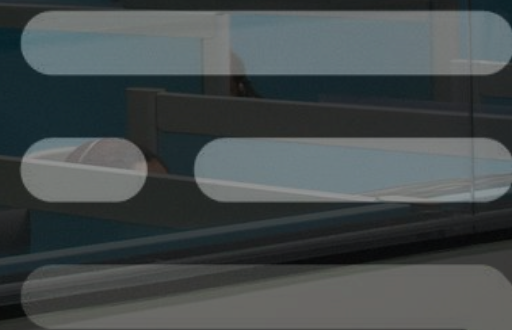
Nossa atuação é sustentada por uma governança ética, políticas corporativas, Código de Ética, Programa de Compliance, Canal de Denúncias, gestão de riscos e práticas voltadas à proteção de dados e ao combate ao assédio.

17 PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO



Acreditamos que os melhores resultados são construídos em conjunto. Mantemos parcerias com instituições públicas, organizações da sociedade civil, instituições de ensino, entidades de inclusão e fornecedores, potencializando o alcance de nossas iniciativas sociais, ambientais e de desenvolvimento humano.

Nossa empresa



Somos Callink

Integramos 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.

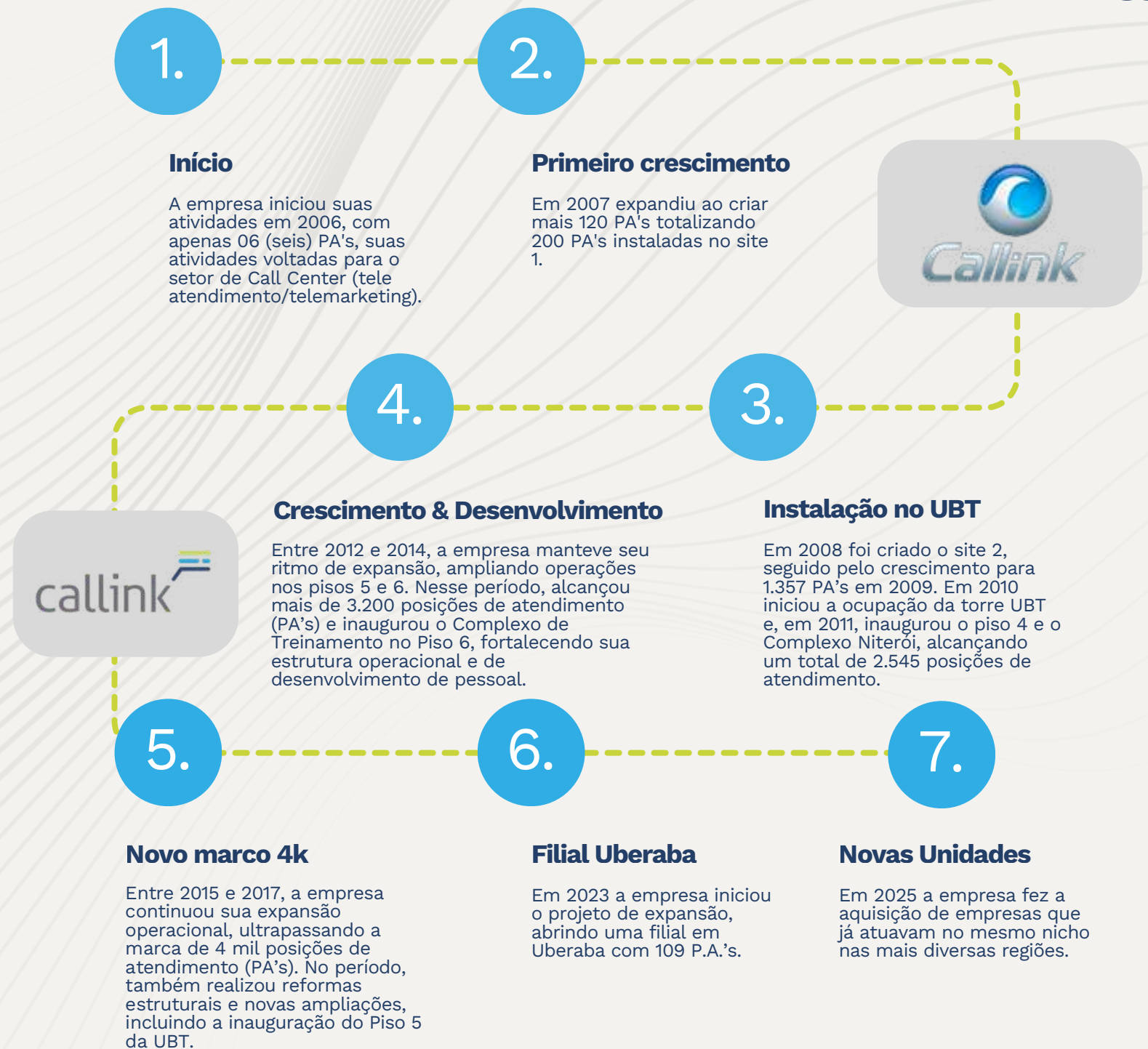


Nossa História

Expandimos, inovamos e seguimos construindo histórias incríveis com os nossos callinkers, clientes e parceiros.

A Callink se consolida cada vez mais, seja por meio da ampliação de sua estrutura, que nasceu com apenas seis posições de atendimento e hoje possui capacidade para mais de 4 mil PA's ou pela geração de emprego e renda; com o crescente número de colaboradores e pelo reconhecimento nacional conquistado junto a clientes e parceiros com diversas premiações.

Hoje já são 19 anos cuidando de pessoas, com mais de 5.000 histórias, inspirações e sonhos.



Novas Unidades

Ao longo de sua trajetória, a empresa vem consolidando um crescimento sólido e estratégico, pautado em investimentos, inovação e expansão sustentável. Nos últimos anos, importantes movimentos fortaleceram ainda mais sua atuação no mercado.

Em 2025 foi um ano de grandes investimentos como a aquisição das unidades da FIS em Barueri e Jundiaí no estado de São Paulo, a abertura da filial em Aracaju no estado de Sergipe e a compra da Algar Tech.

Esses investimentos representam não apenas expansão operacional, mas também geração de empregos, fortalecimento da economia local e ampliação da capacidade de atendimento aos clientes com mais qualidade, eficiência e competitividade.

A empresa segue investindo em tecnologia, infraestrutura e no desenvolvimento de pessoas, reforçando seu compromisso com a excelência e a evolução contínua. Mais do que crescer, o objetivo é crescer de forma sustentável, equilibrando resultados, responsabilidade social e valorização das pessoas.

Acreditamos que o desenvolvimento sustentável é construído por meio de relações sólidas, inovação responsável e iniciativas que gerem benefícios para colaboradores, clientes, parceiros e para a sociedade como um todo.





Unidade Jundiaí | Barueri

Em fevereiro de 2025, a Callink concluiu a aquisição da operação da Fidelity National Serviços e Contact Center (FIS) no Brasil. A transação ampliou a atuação da empresa em serviços especializados para o setor financeiro, incorporando operações de prevenção a fraudes, tratamento de chargebacks e back office de cartões. Além de fortalecer o portfólio de soluções oferecidas aos clientes, a aquisição agregou as unidades de Barueri e Jundiaí (SP), ampliando a presença da companhia em importantes mercados do país e contribuindo para a diversificação de seus serviços e fontes de receita.



Unidade Aracaju

A abertura da unidade de Aracaju marcou a entrada da Callink na região Nordeste, representando um importante passo em sua estratégia de expansão nacional. A nova operação foi criada com o objetivo de aumentar a capacidade de atendimento da empresa, aproximar-se de novos mercados e contribuir para a geração de empregos na região. iniciativa reforça o compromisso da organização com o crescimento sustentável, a descentralização de suas operações e o fortalecimento de sua presença em diferentes regiões do Brasil.



Unidade Uberlândia

Em outubro de 2025, a Callink anunciou a aquisição da operação de Customer Experience (CX) da Algar Tech, um dos movimentos mais relevantes de sua trajetória. A operação incorporou unidades localizadas em Uberlândia e Ituiutaba (MG), Hortolândia (SP) e Teresina (PI), ampliando significativamente a escala operacional da empresa e sua cobertura geográfica. Além do aumento da capacidade de atendimento, a aquisição trouxe novas competências, expertise e oportunidades de negócios, fortalecendo a posição da Callink no mercado nacional de experiência do cliente, relacionamento e terceirização de processos de negócio (BPO).

Expansão com Geração de Valor Compartilhado

Ao longo de sua trajetória, a empresa vem consolidando um crescimento sólido e estratégico, pautado em investimentos, inovação e expansão sustentável. Nos últimos anos, importantes movimentos fortaleceram ainda mais sua atuação no mercado. Em 2025 foi um ano de grandes investimentos como a aquisição das unidades da FIS em Barueri e Jundiaí no estado de São Paulo, a abertura da filial em Aracaju no estado de Sergipe e a compra da Algar Tech. Esses investimentos representam não apenas expansão operacional, mas também geração de empregos, fortalecimento da economia local e ampliação da capacidade de atendimento aos clientes com mais qualidade, eficiência e competitividade. A empresa segue investindo em tecnologia, infraestrutura e no desenvolvimento de pessoas, reforçando seu compromisso com a excelência e a evolução contínua. Mais do que crescer, o objetivo é crescer de forma sustentável, equilibrando resultados, responsabilidade social e valorização das pessoas. Acreditamos que o desenvolvimento sustentável é construído por meio de relações sólidas, inovação responsável e iniciativas que gerem benefícios para colaboradores, clientes, parceiros e para a sociedade como um todo.



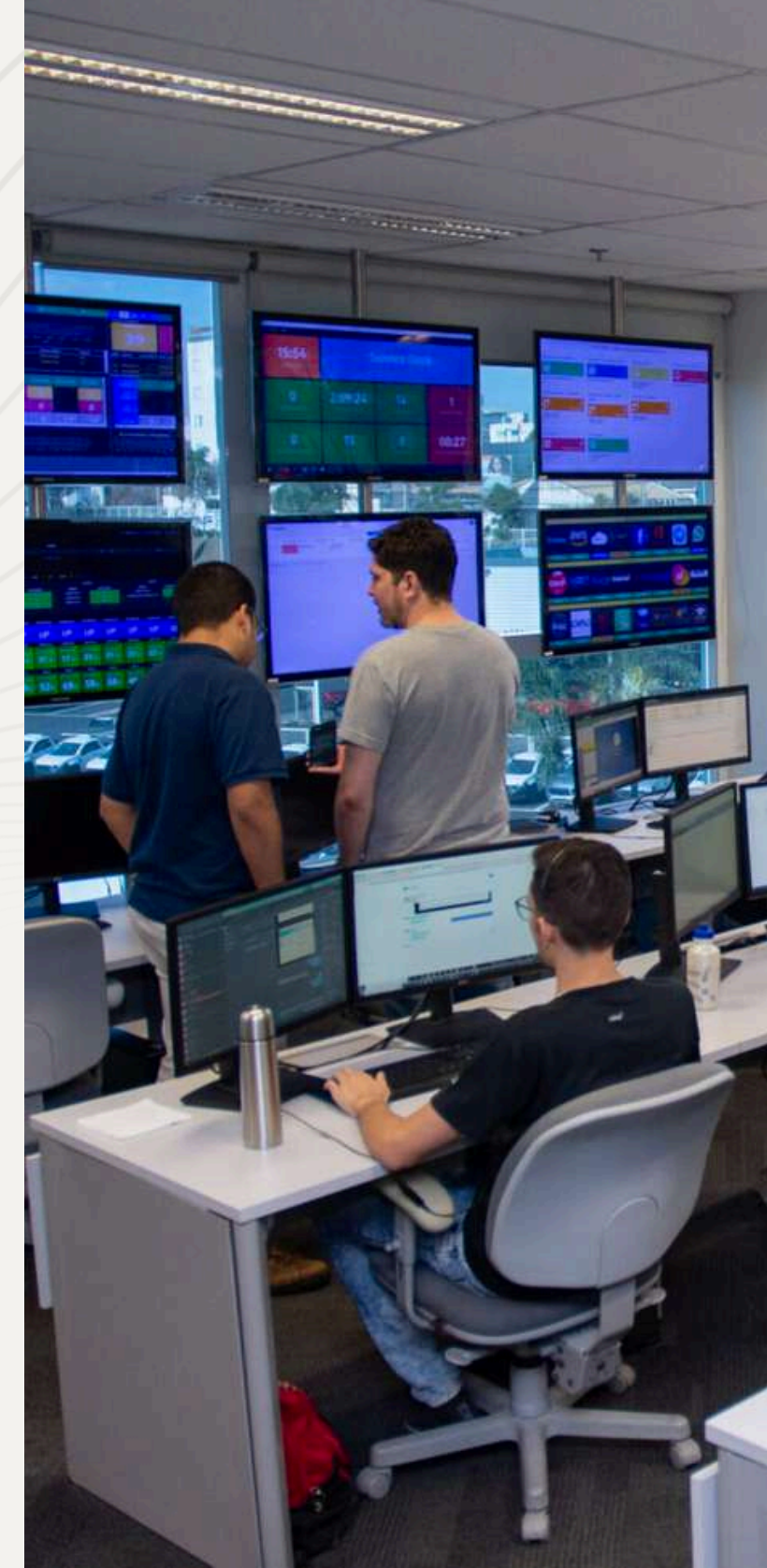
Sob a perspectiva empresarial, o aumento da escala operacional fortalece a competitividade da companhia, amplia sua capacidade de atender projetos de maior porte e consolida sua posição entre os principais players do mercado de Customer Experience (CX) e Business Process Outsourcing (BPO). A expansão também favorece ganhos de eficiência, maior capacidade de investimento e aumento da resiliência operacional. Nos municípios em que atua, os investimentos realizados contribuem para o desenvolvimento econômico, a qualificação da mão de obra e a atração de novas oportunidades de negócios, ampliando os benefícios gerados para além das operações da empresa. Esse ciclo de crescimento reforça o compromisso da Callink com a geração de valor sustentável, conciliando a expansão dos negócios com o desenvolvimento regional, a criação de oportunidades para as pessoas e o fortalecimento das comunidades onde está inserida.



Segmentos

A Callink atua em diferentes segmentos da economia, desenvolvendo soluções personalizadas para organizações que buscam fortalecer o relacionamento com seus clientes, otimizar processos e impulsionar resultados por meio da inovação, da tecnologia e da excelência operacional. Essa atuação multissetorial permite compreender os desafios específicos de cada mercado, adaptando metodologias, tecnologias e modelos de atendimento às necessidades de cada operação. O conhecimento adquirido em diferentes contextos também favorece o compartilhamento de boas práticas, impulsiona a inovação e fortalece a capacidade da empresa de entregar soluções cada vez mais eficientes e sustentáveis. Mais do que prestar serviços, a empresa estabelece relações de parceria com seus clientes, desenvolvendo soluções alinhadas aos objetivos de cada negócio e às expectativas dos consumidores. Essa atuação contribui para a melhoria da experiência do cliente, o aumento da eficiência operacional, a transformação digital e a geração de valor compartilhado para empresas, pessoas e comunidades. A diversidade de segmentos atendidos também fortalece a resiliência da Callink, reduzindo a concentração em um único mercado e ampliando sua capacidade de adaptação às mudanças econômicas, tecnológicas e sociais. Esse posicionamento favorece o crescimento sustentável da organização e reforça seu compromisso com a inovação contínua, a qualidade dos serviços prestados e a construção de relações duradouras com seus clientes.

Ao atender empresas de diferentes portes e setores, a Callink amplia seu impacto positivo na sociedade, contribuindo para que organizações de todo o país ofereçam experiências mais ágeis, humanizadas e eficientes aos seus consumidores, sempre pautadas pela ética, pela responsabilidade e pela busca permanente da excelência.



Atuação

A Callink oferece um ecossistema integrado de soluções que combina tecnologia, inteligência de dados e capital humano para transformar a experiência entre marcas e consumidores. Sua atuação vai além do modelo tradicional de contact center, reunindo serviços especializados que promovem eficiência operacional, inovação e geração de valor para os negócios de seus clientes.

Essa integração entre pessoas, tecnologia e inteligência analítica permite desenvolver jornadas mais eficientes, processos mais sustentáveis e decisões orientadas por dados. Ao apoiar seus clientes na modernização de operações e na melhoria contínua da experiência do consumidor, a Callink contribui para o aumento da produtividade, da qualidade dos serviços prestados e da sustentabilidade dos negócios.



callink

Mais que Callcenter:
soluções que transformam
a jornada dos clientes



CLK CX

Consultoria especializada em desenvolvimento da experiência do cliente, eficiência e automação de processos.



CLK COBRANÇA

Soluções personalizadas e apoio de especialistas para reduzir inadimplência garantindo a melhor experiência para o cliente.



CLK BPO

Soluções para atender e vender com clareza e eficiência, aumentando a confiança dos clientes. Unimos inteligência, tecnologia e experiência para transformar, humanizar e potencializar o relacionamento da marca com seus públicos.



CLK LABS

Soluções de IA para atendimento que impulsionam a experiência do cliente com eficiência, personalização e melhorias contínuas.

Os Callinkers

As pessoas são o principal diferencial da Callink.

O compromisso com a valorização do capital humano está presente em todas as etapas da jornada dos colaboradores, desde a atração e integração de talentos até o desenvolvimento profissional, a promoção da saúde, o fortalecimento da cultura organizacional e a construção de um ambiente de trabalho cada vez mais inclusivo.

Com equipes distribuídas em diferentes unidades do país, a Callink reúne profissionais com diferentes histórias, experiências e perspectivas, reconhecendo a diversidade como um fator essencial para a inovação, a colaboração e a geração de resultados sustentáveis.

A empresa promove um ambiente pautado pelo respeito, pela equidade de oportunidades e pela valorização das diferenças, fortalecendo uma cultura em que cada pessoa possa desenvolver seu potencial.

Entre as iniciativas voltadas à inclusão, destaca-se o projeto Cre-Ser, que amplia oportunidades para Pessoas com Deficiência (PCDs) por meio de ações de recrutamento, integração, desenvolvimento e acompanhamento contínuo.

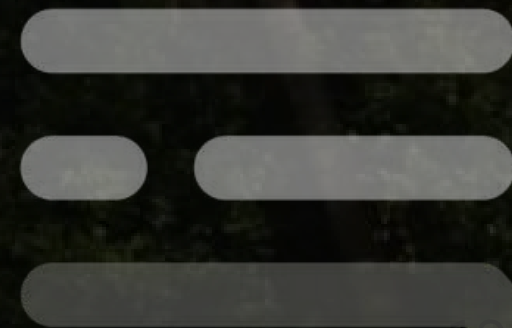
O programa busca promover uma inclusão efetiva, garantindo condições para que esses profissionais construam suas trajetórias com autonomia, pertencimento e oportunidades de crescimento dentro da organização.

Como parte desse compromisso, a Callink também incentiva e apoia atletas paralímpicos, reconhecendo o esporte como um instrumento de desenvolvimento humano, superação e inclusão social. Essa iniciativa reforça os valores da empresa ao promover visibilidade, reconhecimento e oportunidades para pessoas que inspiram pela dedicação e pelo desempenho dentro e fora das competições.

A valorização das pessoas também se traduz em ações permanentes voltadas ao desenvolvimento de competências, à promoção da saúde física e mental, à segurança no trabalho e ao fortalecimento da liderança. Dessa forma, a Callink busca construir um ambiente organizacional que favoreça o engajamento, o bem-estar e o crescimento profissional, contribuindo para resultados sustentáveis e para a geração de valor compartilhado.



Declaração estratégica



CULTURA

A cultura organizacional da Callink é sustentada por princípios que orientam decisões, fortalecem relacionamentos e impulsionam a geração de valor para clientes, colaboradores, parceiros e sociedade. A missão, a visão e os valores da empresa traduzem seu compromisso com a excelência operacional, a inovação e a construção de relações pautadas pela ética e pela confiança.

A missão da Callink reflete o compromisso de entregar soluções eficientes e de alta qualidade, contribuindo diretamente para o sucesso dos clientes e para a evolução de seus negócios. Esse propósito direciona a atuação da empresa na busca contínua por melhoria dos processos, inovação tecnológica e excelência na experiência do cliente.

Sua visão reafirma o objetivo de oferecer soluções competitivas que atendam às necessidades de um mercado em constante transformação, consolidando a Callink como uma parceira estratégica para organizações de diferentes segmentos e fortalecendo sua posição como referência em Customer Experience (CX) e Business Process Outsourcing (BPO).

Visão

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

Missão

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

Propósito

Paixão em conectar pessoas e tecnologia.

Atitudes

Ver agir colaborar;
Agir como dono;
Desaprender e aprender de forma contínua
Entregar, medir e celebrar

Nossos Valores

Os valores organizacionais representam a base da cultura da empresa e orientam a forma como as pessoas se relacionam e conduzem suas atividades. Integridade, agilidade, respeito, simplicidade e transparência estão presentes nas decisões, na prestação de serviços e na construção de relações de confiança com todos os públicos de interesse.

Esses princípios são fortalecidos pelas atitudes que fazem parte do cotidiano da organização: colaborar de forma proativa, agir com senso de responsabilidade e protagonismo, aprender continuamente e reconhecer conquistas coletivas. Dessa forma, a Callink promove um ambiente de trabalho alinhado aos seus valores e preparado para responder aos desafios de um cenário cada vez mais dinâmico e inovador.

Mais do que declarações institucionais, missão, visão, valores e atitudes orientam a estratégia da empresa e sustentam seu compromisso com a geração de valor sustentável, contribuindo para uma gestão ética, responsável e focada no desenvolvimento das pessoas, na satisfação dos clientes e na perenidade do negócio.



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

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



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.

Reconhecimento



No atendimento de uma ouvidoria, agilidade e excelência nas tratativas são indispensáveis. A Callink cuida deste setor de atendimento de diversas marcas, incluindo do PagBank. A parceria gera importantes resultados e reconhecimentos, como o prêmio Cliente S/A, conquistado em 2025. Com estratégias implementadas na operação de ouvidoria do banco, a Callink conquistou o reconhecimento na categoria Estratégia Operacional: Líder em operação de CS/Back Office.

Em uma noite dedicada para celebrar os vencedores da premiação, a Callink subiu ao palco para receber o troféu pelo case “Transformação estratégica na Ouvidoria PagBank na Callink: evolução contínua e resultados expressivos”. A premiação destaca empresas que inovam, têm boas práticas e compromisso com a experiência do cliente.



Case de sucesso: como a Callink atuou com o PagBank

A ouvidoria é uma aliada estratégica no fortalecimento da relação entre empresa e cliente, e ao contar com o apoio da Callink na operação deste canal, o objetivo do PagBank era torna-lo referência em excelência operacional e satisfação do cliente.

A parceria entre as empresas já é consolidada, sendo que além da ouvidoria, outras operações da instituição financeira também são conduzidas pela Callink, como SAC, Back Office e vários outros. Somente na ouvidoria, são mais de 50 colaboradores para atender clientes da empresa em todo o Brasil por meio de ligações e WhatsApp.

A otimização da ouvidoria partiu da intenção de aprimorar a qualidade do atendimento, reduzir falhas graves e reduzir registros de demandas dos clientes no Bacen (Banco Central). Para alcançar esses objetivos, após análises de dados relacionados ao canal conduzidas pelo time da Callink, foram definidas estratégias para investir em equipes especializadas e aperfeiçoar processos. Entre as iniciativas executadas tiveram a criação de uma área de apoio totalmente dedicada à ouvidoria com profissionais multidisciplinares, implementação do WhatsApp para proporcionar ainda mais agilidade, além de gestão estratégica exclusiva, investimentos na infraestrutura operacional, entre outras ações.

Somos Ouro Prêmio ABT

Temos orgulho de celebrar mais uma importante conquista em nossa trajetória. O case “Expansão estratégica: a transformação da Callink com aquisição da FIS” foi reconhecido como um dos vencedores da premiação que destaca as melhores práticas em relacionamento e experiência do cliente (CX), reforçando a capacidade da Callink de transformar desafios e oportunidades em resultados concretos.

A conquista representa um marco importante para a nossa história e evidencia a relevância de uma estratégia de crescimento pautada pela inovação, integração, excelência operacional e valorização das pessoas. A aquisição da FIS foi além de um movimento de expansão: representou uma etapa significativa no fortalecimento da Callink, ampliando nossa atuação, incorporando novas competências e criando oportunidades para evoluirmos continuamente a experiência oferecida aos nossos clientes.

O reconhecimento reforça que crescer de maneira sustentável exige muito mais do que ampliar estruturas ou operações. É necessário construir relações sólidas, compreender as necessidades dos clientes, desenvolver pessoas, aprimorar processos e utilizar a inovação como instrumento para gerar valor e construir soluções cada vez mais eficientes.

Para a Callink, receber essa premiação também representa o reconhecimento do trabalho coletivo de profissionais que participaram direta ou indiretamente dessa transformação. Cada etapa dessa trajetória foi construída por meio da colaboração entre equipes, clientes e parceiros, que confiaram no projeto e contribuíram para que os desafios se transformassem em novas possibilidades.



Governança & Ética

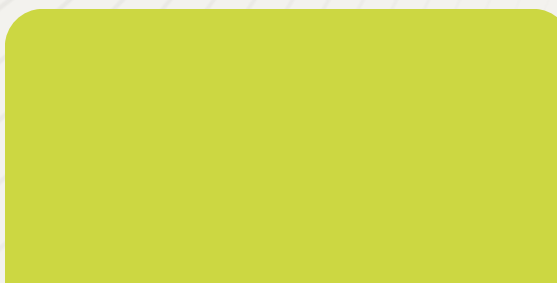


Governança Corporativa

A governança corporativa da Callink é fundamentada em princípios de ética, transparência, conformidade e responsabilidade. Esses princípios orientam a tomada de decisões e fortalecem a confiança de clientes, colaboradores, fornecedores, parceiros e demais públicos de relacionamento.

Em um ambiente de negócios cada vez mais dinâmico e regulado, a empresa mantém uma estrutura de governança capaz de assegurar a integridade das operações, a gestão responsável dos riscos, a proteção das informações e o cumprimento das legislações aplicáveis. Esse modelo contribui para a sustentabilidade do negócio, promovendo relações pautadas pela confiança, pelo respeito e pela melhoria contínua.

Mais do que atender requisitos legais, a Callink busca fortalecer uma cultura organizacional em que ética, responsabilidade e transparência estejam presentes em todas as atividades, apoiando o crescimento sustentável da organização.





Estrutura Organizacional



A estrutura organizacional da Callink foi concebida para assegurar uma gestão integrada, transparente e orientada à geração de valor sustentável. Com responsabilidades claramente definidas e processos estruturados de tomada de decisão, a empresa busca garantir eficiência operacional, alinhamento estratégico e capacidade de adaptação às constantes transformações do mercado.

A governança da organização é conduzida por uma Diretoria Executiva responsável por definir as diretrizes estratégicas, acompanhar o desempenho corporativo e promover o crescimento sustentável da empresa. Sob sua liderança, as diretorias e áreas corporativas atuam de forma integrada, assegurando que as decisões sejam pautadas por critérios técnicos, éticos e alinhados aos objetivos do negócio.

Esse modelo de gestão fortalece a comunicação entre as diferentes áreas, promove maior agilidade na implementação de projetos e contribui para a integração das operações em todas as unidades da Callink. A atuação colaborativa entre as diretorias também favorece a inovação, a padronização de processos, a melhoria contínua e a disseminação das melhores práticas corporativas.

A estrutura organizacional contempla áreas estratégicas responsáveis pela gestão das operações, pessoas, tecnologia, infraestrutura, segurança da informação, compliance, finanças, experiência do cliente, inovação e demais funções de suporte ao negócio. Essa integração permite que diferentes competências atuem de forma coordenada na entrega de soluções eficientes, seguras e alinhadas às expectativas de clientes, colaboradores e demais partes interessadas.

Gestão que fortalece

A expansão da Callink nos últimos anos, marcada pela incorporação de novas operações e pela ampliação de sua presença nacional, reforçou a importância de uma estrutura de governança capaz de sustentar o crescimento com consistência, preservando a qualidade dos serviços, a conformidade regulatória e a cultura organizacional em todas as localidades onde a empresa atua.

Além de apoiar a execução da estratégia corporativa, a estrutura organizacional desempenha papel fundamental na gestão de riscos, na conformidade legal, na proteção das informações e na promoção das práticas ESG, assegurando que os princípios de ética, transparência, responsabilidade e sustentabilidade estejam presentes em todos os níveis da organização.



Compliance

A área de Compliance desempenha um papel estratégico na promoção da integridade corporativa e na prevenção de riscos legais, regulatórios e reputacionais. Sua atuação contempla o monitoramento do cumprimento da legislação, normas internas, requisitos contratuais e diretrizes éticas aplicáveis às atividades da empresa.

Além de apoiar as diferentes áreas na adoção das melhores práticas de governança, Compliance desenvolve ações de conscientização, treinamentos e monitoramento contínuo, fortalecendo uma cultura organizacional baseada na ética, na responsabilidade e na conformidade.

Essa atuação contribui para a construção de relações transparentes com clientes, fornecedores, parceiros, órgãos reguladores e demais partes interessadas.

Comprometimento
da liderança

Políticas e códigos
de conduta claros

Treinamentos e
comunicação

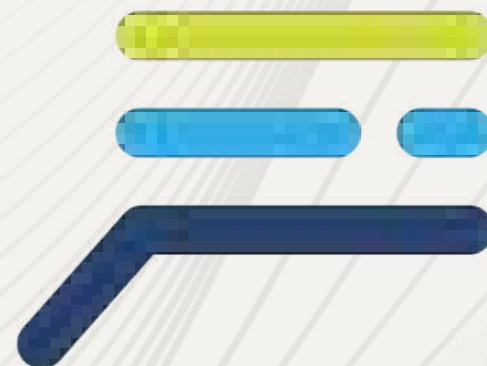
Conformidade com
a Legislação

Monitoramento e
auditoria

Canais de denúncia e
medidas disciplinares



Código de Ética e Conduta



O Código de Ética e Conduta representa um dos principais instrumentos de governança da Callink, estabelecendo os princípios que orientam o comportamento esperado de colaboradores, gestores, fornecedores e parceiros.

O documento reúne diretrizes relacionadas à integridade, respeito às pessoas, prevenção de conflitos de interesse, combate à discriminação, assédio, corrupção e fraudes, além de orientar a proteção das informações e o cumprimento das legislações vigentes.

Ao disseminar esses princípios em toda a organização, a Callink fortalece uma cultura ética baseada na responsabilidade individual e coletiva, contribuindo para relações de confiança e para a sustentabilidade do negócio.

“A governança e a ética são pilares essenciais para a sustentabilidade e o crescimento responsável das organizações. Mais do que garantir conformidade com normas e legislações, fortalecem a transparência, a confiança, a integridade e a credibilidade nas relações com colaboradores, clientes, parceiros e sociedade, contribuindo para decisões mais seguras, responsáveis e sustentáveis.”

Lívio Herdade





Canal de Denúncias

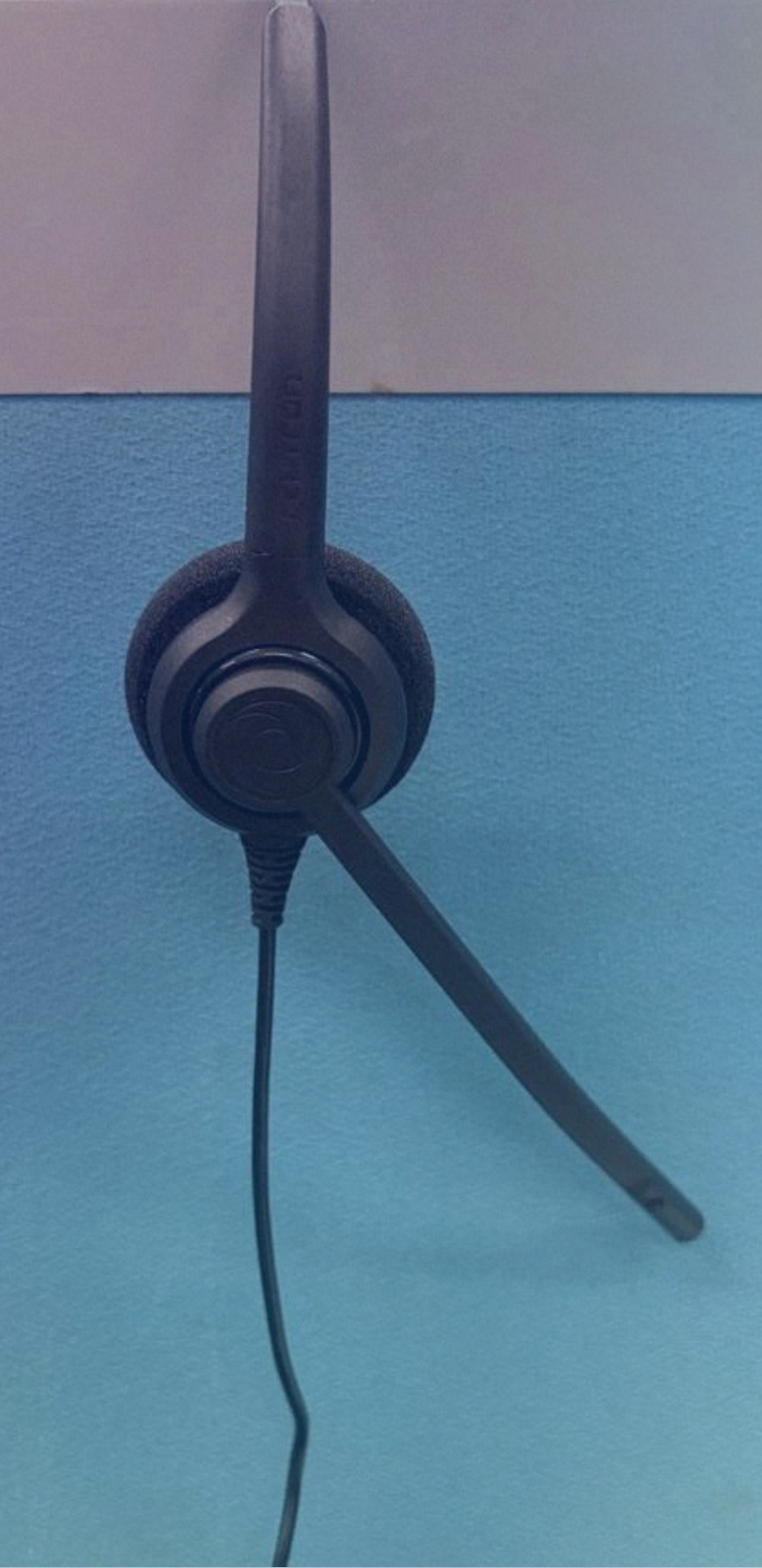


Como parte de seu Programa de Integridade, a Callink disponibiliza um Canal de Denúncias destinado ao registro de situações que possam representar violações ao Código de Ética, às políticas internas ou à legislação.

Disponível para colaboradores, clientes, fornecedores e demais públicos de relacionamento, o canal assegura confidencialidade, tratamento imparcial das informações e proteção ao denunciante contra qualquer forma de retaliação.

Todas as manifestações são analisadas pela área de Gestão de Riscos e Compliance, seguindo procedimentos definidos para investigação, apuração dos fatos e implementação das medidas cabíveis, fortalecendo a transparência e a integridade institucional.





Gestão de Riscos

Na Callink, entendemos que uma gestão de riscos eficiente é um dos pilares para a sustentabilidade do negócio. Mais do que identificar ameaças, buscamos antecipar cenários, fortalecer nossos controles internos e criar condições para que a empresa cresça de forma segura, resiliente e responsável.

Nossa gestão de riscos está integrada aos processos de governança e apoia a tomada de decisões em todos os níveis da organização. Por meio de metodologias estruturadas, realizamos a identificação, análise, avaliação e tratamento dos principais riscos que podem impactar nossas operações, nossos clientes, nossos colaboradores e a continuidade dos negócios.

Esse processo contempla riscos operacionais, estratégicos, financeiros, tecnológicos, regulatórios, ambientais, de segurança da informação, proteção de dados e riscos relacionados à saúde e segurança ocupacional, incluindo os riscos psicossociais previstos na legislação trabalhista. A avaliação contínua desses fatores permite definir prioridades, estabelecer planos de mitigação e acompanhar a efetividade dos controles implementados.

A gestão é conduzida de forma integrada entre as áreas de Compliance, Governança, Tecnologia da Informação, Jurídico, SESMT, Recursos Humanos e lideranças operacionais, promovendo uma visão multidisciplinar e preventiva. Sempre que necessário, são revisados procedimentos, políticas corporativas e planos de ação, garantindo que a empresa permaneça preparada para responder às mudanças do ambiente de negócios.

Mais do que atender requisitos normativos, a gestão de riscos faz parte da nossa cultura organizacional. Incentivamos que todos os colaboradores atuem de forma preventiva, identifiquem oportunidades de melhoria e contribuam para a construção de um ambiente cada vez mais seguro, ético e sustentável.

Nosso ciclo de Gestão de Riscos



Gerenciar riscos é proteger o presente e construir um futuro sustentável.



PRINCIPAIS TIPOS DE RISCOS MONITORADOS



Operacionais



Estratégicos



Financeiros



Compliance e regulatórios



Segurança da Informação e LGPD



Saúde e Segurança do Trabalho



Riscos Psicossociais



Continuidade do Negócio



Meio Ambiente

Privacidade e Proteção de Dados (LGPD)

Proteger as informações de clientes, colaboradores, parceiros e demais titulares de dados é um compromisso que faz parte da nossa forma de atuar. Em um ambiente cada vez mais digital, reconhecemos que a privacidade e a segurança da informação são elementos essenciais para a construção de relações de confiança e para a sustentabilidade do negócio.

Nossa atuação está alinhada aos princípios da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD – Lei nº 13.709/2018), garantindo que o tratamento de dados pessoais seja realizado de forma ética, transparente, segura e em conformidade com a legislação vigente. Mais do que atender a requisitos legais, buscamos fortalecer uma cultura organizacional em que a proteção de dados esteja presente nas decisões, nos processos e nas rotinas de trabalho.

Para isso, contamos com políticas corporativas específicas, procedimentos internos, controles técnicos e administrativos, além de ações contínuas de conscientização e capacitação dos colaboradores. Essas iniciativas orientam o tratamento adequado das informações durante todo o seu ciclo de vida, desde a coleta e utilização até o armazenamento e o descarte seguro dos dados.

Nossa estrutura de governança em privacidade também contempla o monitoramento de riscos, a gestão de incidentes, a definição de responsabilidades e a revisão periódica dos processos, garantindo a evolução contínua das práticas de proteção de dados e segurança da informação. Essa atuação integrada contribui para reduzir vulnerabilidades, fortalecer os controles internos e aumentar a confiabilidade das operações.

Ao incorporar a privacidade como um valor organizacional, reafirmamos nosso compromisso com a integridade, a transparência e o respeito aos direitos dos titulares de dados. Cuidar das informações é também cuidar das pessoas, preservando a confiança que sustenta nossos relacionamentos e garantindo que a inovação caminhe lado a lado com a responsabilidade.



Conformidade e Melhoria Contínua



A Callink possui processos definidos e formalizados por meio de políticas internas, que orientam a atuação das diversas áreas da empresa e servem como referência para a condução das atividades no dia a dia. Como parte da gestão desses processos, mantemos parcerias com auditorias externas, que avaliam periodicamente setores específicos da empresa, verificando a aderência às políticas estabelecidas e apontando pontos de melhoria quando necessário.

Além disso, a empresa é regularmente submetida a auditorias realizadas por clientes, que avaliam o cumprimento dos requisitos contratuais e das demandas específicas de cada operação. Esse acompanhamento é importante para garantir que os serviços prestados estejam alinhados às expectativas e exigências de cada cliente.

A Callink também busca respeitar a legislação pertinente ao seu segmento de atuação, incluindo normas trabalhistas, de segurança do trabalho, proteção de dados e demais exigências regulatórias aplicáveis ao negócio. Quando identificadas oportunidades de melhoria seja por meio das auditorias internas, externas ou dos clientes as áreas responsáveis avaliam e implementam ajustes nos processos, contribuindo para o aprimoramento contínuo das operações.



Políticas Corporativas

A governança da Callink é sustentada por um conjunto estruturado de políticas corporativas que estabelecem as diretrizes para a condução dos negócios e orientam a atuação de colaboradores, gestores e parceiros. Esses documentos traduzem os princípios, valores e compromissos da organização em procedimentos padronizados, contribuindo para uma gestão ética, transparente e alinhada às melhores práticas de mercado.

As políticas corporativas constituem um importante mecanismo de governança, promovendo segurança na tomada de decisões, padronização das atividades, conformidade com a legislação e mitigação de riscos. Além de orientar a execução dos processos, esses instrumentos fortalecem a cultura organizacional e garantem que todas as unidades da empresa atuem de forma integrada e consistente.

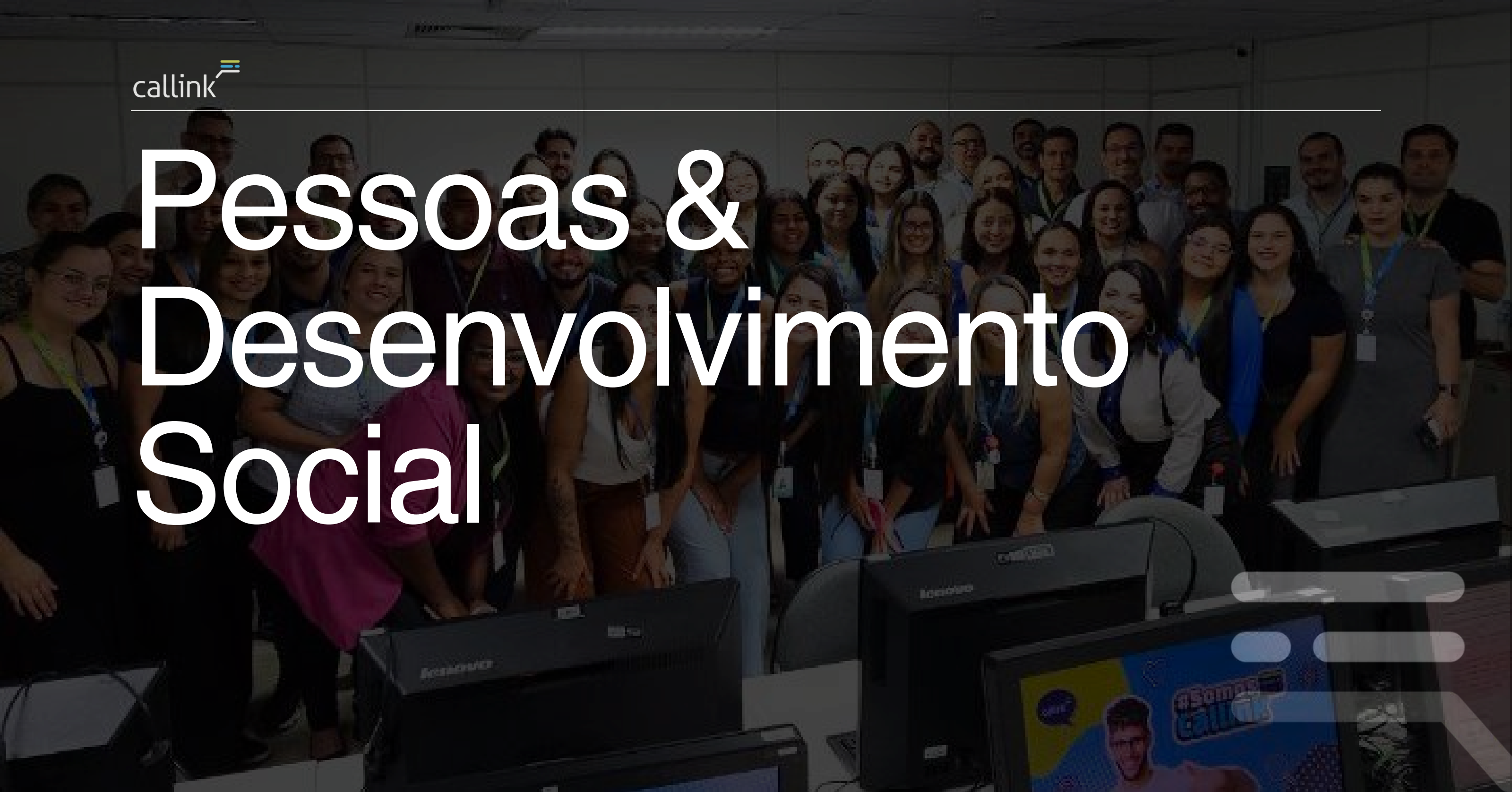


Organizadas por áreas estratégicas, as políticas abrangem temas relacionados à gestão de pessoas, compliance, governança, segurança da informação, tecnologia, infraestrutura, finanças, saúde e segurança do trabalho, proteção de dados pessoais e demais processos essenciais ao funcionamento da organização. Cada documento estabelece responsabilidades, critérios e controles que apoiam a execução das atividades e asseguram a observância dos requisitos legais, regulatórios e contratuais.

A manutenção desse conjunto normativo é realizada de forma contínua, acompanhando a evolução da legislação, das necessidades do negócio e das melhores práticas de governança corporativa. Sempre que necessário, as políticas são revisadas e atualizadas, garantindo sua aderência ao contexto organizacional e aos desafios de um ambiente de negócios em constante transformação.



Pessoas & Desenvolvimento Social



Pessoas que Transformam

O desenvolvimento sustentável é construído, antes de tudo, pelas pessoas. Na Callink, colaboradores, líderes, parceiros e comunidades desempenham um papel fundamental na construção de uma organização ética, inovadora e preparada para os desafios do futuro.

Acreditamos que promover um ambiente de trabalho seguro, inclusivo e acolhedor é essencial para o crescimento das pessoas e para a sustentabilidade do negócio. Por isso, investimos continuamente em iniciativas voltadas ao desenvolvimento profissional, à diversidade, à saúde física e emocional, à segurança no trabalho e à valorização do potencial humano.

Nossa atuação social vai além das relações internas. Buscamos gerar impactos positivos nas comunidades onde estamos presentes, fortalecendo oportunidades de inclusão, apoiando projetos sociais e incentivando ações que contribuam para o desenvolvimento coletivo. Essa visão reflete nosso compromisso em criar valor compartilhado, conciliando crescimento empresarial com responsabilidade social.



“Sustentabilidade, para nós, começa pelas pessoas. Não existe uma organização verdadeiramente sustentável sem um ambiente que valorize, respeite, desenvolva e ofereça condições adequadas para que seus colaboradores possam crescer e contribuir. Ao mesmo tempo, sabemos que nossa responsabilidade vai além das relações de trabalho: precisamos olhar para os impactos ambientais, para a sociedade e para a forma como conduzimos nossos negócios. Nosso compromisso é avançar continuamente, integrando sustentabilidade à nossa cultura e às nossas decisões, construindo hoje uma empresa cada vez mais responsável, humana e preparada para o futuro.”

Hingrid Portela



Diversidade & Equidade & Inclusão

Acreditamos que a diversidade fortalece equipes, amplia perspectivas e impulsiona a inovação. Promover um ambiente de trabalho inclusivo, acessível e respeitoso faz parte da nossa estratégia de desenvolvimento sustentável e do compromisso de construir relações baseadas na equidade, na valorização das diferenças e no respeito às individualidades.

Nossa atuação busca assegurar que todas as pessoas tenham acesso a oportunidades de desenvolvimento, crescimento profissional e participação, independentemente de suas características, condições ou trajetórias de vida. Esse compromisso orienta práticas de recrutamento, desenvolvimento de talentos, acessibilidade, sensibilização das equipes e fortalecimento de uma cultura organizacional pautada pelo respeito e pelo pertencimento.

Mais do que cumprir requisitos legais, entendemos a diversidade como um diferencial competitivo e um elemento essencial para a construção de soluções inovadoras, para o fortalecimento da cultura organizacional e para a geração de valor compartilhado. Ambientes diversos favorecem a colaboração, ampliam a capacidade de adaptação às mudanças e refletem melhor a pluralidade das pessoas e das comunidades com as quais nos relacionamos.

Nesse contexto, a Callink desenvolve programas e iniciativas voltados à promoção da inclusão e da equidade, transformando esse compromisso em ações concretas que geram oportunidades, estimulam o desenvolvimento humano e contribuem para uma sociedade mais justa e acessível.

Conheça algumas das iniciativas que reforçam esse compromisso:



Cre-Ser



Acreditamos e apoiamos a inclusão e o desenvolvimento de todas as pessoas

FORMANDO TALENTOS E PROMOVENDO INCLUSÃO

A inclusão é um compromisso permanente da Callink e está presente em sua estratégia de desenvolvimento de pessoas. Com esse propósito, a empresa criou o Projeto Cre-Ser, um programa de formação profissional voltado ao desenvolvimento de Pessoas com Deficiência (PCDs), ampliando oportunidades de qualificação, empregabilidade e crescimento dentro da organização.

Mais do que promover a contratação de profissionais, o Cre-Ser busca preparar talentos para construir uma trajetória sólida na empresa, oferecendo formação técnica, desenvolvimento comportamental e acompanhamento individualizado. O programa foi concebido para reduzir barreiras de acesso ao mercado de trabalho, reconhecendo que investir na capacitação é um dos caminhos mais efetivos para promover uma inclusão verdadeira e sustentável. Sua metodologia é baseada em práticas de aprendizagem ativa, que estimulam o protagonismo dos participantes, o compartilhamento de experiências e a construção colaborativa do conhecimento. As atividades combinam aulas expositivas, estudos dirigidos, debates, seminários, gamificação, ensino híbrido e momentos de interação com diferentes áreas da empresa, proporcionando uma formação dinâmica e alinhada às demandas do ambiente corporativo.

A capacitação contempla conteúdos voltados às rotinas administrativas, atendimento ao cliente, gestão de pessoas, marketing, tecnologia, soluções de Contact Center e desenvolvimento de competências comportamentais. Além do conhecimento técnico, o programa incentiva habilidades como comunicação, trabalho em equipe, autonomia, resolução de problemas e adaptação a novos desafios.

Um dos diferenciais do Cre-Ser é o incentivo à acessibilidade e à comunicação inclusiva. Os participantes recebem aulas de Língua Portuguesa e de Língua Brasileira de Sinais (Libras), fortalecendo tanto o desenvolvimento das competências de comunicação quanto a construção de um ambiente mais acessível e colaborativo para pessoas surdas e ouvintes.

Cre-Ser



Todos são bem-vindos!

Ao longo da formação, os participantes também vivenciam momentos de integração com diferentes áreas da empresa por meio de seminários, palestras e apresentações conduzidas pelos próprios alunos e por profissionais convidados. Essa aproximação amplia o conhecimento sobre o negócio, fortalece o relacionamento entre equipes e favorece o desenvolvimento da confiança e do protagonismo dos participantes.

Concluído o período de formação, os colaboradores são direcionados para oportunidades internas compatíveis com seus interesses, competências e potencial de desenvolvimento. O processo de alocação é realizado em parceria com as lideranças das áreas, considerando as necessidades individuais de acessibilidade e assegurando que cada profissional tenha condições adequadas para desempenhar suas atividades e construir sua carreira na organização.

O acompanhamento permanece mesmo após a integração às equipes. Por meio de encontros periódicos de feedback e desenvolvimento, a Callink monitora a adaptação, identifica oportunidades de aprimoramento e reforça seu compromisso com o crescimento profissional e o bem-estar de cada participante.

Mais do que um programa de capacitação, o Cre-Ser representa o compromisso da Callink com uma inclusão baseada no desenvolvimento de pessoas, na valorização das diferenças e na criação de oportunidades reais. Ao investir na formação de talentos, a empresa fortalece sua cultura organizacional, amplia a diversidade em suas equipes e contribui para a construção de um ambiente de trabalho mais acessível, equitativo e inovador.

Cre-Ser



Todos são bem-vindos!



Promovemos oportunidades, valorizamos potencialidades e construímos juntos um ambiente cada vez mais **inclusivo**, **respeitoso** e **diverso**.



RESULTADOS QUE NOS ORGULHAM



FORMAÇÃO EM 2025

177

Colaboradores na formação tradicional



34

Paratletas na formação



147

Reuniões realizadas



42

Trabalhos realizados

O QUE FAZEMOS



Desenvolvemos pessoas, fortalecemos competências e promovemos **inclusão** de forma prática e contínua.

TRABALHAMOS DIVERSOS TEMAS



Comportamentais



Culturais



Corporativos

Ao longo do ano, trabalhamos diversos temas **comportamentais**, **culturais** e **corporativos**.



INCLUSÃO DE VERDADE SE CONSTRÓI TODOS OS DIAS!

O CRE-SER impulsiona talentos, fortalece nossa cultura e **transforma realidades**.



Mais que um programa, o CRE-SER é movimento. Juntos, somos **mais inclusivos**. Juntos, somos **Callink!**

CONSTRUINDO OPORTUNIDADES PARA O FUTURO

Investir no desenvolvimento de jovens talentos é contribuir para a construção de uma sociedade mais preparada, inclusiva e sustentável. Com esse propósito, a Callink desenvolve o Programa Jovem Aprendiz, iniciativa que amplia o acesso de adolescentes e jovens ao mercado de trabalho, promovendo qualificação profissional, desenvolvimento humano e geração de oportunidades.

Realizado em parceria com instituições de ensino e formação profissional, o programa integra aprendizagem teórica e experiência prática, permitindo que os participantes desenvolvam competências técnicas e comportamentais em um ambiente corporativo estruturado e acolhedor. Essa combinação favorece uma formação completa, preparando os jovens para os desafios do mercado de trabalho e para a construção de uma trajetória profissional sólida.

Durante o programa, os aprendizes vivenciam a rotina da empresa, participam de atividades alinhadas ao seu processo de aprendizagem e desenvolvem habilidades essenciais, como comunicação, trabalho em equipe, ética, responsabilidade, organização, protagonismo e relacionamento interpessoal. A experiência prática complementa o conhecimento adquirido em sala de aula, contribuindo para uma formação mais consistente e conectada às demandas do mundo do trabalho.

A Callink também acredita que o aprendizado acontece por meio das relações. Por isso, os jovens contam com o acompanhamento de líderes e profissionais que atuam como facilitadores do desenvolvimento, oferecendo orientação, feedback e suporte ao longo de toda a jornada. Esse acompanhamento fortalece o processo de integração, estimula o crescimento profissional e cria um ambiente propício para o aprendizado contínuo.

Mais do que atender às exigências da legislação, o Programa Jovem Aprendiz representa um investimento na formação de novas gerações e no fortalecimento da responsabilidade social da empresa. Ao criar oportunidades para o primeiro emprego, a Callink contribui para a inclusão produtiva de jovens, incentiva a continuidade dos estudos e amplia as possibilidades de desenvolvimento profissional e pessoal.

Ao promover a inserção qualificada de jovens no mercado de trabalho, a empresa reafirma seu compromisso com a valorização das pessoas, o desenvolvimento de talentos e a construção de um futuro mais justo, inclusivo e sustentável para as comunidades onde atua.



INVESTIR EM jovens

É CONSTRUIR O FUTURO!

Em 2025, superamos nossa meta e transformamos oportunidades em histórias de sucesso.



callink



RESULTADOS QUE NOS ORGULHAM



COTA OFICIAL 2025

166

Aprendizes



CONQUISTAMOS

224

Jovens



129

ATIVOS



90

INTERNALIZADOS!

DO TOTAL DE 224 JOVENS

PROGRAMA DE FORMAÇÃO

LIGA

Laboratório de Gestão e Integração de Aprendizes



O LIGA foi criado com o objetivo de desenvolver nossos jovens e contribuir para a **diminuição do TO e ABS por parte dos jovens.**

AValiação de Reação DO PROGRAMA

4,95 

NOTA PROMOTORA!

 Mais que números, mudamos vidas! 



PARCERIAS QUE TRANSFORMAM OPORTUNIDADES

A formação de novos profissionais é resultado de uma atuação conjunta entre empresas e instituições comprometidas com a educação e a inclusão social. Por isso, a Callink mantém parcerias com o Instituto João Bittar e com a ICASU, instituições responsáveis pela formação teórica dos participantes do Programa Jovem Aprendiz.



Essas parcerias fortalecem a qualidade do programa, garantindo que os jovens recebam uma formação alinhada às exigências legais e às necessidades do mercado de trabalho. Ao unir aprendizado, experiência prática e acompanhamento contínuo, ampliamos as oportunidades de desenvolvimento profissional e contribuimos para a construção de trajetórias mais promissoras.

Mais do que cumprir um requisito legal, acreditamos que investir na qualificação de jovens representa um compromisso com o desenvolvimento social e com a formação de novos talentos para o mercado.

Acreditamos que grandes oportunidades nascem de grandes parcerias.



EXPERIÊNCIA QUE GERA VALOR

A valorização da diversidade também passa pelo reconhecimento da experiência e do conhecimento acumulados ao longo da trajetória profissional. Com esse entendimento, a Callink desenvolve o Programa 50+, uma iniciativa voltada à ampliação das oportunidades de trabalho para pessoas com mais de 50 anos, promovendo inclusão, equidade e valorização da diversidade geracional.

O programa tem como objetivo facilitar o acesso ou o retorno desse público ao mercado de trabalho, reconhecendo que profissionais experientes agregam competências, maturidade, capacidade de resolução de problemas e uma visão estratégica construída ao longo de suas carreiras. Ao reunir diferentes gerações em um mesmo ambiente de trabalho, a Callink fortalece a troca de conhecimentos, amplia a diversidade de perspectivas e estimula a construção de equipes mais colaborativas e inovadoras.

Além das oportunidades de contratação, o Programa 50+ oferece ações voltadas ao desenvolvimento profissional e à atualização de competências, apoiando profissionais que desejam retomar sua carreira, ingressar em uma nova área de atuação ou acompanhar as transformações do mercado de trabalho. As iniciativas contemplam capacitações, desenvolvimento de habilidades técnicas e comportamentais e acompanhamento durante o processo de integração à empresa.

Mais do que ampliar a empregabilidade, o programa busca combater estereótipos relacionados à idade e reforçar uma cultura organizacional baseada no respeito, na valorização das diferenças e na igualdade de oportunidades. Ao reconhecer a experiência como um diferencial competitivo, a Callink contribui para a construção de um ambiente de trabalho mais diverso, inclusivo e representativo.

O Programa 50+ reafirma o compromisso da empresa com a promoção da diversidade em todas as suas dimensões, demonstrando que o desenvolvimento sustentável também se constrói por meio da valorização das pessoas, da inclusão produtiva e do reconhecimento do potencial de profissionais em diferentes momentos de suas trajetórias.



A educação é um dos principais instrumentos para promover inclusão social, ampliar oportunidades e fortalecer o desenvolvimento das comunidades. Com esse propósito, a Callink desenvolve o Programa Sementes do Futuro, uma iniciativa realizada em parceria com a Prefeitura Municipal de Uberlândia que busca contribuir para a formação profissional de pessoas em situação de vulnerabilidade social, preparando-as para os desafios do mercado de trabalho.

O programa oferece cursos gratuitos nas áreas de Atendimento ao Cliente e Informática, proporcionando aos participantes conhecimentos técnicos e competências essenciais para sua inserção e permanência no mercado de trabalho formal. Os conteúdos são estruturados de acordo com as demandas atuais dos setores de serviços e tecnologia, aproximando a formação oferecida das necessidades reais das empresas e ampliando as possibilidades de empregabilidade.

Mais do que transmitir conhecimentos técnicos, o Sementes do Futuro promove o desenvolvimento de competências pessoais e profissionais, estimulando a autonomia, a confiança e o protagonismo dos participantes. Em um ambiente acolhedor e colaborativo, os alunos são incentivados a desenvolver habilidades como comunicação, trabalho em equipe, responsabilidade e postura profissional, fundamentais para a construção de uma trajetória de sucesso.

A iniciativa também evidencia a importância das parcerias entre o setor privado e o poder público na promoção do desenvolvimento social. Ao unir esforços com a Prefeitura Municipal de Uberlândia, a Callink amplia o alcance de suas ações e contribui para a formação de profissionais mais preparados, fortalecendo a inclusão produtiva e gerando impactos positivos para a comunidade.

O Programa Sementes do Futuro reforça o compromisso da Callink com a responsabilidade social e com a criação de oportunidades que transformam vidas. Ao investir na qualificação profissional e no desenvolvimento das pessoas, a empresa contribui para uma sociedade mais inclusiva, reduz desigualdades e fortalece o desenvolvimento sustentável das comunidades onde está presente.

O programa Sementes do Futuro em 2025 foi concluído com 144 participantes em 29 turmas. Hoje atendemos mais de 5 bairros de Uberlândia, contribuindo para a formação e desenvolvimento de pessoas, e novos profissionais ao mercado de trabalho.



Desenvolvimento de Pessoas

APRENDER CONTINUAMENTE. CRESCER JUNTOS.

O desenvolvimento das pessoas faz parte da forma como a Callink constrói seu futuro. Mais do que preparar colaboradores para atender às demandas do negócio, buscamos criar oportunidades para que cada pessoa amplie seus conhecimentos, desenvolva novas competências e construa uma trajetória profissional alinhada aos seus interesses e potencial.

Acreditamos que aprender é um processo contínuo. Por isso, investimos em uma cultura organizacional que incentiva a curiosidade, o compartilhamento de conhecimento e o protagonismo de cada colaborador em sua própria jornada de desenvolvimento. Essa visão se traduz em um ecossistema de aprendizagem que combina treinamentos, plataformas digitais, programas de desenvolvimento e oportunidades reais de crescimento interno.

Nossa Cultura de Aprendizagem

Ao longo do ano, esses programas são complementados por treinamentos técnicos, capacitações obrigatórias, formações comportamentais, trilhas de aprendizagem e iniciativas voltadas ao desenvolvimento de competências estratégicas. As ações contemplam desde a integração de novos colaboradores até a formação de especialistas e lideranças, garantindo que o aprendizado acompanhe as diferentes etapas da jornada profissional dentro da empresa.

Essa estratégia de desenvolvimento contínuo estimula a troca de experiências entre as equipes, incentiva a inovação, fortalece o compartilhamento do conhecimento e amplia a capacidade de adaptação da organização diante das transformações do mercado. Ao integrar aprendizagem, prática e oportunidades de crescimento, a Callink cria um ambiente em que o desenvolvimento deixa de ser um momento isolado e passa a fazer parte da rotina, fortalecendo uma cultura em que cada colaborador é protagonista de sua evolução.

Investir nas pessoas significa investir na capacidade da empresa de inovar, evoluir e gerar valor de forma sustentável. Por isso, a Callink busca oferecer um ambiente em que o conhecimento seja acessível, o aprendizado seja contínuo e o crescimento profissional aconteça de forma estruturada e transparente. Ao valorizar os talentos internos, incentivar a mobilidade de carreira e criar oportunidades reais de desenvolvimento, a empresa fortalece o engajamento, amplia a empregabilidade de seus colaboradores e prepara suas equipes para os desafios do presente e do futuro.

Mais do que formar profissionais qualificados, a Callink desenvolve pessoas capazes de compartilhar conhecimento, inspirar novas ideias e contribuir ativamente para a construção de uma organização cada vez mais colaborativa, inovadora e sustentável. Essa visão reforça a convicção de que o desenvolvimento humano é um dos principais motores do crescimento da empresa e um elemento indispensável para a geração de valor duradouro para colaboradores, clientes e sociedade.



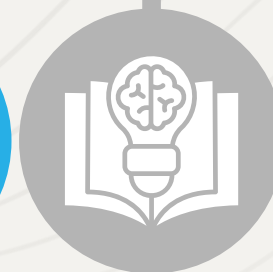
Treinamentos técnicos



Desenvolvimento comportamental



Formação de lideranças



Compartilhamento de conhecimento



Aprendizagem contínua

Programas de Desenvolvimento

Nossa cultura é fortalecida por programas internos que identificam talentos, desenvolvem competências estratégicas e preparam colaboradores para assumir novas responsabilidades dentro da organização.



Entre essas iniciativas, destaca-se o Callíder, programa voltado ao desenvolvimento de lideranças, que prepara gestores para conduzir equipes com foco em pessoas, resultados e fortalecimento da cultura organizacional. A formação aborda competências essenciais para uma liderança humanizada, como comunicação, feedback, inteligência emocional, gestão de desempenho, tomada de decisão e desenvolvimento de equipes. Já foram realizadas 17 edições do Callíder totalizando mais de 250 líderes formados, destes 29 no ano de 2025.



Outro importante programa é o Potencial Facilitador de Aprendizagem, criado para formar multiplicadores internos de conhecimento. Os participantes desenvolvem habilidades relacionadas à didática, metodologias de ensino, comunicação e condução de treinamentos, tornando-se agentes ativos na disseminação do conhecimento e no fortalecimento da aprendizagem dentro da empresa. Ao todo, foram realizadas 5 edições desse programa formando 11 educadores totalizando mais de 70 treinadores em todas edições.



Complementando esse ecossistema, o Potencial PCP Dados prepara profissionais para atuar nas áreas de Planejamento, Controle da Produção e Inteligência de Dados. O programa desenvolve competências analíticas, raciocínio lógico, interpretação de indicadores e planejamento operacional, contribuindo para decisões mais assertivas e orientadas por dados, além de ampliar as oportunidades de desenvolvimento em áreas estratégicas da organização. Em 2025, foram formados 21 assistentes e nas 4 edições realizadas foram mais de 40 formações.





Portal Conexão

É a intranet corporativa da Callink e representa um importante canal de comunicação entre a empresa e seus colaboradores. Desenvolvido para facilitar o acesso às informações institucionais, o Portal reúne notícias, comunicados, campanhas internas, documentos, benefícios, políticas corporativas e conteúdos relevantes para o dia a dia das equipes.

Mais do que um ambiente de consulta, o Portal Conexão fortalece a transparência e a integração entre as diferentes unidades da empresa, garantindo que todos os colaboradores tenham acesso às mesmas informações, independentemente da região em que atuam.

A plataforma também desempenha um papel importante na disseminação da cultura organizacional, apoiando campanhas de saúde, segurança, diversidade, sustentabilidade e desenvolvimento de pessoas, além de incentivar a participação dos colaboradores nas iniciativas promovidas pela empresa.

Ao centralizar informações e facilitar a comunicação interna, o Portal Conexão contribui para fortalecer o senso de pertencimento, aproximar pessoas e tornar o fluxo de informação mais ágil, acessível e eficiente.

Portal Talento

É a plataforma de desenvolvimento corporativo da Callink, criada para democratizar o acesso ao conhecimento e incentivar uma cultura de aprendizagem contínua. Mais do que um ambiente para disponibilização de cursos, o Portal funciona como um espaço de desenvolvimento profissional, onde os colaboradores encontram trilhas de aprendizagem, capacitações técnicas e comportamentais, conteúdos obrigatórios, materiais complementares e recursos voltados ao aperfeiçoamento constante.

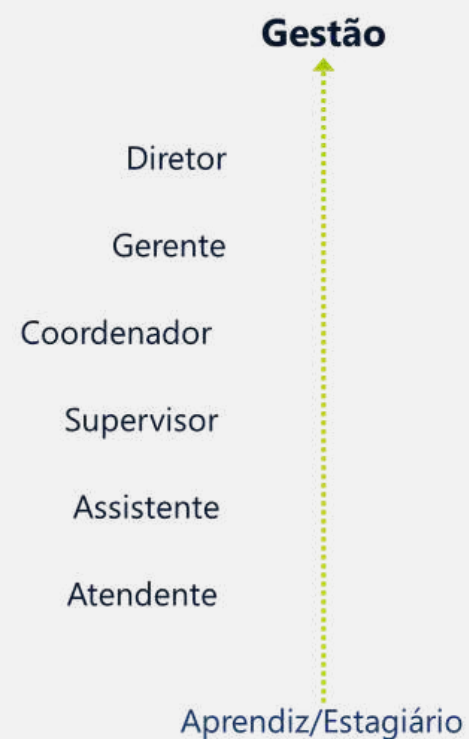
A plataforma permite que cada colaborador conduza sua própria jornada de desenvolvimento, conciliando o aprendizado com sua rotina de trabalho e explorando conteúdos alinhados às competências exigidas para sua função e aos seus objetivos de carreira. Dessa forma, o Portal Talento estimula a autonomia, o protagonismo e a busca permanente pelo conhecimento.

Além de apoiar programas de formação, integrações e treinamentos internos, o Portal também contribui para o fortalecimento da cultura organizacional, promovendo o compartilhamento de boas práticas, a atualização contínua das equipes e a disseminação de conhecimentos estratégicos em toda a empresa.

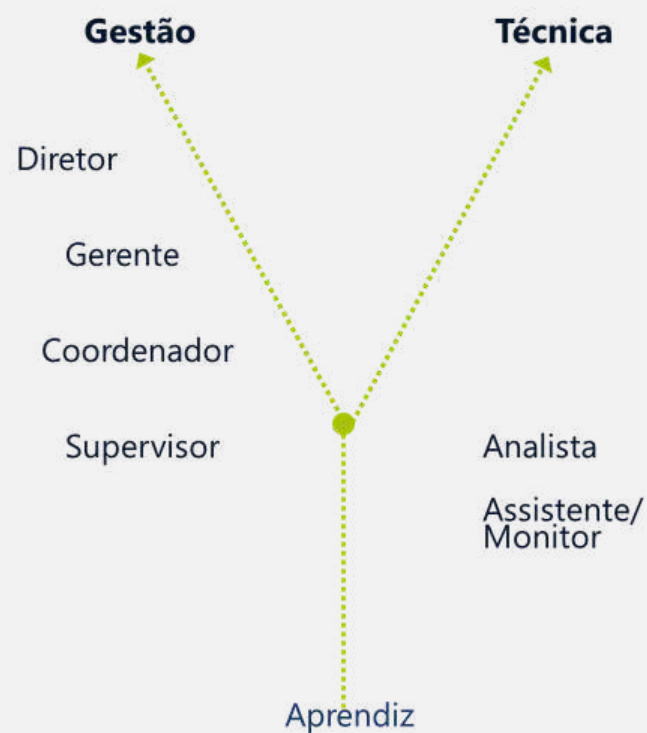
Trilha de Carreira

Na Callink, entendemos que o crescimento profissional pode acontecer de diferentes formas. Por isso, estruturamos modelos de carreira que valorizam tanto o desenvolvimento de especialistas quanto a formação de novas lideranças. Além da evolução vertical para posições de gestão, nossos colaboradores podem construir uma carreira técnica, ampliando sua especialização e assumindo novos desafios sem, necessariamente, migrar para cargos de liderança. Dessa forma, reconhecemos diferentes talentos e incentivamos que cada profissional desenvolva seu potencial de acordo com suas habilidades e objetivos.

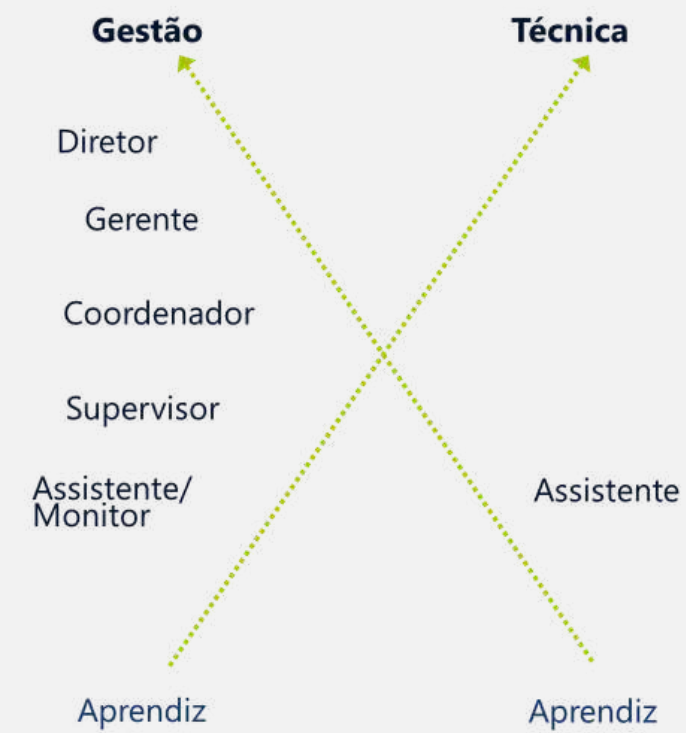
Operação



Staff



Callink



Promovendo oportunidades com equidade

A promoção da igualdade de gênero faz parte do compromisso da Callink com a construção de um ambiente de trabalho mais diverso, inclusivo e equitativo. A empresa adota práticas voltadas à valorização das pessoas, assegurando que oportunidades de desenvolvimento, recrutamento, crescimento profissional e reconhecimento sejam pautadas por critérios objetivos, alinhados às competências, ao desempenho e às necessidades do negócio.

As políticas de gestão de pessoas contemplam ações voltadas à promoção da diversidade, ao incentivo à participação feminina em posições de liderança, à ampliação das oportunidades para mulheres em diferentes contextos sociais e ao fortalecimento de uma cultura organizacional baseada no respeito, na equidade e na igualdade de oportunidades. Entre essas iniciativas destacam-se programas de desenvolvimento profissional, critérios estruturados para remuneração e evolução de carreira, além de ações que estimulam o equilíbrio entre vida pessoal e profissional e o compartilhamento das responsabilidades familiares.

Em conformidade com a Lei nº 14.611/2023, a Callink publica anualmente o Relatório de Transparência e Igualdade Salarial de Mulheres e Homens, reforçando seu compromisso com a transparência e o acompanhamento contínuo de indicadores relacionados à equidade de gênero.

Os dados referentes ao exercício de 2025 demonstram que o salário contratual mediano entre mulheres e homens apresenta equilíbrio, alcançando 100% em uma das empresas do grupo e 99,3% na outra. Já a remuneração média mensal foi equivalente a 81,6% e 73,7%, respectivamente.

Esses indicadores refletem a composição dos diferentes grupos ocupacionais e reforçam a importância da ampliação da participação feminina em cargos e funções com diferentes níveis de remuneração, tema que continua sendo acompanhado pela empresa por meio de suas políticas de desenvolvimento, diversidade e gestão de pessoas.



Relatório de Transparência e Igualdade Salarial de Mulheres e Homens - 1º Semestre 2026
Empregador: 08.331.318/0001-67 / Quant. de trabalhadores ativos em 31/12/2025: 2.963



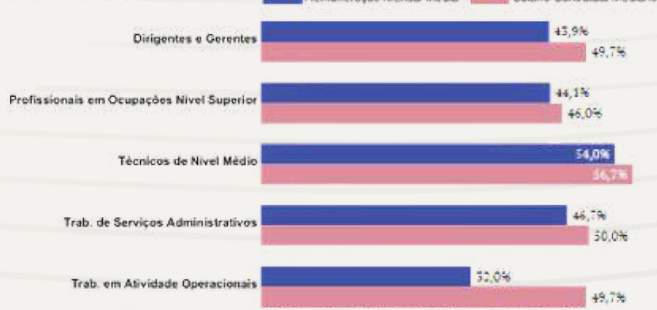
Diferença salarial entre mulheres e homens

- O salário contratual mediano das mulheres equivale a 100,0% do recebido pelos homens.
- A remuneração média mensal das mulheres equivale a 81,6% da recebida pelos homens.



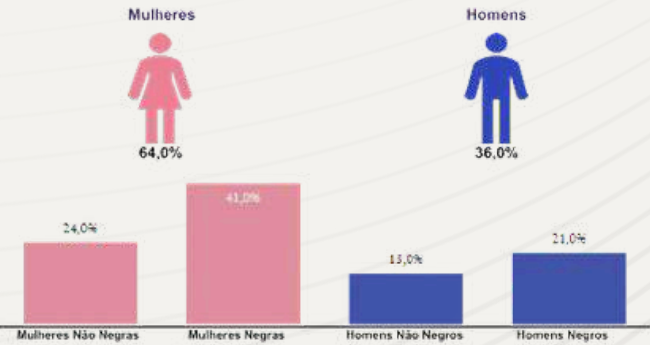
Diferença salarial entre homens e mulheres, por grandes grupos ocupacionais

São apresentadas em % quanto a remuneração das mulheres vale em relação à dos homens. As situações positivas mostram valores maiores ou iguais a 100%.



Para cada grupo de ocupação que não apresenta cálculo da diferença, para salário de contratação ou para remuneração média, pode ter ocorrido um dos seis motivos: (1) por ter menos de três mulheres; (2) por ter menos de três homens; (3) por não ter mulheres; (4) por não ter homens; (5) por não ter três homens nem três mulheres naquele grupo ocupacional; (6) por não ter nem homens nem mulheres naquele grupo ocupacional.

Composição do total de empregados por sexo e raça/cor



Critérios de remuneração e ações para garantir diversidade

Critérios remuneratórios		
Plano de Cargos e Salários ou Plano de Carreira		Ro
Cumprir metas de produção		Ro
Disponibilidade para horas extras, reuniões com clientes e viagens		
Disponibilidade de pessoa em ocupações específicas		Ro
Tempo de experiência profissional		Ro
Capacidade de trabalho em equipe		Ro
Proatividade, desenvolvimento de ideias e sugestões		Ro
Ações para aumentar a diversidade		
Ações de apoio a compartilhamento de obrigações familiares para ambos os sexos		Ro Ro
Políticas de contratação de mulheres (negras, com deficiência, em situação de violência, chefes de família, LGBTQIA+, Indígenas)		Ro Ro Ro Ro Ro Ro
Políticas de promoção de mulheres para cargos de direção e gerência		Ro

Relatório de Transparência e Igualdade Salarial de Mulheres e Homens - 1º Semestre 2026
Empregador: 21.246.699/0001-44 / Quant. de trabalhadores ativos em 31/12/2025: 3.786



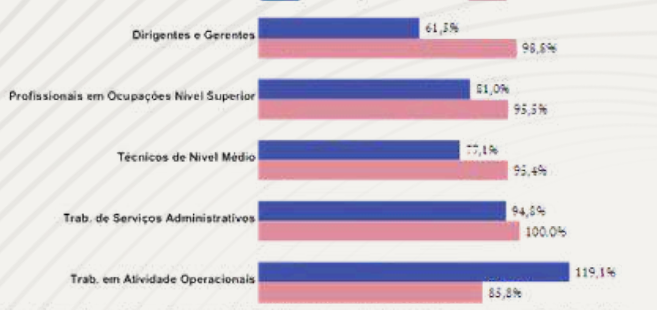
Diferença salarial entre mulheres e homens

- O salário contratual mediano das mulheres equivale a 99,3% do recebido pelos homens.
- A remuneração média mensal das mulheres equivale a 73,7% da recebida pelos homens.



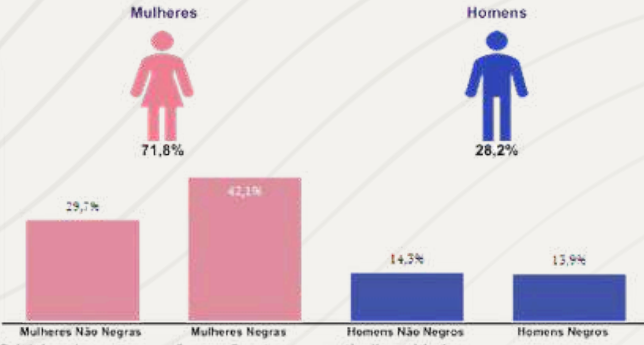
Diferença salarial entre homens e mulheres, por grandes grupos ocupacionais

São apresentadas em % quanto a remuneração das mulheres vale em relação à dos homens. As situações positivas mostram valores maiores ou iguais a 100%.



Para cada grupo de ocupação que não apresenta cálculo da diferença, para salário de contratação ou para remuneração média, pode ter ocorrido um dos seis motivos: (1) por ter menos de três mulheres; (2) por ter menos de três homens; (3) por não ter mulheres; (4) por não ter homens; (5) por não ter três homens nem três mulheres naquele grupo ocupacional; (6) por não ter nem homens nem mulheres naquele grupo ocupacional.

Composição do total de empregados por sexo e raça/cor



Critérios de remuneração e ações para garantir diversidade

Critérios remuneratórios		
Plano de Cargos e Salários ou Plano de Carreira		Ro
Cumprir metas de produção		Ro
Disponibilidade para horas extras, reuniões com clientes e viagens		
Disponibilidade de pessoa em ocupações específicas		
Tempo de experiência profissional		
Capacidade de trabalho em equipe		
Proatividade, desenvolvimento de ideias e sugestões		Ro
Ações para aumentar a diversidade		
Ações de apoio a compartilhamento de obrigações familiares para ambos os sexos		Ro Ro
Políticas de contratação de mulheres (negras, com deficiência, em situação de violência, chefes de família, LGBTQIA+, Indígenas)		Ro Ro Ro Ro Ro
Políticas de promoção de mulheres para cargos de direção e gerência		Ro

Fonte: eSocial, Rais Mensal Dezembro de 2025 e Portal Emprega Brasil - Fevereiro de 2026

Fonte: MTE – eSocial, RAIS Mensal (Dezembro/2025) e Portal Emprega Brasil (Fevereiro/2026).

Nota: Os vínculos ativos correspondem à competência de dezembro de 2025, enquanto as remunerações consideram o período de janeiro a dezembro de 2025. As demais informações complementares foram coletadas em fevereiro de 2026.

A Callink entende que promover a igualdade de gênero vai além do cumprimento da legislação. Trata-se de construir um ambiente em que mulheres e homens tenham acesso às mesmas oportunidades de crescimento, desenvolvimento e reconhecimento, contribuindo para uma cultura organizacional mais diversa, inovadora e preparada para os desafios do futuro.

RESPEITO TRANSFORMA

Promover um ambiente de trabalho verdadeiramente inclusivo significa reconhecer e respeitar a identidade de cada pessoa. Com esse compromisso, a Callink desenvolve ações permanentes voltadas à promoção dos direitos da população LGBTQIA+, fortalecendo uma cultura organizacional baseada no respeito, na equidade e na valorização das diferenças.

Como parte dessa iniciativa, a empresa implementou o processo de utilização do nome social em seus sistemas internos e documentos corporativos, assegurando que colaboradores travestis, transexuais e pessoas transgênero sejam identificados de acordo com sua identidade de gênero, promovendo um ambiente mais acolhedor, respeitoso e alinhado aos direitos humanos.

A iniciativa foi desenvolvida em parceria com o Ministério Público do Trabalho (MPT) e contou com o apoio de instituições públicas na promoção de ações voltadas à conscientização sobre identidade de gênero, inclusão e combate à discriminação. Como parte desse trabalho, a Callink também elaborou uma Cartilha de Orientação para Mudança de Nome e Gênero, disponibilizada aos colaboradores e incorporada ao processo de integração de novos profissionais. O material reúne informações sobre os procedimentos legais para retificação do registro civil, esclarece dúvidas frequentes e orienta sobre os direitos das pessoas trans, contribuindo para ampliar o acesso à informação e fortalecer a autonomia dos colaboradores.

Além da disponibilização da cartilha, a Callink realiza campanhas de sensibilização e conscientização voltadas ao enfrentamento da transfobia e à promoção do respeito à diversidade de gênero. As ações incluem a divulgação de materiais educativos, comunicação interna e iniciativas desenvolvidas em datas de conscientização, reforçando a importância do respeito às diferenças e da construção de um ambiente livre de preconceito e discriminação.

Ao promover políticas e práticas que reconhecem a identidade de cada indivíduo e estimulam o diálogo sobre diversidade, a Callink fortalece sua cultura de inclusão, amplia o sentimento de pertencimento entre seus colaboradores e reafirma seu compromisso com a promoção dos direitos humanos, da equidade e do respeito às pessoas.



É UM DIREITO SEU

Garantir que cada pessoa seja reconhecida conforme sua identidade é um passo fundamental para a construção de ambientes verdadeiramente inclusivos. Com essa visão, a Callink promoveu, em parceria com a Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais, uma ação de orientação e apoio para colaboradores interessados na retificação de nome e gênero em seus documentos oficiais.

A iniciativa reuniu profissionais especializados para prestar orientações jurídicas, esclarecer dúvidas e acompanhar todas as etapas necessárias para a regularização da documentação civil. Esse suporte tornou o processo mais acessível e seguro, permitindo que 11 colaboradores realizassem a atualização de seus registros oficiais com o apoio da empresa.

Mais do que facilitar o acesso a um direito garantido por lei, a ação representou um importante movimento de valorização da identidade, da cidadania e da dignidade humana. A retificação documental contribui para reduzir barreiras enfrentadas no cotidiano, favorecendo o acesso a serviços, a utilização de documentos compatíveis com a identidade da pessoa e uma vivência mais respeitosa em diferentes espaços da sociedade.

A iniciativa também fortalece a cultura organizacional da Callink ao promover um ambiente em que o respeito às individualidades se traduz em ações concretas. Ao apoiar seus colaboradores nesse momento tão significativo, a empresa reafirma que inclusão vai além das políticas internas: ela se manifesta na criação de condições para que cada pessoa exerça plenamente seus direitos, desenvolva sua trajetória profissional e sinta-se acolhida e respeitada em sua autenticidade.

Essa ação integra um conjunto de iniciativas voltadas à promoção da diversidade, da equidade e da inclusão, reforçando o compromisso da Callink com a construção de um ambiente de trabalho onde todas as pessoas tenham a oportunidade de pertencer, crescer e ser reconhecidas por quem são.





Responsabilidade Social

SOLIDARIEDADE QUE TRANSFORMA REALIDADES

A responsabilidade social faz parte da forma como a Callink se relaciona com as comunidades onde está presente. Por meio de campanhas solidárias e iniciativas de mobilização interna, a empresa incentiva a participação dos colaboradores em ações que promovem cidadania, fortalecem a cultura da solidariedade e geram impacto positivo para pessoas e instituições.

Ao longo do ano, diferentes campanhas são realizadas com o propósito de atender necessidades reais da comunidade e ampliar o alcance das ações sociais desenvolvidas pela empresa. Essas iniciativas estimulam o voluntariado, o engajamento coletivo e o senso de pertencimento, demonstrando que pequenas atitudes, quando realizadas em conjunto, têm o potencial de transformar vidas.

ENGAJAMENTO SOCIAL E CUIDADO COM A COMUNIDADE

Entre as ações promovidas está a **Campanha do Agasalho**, que mobiliza colaboradores para a arrecadação de roupas, cobertores e itens de inverno destinados a instituições e famílias em situação de vulnerabilidade social. A iniciativa contribui para amenizar os impactos das baixas temperaturas e reforça a importância da solidariedade como instrumento de cuidado com a comunidade.

Durante as campanhas do **Outubro Rosa** e do **Novembro Azul**, além das atividades de conscientização sobre a prevenção do câncer, a Callink promoveu uma campanha de arrecadação de leite destinada ao Hospital do Câncer, unindo a promoção da saúde à responsabilidade social. A ação contou com a participação dos colaboradores e demonstrou como campanhas internas podem ampliar seu impacto para além do ambiente corporativo, beneficiando pacientes e instituições que desempenham um papel fundamental no cuidado à saúde da população.

Encerrando o ano, a tradicional **Campanha de Natal** mobilizou colaboradores de diferentes unidades na arrecadação de presentes para crianças, proporcionando momentos de alegria e contribuindo para que diversas famílias vivenciassem um Natal mais acolhedor. Mais do que a entrega de brinquedos, a iniciativa representa o espírito de colaboração que faz parte da cultura da empresa e reforça o compromisso de compartilhar oportunidades e esperança.

Cada uma dessas ações reflete o entendimento de que responsabilidade social é construída diariamente, por meio do envolvimento das pessoas e da criação de oportunidades para gerar impacto positivo na sociedade. Ao incentivar o engajamento de seus colaboradores em causas sociais, a Callink fortalece valores como empatia, respeito e cooperação, contribuindo para o desenvolvimento das comunidades onde atua e reafirmando seu compromisso com a construção de uma sociedade mais solidária e sustentável.

Quando colaboradores se unem em torno de um propósito, o impacto ultrapassa os muros da empresa e alcança toda a comunidade.



Saúde, Segurança e Bem-estar

A promoção da saúde e da segurança vai além do atendimento às exigências legais. A Callink desenvolve ações preventivas e programas contínuos que integram saúde física, saúde mental, ergonomia e qualidade de vida, reconhecendo que o bem-estar dos colaboradores é um fator essencial para a construção de uma cultura organizacional mais saudável, produtiva e inclusiva.

As iniciativas são conduzidas de forma multidisciplinar, reunindo profissionais de diferentes áreas para identificar riscos, promover hábitos saudáveis, prevenir agravos à saúde e oferecer suporte aos colaboradores em diferentes momentos de sua trajetória profissional. Essa atuação fortalece o cuidado integral com as pessoas, considerando tanto os aspectos físicos quanto os fatores psicossociais presentes no ambiente de trabalho.

Ao investir em prevenção, conscientização e promoção da saúde, a Callink reforça seu compromisso com a valorização das pessoas e com a construção de um ambiente em que segurança, respeito e qualidade de vida caminham juntos. As iniciativas apresentadas a seguir demonstram como esses princípios são traduzidos em ações concretas, contribuindo para o bem-estar dos colaboradores e para a geração de valor sustentável.

SESMT

PREVENÇÃO, CUIDADO E SEGURANÇA PARA AS PESSOAS

Na Callink, o Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT) atua de forma estratégica para promover ambientes de trabalho mais seguros, saudáveis e acolhedores. Por meio de uma atuação multidisciplinar, a equipe desenvolve ações preventivas, acompanha indicadores de saúde e segurança e contribui para o fortalecimento de uma cultura organizacional baseada no cuidado com as pessoas.

UMA EQUIPE MULTIDISCIPLINAR

O SESMT é composto por profissionais especializados que atuam de forma integrada para prevenir riscos ocupacionais, promover a saúde e garantir condições adequadas de trabalho.



ENGENHARIA
DE SEGURANÇA
DO TRABALHO



TÉCNICOS DE
SEGURANÇA
DO TRABALHO



MEDICINA DO
TRABALHO



ENFERMAGEM DO
TRABALHO



ASSISTÊNCIA
SOCIAL



PSICOLOGIA
DO TRABALHO



APOIO
ADMINISTRATIVO



NOSSO COMPROMISSO



Além da gestão dos riscos ocupacionais, o SESMT desenvolve ações voltadas à promoção da saúde, orientação dos colaboradores, acompanhamento das condições de trabalho e implementação de medidas preventivas que fortalecem a cultura de segurança em toda a organização. O trabalho realizado também assegura a conformidade com a legislação vigente, apoiando a empresa no atendimento às Normas Regulamentadoras e demais requisitos legais aplicáveis.



A atuação do SESMT vai além do cumprimento das obrigações legais. Por meio de campanhas educativas, inspeções, avaliações técnicas, programas de prevenção e iniciativas voltadas ao bem-estar dos colaboradores, a equipe incentiva comportamentos seguros e contribui para a consolidação de uma cultura organizacional baseada na prevenção, na responsabilidade compartilhada e no cuidado com as pessoas.



Os resultados dessa atuação refletem-se na melhoria contínua das condições de trabalho, na redução de riscos ocupacionais, na preservação da saúde dos colaboradores e no fortalecimento de um ambiente mais seguro, produtivo e acolhedor. Dessa forma, reafirmamos seu papel como agente essencial na promoção da qualidade de vida no trabalho e na construção de uma organização sustentável, em que o cuidado com as pessoas é parte integrante da estratégia de negócio.

Além das avaliações técnicas, a Callink promove blitzes ergonômicas nas operações, aproximando as equipes dos profissionais de saúde e segurança por meio de orientações práticas sobre postura, organização do posto de trabalho, pausas, utilização correta dos equipamentos e hábitos que contribuem para a prevenção de desconfortos e lesões musculoesqueléticas. Essas ações reforçam a conscientização dos colaboradores e estimulam a adoção de comportamentos mais seguros durante a jornada de trabalho.

Outro importante eixo de atuação é a capacitação contínua. Colaboradores e lideranças participam de treinamentos relacionados às Normas Regulamentadoras, com destaque para as diretrizes aplicáveis à prevenção de riscos ocupacionais e à promoção da saúde e segurança no trabalho, fortalecendo uma cultura organizacional voltada à prevenção e ao cuidado com as pessoas.

As ações ergonômicas também são apoiadas por pesquisas e levantamentos periódicos, que permitem compreender a percepção dos colaboradores sobre suas condições de trabalho, identificar oportunidades de melhoria e direcionar investimentos em infraestrutura, mobiliário e processos. Esse acompanhamento contínuo contribui para a tomada de decisões baseada em evidências e para a evolução permanente das práticas de saúde ocupacional.

Mais do que adequar postos de trabalho, a ergonomia representa uma ferramenta estratégica para a promoção da qualidade de vida, da saúde e do bem-estar. Ao integrar avaliações técnicas, ações educativas e monitoramento contínuo das condições de trabalho, a Callink fortalece sua cultura de prevenção e reafirma seu compromisso com ambientes cada vez mais seguros, saudáveis e humanizados.



TREINAMENTOS DE SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO



Capacitação que gera **consciência**,
atitude e **cuidado** em todos os
níveis da organização.



RESULTADOS QUE NOS FORTALECEM

Treinamento	Nº de Ações	Participantes	Público-Alvo	Modalidade
 NR-06	2	28	Conservação e Infraestrutura	Presencial
 NR-10	1	8	Infraestrutura	Presencial
 NR - 17	60	1873	Treinamento Introdutório	Presencial
 NR-17 – Reciclagem	12	1549	Todos os setores	EAD / Presencial
 Produtos Químicos	2	28	Conservação e Infraestrutura	Presencial
 Diálogo de Segurança e Saúde	91	910	Conservação e Infraestrutura	Presencial
 Brigada de Emergência	11	150	Todos os setores	Presencial



179
AÇÕES
REALIZADAS



4.546
PARTICIPANTES
CAPACITADOS



Treinamentos que
promovem ambientes
mais **seguros**,
saudáveis e
produtivos.



Segurança se aprende,
saúde se cuida,
resultados se
conquistam **juntos!**



Investir em treinamento é investir em pessoas.
Pessoas capacitadas constroem um **futuro mais seguro!**

Comitê de Atenção Psicossocial e Ergonômico

A promoção da saúde e do bem-estar na Callink é fortalecida por uma atuação integrada entre diferentes áreas da empresa. Com esse propósito, foi instituído o Comitê de Atenção Psicossocial e Ergonômico, um fórum permanente dedicado ao acompanhamento de indicadores, discussão de desafios e definição de estratégias voltadas à promoção da saúde física, mental e organizacional dos colaboradores.

O Comitê reúne representantes do SESMT, Recursos Humanos, Psicologia, Ergonomia, Medicina do Trabalho, Segurança do Trabalho, Compliance, lideranças operacionais e demais áreas estratégicas, promovendo uma visão multidisciplinar sobre os fatores que impactam a saúde ocupacional. As reuniões periódicas permitem analisar informações, compartilhar experiências entre as unidades e definir ações preventivas e corretivas alinhadas às necessidades da organização.

11 Encontros

Presenciais e Online envolvendo as regionais

+ 30 horas

de discussões e elaboração de ações

+45 Participantes

Dos setores de RH, Compliance, Operações (coordenadores e supervisores), Jurídico, SESMT.



INTEGRAÇÃO, PREVENÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA

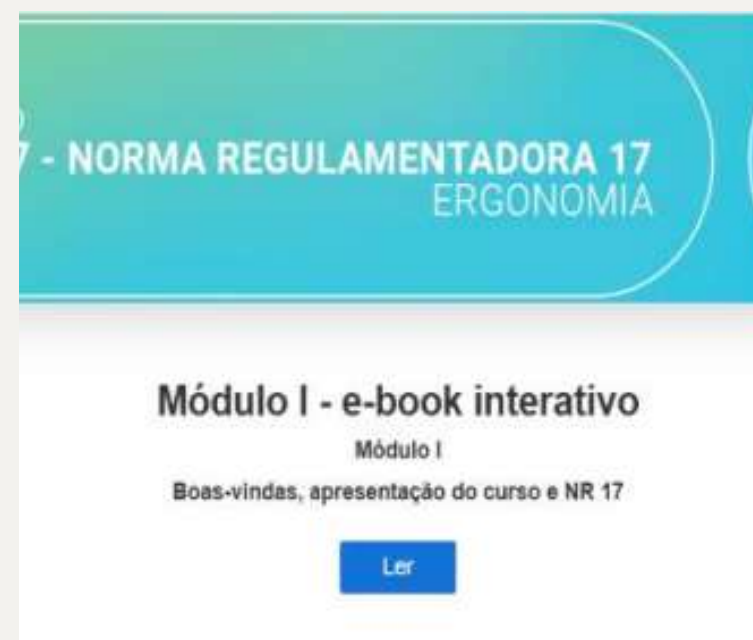
Entre os principais temas acompanhados estão os riscos psicossociais, as condições ergonômicas dos ambientes de trabalho, os indicadores de saúde ocupacional, os afastamentos relacionados à saúde, os resultados das avaliações ergonômicas, a efetividade das campanhas de promoção da saúde e as oportunidades de melhoria identificadas nas operações. Esse monitoramento contínuo fortalece a tomada de decisões baseada em evidências e contribui para o aperfeiçoamento constante das práticas de cuidado com as pessoas.

O Comitê também desempenha um papel importante na implementação das diretrizes da Norma Regulamentadora nº 1 (NR-1), apoiando a identificação, avaliação e gestão dos riscos psicossociais e incentivando a integração entre saúde, segurança, ergonomia e gestão de pessoas. Essa atuação amplia a capacidade da empresa de desenvolver ações preventivas e promover ambientes de trabalho cada vez mais seguros, saudáveis e psicologicamente acolhedores.

Além do acompanhamento dos indicadores, o Comitê estimula o compartilhamento de boas práticas entre as unidades, acompanha a execução dos planos de ação e promove o alinhamento entre as diferentes áreas envolvidas na promoção da saúde ocupacional. Essa atuação colaborativa fortalece a governança das iniciativas relacionadas ao bem-estar dos colaboradores e amplia a efetividade das ações desenvolvidas em toda a empresa.

Mais do que um espaço de acompanhamento técnico, o Comitê de Atenção Psicossocial e Ergonômico representa o compromisso da Callink com a melhoria contínua e com uma gestão centrada nas pessoas. Ao integrar diferentes competências e perspectivas, o Comitê contribui para a construção de um ambiente de trabalho mais saudável, inclusivo e sustentável, no qual prevenção, diálogo e cuidado fazem parte da cultura organizacional.





Ergonomia

PROMOVENDO CONFORTO, SEGURANÇA E QUALIDADE DE VIDA

A ergonomia desempenha um papel fundamental na promoção da saúde ocupacional e na prevenção de riscos relacionados às atividades desenvolvidas pelos colaboradores. Na Callink, as ações ergonômicas são planejadas de forma contínua, buscando adaptar as condições de trabalho às características e necessidades das pessoas, contribuindo para ambientes mais seguros, confortáveis e produtivos.

A atuação é conduzida por um ergonomista, em parceria com a equipe de Segurança do Trabalho, que realiza avaliações técnicas dos postos de trabalho, inspeções periódicas nos ambientes operacionais e análises ergonômicas sempre que identificadas oportunidades de melhoria ou necessidades específicas. Essas avaliações permitem identificar fatores de risco relacionados à organização do trabalho, mobiliário, equipamentos e execução das atividades, subsidiando a implementação de medidas preventivas e corretivas.

Saúde Mental

PROMOVENDO EQUILÍBRIO, ACOLHIMENTO E QUALIDADE DE VIDA

O cuidado com a saúde mental é um elemento essencial para a construção de ambientes de trabalho saudáveis, seguros e sustentáveis. Na Callink, compreendemos que o bem-estar emocional influencia diretamente a qualidade de vida dos colaboradores, o fortalecimento das relações interpessoais, o desempenho das equipes e a capacidade de inovação da organização. Por isso, a promoção da saúde mental integra a estratégia de gestão de pessoas e ocupa papel central nas ações desenvolvidas pelo SESMT.

Nossa atuação é baseada em uma abordagem preventiva, humanizada e multidisciplinar, que busca identificar fatores de risco, fortalecer fatores de proteção e oferecer suporte aos colaboradores em diferentes momentos de sua trajetória profissional. O objetivo é criar um ambiente em que as pessoas se sintam acolhidas, respeitadas e seguras para desenvolver seu potencial, contribuindo para uma cultura organizacional mais saudável e colaborativa.



Ao longo do ano, são desenvolvidas diversas iniciativas voltadas à conscientização, prevenção e promoção do bem-estar emocional. Entre elas estão campanhas educativas, palestras, rodas de conversa, oficinas temáticas e conteúdos informativos que estimulam o diálogo sobre saúde mental, incentivam o autocuidado e contribuem para a redução do estigma relacionado aos transtornos mentais. Essas ações abordam temas como inteligência emocional, gerenciamento do estresse, comunicação não violenta, equilíbrio entre vida pessoal e profissional, prevenção da síndrome de burnout e fortalecimento das relações no ambiente de trabalho.

Além das ações educativas, a Callink realiza o acompanhamento de colaboradores em situações de maior vulnerabilidade psicossocial, oferecendo acolhimento especializado e apoio durante diferentes fases da jornada profissional. Também são conduzidos processos estruturados para acompanhamento do retorno ao trabalho após afastamentos relacionados à saúde mental, favorecendo uma reintegração gradual, segura e alinhada às necessidades individuais de cada colaborador.



As lideranças também desempenham um papel fundamental nesse processo. Por isso, a empresa investe continuamente na capacitação de gestores para o desenvolvimento de competências relacionadas à escuta ativa, comunicação empática, gestão de conflitos e identificação precoce de sinais de sofrimento emocional. O fortalecimento dessas habilidades contribui para a construção de equipes mais acolhedoras e de ambientes psicologicamente seguros, nos quais o diálogo e o respeito fazem parte da rotina.

Como parte dessa estratégia, campanhas como o Janeiro Branco e o Setembro Amarelo mobilizam colaboradores de todas as unidades em ações de sensibilização e educação em saúde mental. Paralelamente, a empresa promove avaliações de fatores psicossociais, acompanha indicadores relacionados ao bem-estar dos colaboradores e desenvolve planos de ação voltados à melhoria contínua das condições de trabalho, em conformidade com as diretrizes da Norma Regulamentadora nº 1 (NR-1) e demais requisitos de Saúde e Segurança do Trabalho.

Esse conjunto de iniciativas é fortalecido pela atuação integrada do Comitê de Atenção Psicossocial, das equipes de Ergonomia, Medicina e Segurança do Trabalho e dos programas de qualidade de vida desenvolvidos pela empresa. Juntas, essas frentes de atuação permitem uma visão ampla da saúde ocupacional, considerando não apenas os aspectos físicos, mas também os fatores emocionais, sociais e organizacionais que influenciam a experiência dos colaboradores. Mais do que desenvolver ações pontuais, a Callink busca consolidar uma cultura em que o cuidado com a saúde mental esteja presente no cotidiano da organização. Ao investir em prevenção, acolhimento, desenvolvimento das lideranças e promoção do bem-estar, a empresa reforça seu compromisso com a valorização das pessoas e com a construção de ambientes de trabalho cada vez mais saudáveis, inclusivos e sustentáveis.



Tolerância Zero ao Assédio

RESPEITO É A BASE DE TODAS AS NOSSAS RELAÇÕES

Na Callink, acreditamos que um ambiente de trabalho saudável começa pelo respeito às pessoas. Queremos que cada colaborador se sinta acolhido, valorizado e seguro para desenvolver seu trabalho, sabendo que será tratado com dignidade, ética e equidade. É por isso que adotamos uma política de tolerância zero ao assédio, em qualquer de suas formas.

Não aceitamos comportamentos que desrespeitem a dignidade das pessoas, sejam eles de natureza moral, sexual, discriminatória ou qualquer outra conduta incompatível com os nossos valores. Construir um ambiente de trabalho seguro é uma responsabilidade compartilhada, e cada colaborador tem um papel importante na preservação de uma cultura baseada no respeito e na confiança.

Por isso, investimos continuamente em ações de conscientização, treinamentos, campanhas educativas e diálogos com nossas equipes e lideranças. Acreditamos que prevenir é sempre o melhor caminho, e que promover conversas abertas sobre o tema fortalece relações mais saudáveis, incentiva o respeito às diferenças e contribui para um ambiente psicologicamente seguro para todos. Contamos também com a atuação da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e Assédio (CIPA), que desempenha um papel essencial na orientação dos colaboradores, no fortalecimento das ações preventivas e na disseminação de uma cultura de respeito e responsabilidade. Além disso, disponibilizamos canais seguros e confidenciais para que qualquer situação possa ser comunicada com tranquilidade, garantindo que todos os relatos sejam tratados com seriedade, imparcialidade, sigilo e respeito.

Sabemos que um ambiente livre de assédio não é construído apenas por meio de normas e políticas. Ele é resultado das atitudes que cultivamos diariamente, da forma como nos relacionamos e das escolhas que fazemos em cada interação.

Por isso, seguimos fortalecendo uma cultura em que o diálogo, a empatia e o respeito às diferenças fazem parte do nosso jeito de trabalhar. Mais do que combater comportamentos inadequados, queremos construir um ambiente onde todas as pessoas possam ser quem são, expressar suas ideias, desenvolver seu potencial e trabalhar com confiança. Esse é o compromisso que assumimos todos os dias e que orienta a forma como cuidamos das nossas pessoas e fortalecemos a cultura da Callink.

SIPAT 2025

BEM – ESTAR 360º



Ao longo do ano, são desenvolvidas diversas iniciativas voltadas à conscientização, prevenção e promoção do bem-estar emocional. Entre elas estão campanhas educativas, palestras, rodas de conversa, oficinas temáticas e conteúdos informativos que estimulam o diálogo sobre saúde mental, incentivam o autocuidado e contribuem para a redução do estigma relacionado aos transtornos mentais. Essas ações abordam temas como inteligência emocional, gerenciamento do estresse, comunicação não violenta, equilíbrio entre vida pessoal e profissional, prevenção da síndrome de burnout e fortalecimento das relações no ambiente de trabalho.

Além das ações educativas, a Callink realiza o acompanhamento de colaboradores em situações de maior vulnerabilidade psicossocial, oferecendo acolhimento especializado e apoio durante diferentes fases da jornada profissional. Também são conduzidos processos estruturados para acompanhamento do retorno ao trabalho após afastamentos relacionados à saúde mental, favorecendo uma reintegração gradual, segura e alinhada às necessidades individuais de cada colaborador.

A programação reuniu palestras, atendimentos em saúde, avaliações físicas, vacinação, exames preventivos, orientações sobre trânsito seguro, sustentabilidade, prevenção de doenças, ergonomia, nutrição e qualidade de vida. Além disso, espaços dedicados à massoterapia, aromaterapia, sala de silêncio, atividades culturais e momentos de integração proporcionaram aos colaboradores experiências voltadas ao cuidado integral com a saúde e ao fortalecimento do bem-estar no ambiente corporativo. As ações foram realizadas em parceria com instituições de ensino, empresas, órgãos públicos e prestadores de serviços especializados, ampliando o alcance e a diversidade dos conteúdos oferecidos.





A edição de 2025 também buscou ampliar o engajamento dos colaboradores por meio de iniciativas inovadoras, como desafios diários relacionados ao autocuidado, incentivo à leitura, feira com empreendedores locais, campanhas de participação e atividades interativas distribuídas ao longo de toda a semana. Essas ações contribuíram para tornar a experiência mais dinâmica, fortalecer a integração entre as equipes e estimular hábitos saudáveis que permanecem além do período da SIPAT. O espaço de leitura, por exemplo, teve adesão tão positiva que passou a integrar as ações permanentes da empresa.

Com o objetivo de garantir que todos os colaboradores tivessem acesso às atividades, independentemente do turno de trabalho, parte da programação foi disponibilizada em formato digital por meio da plataforma Moodle. A iniciativa possibilitou que profissionais dos turnos noturnos e da madrugada participassem das palestras e conteúdos educativos, ampliando a acessibilidade e fortalecendo a cultura de prevenção em todas as unidades operacionais.

A organização da SIPAT também refletiu os princípios de sustentabilidade adotados pela Callink. A programação priorizou parcerias institucionais, utilização de recursos internos, produção de materiais de baixo impacto ambiental e reaproveitamento de insumos, reduzindo custos e a geração de resíduos sem comprometer a qualidade das ações desenvolvidas. O planejamento buscou ainda compatibilizar as atividades com a rotina operacional da empresa, garantindo ampla participação dos colaboradores sem prejuízo às operações.

Mais do que um evento anual, a SIPAT representa um importante instrumento de fortalecimento da cultura de prevenção da Callink. Ao reunir educação, saúde, segurança, sustentabilidade e bem-estar em uma única iniciativa, a empresa incentiva o protagonismo dos colaboradores no cuidado com sua própria saúde e reforça que a prevenção é um compromisso compartilhado, construído diariamente por todos.

SIPAT 2025

ESTRUTURA DAS AÇÕES



AÇÕES DE SAÚDE

- Vacinação
- Bioimpedância
- Avaliação física
- Glicemia e pressão arterial
- Triagem oftalmológica



BEM-ESTAR

- Massoterapia
- Aromaterapia
- Sala de silêncio
- Ginástica laboral
- Música ao vivo



CONHECIMENTO

- Palestras
- Moodle para todos os turnos
- Espaço de leitura
- Mini desafios educativos



PARCERIAS

- Instituições de ensino
- Laboratórios
- Órgãos públicos
- Empresas parceiras



SUSTENTABILIDADE

- Materiais reutilizáveis
- Produção interna
- Parcerias gratuitas
- Redução de custos e resíduos



Programa Revitaliza

O cuidado com a saúde e o bem-estar dos colaboradores ganha uma dimensão ainda mais significativa quando está aliado à promoção da inclusão. O Programa Revitaliza traduz esse propósito ao oferecer sessões de Quick Massage durante a jornada de trabalho, contribuindo para a prevenção de desconfortos musculares, alívio das tensões físicas e mentais e melhoria da qualidade de vida no ambiente corporativo. Integrado às ações de ergonomia e promoção da saúde da Callink, o programa atua como uma importante ferramenta preventiva, proporcionando momentos de relaxamento que auxiliam na redução da fadiga, no alívio do estresse e na recuperação do bem-estar durante a rotina de trabalho. Além dos benefícios físicos, as sessões favorecem o equilíbrio emocional, fortalecem a percepção de cuidado e contribuem para um ambiente mais acolhedor e produtivo. O grande diferencial do Revitaliza está em seu impacto social. Os atendimentos são realizados por uma equipe formada por 50 colaboradores com deficiência (PCDs), incluindo pessoas com deficiência visual, deficiência auditiva e outras condições, que encontraram no programa uma oportunidade de desenvolvimento profissional, autonomia e geração de renda. Essa iniciativa demonstra que inclusão e excelência podem caminhar lado a lado, promovendo oportunidades reais de crescimento dentro da organização.

Mais do que um benefício oferecido aos colaboradores, o Revitaliza representa uma iniciativa que conecta saúde, ergonomia e inclusão em uma única estratégia. Enquanto promove conforto e qualidade de vida para quem recebe os atendimentos, o programa também fortalece a empregabilidade de pessoas com deficiência, amplia a acessibilidade e reforça a diversidade como um valor presente na cultura organizacional da Callink.

Ao integrar o cuidado com as pessoas às oportunidades de desenvolvimento profissional, o Programa Revitaliza evidencia que ações de promoção da saúde podem gerar impactos positivos que ultrapassam o ambiente de trabalho, contribuindo para uma organização mais inclusiva, humana e socialmente responsável.



QUICK MASSAGE

Sessões de massagem realizadas durante a jornada de trabalho.



PROMOÇÃO DA SAÚDE

Alívio das tensões musculares, redução do estresse e incentivo ao bem-estar.



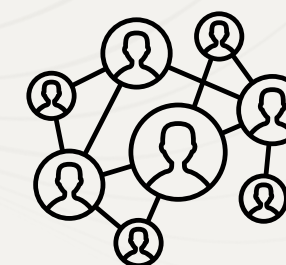
50 PROFISSIONAIS PCDS

Equipe formada por colaboradores com deficiência, promovendo inclusão e desenvolvimento profissional.



SUPERVISÃO ESPECIALIZADA

Treinamento e acompanhamento contínuo realizados por fisioterapeuta.



DUPLO IMPACTO

Cuidado com os colaboradores e geração de oportunidades para pessoas com deficiência.



Mamãe Nota 10

Acolhimento que acompanha cada etapa da gestação

A maternidade representa uma fase de grandes transformações, expectativas e descobertas. Pensando em proporcionar apoio às colaboradoras durante esse momento tão especial, a Callink desenvolveu o Programa Mamãe Nota 10, uma iniciativa que reforça nosso compromisso com o cuidado integral, a promoção da saúde e o bem-estar das futuras mães. O programa oferece um ambiente acolhedor, onde as gestantes encontram informações confiáveis, orientação de profissionais qualificados e, principalmente, um espaço para compartilhar experiências, esclarecer dúvidas e fortalecer vínculos com outras colaboradoras que vivenciam a mesma fase. Mais do que encontros informativos, buscamos criar momentos de escuta, acolhimento e cuidado, contribuindo para que cada gestante se sinta apoiada ao longo de toda a jornada.

Durante os encontros, são abordados temas relacionados aos cuidados com a gestação, saúde da mãe e do bebê, alimentação, bem-estar físico e emocional, direitos da gestante, preparação para a maternidade e outros assuntos relevantes para esse período, promovendo uma experiência que integra informação, prevenção e qualidade de vida. Mais do que promover ações de saúde preventiva, o Mamãe Nota 10 representa o cuidado que buscamos oferecer às pessoas em todas as etapas de suas vidas. Acreditamos que apoiar nossas colaboradoras durante a gestação é investir em bem-estar, qualidade de vida e em um ambiente de trabalho cada vez mais humano, acolhedor e respeitoso às diferentes fases da vida de cada Callinker.

2 Encontros Anuais

33 Gestantes Participantes



PARCERIA COM A UFU – PROJETO GESTAR

Grupo de Estudos e Extensão transdisciplinar de Atenção Reprodutiva

Para ampliar a qualidade das ações desenvolvidas no Programa Mamãe Nota 10, contamos com a parceria do Projeto Gestar, da Universidade Federal de Uberlândia (UFU), iniciativa que reúne profissionais e estudantes da área da saúde dedicados à promoção do cuidado materno-infantil. Durante os encontros, a equipe do Gestar compartilha conhecimentos técnicos e orientações práticas sobre os diferentes momentos da maternidade, abordando temas como os cuidados durante a gestação, preparação para o parto, o período do puerpério, autocuidado, saúde emocional, amamentação e os primeiros cuidados com o bebê. As atividades acontecem de forma leve, acolhedora e participativa, criando um ambiente de confiança para que as futuras mães possam esclarecer dúvidas, compartilhar experiências e se preparar para essa nova etapa da vida. Essa parceria aproxima a universidade da comunidade, levando informação de qualidade às nossas colaboradoras e fortalecendo uma rede de apoio baseada no acolhimento, na prevenção e na promoção da saúde. Para a Callink, iniciativas como essa reforçam a importância de unir conhecimento científico e cuidado humanizado, proporcionando às gestantes um acompanhamento que vai além do ambiente de trabalho e contribui para uma experiência de maternidade mais segura, consciente e tranquila.



Gestão Ambiental & Sustentabilidade





ESCOLHAS QUE TRANSFORMAM

“Cuidar do meio ambiente também é cuidar do futuro da nossa empresa e da sociedade. No dia a dia, nossas decisões de compras, infraestrutura e segurança e saúde no trabalho podem gerar impactos significativos, e por isso buscamos incorporar critérios de responsabilidade ambiental às nossas escolhas e operações.

Temos avançado em iniciativas voltadas à eficiência energética, gestão adequada de resíduos, redução do consumo de recursos, destinação ambientalmente responsável e adoção de soluções mais sustentáveis. Mais do que implementar ações pontuais, nosso objetivo é fortalecer uma cultura em que cada decisão seja avaliada também sob a perspectiva de seus impactos ambientais.

Sabemos que ainda temos desafios pela frente, mas entendemos que a sustentabilidade é um processo contínuo de evolução. Nosso compromisso é ampliar essas práticas, buscar novas soluções e construir uma operação cada vez mais eficiente, consciente e ambientalmente responsável.”



Guilherme Monte



CRESCER COM RESPONSABILIDADE É CUIDAR DO FUTURO



Na Callink, acreditamos que sustentabilidade é uma forma de fazer negócios. Ela está presente nas decisões que tomamos, na forma como utilizamos os recursos, no cuidado com nossos ambientes de trabalho e no compromisso de construir uma empresa preparada para crescer de maneira responsável.

Embora atuemos no setor de Customer Experience (CX) e Business Process Outsourcing (BPO), sabemos que nossas operações também geram impactos ambientais. Por isso, buscamos constantemente reduzir esses impactos por meio de uma gestão eficiente dos recursos naturais, da adoção de tecnologias mais sustentáveis e da promoção de uma cultura de responsabilidade ambiental entre nossos colaboradores.

Nossa jornada é guiada pela melhoria contínua. Investimos em processos mais eficientes, acompanhamos indicadores ambientais, estabelecemos metas e incentivamos atitudes conscientes no dia a dia da empresa. Acreditamos que sustentabilidade não é resultado de uma única grande ação, mas da soma de inúmeras escolhas feitas diariamente por toda a organização.

Esse compromisso faz parte da nossa estratégia de crescimento e reforça nossa contribuição para um desenvolvimento que gere valor para o negócio, para a sociedade e para as futuras gerações.

GESTÃO DE EMISSÕES DE GASES DE EFEITO ESTUFA – GHG PROTOCOL



Como parte de nosso compromisso com a sustentabilidade e com o aprimoramento contínuo da gestão ambiental, a Callink adotou, de forma espontânea, as diretrizes do GHG Protocol como referência metodológica para o levantamento e acompanhamento de suas emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE).

A adoção do GHG Protocol representa uma iniciativa voluntária da empresa e está alinhada à nossa busca por maior transparência, responsabilidade ambiental e melhoria contínua de nossos processos. Mesmo não sendo uma obrigação legal para a organização, entendemos que a mensuração das emissões de GEE é uma importante ferramenta de gestão, pois permite conhecer os principais impactos relacionados às nossas atividades e estabelecer indicadores que apoiem a tomada de decisões.

O GHG Protocol é uma das principais referências internacionais para a contabilização e elaboração de inventários de emissões de gases de efeito estufa. Sua metodologia possibilita a identificação, classificação e quantificação das emissões associadas às operações da organização, proporcionando uma visão estruturada de sua pegada de carbono.



Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE)

Comparativo 2023 | 2024 | 2025



Emissões em toneladas métricas de CO₂ equivalente (tCO₂e)

Escopo	2023	2024	2025	Variação 2024 → 2025		Variação 2023 → 2025	
				tCO ₂ e	%	tCO ₂ e	%
 Escopo 1	101,924	85,797	88,547	2,750	3,21%	-13,377	-13,12%
 Escopo 2 (localização)	240,088	316,410	225,412	-90,998	-28,74%	-14,676	-6,11%
 Escopo 2 (escolha de compra)	107,652	134,044	94,467	-39,577	-39,52%	-13,185	-12,25%
 Escopo 3	66,787	18,681	435,430	416,749	2.233,08%	368,643	552,09%
TOTAL	516,451	554,932	843,856	288,924	52,08%	327,405	63,37%

Destaques 2025



Escopo 1 estável:
88,547 tCO₂e
Leve aumento em relação a 2024, com maior estabilidade nos últimos anos.



Escopo 2 (localização):
225,412 tCO₂e
Redução em relação a 2024, reflexo de ajustes na metodologia e matriz energética.



Escopo 2 (escolha de compra):
94,467 tCO₂e
Uso de energia renovável reduz o fator de emissão em relação à abordagem por localização.



Escopo 3 em evolução:
435,430 tCO₂e
Aumento em relação a 2024 devido à ampliação das categorias mapeadas e maior maturidade na ferramenta.

Evolução das Emissões Totais (tCO₂e)



Aprendizado, aprimoramento e mais precisão a cada ciclo



Nosso compromisso:
Evoluir com transparência para reduzir emissões e gerar impacto positivo.

As variações entre os anos refletem o amadurecimento da metodologia e da ferramenta de inventário. Com a consolidação do processo, buscamos cada vez mais precisão, comparabilidade e ações efetivas para a redução das emissões.



INVENTÁRIO DE EMISSÕES

A partir dessa metodologia, buscamos estruturar o levantamento das emissões relacionadas às nossas operações, considerando as diferentes fontes de emissão existentes e sua classificação nos respectivos Escopos 1, 2 e, quando aplicável e pertinente, Escopo 3.

O Escopo 1 contempla as emissões diretas provenientes de fontes que pertencem ou são controladas pela organização. O Escopo 2 está relacionado às emissões indiretas decorrentes da geração da energia elétrica e/ou energia adquirida e consumida pela empresa. Já o Escopo 3 compreende outras emissões indiretas associadas à cadeia de valor da organização, abrangendo fontes que não são diretamente controladas pela empresa.

Essa classificação permite não apenas quantificar as emissões, mas também compreender onde estão concentrados os principais impactos ambientais e quais oportunidades existem para sua redução.

INDICADOR DE DESEMPENHO AMBIENTAL

A utilização das emissões de GEE como indicador de desempenho ambiental possibilita acompanhar a evolução da organização ao longo dos anos, avaliar os resultados das iniciativas implementadas e estabelecer uma base técnica para futuras metas de redução.

Mais do que simplesmente contabilizar toneladas de CO₂ equivalente (tCO₂e), buscamos utilizar o inventário como uma ferramenta de gestão, permitindo relacionar as emissões ao volume de atividades da empresa e acompanhar a eficiência das ações ambientais implementadas.

Entre as iniciativas que contribuem para essa estratégia estão ações relacionadas à eficiência energética, utilização racional de recursos, modernização de sistemas e equipamentos, redução de desperdícios, gestão de resíduos e busca por fontes de energia de menor impacto ambiental.

Compromisso com a melhoria contínua

A adoção voluntária do GHG Protocol demonstra que a sustentabilidade, para a Callink, não se limita ao cumprimento de requisitos legais. A empresa busca incorporar critérios ambientais à sua gestão e utilizar indicadores mensuráveis para acompanhar sua evolução e direcionar investimentos e ações de melhoria.

O acompanhamento das emissões permite estabelecer uma linha de base, identificar oportunidades de redução, avaliar a efetividade das iniciativas implementadas e ampliar progressivamente a qualidade e a abrangência das informações ambientais divulgadas.

Nesse sentido, o inventário de GEE integra nossa estratégia de sustentabilidade como uma importante ferramenta de governança ambiental, transparência e tomada de decisão, contribuindo para uma gestão cada vez mais eficiente dos impactos decorrentes de nossas operações.

A Callink reconhece que a transição para uma economia de baixo carbono é um processo contínuo e que a redução das emissões depende da evolução de processos, tecnologias, fornecedores, fontes de energia e hábitos de consumo. Por isso, permanecemos comprometidos com a mensuração, acompanhamento e melhoria contínua de nosso desempenho ambiental, buscando ampliar gradualmente nossas ações de mitigação e fortalecer nossa contribuição para o desenvolvimento sustentável.

Energia renovável e redução de impactos

Como parte dessa estratégia, a empresa também busca ampliar a utilização de alternativas energéticas com menor impacto ambiental. A aquisição de energia no mercado livre, associada à utilização de certificados de energia renovável, contribui para a gestão das emissões indiretas associadas ao consumo de eletricidade e reforça nossa estratégia de transição para uma matriz energética mais sustentável.

Da mesma forma, iniciativas de eficiência energética, como a substituição de sistemas de iluminação convencionais por tecnologia LED, contribuem simultaneamente para a redução do consumo de energia, aumento da eficiência operacional e diminuição dos impactos ambientais associados às atividades da organização.

PARCERIA E ASSESSORIA EM GESTÃO AMBIENTAL

Como parte de nossa estratégia de sustentabilidade e do compromisso com a melhoria contínua de nosso desempenho ambiental, a Callink conta também com o apoio de uma empresa especializada e parceira na gestão ambiental, que nos assessora tecnicamente na identificação de oportunidades, acompanhamento de requisitos e desenvolvimento de iniciativas relacionadas aos aspectos ambientais de nossas operações.

Essa parceria tem como objetivo fortalecer nossa estrutura de gestão ambiental, proporcionando suporte técnico especializado, orientação quanto às melhores práticas, acompanhamento de requisitos legais e ambientais, avaliação de processos e apoio na implementação de ações de melhoria.

A atuação conjunta permite que os aspectos ambientais sejam acompanhados de forma mais estruturada e preventiva, contribuindo para a identificação de riscos, redução de impactos e aprimoramento dos controles existentes.

Entre as atividades desenvolvidas com o suporte da empresa parceira estão o acompanhamento da gestão de resíduos, orientação sobre destinação ambientalmente adequada, avaliação de aspectos e impactos ambientais, atendimento a requisitos legais, apoio na elaboração e atualização de documentos ambientais e acompanhamento de indicadores de desempenho.

A parceria também contribui para o fortalecimento de iniciativas relacionadas à economia circular, redução de desperdícios, uso eficiente de recursos naturais e conscientização ambiental, promovendo uma visão integrada entre conformidade, eficiência operacional e sustentabilidade.

Dessa forma, a Callink busca assegurar que sua gestão ambiental esteja baseada não apenas no atendimento às obrigações aplicáveis, mas também na adoção de boas práticas, prevenção de impactos e melhoria contínua, contando com suporte técnico especializado para evoluir continuamente sua atuação em sustentabilidade.

Reconhecimentos que fortalecem nosso compromisso

Nos últimos anos, nossas iniciativas ambientais passaram a ser reconhecidas por instituições externas, demonstrando que as práticas adotadas pela Callink vêm produzindo resultados concretos.

Em 2025, recebemos o **Selo Uberlândia Mais Sustentável – Categoria Bronze**, concedido pela **Prefeitura Municipal de Uberlândia**, em reconhecimento às iniciativas voltadas à preservação ambiental, à inovação em sustentabilidade e ao desenvolvimento responsável do município.

Também fomos certificados pela **Ludfor Energia**, que reconheceu a utilização exclusiva de energia elétrica proveniente de fontes renováveis incentivadas. Esse certificado evidencia nossa contribuição para a redução das emissões de gases de efeito estufa e reforça nossa opção por uma matriz energética mais limpa.

Mais do que conquistas institucionais, esses reconhecimentos representam o resultado de um trabalho contínuo de planejamento, investimento e aprimoramento das nossas práticas ambientais.





Destques ambientais



Utilização de
energia
proveniente de
fontes renováveis
desde 2016



133,768
tCO₂e
de emissões de
carbono evitadas
em 2025



3.696
mudas de árvores
preservadas
(impacto ambiental
equivalente)



Mais de
2.388,651
tCO₂e
deixaram de ser emitidas
desde o início da utilização
de energia renovável



Pequenas escolhas, **grandes transformações**. Esse é o nosso caminho.





Gestão Ambiental

Para orientar nossas ações, desenvolvemos um **Plano de Controle Ambiental (PCA)**, que reúne programas, indicadores e planos de ação voltados ao monitoramento dos aspectos ambientais das nossas operações. O plano estabelece diretrizes para utilização consciente dos recursos naturais, gerenciamento adequado dos resíduos, eficiência energética, educação ambiental e acompanhamento permanente do desempenho ambiental da empresa.

Mais do que atender às exigências legais, buscamos incorporar a sustentabilidade à rotina da organização, fortalecendo uma cultura em que eficiência operacional e responsabilidade ambiental caminham juntas.

Entre as principais iniciativas desenvolvidas destacam-se:

- 1.** monitoramento contínuo do consumo de água e energia elétrica;
- 2.** acompanhamento dos indicadores ambientais;
- 3.** inspeções preventivas das instalações;
- 4.** gestão e destinação ambientalmente adequada dos resíduos;
- 5.** aprimoramento da eficiência energética das unidades;
- 6.** desenvolvimento de indicadores relacionados às emissões de gases de efeito estufa;
- 7.** gestão de fornecedores considerando aspectos ambientais;
- 8.** programas permanentes de educação e conscientização ambiental.



Energia Renovável e Eficiência Energética



ENERGIA LIMPA PARA UM CRESCIMENTO MAIS SUSTENTÁVEL

Na Callink, entendemos que a transição para uma economia de baixo carbono passa por escolhas conscientes e por investimentos que gerem benefícios ambientais de longo prazo. Por isso, a eficiência energética e a utilização de fontes renováveis de energia são pilares importantes da nossa estratégia de sustentabilidade.

Desde 2016, toda a energia elétrica consumida em nossas operações é proveniente de fontes renováveis incentivadas, como energia eólica, solar, biomassa, Pequenas Centrais Hidrelétricas (PCH) e Centrais Geradoras Hidrelétricas (CGH). Essa decisão reduz significativamente nossa dependência de fontes fósseis e contribui para a mitigação das emissões de gases de efeito estufa, reforçando nosso compromisso com uma operação cada vez mais responsável.

Esse compromisso foi reconhecido, em 2025, pela Ludfor Energia, que certificou a Callink pelo uso exclusivo de energia proveniente de fontes limpas. Os indicadores apresentados pela certificação demonstram o impacto positivo dessa iniciativa: somente em 2025, evitamos a emissão de 133,768 toneladas de CO₂ equivalente (tCO₂e), resultado ambiental comparável à preservação de 3.696 mudas de árvores. Desde o início da utilização de energia incentivada, deixamos de emitir mais de 2.388 toneladas de CO₂ equivalente, evidenciando que escolhas sustentáveis geram benefícios concretos e acumulativos ao longo do tempo.

Nosso compromisso, entretanto, vai além da origem da energia consumida. Trabalhamos continuamente para utilizar esse recurso de forma mais eficiente, incorporando práticas que reduzem desperdícios e aumentam o desempenho operacional das nossas unidades.

Eficiência Energética

O conjunto de iniciativas para uma gestão dos recursos utilizados pela Callink reforça o compromisso institucional com a sustentabilidade e a gestão responsável de recursos energéticos. A tendência de queda observada nos últimos três anos, aliada às práticas de monitoramento contínuo já estabelecidas, projeta a manutenção e potencial aprimoramento desses resultados nos próximos ciclos de reporte.

Os resultados alcançados são sustentados por um conjunto de iniciativas técnicas e operacionais:

Equipe técnica especializada

Contamos com equipe dedicada e capacitada para o diagnóstico e tratamento ágil de quaisquer não conformidades relacionadas às instalações elétricas e luminotécnicas, garantindo a manutenção contínua da eficiência dos sistemas.

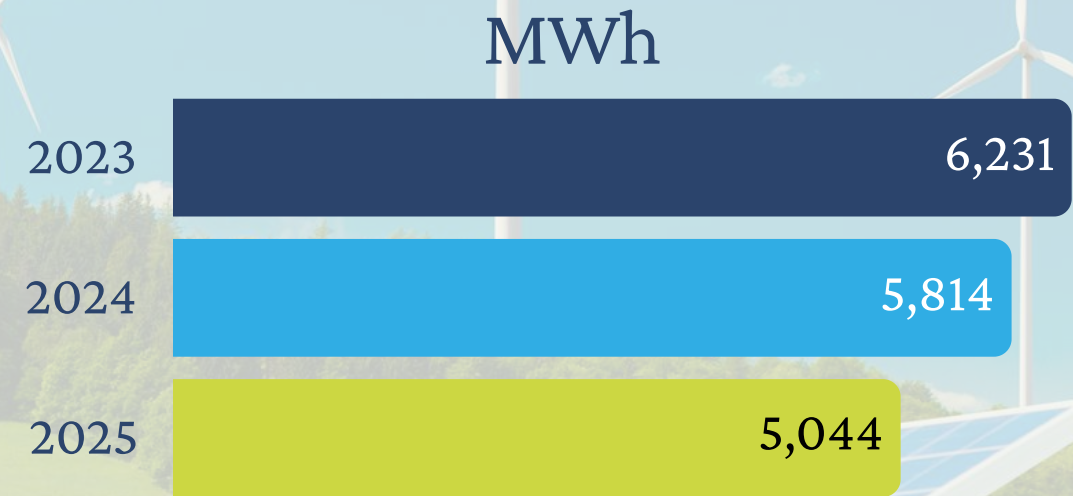
Conversão total para tecnologia LED

100% do parque de iluminação da empresa já foi convertido para luminárias LED, tecnologia que proporciona maior eficiência energética, redução significativa no consumo e vida útil consideravelmente superior às tecnologias convencionais.

Monitoramento e controle setorizado

A empresa opera com sistema de acompanhamento contínuo do consumo, complementado por timers configurados individualmente por setor — tanto para iluminação quanto para climatização (ar-condicionado). Esse controle setorizado permite adequar o funcionamento dos equipamentos à real necessidade de uso de cada área, eliminando desperdícios e otimizando o consumo em horários de baixa ocupação.

NA análise comparativa do consumo energético entre 2023 e 2025 evidencia uma trajetória consistente de redução, resultado direto do investimento contínuo em eficiência e gestão inteligente de recursos. Em 2023, o consumo registrado foi de 6.231, caindo para 5.814 em 2024 (redução de 6,7%) e atingindo 5.044 em 2025 (redução de 13,2% em relação ao ano anterior). No período total analisado, observa-se uma redução acumulada de aproximadamente 19%, demonstrando a efetividade das ações estruturadas de eficiência energética implementadas pela organização.



Consumo Consciente e Gestão de Recursos

Acreditamos que sustentabilidade também se constrói por meio da forma como administramos os recursos disponíveis. Cada decisão relacionada ao uso de insumos, materiais e infraestrutura é orientada pela busca de maior eficiência, redução de desperdícios e geração de valor para o negócio, sempre considerando os impactos ambientais das nossas operações.

COMO PRATICAMOS O CONSUMO CONSCIENTE



Planejamos antes de consumir

Priorizamos o uso eficiente dos recursos e evitamos desperdícios.



Reduzimos o consumo de papel

Incentivamos processos digitais e a desmaterialização de documentos sempre que possível.



Utilizamos nossos recursos com responsabilidade

Promovemos boas práticas no uso de equipamentos, materiais e infraestrutura.



Compartilhamos a responsabilidade

A sustentabilidade é uma construção coletiva, envolvendo colaboradores, lideranças e parceiros.



Buscamos melhorar continuamente

Avaliamos processos, acompanhamos resultados e identificamos oportunidades de evolução.

Consumo Consciente

A água é um recurso natural essencial à vida, às atividades humanas e ao funcionamento das organizações, tornando sua utilização responsável um importante compromisso ambiental. Nesse sentido, a Callink vem adotando medidas voltadas à redução do consumo, ao uso consciente e à conservação dos recursos hídricos em suas operações.

Comparando os períodos de 2023 a 2025, observa-se uma evolução significativa na redução do consumo de água pela organização. Em 2023, foram consumidos 15.496 m³, passando para 8.951 m³ em 2024 e, posteriormente, para 7.721 m³ em 2025. Entre 2023 e 2024, houve uma redução de 6.545 m³, equivalente a aproximadamente 42,24%. Já entre 2024 e 2025, a redução foi de 1.730 m³, correspondente a aproximadamente 19,33%. Considerando todo o período analisado, o consumo de água apresentou uma redução acumulada de aproximadamente 53,40%, evidenciando uma evolução positiva na eficiência do uso desse recurso e os resultados das ações de gestão, monitoramento e conscientização implementadas pela organização.

Além do acompanhamento dos indicadores de consumo, a empresa mantém uma equipe de manutenção preparada para identificar e solucionar de forma ágil eventuais vazamentos, falhas em instalações hidráulicas e outras situações que possam ocasionar desperdícios, contribuindo para a prevenção de perdas e para o uso mais eficiente da água.

Entre as iniciativas adotadas, destacam-se também a utilização de torneiras automáticas nos banheiros, que contribuem para evitar o desperdício decorrente de torneiras abertas desnecessariamente, bem como ações de conscientização dos colaboradores sobre a importância do uso racional da água.

Essas iniciativas reforçam o compromisso da Callink com a conservação dos recursos naturais e a melhoria contínua de seu desempenho ambiental, buscando não apenas reduzir o consumo, mas também promover uma cultura organizacional baseada na responsabilidade, na prevenção do desperdício e no uso consciente dos recursos disponíveis.

Consumo em m³



15,496

8,951

7,721

2023

2024

2025

Eficiência que gera valor para o negócio e para o meio ambiente

Nossa atuação está baseada no princípio de que consumir de forma consciente significa utilizar apenas o necessário, planejar melhor os processos e incentivar uma cultura de responsabilidade compartilhada. Por isso, buscamos incorporar boas práticas de gestão em diferentes áreas da empresa, promovendo o uso racional dos recursos e estimulando escolhas cada vez mais sustentáveis no dia a dia.

Esse compromisso também envolve o engajamento das nossas equipes. Acreditamos que pequenas atitudes, quando praticadas coletivamente, geram resultados relevantes. Assim, incentivamos nossos colaboradores a adotarem hábitos mais conscientes, como a redução do desperdício de materiais, a utilização responsável dos recursos disponibilizados pela empresa e a participação em iniciativas internas voltadas à sustentabilidade.

Além das ações voltadas à conscientização, trabalhamos continuamente para aperfeiçoar nossos processos administrativos e operacionais, identificando oportunidades de otimização, racionalização de recursos e melhoria da eficiência. Essa visão contribui para uma gestão mais inteligente, reduz impactos ambientais e fortalece a sustentabilidade do negócio no longo prazo.

Para nós, consumir de forma consciente vai além da preservação ambiental. É uma demonstração de respeito pelos recursos disponíveis, pelas futuras gerações e pelo compromisso que assumimos de construir uma empresa cada vez mais eficiente, responsável e preparada para crescer de maneira sustentável.



12

CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS

Gestão de Resíduos

Entendemos que a gestão de resíduos vai muito além do descarte adequado. Ela faz parte do nosso compromisso com a preservação ambiental e com a construção de uma operação cada vez mais eficiente e sustentável.

Por isso, adotamos práticas que acompanham todo o ciclo dos materiais utilizados em nossas unidades, desde a separação e o acondicionamento até a destinação final ambientalmente adequada. Esse processo é realizado em conformidade com a legislação vigente e prioriza a rastreabilidade, a segurança e a responsabilidade ambiental.

Entre os resíduos gerenciados pela empresa estão equipamentos eletroeletrônicos, lâmpadas, pilhas, baterias, resíduos de serviços de saúde e demais resíduos gerados nas operações administrativas. Sempre que possível, buscamos alternativas que privilegiem a reutilização, a reciclagem e o encaminhamento para empresas licenciadas, contribuindo para a redução dos impactos ambientais e para o fortalecimento da economia circular.

Nosso trabalho também contempla o acompanhamento dos prestadores de serviço responsáveis pela coleta e destinação dos resíduos, garantindo que todo o processo ocorra de forma segura, transparente e em conformidade com os requisitos legais.

Gerir resíduos de forma responsável significa reconhecer que cada material possui um ciclo de vida e que nossas escolhas, desde a aquisição até a destinação final, contribuem para reduzir impactos ambientais e fortalecer uma cultura de sustentabilidade.

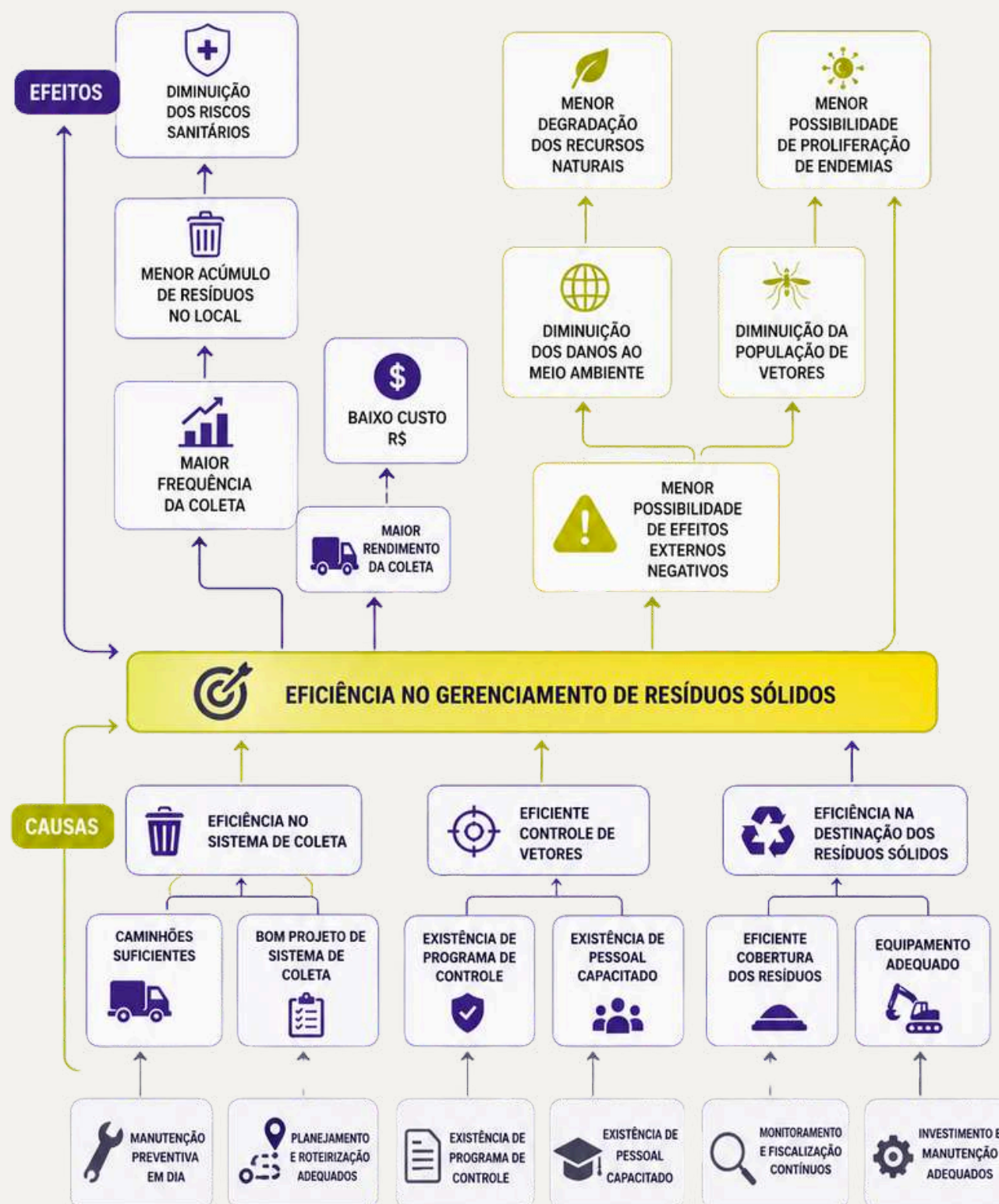


GESTÃO DE RESÍDUOS COM FOCO EM EFICIÊNCIA E RESPONSABILIDADE

Mais do que garantir a destinação correta dos resíduos gerados em nossas operações, buscamos estruturar um sistema capaz de reduzir riscos, otimizar recursos e contribuir para um ambiente mais seguro e sustentável.

Essa gestão estruturada gera benefícios que vão além do atendimento à legislação. A melhoria dos processos reduz a possibilidade de impactos ambientais, minimiza riscos sanitários, favorece a preservação dos recursos naturais, diminui a proliferação de vetores e contribui para um ambiente de trabalho mais organizado e seguro. Ao mesmo tempo, promove maior eficiência operacional, otimiza custos e fortalece a cultura de responsabilidade ambiental em toda a organização.

Entendemos que a eficiência na gestão de resíduos é resultado de um trabalho contínuo, construído a partir do envolvimento das pessoas, da padronização dos processos e da busca permanente por soluções que conciliem desempenho operacional e sustentabilidade. Dessa forma, transformamos a gestão ambiental em um instrumento de geração de valor para a empresa, para a sociedade e para o meio ambiente.

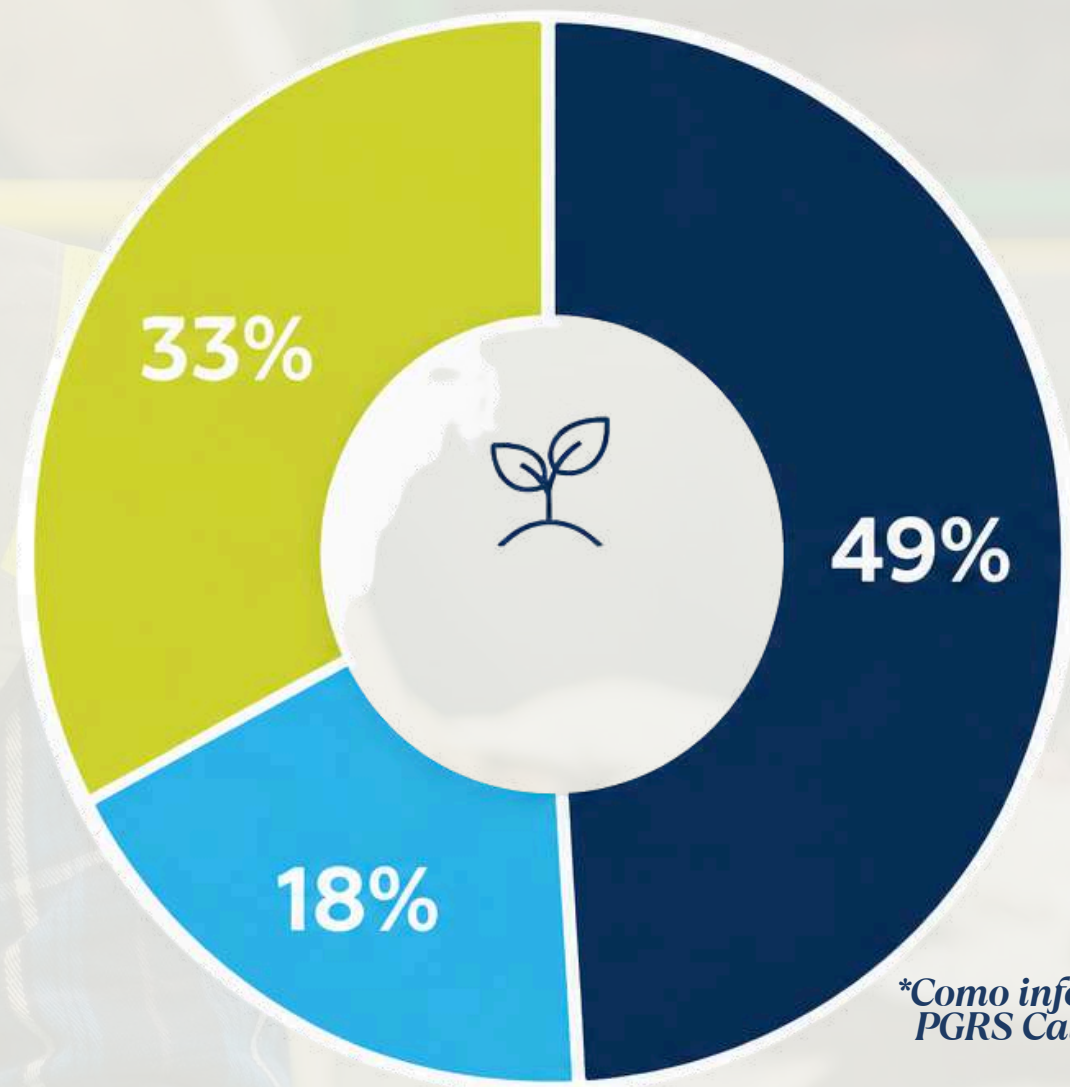




COMPOSIÇÃO DOS RESÍDUOS

callink

Dados gerais consolidados



RESÍDUOS ORGÂNICOS

49%

Materiais de origem biológica suscetíveis à decomposição.



RECICLÁVEIS

18%

Materiais que podem ser reprocessados e reutilizados.



REJEITOS SANITÁRIOS

33%

Materiais não recicláveis que devem ter destinação adequada.

**Como informado no PGRS Callink 2025*



NOSSO COMPROMISSO COM A SUSTENTABILIDADE

Gestão responsável, atitudes conscientes e melhoria contínua para gerar impacto positivo na sociedade e no meio ambiente.



Educação Ambiental

A educação ambiental é tratada como um processo contínuo de conscientização, aprendizado e engajamento, integrado às diretrizes do nosso Plano de Controle Ambiental (PCA). Mais do que transmitir informações, buscamos incentivar mudanças de comportamento que possam ser incorporadas à rotina de trabalho e levadas também para a vida pessoal. Entendemos que atitudes simples, quando adotadas coletivamente, geram resultados significativos para a organização e para a sociedade.

Ao longo do ano, promovemos ações educativas voltadas ao uso consciente dos recursos naturais, à correta segregação dos resíduos, à prevenção da poluição, ao consumo responsável e à valorização das boas práticas ambientais. Essas iniciativas são realizadas por meio de campanhas internas, comunicados, materiais educativos, treinamentos e ações de sensibilização, aproximando os colaboradores das metas ambientais da empresa e estimulando sua participação ativa.



A educação ambiental também apoia a consolidação da nossa cultura organizacional. Ao ampliar o conhecimento sobre os desafios ambientais e fortalecer o senso de responsabilidade compartilhada, incentivamos que cada profissional contribua para a melhoria contínua dos processos, para a redução dos impactos ambientais e para o uso mais eficiente dos recursos disponíveis. Mais do que cumprir uma exigência normativa, entendemos que educar é transformar. Por isso, investimos na formação de uma cultura em que sustentabilidade deixa de ser um tema restrito às políticas ambientais e passa a fazer parte das decisões e atitudes do dia a dia de todos que constroem a Callink.

Nossa Educação Ambiental na prática

CONSCIENTIZAMOS

Compartilhamos conhecimento sobre sustentabilidade e responsabilidade ambiental.

CAPACITAMOS

Promovemos treinamentos e ações educativas voltadas às boas práticas ambientais.

ENGAJAMOS

Incentivamos a participação dos colaboradores nas iniciativas ambientais da empresa.

TRANSFORMAMOS HÁBITOS

Estimulamos atitudes conscientes dentro e fora do ambiente de trabalho.

MELHORAMOS CONTINUAMENTE

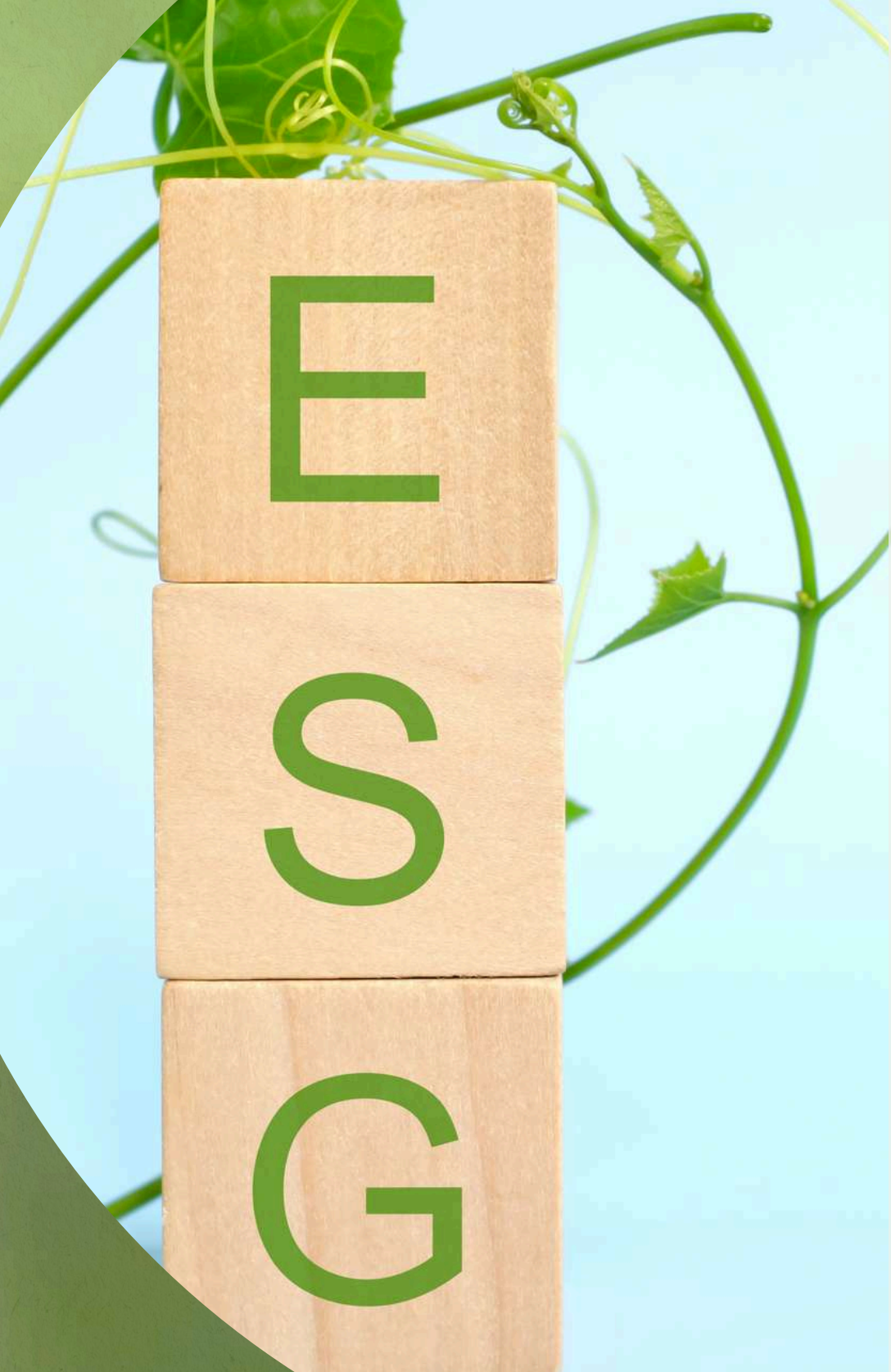
Utilizamos a educação ambiental como ferramenta para fortalecer nossos processos e nossa cultura organizacional.



callink

Nosso Compromisso





Compromisso, Responsabilidade e Transformação

Acreditamos que resultados sustentáveis são construídos diariamente por meio de escolhas responsáveis, relações éticas e do cuidado genuíno com as pessoas e com o meio ambiente. Este relatório representa mais do que um registro das ações realizadas ao longo do último ano: ele traduz a forma como conduzimos nosso negócio e os princípios que orientam nossas decisões.

Temos consciência de que o crescimento sustentável exige equilíbrio entre desempenho econômico, responsabilidade social, integridade corporativa e respeito aos recursos naturais. Por isso, seguimos comprometidos em fortalecer uma cultura organizacional baseada na ética, na transparência, na inovação e na melhoria contínua, promovendo um ambiente cada vez mais seguro, inclusivo e sustentável para colaboradores, clientes, parceiros e comunidades.

Assumimos o compromisso de aperfeiçoar continuamente nossos processos, ampliar nossas iniciativas socioambientais, fortalecer a governança corporativa e investir no desenvolvimento das pessoas, reconhecendo que elas são o principal agente de transformação da nossa organização.

Também reafirmamos nosso compromisso com o cumprimento da legislação, com a prevenção dos riscos ocupacionais e ambientais, com a proteção da saúde e da segurança dos nossos colaboradores, com a preservação do meio ambiente e com a promoção de relações pautadas pelo respeito, pela diversidade e pela responsabilidade. Sabemos que a construção de um futuro sustentável é um processo permanente. Por isso, continuaremos investindo em inovação, conhecimento e colaboração, transformando desafios em oportunidades e fortalecendo práticas que gerem valor para o negócio e impacto positivo para a sociedade.

Seguiremos evoluindo com responsabilidade, guiados pelo propósito de conectar pessoas, desenvolver talentos e construir uma empresa cada vez mais preparada para os desafios do futuro, sem abrir mão dos valores que fazem parte da nossa história.

EXPEDIENTE E GOVERNANÇA DO RELATÓRIO

O presente Relatório de Sustentabilidade foi desenvolvido a partir da consolidação de informações, indicadores e iniciativas das diferentes áreas da organização, reafirmando o compromisso da empresa com a transparência, a responsabilidade corporativa e a evolução contínua de suas práticas ambientais, sociais e de governança.

APOIO ELABORAÇÃO

Camila Covas
Psicóloga do Trabalho
SESMT

REVISÃO TÉCNICA E INSTITUCIONAL

Giancarlo Zamboni
Gerente Int. Mercado e Marketing

Marcia Cristina Ribeiro Dos Reis Resende
Analista de Marketing
Comercial

ÁREAS COLABORADORAS

A construção deste relatório contou com a participação e contribuição das áreas responsáveis pelo fornecimento, consolidação e validação das informações e indicadores apresentados.

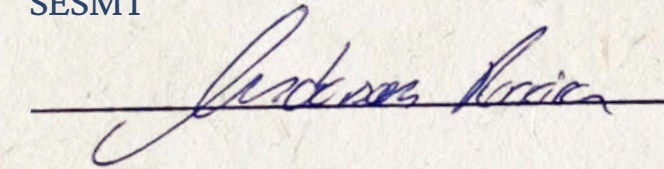
Recursos Humanos • DHEO • SESMT / Meio Ambiente • Financeiro • Compliance • Infraestrutura • Compras e demais áreas envolvidas

Período de referência: 2025

Publicação: 2026

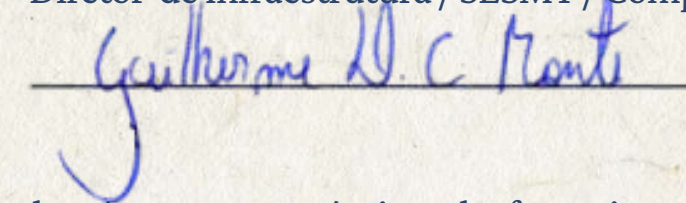
COORDENAÇÃO E ELABORAÇÃO

Anderson Pereira
Engenheiro em Segurança e Saúde no Trabalho
SESMT



APROVAÇÃO INSTITUCIONAL

Guilherme Domingos Caldeira Monte
Diretor de Infraestrutura / SESMT / Compras

**ESG**