



# CONTEÚDO

An abstract graphic design featuring a dark purple background. From the right side, several bright pink rays of varying lengths and widths radiate outwards towards the left, creating a sunburst or starburst effect. The rays are layered, with some appearing in front of others.

<b>PREÂMBULO</b>	<b>4</b>	<b>4 OS NOSSOS TALENTOS</b>	<b>50</b>
<b>UMA PALAVRA DOS NOSSOS LÍDERES</b>	<b>6</b>	Importância da saúde e segurança	51
<b>1 O NOSSO GRUPO</b>	<b>8</b>	Diversos programas para impulsionar carreiras	56
A nossa governança corporativa	9	A formação como alavanca essencial	62
A nossa presença internacional	11	Diversidade, equidade e igualdade de oportunidades para equipas harmoniosas	67
As nossas áreas de negócio	13	Promover o diálogo para alinharmos as nossas ambições comuns	71
Os nossos clientes	15	Bem-estar no centro da nossa cultura «We Care»	79
As nossas últimas notícias e distinções	17	<b>5 A NOSSA RESPONSABILIDADE AMBIENTAL</b>	<b>89</b>
• Foco na Intelcia Portugal	17	Uma carta e uma organização que sustentam os nossos compromissos	90
• Dentro da Intelcia IT Solutions	23	Gestão de resíduos & circularidade: uma ambição adaptada a cada contexto	93
• Na nossa base histórica: a região francófona	24	Monitorização das nossas emissões para limitar o nosso impacto	95
• Nas Américas & Egito	28	Sensibilização para a responsabilidade ambiental	96
• Notícias da nossa região hispanófona	32	<b>6 OS NOSSOS TERRITÓRIOS</b>	<b>105</b>
<b>2 A NOSSA RSE</b>	<b>37</b>	Para um impacto territorial positivo	106
O nosso quadro de governança de RSE	39	Inclusão no centro da nossa razão de ser	110
Consulta das partes interessadas	40	Iniciativas locais que incentivam o voluntariado	113
Monitorização dos nossos indicadores & dos nossos compromissos	41	<b>7 ALINHAMENTO COM OS PADRÕES DE RSE</b>	<b>124</b>
O nosso desempenho em RSE em números-chave	42	Os objetivos de desenvolvimento sustentável	125
<b>3 O NOSSO NEGÓCIO</b>	<b>44</b>	Iniciativa de Relatórios Globais	126
Excelência na Entrega	45		
Inovação para melhorar a qualidade do serviço	47		
Ética Humana e Integridade Empresarial	48		
Ênfase em práticas responsáveis de compras	49		

# PREÂMBULO

Na Intelcia, a RSE não é simplesmente um complemento da nossa atividade, é parte integrante do nosso ADN. Como empresa que se apoia principalmente nos seus recursos humanos para a produção e a criação de valor, colocamos naturalmente os nossos colaboradores no centro da nossa abordagem. Identificar talentos, desenvolver competências, promover a inclusão para ter impacto nas comunidades onde operamos e oferecer a todos as condições necessárias para prosperarem profissionalmente: esta é a nossa promessa e a nossa responsabilidade para com as mulheres e os homens que embarcaram nesta jornada connosco. Porque colaboradores felizes são a chave para um serviço de qualidade para os nossos clientes e, de forma mais ampla, a pedra angular do nosso sucesso coletivo.

O nosso compromisso com as pessoas também se estende às comunidades dentro do nosso ecossistema, que são o foco das nossas iniciativas de solidariedade. Mas a

nossa responsabilidade não pára por aí: também levamos em consideração o impacto ambiental das nossas atividades comerciais e reconhecemos plenamente a nossa parte de responsabilidade ambiental em todos os níveis.

A nossa abordagem de RSE é abrangente, pois também cobre questões éticas e compras responsáveis. Além disso, num setor altamente dinâmico, acreditamos que é crucial considerar os desafios associados aos desenvolvimentos tecnológicos, particularmente a inteligência artificial. Transformamos esses desafios em oportunidades, mantendo-nos fiéis aos nossos valores e às expectativas dos nossos clientes em termos de inovação e produtividade, ao mesmo tempo que nos mantemos centrados no ser humano — porque são as pessoas que garantem a qualidade genuína do nosso serviço.



### **Âmbito do relatório**

Este relatório abrange o período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2024. Abrange todos os países onde o Grupo está presente — em África, na Europa e nas Américas —, bem como a filial IT Solutions. Trata-se do terceiro relatório publicado pela Intelcia sobre o seu desempenho em matéria de RSE e ESG, abrangendo as dimensões ambiental, social, societal e de governação.

Este documento foi elaborado de acordo com as normas da GRI (Global Reporting Initiative) e também faz referência à Declaração de Desempenho Extra-Financeiro (DPEF) do Grupo Altice, acionista da Intelcia, para a região francófona, cujos dados foram auditados. Todos os dados apresentados foram recolhidos e verificados internamente para garantir a sua fiabilidade.

### **Equipa RSE-ESG**

A todos os níveis, desde o corporativo até às instalações operacionais, as equipas RSE colaboram e coordenam-se para concretizar os nossos compromissos e garantir o cumprimento das normas ESG, em parceria com todas as entidades da Intelcia.

#### **Links úteis**

- Site: [www.intelcia.com](http://www.intelcia.com)
- Redes sociais: Encontre-nos no LinkedIn, Facebook e Instagram

#### **Data de publicação do relatório:**

30 de julho de 2025

# UMA PALAVRA DOS NOSSOS LÍDERES

KARIM BERNOUSSI  
CO-FOUNDER & CEO



YOUSSEF EL AOUFIR  
DEPUTY CEO



“

uma cultura responsável, humana e  
firmemente focada no impacto. ”

“

A primeira, que é estrutural, é o claro surgimento de uma hibridização duradoura entre as pessoas — que são cada vez mais valorizadas e reconectadas com a sua empatia — e a tecnologia, particularmente a inteligência artificial, que é um poderoso impulsionador de desempenho e confiabilidade.

A segunda, de natureza mais cultural, é o papel estratégico da nossa missão, dos nossos valores e do nosso compromisso com a RSE em manter-nos firmemente focados no nosso compromisso de impacto e em destacar-nos numa indústria em rápida mudança.

Para acompanhar esta rápida mudança, intensificámos os nossos esforços para satisfazer as crescentes expectativas das partes interessadas: os nossos clientes, os nossos talentosos colaboradores, os nossos parceiros e os reguladores.

O que antes era agrupado sob o rótulo de RSE está agora a tornar-se uma lente mais ampla através da qual podemos reformular e moldar as nossas práticas.

As considerações éticas já não se concentram apenas no comportamento, mas também no uso responsável da tecnologia, na gestão de dados e no lugar das pessoas na equação.

As questões ambientais continuam tão centrais como sempre, levando-nos a avaliar cuidadosamente o impacto da revolução digital: ganhos de produtividade, certamente, mas também consumo de energia e novas externalidades.

Quanto às pessoas, elas continuam no centro de tudo o que fazemos. As preocupações com

a natureza evolutiva do nosso negócio são reais. Precisamos apoiar todos os colaboradores na adoção da tecnologia por meio de programas multifuncionais e investimentos significativos em formação e desenvolvimento de competências. Na Intelcia, a nossa força reside nos nossos princípios fundamentais.

Tornámos a RSE parte integrante do nosso negócio. Ela está incorporada na nossa cultura e é reconhecida tanto pelos nossos colaboradores como pelos nossos clientes.

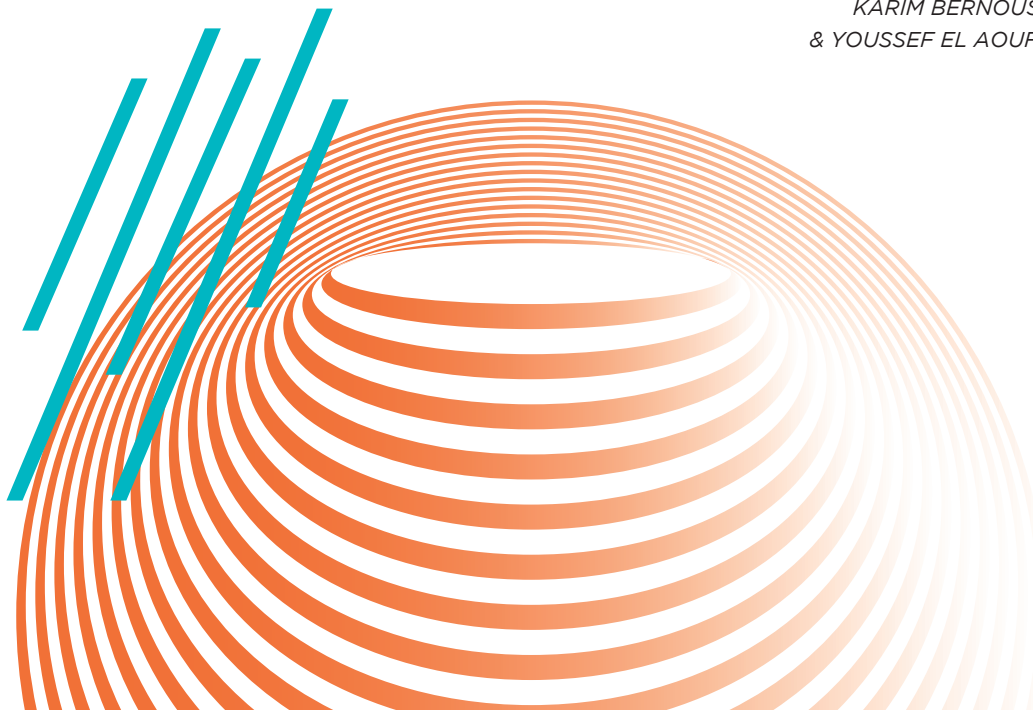
Colocar as pessoas no centro do nosso negócio não é, de forma alguma, uma escolha oportunista. É uma convicção fundamental. Quer estejamos a lidar com os nossos clientes ou com os nossos colaboradores, consideramos que estar atento, construir relações próximas e ter genuinamente em conta os seus interesses são ingredientes essenciais para fomentar relações duradouras baseadas na confiança.

O progresso que alcançámos em matéria de RSE é também demonstrado pela melhoria contínua das nossas classificações em todas as nossas avaliações e certificações.

Este relatório destaca os progressos reais alcançados pelas nossas equipas. Gostaríamos de aproveitar esta oportunidade para expressar a nossa gratidão aos nossos colaboradores, aos nossos clientes e a todos aqueles que depositam a sua confiança em nós. Convosco e graças a vós, continuaremos a escrever o futuro da Intelcia como um dos principais intervenientes do setor — um futuro responsável, centrado nas pessoas e resolutamente focado no impacto.

”

KARIM BERNOUSSI  
& YOUSSEF EL AOUIFIR



# O NOSSO GRUPO



# A nossa governance corporativa

A chave do nosso sucesso reside na nossa equipa de gestão empenhada, cuja liderança se caracteriza pela diversidade em termos de formação, experiência, género e nacionalidade, bem como por uma governança de alto nível que cumpre os mais rigorosos padrões internacionais.

A nossa estrutura de governance, centrada no Comité Executivo, define a direção estratégica do Grupo e coordena a sua implementação. O Comité Executivo é composto por dois líderes executivos, que também são os cofundadores do Grupo, cinco diretores de apoio global e seis CEOs regionais. Este órgão central garante que a organização se adapta constantemente às mudanças no seu ambiente, promove a coesão entre as várias entidades do Grupo, alinhando as iniciativas locais com a nossa visão global, e consolida a nossa cultura de excelência e inovação.



## EXECUTIVA LÍDERES & ACIONISTAS



**Karim  
BERNOUSSI**  
*CEO*



**Youssef  
EL AOUFIR**  
*Deputy CEO*

## CORPORATIVO DIRETORES DE SUPORTE GLOBAL



**Mohamed  
SLIMANI**  
*MD, Chief Sales &  
Development Officer*



**Najat  
EL JEBARI**  
*MD, Chief Finance  
Officer*



**Naoual  
CHICHAOUI**  
*Chief People  
Officer*



**Nadia  
BEN BAHTANE**  
*Chief Brand, Marketing &  
Engagement Officer*



**Amine  
TRABELSI**  
*Chief Technology  
Officer*

## REGIÃO CEO'S



**Youssef  
EL AOUFIR**  
*CEO - France  
/ Acting as*



**Mohamed  
SLIMANI**  
*CEO - Americas & English  
speaking markets*



**Sandra  
GIBERT**  
*CEO - Spain  
& Latam*



**Carla  
MARQUES**  
*CEO - Portugal*



**Emmanuel  
CHERIET**  
*CEO - Intelcia IT Solutions*



**Saad  
BERRADA**  
*General Manager-  
Morocco & Tunisia*

# A nossa presença internacional

A jornada da Intelcia começou com a visão ousada de um grupo de pioneiros que transformaram um modesto centro de contacto com o cliente num líder global em outsourcing, impulsionados por uma única visão: causar um impacto positivo e duradouro nos clientes, colaboradores e em todo o ecossistema.

## Grupo Intelcia, uma referência global em outsourcing



**40 000**  
Pessoas



**19**  
Países



**81**  
Nacionalidades



**+350**  
clientes

Com quase **40 000 colaboradores em África, Europa e Américas**, a Intelcia conta com uma poderosa combinação de competências humanas, tecnologias avançadas e processos otimizados para apoiar os seus clientes na externalização das suas operações. A nossa ambição é oferecer serviços personalizados que cumpram as normas internacionais mais rigorosas.

A nossa experiência tecnológica é sustentada pela Evolucionaria, a nossa oferta dedicada à integração da inteligência artificial nos nossos serviços, e pela Intelcia IT Solutions, a nossa subsidiária tecnológica. Há quase dez anos, esta entidade transforma os desafios de TI dos nossos clientes em soluções práticas, seja na gestão de infraestruturas, desenvolvimento de aplicações, IA, computação em nuvem ou cibersegurança.



## Intelcia IT Solutions, Experiência em TI



 Intelcia IT Solutions



**+ 800**  
colaboradores



**5**  
Países



**5**  
Línguas



**+50**  
clientes



**7**  
sites

# As nossas áreas de negócio

Na Intelcia, a experiência do cliente está no centro de tudo o que fazemos. Estamos empenhados em proporcionar essa experiência através dos nossos colaboradores e do nosso compromisso, ao mesmo tempo que aproveitamos a tecnologia, particularmente através da **Evoluciona**, que desenvolve ferramentas de inteligência artificial.

Com esta combinação, ajudamos os nossos clientes a resolver os seus desafios, independentemente do seu setor: telecomunicações, meios de comunicação social, retalho, banca e seguros, setor público, entre outros.



A fórmula da **Evolucionaria**, por si só, reflete perfeitamente essa preocupação com o equilíbrio entre esses vários ingredientes.



## The Evolucionaria Formula

Evolucionaria combines strategic insight, deep operational know-how, and smart technology to solve CX challenges across industries.

### Key assets

- 360° customer insight
- Intelligent process automation
- Omnichannel engagement platforms
- Predictive analytics and real time decisioning

$$E = Ba \times H^3 \times T$$

Evolucionaria

Business Acumen

Human

Technology

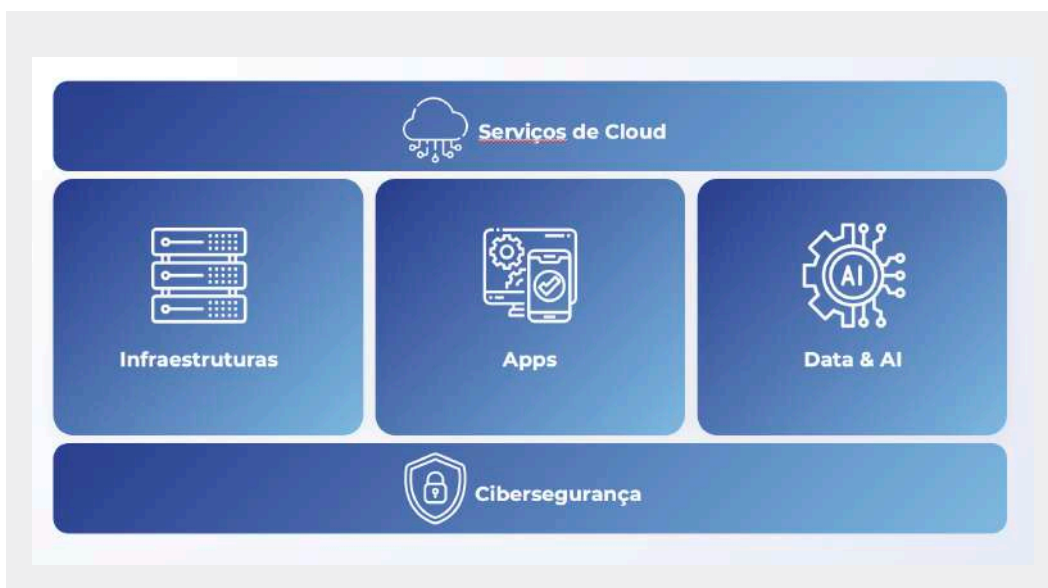


**Evoluciona** by Intelcia, oferece serviços de consultoria em experiência e transformação do cliente combinados com soluções tecnológicas inovadoras, incluindo inteligência artificial (IA), análise de fala, automação de processos robóticos (RPA), análise preditiva inteligente, realidade virtual e muito mais. Por exemplo, a E-voluciona oferece aos seus clientes o uso do seu chatbot proprietário AVI ou os recursos da u&ai, uma plataforma de IA generativa, para melhorar as relações com os clientes. Isso porque o relacionamento com o cliente é uma área em que a IA tem um potencial significativo, especialmente considerando o volume de dados produzidos. Assim, a IA pode ser usada para analisar as interações entre uma marca e seus clientes, proporcionando uma melhor compreensão dos pontos fracos e permitindo uma melhor experiência do cliente. As interações de baixo valor também podem ser automatizadas, reduzindo o tempo médio gasto no processamento das solicitações dos clientes e permitindo que os representantes de atendimento ao cliente se concentrem em tarefas mais complexas e de alto valor.

**evoluciona**

## IT SOLUTIONS OFFER

A nossa oferta tecnológica também é reforçada pela experiência da Intelcia IT Solutions, a nossa subsidiária cujas equipas possuem mais de 200 certificações. Esta ampla gama de competências permite-lhes oferecer soluções completas adaptadas às complexas necessidades tecnológicas dos nossos clientes.



# Os nossos clientes

A nossa experiência conquistou a confiança de muitas **marcas importantes**, que continuam a trabalhar connosco ano após ano, em diversos setores e locais.

## E-COMMERCE - RETALHO

SHEIN

Alibaba

TOITTO

Miravia

AliExpress

FNAC DARTY

Glovo

DECATHLON

Cdiscount

## ENERGIA

ENGIE

greenyellow

endesa

meilleur  
taux.com

vanti

EDF ENR

## BANCA E SEGUROS

BBVA

INDEXIA

Algarvebank

CHUBB

Scotiabank

santiane

SIACI  
SAINT  
HONORE

## MEDIA E HIGH-TECH

Google

Microsoft

SAMSUNG

ASUS

Mediametrie

target first

IZICAP

## TELECOMUNICAÇÕES

SFR

altice

orange

LA POSTE  
MOBILE

Edenred

MTN

inwi

cellnex

MEO

## SETOR PÚBLICO

Ministère de l'Énergie  
Agence Nationale  
des Transports

Ministère de l'Énergie  
Agence Nationale  
des Transports

Région  
Île de France

Ministère de l'Énergie  
Agence Nationale  
des Transports


anapec

الطريق السيارة بالمغرب  
Autoroutes du Maroc

Ministère de l'Énergie  
Agence Nationale  
des Transports

UNIVERSIDAD DE  
LASALLE

Universidad de  
los Andes  
Colombia



**Em 2024,  
71% dos  
clientes,  
em média,  
estavam  
satisfeitos  
ou muito  
satisfeitos.**

O mesmo se aplica à Intelcia IT Solutions, uma empresa mais jovem, mas igualmente bem-sucedida, com um impressionante portfólio internacional que abrange vários setores.

## TELECOMUNICAÇÕES E TI



## ENERGIA



## BANCA



## SERVIÇO B2C/B2B



## LOGÍSTICA



## SETOR PÚBLICO



# Notícias e prémios

A Intelcia consolidou-se como um interveniente fundamental no setor dos contact centers e da externalização. A nossa presença ativa em fóruns e eventos importantes, bem como os inúmeros prémios que recebemos, são prova do nosso compromisso contínuo com a inovação, a excelência operacional e a satisfação do cliente.

Em 2024, fomos reconhecidos tanto interna como externamente pela nossa adaptabilidade, qualidade de gestão e liderança na transformação digital. Estes prémios e certificações não só ilustram a força da nossa reputação no mercado, como também o impacto positivo que temos nos nossos clientes, colaboradores e no setor como um todo.

## DA INTELICIA PORTUGAL

### Inauguração da nova sede em Portugal

No passado mês de abril, a Intelcia Portugal inaugurou a sua nova sede em Lisboa, dispondo de 4.000 m de espaço moderno com capacidade para 500 postos de trabalho, concebida para responder à crescente procura de serviços de BPO por parte dos seus clientes.

Estas novas instalações fazem parte de um ambicioso plano de expansão, numa altura em que **a empresa se encontra entre as três maiores empresas de outsourcing do país.**

A cerimónia contou com a presença dos cofundadores, Karim Bernoussi e Youssef El Aoufir, bem como de várias personalidades de destaque, incluindo João Rui Ferreira, Secretário de Estado da Economia, e Othmane Bahini, Embaixador de Marrocos em Portugal.





## O caminho a seguir: Intelcia no oitavo «Fórum de Líderes» anual

A Intelcia teve um impacto significativo na oitava edição do «Fórum de Líderes», realizado a 7 de março e que reuniu uma ampla gama de figuras proeminentes do mundo dos negócios.

Sob o tema «Um compromisso com a liderança – Capacitar as pessoas para construir negócios de sucesso», este prestigiado evento continua a ser palco de debates sobre questões inovadoras relacionadas com a liderança e a gestão de talentos nas organizações.

Este ano, a Intelcia não só foi patrocinadora do evento, como também desempenhou um papel central, nomeadamente através da participação de Carla Marques, CEO da Intelcia Portugal, numa mesa redonda sobre «Novos Desafios para as Empresas».

## A Intelcia Portugal destaca-se na Automaise Talks 2024!

No dia 25 de setembro, a Intelcia Portugal teve a honra de participar na Automaise Talks, um evento marcante dedicado à automação e inovação em Portugal. Esta edição reuniu líderes da indústria para explorar o futuro do bem-estar no trabalho e o papel fundamental da inteligência artificial na gestão de talentos.

Tivemos o orgulho de apresentar Zeinul Jamal, ales and Business Development Director da Intelcia Portugal, que partilhou insights valiosos sobre o potencial transformador da tecnologia no local de trabalho.





## Intelcia Portugal, a inovação 360° também visa explorar novos horizontes

Em parceria com o Observador, um dos meios de comunicação mais conceituados de Portugal, a Intelcia lançou uma série de cinco episódios dedicados à inovação 360°.

Este projeto especial reuniu:

- Um jornalista de renome, para conduzir entrevistas aprofundadas;
- Convidados ilustres, especialistas reconhecidos nas suas áreas, que partilharam ideias inspiradoras;
- Membros da nossa equipa de gestão em Portugal, destacando o papel da Intelcia na transformação digital e na promoção da inovação.

Ao longo dos episódios, explorámos a ligação entre tecnologia, criatividade e o futuro das organizações, com especial enfoque em soluções de alto impacto.

## Intelcia Portugal destaca-se nos eventos organizados pela APCC

A Intelcia conquistou o primeiro lugar na 19.ª edição dos Prémios da Semana Internacional dos Contact Centers, organizados pela APCC (Associação Portuguesa de Contact Centers). Este reconhecimento destaca o nosso compromisso contínuo com a excelência operacional e a qualidade do serviço.



## A Intelcia Portugal celebra a Semana Internacional dos Contact Centers com eventos memoráveis

De 10 a 17 de setembro, a Intelcia Portugal celebrou a Semana Internacional dos Contact Centers com uma série de eventos inspiradores focados na inovação, excelência no serviço e desenvolvimento profissional. Organizada pela equipa de B&E, a semana foi marcada por atividades que destacaram o trabalho em equipa, a coesão da comunidade e o desenvolvimento de talentos em todo o país.

**9 de setembro:** As comemorações começaram com o **“Celebrat’IN | Pink Day” (Dia Rosa)**, um dia em que os colaboradores foram incentivados

a vestir rosa, a cor escolhida como símbolo de harmonia e inteligência. Este evento ajudou a promover um sentimento de pertença e camaradagem entre as equipas.

• **10 de setembro:** Os colaboradores envolveram-se com a associação **“SOS Animal”**, doando ração para animais e ajudando em abrigos de animais, demonstrando o seu apoio ao bem-estar animal.

• **11 de setembro:** As **Olimpíadas** da Intelcia foram um grande sucesso, reunindo as equipas em torno de jogos tradicionais locais. Estas atividades reforçaram a camaradagem e o espírito de equipa, ao mesmo tempo que celebraram a diversidade cultural.

• **12 de setembro:** No âmbito da iniciativa **«Intelcia More Human Than Ever»**, os colaboradores doaram artigos não utilizados a centros de recolha locais, expressando a sua solidariedade e compromisso com a comunidade.

• **13 de setembro:** A semana terminou em grande estilo com a gala **Intelcia’s Got Talent**, que apresentou a criatividade e os talentos de 12 finalistas talentosos. Um grande agradecimento aos apresentadores Carina Correia e André Ramires, que tornaram esta experiência memorável.

Esta semana extraordinária demonstrou o compromisso da Intelcia em construir uma comunidade unida, inovadora e solidária, reforçando assim a sua posição como líder comprometida na indústria de contact centers.



**Esta semana extraordinária demonstrou o compromisso da Intelcia em construir uma comunidade unida, inovadora e solidária, reforçando assim a sua posição como líder comprometida no setor dos contact centers.**



A Intelcia Portugal também foi reconhecida pela sua excelência nos APCC BEST AWARDS 2024, ganhando prémios em duas categorias importantes, confirmando assim a sua posição como líder indiscutível na indústria de contact centers.

#### **Categoria Telecomunicações:**

- Medalha de prata em parceria com a Altice Inbound Commercial B2B
- Medalha de bronze em parceria com a operação MEO 16200, reconhecida como o melhor centro de contacto do setor das telecomunicações.

#### **Categoria Telecomunicações Outbound:**

- Medalha de prata em parceria com a Altice Retenção
- Medalha de bronze em parceria com a Meo Outbound



**Carla Marques, CEO da Intelcia Portugal, afirmou:**

**“Estes prémios confirmam mais uma vez o compromisso da Intelcia Portugal em prestar um serviço de excelência aos seus clientes, bem como a nossa capacidade de implementar e adotar as melhores práticas na indústria dos contact centers.”**

## **Ao conquistar seis prémios Fortius, a Intelcia Portugal reafirma o seu compromisso com a excelência em tudo o que faz!**

Estamos orgulhosos das conquistas e vitórias da Intelcia nos prestigiados Prémios Fortius 2024, que reconhecem os profissionais de contact center pelo seu excelente trabalho e dedicação. Estes prémios destacam a excelência e o profissionalismo em várias categorias. Parabéns aos nossos seis talentos excepcionais que foram reconhecidos nas categorias de Melhor Coordenador, Melhor Formador, Melhor Gestor de Qualidade e Melhor Agente.

# intelcia



## IT SOLUTIONS

### NA INTELZIA IT SOLUTIONS

#### Notícias e iniciativas de RSE

Em 2024, a **Intelzia IT Solutions** implementou várias medidas práticas para promover o bem-estar e a inclusão dos colaboradores.

Foi lançado um novo programa de maternidade, dispondo de teletrabalho, apoio psicológico e remuneração integral.

A empresa também continuou a estabelecer acordos com parceiros para oferecer benefícios aos seus colaboradores, tais como aulas de inglês para crianças, aulas de surf e exposições de filmes.

Além disso, várias atividades desportivas e culturais internas foram organizadas para melhorar o ambiente de trabalho, incluindo workshops criativos, torneios de e-sports, Kids Day e muito mais.

Como parte da iniciativa #Fiftyby2025, que visa ter 50% dos cargos de gestão ocupados por mulheres até 2025, 50 colaboradoras foram treinadas e certificadas em liderança, comunicação e tomada de decisões.

Além disso, a Intelzia IT Solutions está empenhada em reduzir a exclusão digital através do projeto #SmartDouars, que forneceu conectividade por satélite a 50 aldeias rurais. A empresa também participou no Jobintech, um programa que visa apoiar os jovens que ingressam em profissões digitais.

#### Certificações e reconhecimentos

O ano de 2024 foi marcado pelo selo Feel Good concedido pela Rekrute, que reconhece as empresas que colocam o bem-estar dos colaboradores no centro da sua cultura.

Este reconhecimento é uma prova dos esforços contínuos da Intelzia IT Solutions para proporcionar um ambiente de trabalho gratificante e motivador.

Além disso, a empresa obteve as certificações ISO 9001 e ISO 18295, demonstrando o seu compromisso com a excelência operacional, a satisfação do cliente e as práticas éticas.





## NO NOSSO MERCADO HISTÓRICO: A REGIÃO FRANCÓFONA

### Fevereiro 2024 — ESCDA Marrocos & Clube dos Laureados

A Intelcia apoia o lançamento do primeiro Clube dos Laureados ESCDA Marrocos 2024, reunindo os 21 vencedores da edição de 2024 para trocar experiências e repensar o serviço ao cliente em benefício do consumidor marroquino. Quatro parceiros da Intelcia — Orange, Electroplanet, Marjane e Decathlon — foram premiados, destacando o compromisso do Grupo com a melhoria contínua da experiência do cliente e com o desenvolvimento de competências no setor de BPO em Marrocos.

### Abril de 2024 — Intelcia certificada como “Empresa Esportiva” pela FMPS

A Intelcia está entre as 14 primeiras empresas marroquinas a receber o selo “Empresa Esportiva”, concedido pela Federação Marroquina de Profissionais do Esporte (FMPS). Esta distinção reconhece o compromisso do Grupo na promoção da atividade física no ambiente profissional, por meio da organização de eventos esportivos, da disponibilização de infraestruturas dedicadas e de campanhas de sensibilização, contribuindo assim para o bem-estar e o desempenho dos seus colaboradores.





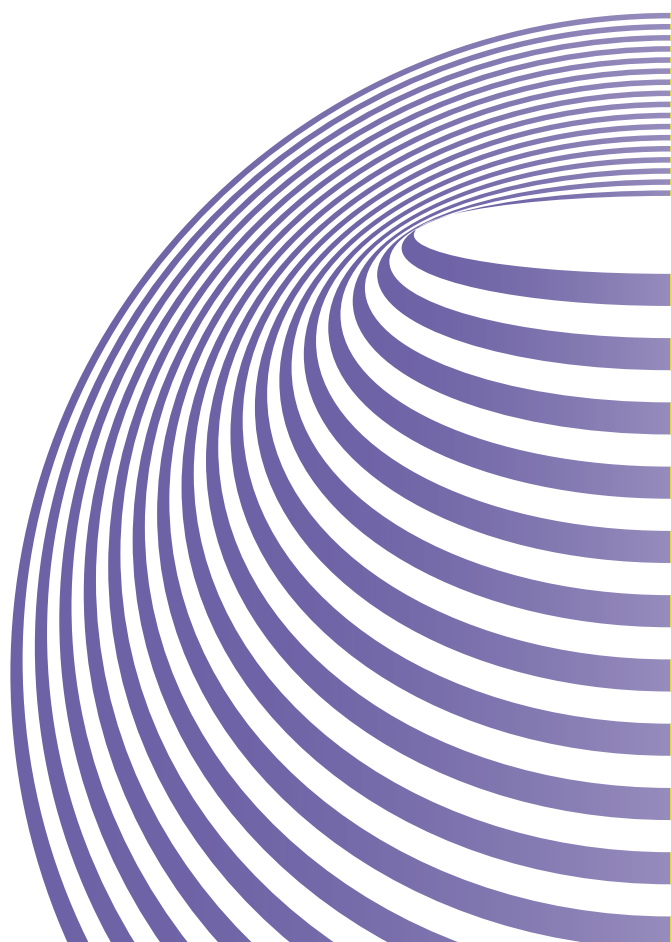
### **Abril 2024 — Visita de Franck Riester à sede da Intelcia em Casablanca**

Franck Riester, Ministro Delegado para o Comércio Exterior e a Francofonia, visitou a sede da Intelcia em Casablanca. Esta visita permitiu destacar o compromisso do Grupo na criação de empregos, especialmente na França, onde a Intelcia é o principal investidor marroquino, com mais de 4.000 colaboradores distribuídos em 10 sites. A visita também possibilitou a troca de informações sobre as atividades do Grupo e a visita às suas plataformas de produção.



### **Maio 2024 — Lançamento do u&ai, a plataforma de IA generativa da Intelcia**

A Intelcia lançou o u&ai, sua nova plataforma de IA generativa desenvolvida pelo seu polo de inovação Evolucionaria. Esta solução inovadora otimiza a experiência do cliente ao automatizar tarefas simples, ao mesmo tempo que reforça o engajamento humano nas interações mais complexas. O u&ai permite um rápido deployment e oferece um retorno sobre investimento a curto e médio prazo, consolidando a posição da Intelcia como líder inovadora no mercado de outsourcing.





## Junho 2024 — Intelcia premiada na 1ª edição dos “RH Awards”

A Intelcia foi homenageada na primeira edição dos “RH Awards”, uma cerimônia que celebra as melhores práticas em recursos humanos. Esta distinção ressalta o compromisso da Intelcia em termos de gestão, desenvolvimento de talentos e qualidade de vida no trabalho, confirmando assim seu papel de empregadora exemplar no setor.

## Setembro 2024 — Intelcia, entre os 3 maiores prestadores de serviços outsourcing em França

A Intelcia confirma sua posição de líder no mercado francês de outsourcing, integrando o Top 3 do setor, segundo o relatório 2023 do Sindicato dos Profissionais dos Centros de Contato (SP2C). Com um faturamento de 402 milhões de euros e crescimento de 7% em 2023, a Intelcia emprega mais de 20.000 colaboradores no mundo, sendo 4.000 na França.

Este desempenho excepcional ilustra a estratégia da Intelcia, baseada no desenvolvimento contínuo das competências de suas equipes e na integração das últimas inovações tecnológicas. Com presença em 19 países e faturamento global de 734 milhões de euros, a Intelcia confirma seu papel como um ator essencial no setor de terceirização.

Rang 2022	Rang 2023	Entreprise	Année de création	CA marché français 2023	Croissance 2023 vs. 2022	Nombre moyen de positions en France 2023	Nombre moyen de positions offshore 2023
1	1	Concentria <sup>1</sup>	2000	542 622	7%	3 823	19 761
2	2	Majorel	1996	522 332	8%	4 968	8 412
4	3	<b>Intelcia</b>	2023	401 560	7%	3 253	15 394
3	4	Kanecta	1987	358 063	-2%	4 693	8 027
5	5	Foundever	1998	337 917	-3%	3 439	6 667
6	6	Téléperformance	1978	324 010	1%	2 610	9 222
7	7	Annatis	1989	179 632	-1%	5 015	2 040
-	8	Tessl	1971	174 940	11%	807	7 190
8	9	BlueLink	1992	74 220	2%	490	800
9	10	Outsourcia	2003	41 989	12%	250	2 950



## Dezembro 2024 — Intelcia, ator-chave no desenvolvimento regional em Oujda

Em 17 de dezembro de 2024, a Intelcia participou de uma mesa-redonda em Oujda sobre o tema « Profissões do futuro: catalisadores da criação de empregos e do crescimento regional ». Saad Berrada, General Manager Morocco & Tunisia, destacou a importância de adaptar as competências às transformações ligadas à digitalização e à IA.

Estabelecida em Oujda desde 2020, a Intelcia confirma seu compromisso com o desenvolvimento econômico regional e a integração de jovens graduados, em perfeita consonância com a estratégia de regionalização avançada do Marrocos.

## Intelcia Camarões assina sua primeira Convenção Coletiva de Trabalho

Em 17 de dezembro de 2024, em Yaoundé, a Intelcia Camarões assinou sua primeira Convenção Coletiva de Trabalho com o Ministério do Trabalho, marcando um avanço significativo para os direitos dos colaboradores e para o diálogo social.

Esta convenção melhora as condições de trabalho, garante uma gestão justa das relações profissionais e incentiva a formação contínua.

## NAS AMÉRICAS

### Colômbia



#### Prêmios

- 1. Melhor Contribuição Tecnológica,** 22.<sup>a</sup> CUSTOMER EXPERIENCE SUMMIT 2024, CX Interaction Awards
- 2. Melhor Estratégia de Cobrança de Dívidas,** 22.<sup>a</sup> CUSTOMER EXPERIENCE SUMMIT 2024, CX Interaction Awards
- 3. Excelência em conformidade jurídica e social pelo nosso cliente,** Vanti, Terceira Reunião Anual de Fornecedores do Grupo Vanti, uma empresa de gás natural com sede na Colômbia
- 4. Melhor plataforma offshore,** Iberdrola Telemarketing Awards

Reconhecimento: nomeado fornecedor estratégico para cobrança de dívidas pelo nosso cliente, Santander Bank



**22** CUSTOMER  
EXPERIENCE  
SUMMIT 2024  
8 y 9 de Mayo  
Hotel Hilton Cartagena

## DESTAQUES

13/02/2024

### COLCOB - Desafios, dívidas e setor de cobranças em 2024

Patrocinámos este evento: um evento estratégico para abordar os desafios que o setor de BPO enfrenta este ano. O foco foi em tópicos como crescimento especializado para o setor, novas oportunidades de negócios, maior visibilidade e uma atualização sobre as perspectivas para 2024.

O objetivo é continuar a fortalecer o ecossistema de dívidas, cobranças e BPO.



30/05/2024

### Conecta Colombia Painel: Transformando a experiência do cliente Oradora: Angela Londoño, Diretora de Inovação

O evento destaca a importância da conectividade e das comunicações no fortalecimento da estratégia digital e na promoção do desenvolvimento nacional.

A CONECTA COLOMBIA reúne mais de 350 executivos seniores da indústria das comunicações, reguladores, analistas, fornecedores e representantes governamentais. Um fórum para partilhar os produtos e a experiência da Intelcia.

### 12/09/2024 : IA ao serviço das empresas, casos de sucesso e aplicações práticas

organizado pela Câmara de Comércio Oficial Espanhola no Chile, onde Angela Londoño Giraldo, nossa Diretora de Inovação e Transformação, partilhou a sua vasta experiência durante a apresentação: Da inovação à implementação, IA no ambiente empresarial. Abordámos os seguintes tópicos durante o seminário:

- Estratégias para identificar oportunidades de inovação usando IA
- Ferramentas e metodologias para transformar ideias em projetos reais
- Histórias de sucesso e lições aprendidas com a implementação da IA





**11/09/2024**  
**20º Congresso Internacional**  
**sobre Crédito, Cobrança de**  
**Dívidas e BPO - COLCOB**  
**(patrocinadores)**

Evento do setor de BPO na Colômbia que aborda o sistema de crédito na Colômbia e na América Latina. Líderes se reuniram para se atualizar, aprender sobre as últimas tendências e fazer networking.

Quem participou? Executivos seniores, CEOs, diretores, gerentes e líderes de organizações da América Latina.



**Outubro:**  
**Crevolution 2024,**  
**México**

Evento profissional de atualização e networking onde profissionais do ecossistema de crédito, cobrança de dívidas e inovação financeira se reúnem para aprender sobre as tendências.



## Egito

### Expansão das instalações de Alexandria Borg El Arab

Expansão das instalações de Alexandria Borg El Arab A Intelcia expandiu significativamente a sua sede em Borg El Arab, adicionando 1.371 metros quadrados de espaço e 317 posições de trabalho.

O investimento de 20 milhões de libras egípcias (EGP) visa melhorar a capacidade da empresa para melhor servir os seus clientes.

Este desenvolvimento estratégico faz parte da visão mais ampla da Intelcia de criar uma empresa mais sustentável, inovadora e dinâmica. A expansão foi financiada por um empréstimo de 10 milhões de libras egípcias concedido pelo Banco do Egito. O investimento de 20 milhões de libras egípcias (EGP) visa melhorar a capacidade da empresa de servir melhor os seus clientes. Este desenvolvimento estratégico faz parte da visão mais ampla da Intelcia de criar espaços de trabalho mais sustentáveis, inovadores e dinâmicos que não só apoiem o crescimento operacional, mas também promovam um ambiente interno mais envolvente e produtivo. A expansão reforça o compromisso da empresa em otimizar tanto a experiência dos colaboradores como a satisfação dos clientes.



### Visita do primeiro-ministro ao nosso site em Alexandria

Em 27 de maio, a Intelcia Egito teve o orgulho de receber o primeiro-ministro Moustafa Madbouly e o ministro das Comunicações e Tecnologia da Informação, Dr. Amr Talaat, no seu site Alexandria Silicon Waha, destacando a colaboração de vital importância entre o governo, a academia e o setor privado, que trabalham juntos para moldar o futuro digital do Egito. A visita destacou três objetivos principais: capacitar os jovens por meio de formação avançada e desenvolvimento de competências, garantir o acesso inclusivo a ferramentas digitais em toda a sociedade e promover uma cultura de inovação. Gostaríamos de expressar o nosso especial agradecimento a Ahmed Abdel Moniem, Ahmed Yehya, Mohamed Ayoub, Eshraq Fares, Aya Mosaad e Amira Bouftas por receberem esta importante visita.



# NOTÍCIAS DE ESPANHA E DO CHILE

## Intelcia representada em importantes eventos e fóruns

Sob a liderança de Sandra Gibert, CEO para a região de Espanha, a nossa equipa de gestão tem participado ativamente em diversos fóruns e eventos do setor, partilhando a sua visão e experiência sobre os principais temas de mercado.

**Sandra Gibert, Administradora Delegada da Intelcia para a região de Espanha**, marcou presença no CEO Hub, um evento exclusivo que reuniu líderes influentes do setor do retalho. Participou também nas **Contact Center Talks**, onde apresentou uma visão otimista e estratégica sobre o futuro dos contact centers face às atuais expectativas do mercado.

No evento **Evoluciona**, **Antonio Díaz, Administrador Delegado para Espanha**, apresentou as nossas inovações no **Customer Service Summit** organizado pela ESIC. A sua apresentação, intitulada **“A IA Generativa nas relações com o cliente já é uma realidade”**, despertou grande interesse.

Além disso, participou numa mesa-redonda na Expo RC, dedicada ao tema: **“IA & CX/EX: superar desafios, desmitificar ideias e aprender lições inesperadas.”**



## Iniciativas com associações do setor

Com um forte compromisso com o desenvolvimento e o fortalecimento da nossa indústria, a nossa empresa assume um papel ativo em várias associações e organizações do setor. Através destas alianças estratégicas, promovemos a partilha de conhecimento e de boas práticas no setor. Eis alguns exemplos de destaque:

### Congresso de Contact Centers

Organizado pelas duas principais associações do setor, AEERC e CEX, este congresso destacou o papel vital dos contact centers na criação de novos caminhos de crescimento para as empresas, afirmando-se ao mesmo tempo como um fórum de referência para a liderança de opinião.

### 35.º aniversário da Associação CEX

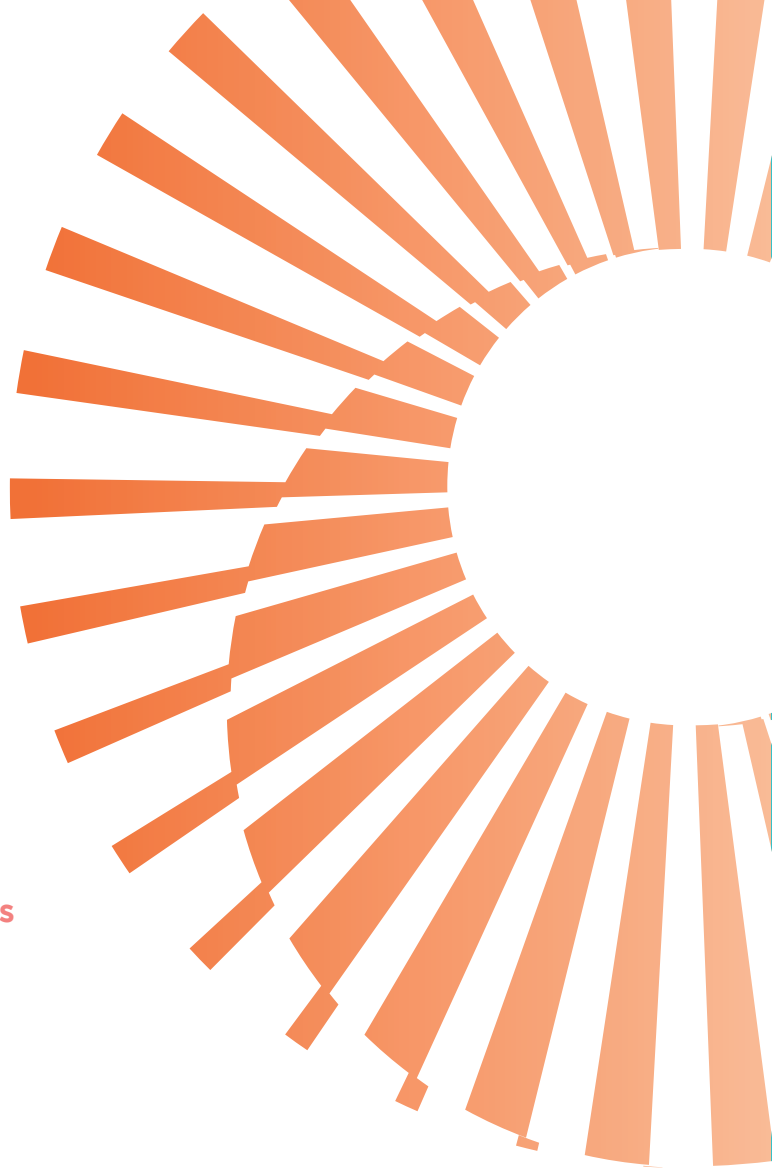
### Expo Relación Cliente

A Intelcia participou neste evento de referência como patrocinador e orador, partilhando conhecimento, tendências e soluções estratégicas que promovem a transformação do setor.



### A lista da Forbes: as 100 melhores empresas para trabalhar

Pelo terceiro ano consecutivo, a Intelcia foi reconhecida pela Forbes como uma das 100 melhores empresas para trabalhar em Espanha. Além disso, a nossa Diretora de Recursos Humanos, Ana Cartón, foi igualmente distinguida como uma das 100 melhores Diretoras de RH do país.



### Prémios Globais de Contact Center

Oficialmente designados por Global Top Ranking Performers Awards, estes prémios anuais são organizados pela **ContactCenterWorld**, a maior associação mundial dedicada aos contact centers. Em 2025, os prémios celebrarão a sua 20.ª edição e distinguirão a excelência e as melhores práticas na indústria global dos contact centers.

Em 2024, a Intelcia foi distinguida com a medalha de ouro para a região da Europa, Médio Oriente e África, bem como com a medalha de bronze a nível global.



## Prémios 2024 com a Iberdrola

Em 2024, a Intelcia recebeu o Prémio Bronze para a Melhor Relação BPO com o seu cliente Iberdrola.

Na gala anual Iberdrola Supplier of the Year Awards, organizada no âmbito do Call Talent — que distingue os melhores prestadores de serviços de telemarketing e atendimento ao cliente — a Intelcia destacou-se ao conquistar seis prestigiados prémios:

**1.º lugar:**

Melhor plataforma offshore

**2.º lugar:**

Maior número de horas

**3.º lugar:**

Melhor fornecedor do ano / Melhor utilização da base de dados: Maior volume de vendas.

## European Contact Centre & Customer Service Awards (ECCCSA)

Os **ECCCSA** são os prémios mais antigos e prestigiados da indústria de serviço ao cliente na Europa. Este programa anual reconhece as organizações que se destacam no atendimento ao cliente, no desenvolvimento exemplar de colaboradores e na gestão eficaz e inovadora. O rigoroso e imparcial processo de avaliação é supervisionado por um painel de jurados especialistas, garantindo a excelência e a transparência na seleção dos vencedores.



## Platinum Customer Experience Awards

Organizados pela revista Contact Center Hub, estes prêmios anuais celebram a excelência na experiência do cliente e a inovação tecnológica nos setores dos contact centers e da gestão de clientes. Destacam as empresas que implementam estratégias eficazes para melhorar a satisfação do cliente e que adotam soluções tecnológicas avançadas.

**Em 2024, a Intelcia foi distinguida com vários prêmios de grande relevância:**



- Melhor Experiência de Cliente na categoria Lazer, Turismo e Desporto, em parceria com o nosso cliente Volotea
- Melhor projeto de IA Generativa com o nosso serviço Evolucionaria
- Melhor projeto na área de chatbots e assistentes virtuais, também com o Evolucionaria

**PLATINUM**  
CUSTOMER EXPERIENCE AWARDS  
**2024**



## Estamos a aderir ao movimento BeFlex!

O BeFlex distingue empresas como a Intelcia que adotam uma abordagem inovadora ao trabalho, colocando a flexibilidade e o equilíbrio entre vida pessoal e profissional no centro das suas prioridades. Ao juntarmo-nos a este movimento, afirmamos o nosso compromisso com um futuro em que a qualidade de vida no local de trabalho é essencial.



## Prémio de Excelência no Serviço ao Cliente

Organizados pela Associação Espanhola de Especialistas em Relações com Clientes (AEERC), em colaboração com a Ifaes e a IZO, estes prémios celebraram, em 2024, a sua 25.ª edição. Todos os anos distingue empresas, prestadores de serviços BPO e empresas tecnológicas que se destacam pela excelência no atendimento ao cliente. O processo de avaliação baseia-se em auditorias rigorosas e objetivas, que garantem a qualidade dos vencedores.

**Em 2024, a Intelcia recebeu dois prémios de grande relevo:**



- **Melhor BPO, pelo segundo ano consecutivo**
- **Melhor “Relação Comercial Inbound”, em parceria com o nosso cliente ING**

# A NOSSA RSE





A nossa Responsabilidade Social Empresarial assenta em cinco pilares orientados para as pessoas, que refletem a essência do nosso negócio, sem comprometer a qualidade e a integridade dos nossos serviços nem a nossa responsabilidade em termos de impacto ambiental.



**Desenvolvimento e bem-estar dos nossos colaboradores**



**Ancoragem territorial e inclusão através do emprego e do empreendedorismo**



**Solidariedade com as comunidades do nosso ecossistema direto**



**Ética e Excelência perante as nossas partes interessadas**



**Eco-responsabilidade no acompanhamento do nosso impacto**



A nossa estratégia de RSE é o resultado de um compromisso coletivo em concretizar a nossa promessa de impacto, inscrita na nossa missão corporativa.

- Está alinhada com a nossa identidade e prioridades estratégicas
- Tem em conta várias normas internacionais, nomeadamente a ISO 26000

- É desenvolvida em conjunto com os nossos stakeholders, como demonstra a nossa matriz de materialidade
- Responde a 14 dos 17 ODS da ONU e é reconhecida por diversos selos e certificações

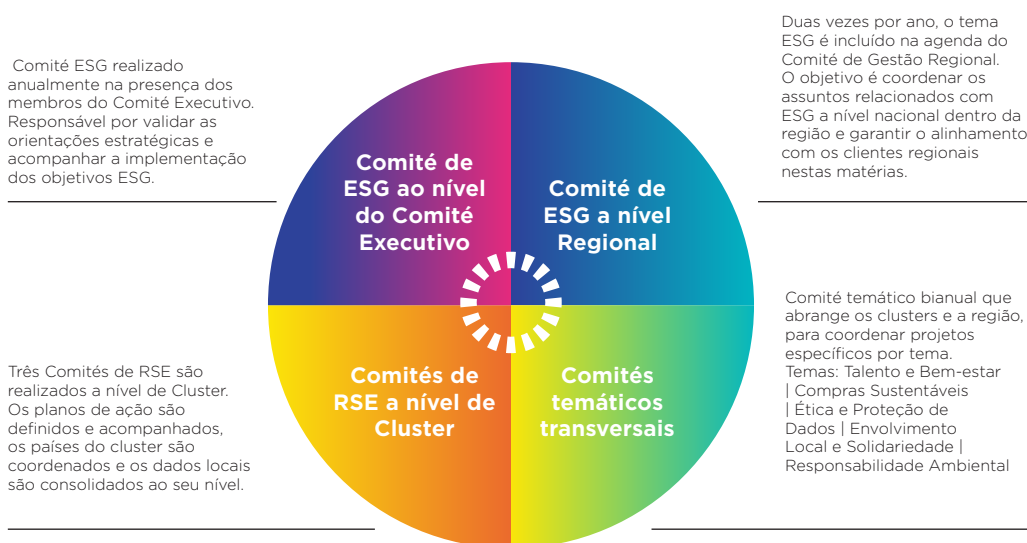


# O nosso sistema de gestão de RSE

Em 2024, as equipas de RSE foram reforçadas a vários níveis, tanto a nível corporativo como nos clusters, demonstrando o crescente investimento da empresa em matérias relacionadas com responsabilidade e sustentabilidade.

Em termos de governança, essencial para garantir a implementação dos projetos, a coordenação das equipas e a gestão global, continuaram a ser convocados comités a todos os níveis. Estes comités proporcionam um enquadramento que permite às equipas operacionais apropriar-se dos temas da RSE e integrá-los nos seus objetivos.

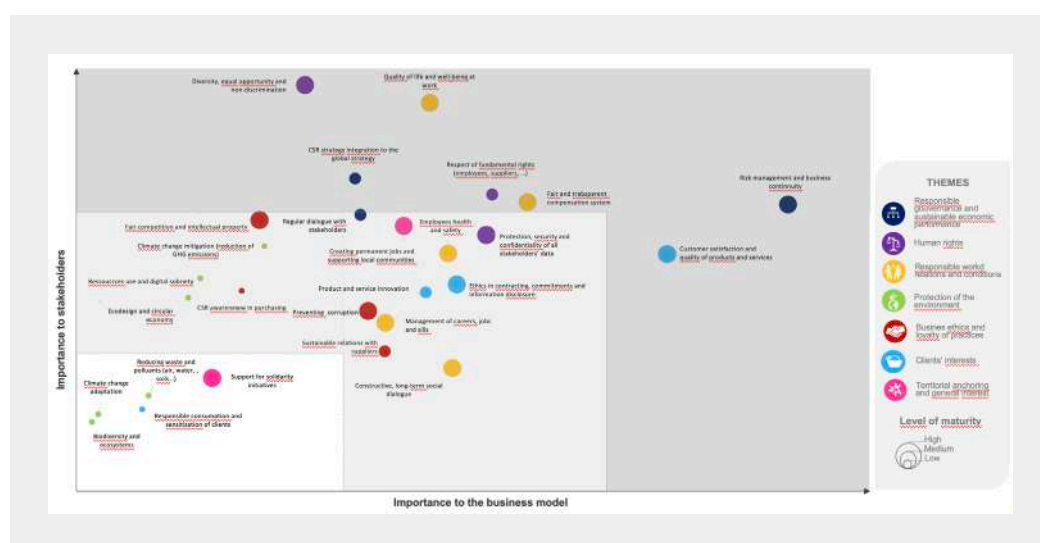
Por exemplo, este ano, na região francófona, os clusters, através dos seus comités, elaboraram uma roadmap para o período 2024-2026, com objetivos definidos para cada tema. Assim, os clusters comprometeram-se a reduzir o consumo de água e eletricidade, a aumentar as taxas de reciclagem, a sensibilizar os seus colaboradores para as questões de responsabilidade ambiental e a reforçar a taxa de recrutamento de pessoas afastadas do mercado de trabalho ou com deficiência.



O ano de 2024 testemunhou também a criação de um comité com o grupo Altice, especificamente responsável pela monitorização e coordenação dos trabalhos relacionados com a CSRD, a taxonomia e o dever de vigilância. Para esse efeito, as equipas reuniram-se duas vezes por mês, com planos de ação claros que garantiram o cumprimento dos objetivos estabelecidos.

# Stakeholders

Mantemos um diálogo contínuo com os stakeholders, reforçado através de iniciativas estruturadas, como a matriz de materialidade desenvolvida no ano passado e o inquérito específico realizado no final de 2024. Os resultados deste último serão partilhados em 2025.



Sem descurar a importância de outros temas, os sete desafios identificados como prioritários pelos nossos stakeholders dizem sobretudo respeito aos nossos colaboradores, à nossa governança e aos nossos clientes. Esta hierarquização reflete de forma fidedigna a natureza do nosso negócio e os pilares centrais da nossa estratégia de RSE.

- Respeito pelos direitos fundamentais dos colaboradores
- Sistema de compensação justo e transparente
- Diversidade, igualdade de oportunidades e não discriminação
- Qualidade de vida e bem-estar no trabalho
- Integração da RSE na gestão do negócio
- Controlo de riscos e continuidade da atividade
- Satisfação do cliente e qualidade dos produtos e serviços

## Trabalho sobre a CSRD

Em 2024 teve início o trabalho sobre a nova diretiva europeia, a Corporate Sustainable Reporting Directive (CSRD). Após a identificação e consulta aos stakeholders, foram avaliados todos os riscos, oportunidades e impactos identificados. Este processo permitiu-nos desenvolver a nossa matriz de dupla materialidade.

Importa referir que este exercício foi realizado a partir de duas perspetivas distintas para a Intelcia: enquanto empresa com subsidiárias e parceiros, e enquanto subsidiária do próprio grupo Altice. Assim, temos uma posição e desafios que podem ser analisados sob vários ângulos.

# Monitorização dos nossos indicadores e compromissos

Para acompanhar a nossa estratégia de RSE e a implementação dos planos de ação associados, foram criados vários mecanismos de reporte, entre os quais:

- Reporte interno de RSE, baseado nas normas GRI, detalhado e estruturado a nível de Grupo, permitindo a gestão global dos nossos compromissos.
- Reporte específico, alinhado com os requisitos da Declaração de Desempenho Não Financeiro (DPEF) em França, comum a todas as subsidiárias da Altice France. Este reporte

é sujeito a auditoria externa antes da sua publicação.

Para além da publicação dos nossos principais indicadores de desempenho, este relatório apresenta, pela primeira vez, os nossos objetivos de RSE para 2030, assim como alguns para 2050. Tal como os nossos pares, estamos agora comprometidos em comunicar regularmente os progressos alcançados para atingir estes objetivos, sustentados por dados quantitativos.

ECO-RESPONSABILIDADE	PESSOAS E TERRITÓRIOS		Ética Empresarial e Qualidade
ATÉ 2030	ATÉ 2030	ATÉ 2030	ATÉ 2030
<b>Meio Ambiente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>100% dos sites certificados ISO14001</li> <li>Redução mínima de 30% no consumo de água (m<sup>3</sup>/pax)</li> <li>Redução mínima de 30% no consumo de eletricidade (kWh/pax)</li> <li>Redução mínima de 20% em Kt.eqCO<sub>2</sub> (escopos 1 a 3)</li> </ul>	<b>Direitos Humanos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>0 sanção legal relacionada aos Direitos Humanos</li> <li>100% dos colaboradores treinados em diversidade, bem-estar, anti-discriminação e anti-assédio</li> </ul> <b>Diversidade e bem-estar</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>50% de mulheres a nível do grupo</li> <li>40% de mulheres no Comité Executivo</li> <li>Paridade salarial a nível do grupo</li> <li>Paridade salarial na gestão</li> <li>Mínimo de 60% das pessoas treinadas pelo menos uma vez por ano</li> <li>Taxa mínima de satisfação dos colaboradores de 67% - Inclusão através do emprego</li> </ul>	<b>Inclusion through employment</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pelo menos 40% de jovens com menos de 25 anos recrutados a cada ano</li> <li>Pelo menos 5% de seniores com mais de 50 anos recrutados a cada ano</li> <li>Pelo menos 2% de colaboradores com deficiência a nível do grupo - Impacto local</li> </ul> <b>Local impact</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pelo menos 15% dos colaboradores envolvidos em ações solidárias</li> <li>Mínimo de 0,4 % do faturamento para ações locais - Ética empresarial</li> </ul>	<b>Ética empresarial</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>100% dos colaboradores treinados em ética empresarial, suborno e tráfico de influência</li> <li>0 sanção legal relacionada à ética empresarial - Segurança de dados</li> </ul> <b>Segurança de dados</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>100% dos sites certificados ISO 27001</li> <li>0 violação de contrato devido a condenações relacionadas à privacidade e segurança de dados</li> <li>0 sanção legal devido a falhas no GDPR - Qualidade de serviço</li> </ul> <b>Qualidade de serviço</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>100% dos sites certificados nas normas ISO 9001 e ISO 18295</li> <li>Pelo menos 75% de clientes satisfeitos</li> </ul>
ATÉ 2050			
<b>Clima</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Emissões Líquidas Zero</li> </ul>			

# A nossa RSE em números-chave

## DESEMPENHO SOCIAL

- » **76%** dos contratos de trabalho são sem termo
- » **57%** dos colaboradores, em média, receberam formação pelo menos uma vez durante este ano<sup>1</sup>
- » **49** horas de formação em média por pessoa<sup>1</sup>
- » **68%** de taxa de satisfação dos colaboradores
- » **15%** das pessoas formadas em ética
- » **0** suicídios

## DIVERSIDADE, EQUIDADE E INCLUSÃO

### Perfil dos colaboradores

- » **21%** com menos de 25 anos
- » **59%** mulheres
- » **1,25%** pessoas com deficiência

### Recrutamento

- » **13%** de pessoas afastadas do mercado de trabalho<sup>2</sup> e **33%** na região francófona
- » **47%** com menos de 25 anos
- » **4%** com mais de 50 anos

### Diversidade de género refletida em:

- » **47%** das promoções são atribuídas a mulheres
- » **48%** dos executivos e diretores são mulheres
- » **45%** Representação quase paritária no Comité Executivo



## SOLIDARIEDADE

- » **~70** projetos com associações que atuam nas áreas da educação, saúde e outras
- » **+2000** voluntários mobilizados
- » **+2500** beneficiários

## AMBIENTE

- » **4,8** m<sup>3</sup>/pessoa de água consumida<sup>3</sup>
- » **564** kWh/pessoa de eletricidade consumida<sup>3</sup>
- » **70,1** tCO<sub>2</sub>e de emissões nos âmbitos 1 a 3<sup>3</sup>
- » **~40** projetos com associações ambientais
- » **+1100** voluntários mobilizados

<sup>1</sup> Exclui a região de Portugal e as Américas

<sup>2</sup> Exclui a região hispânica

<sup>3</sup> Região das Américas: não aplicável ou parcialmente aplicável



# O NOSSO NEGÓCIO



# Excelência na Prestação de Serviços

## OS NOSSOS CLIENTES SÃO A NOSSA PRINCIPAL PRIORIDADE

Implementamos todas as medidas necessárias para garantir os mais elevados padrões de qualidade de serviço: controlos internos rigorosos, cumprimento regulamentar (incluindo RGPD), segurança dos dados, continuidade do negócio e práticas de marketing responsáveis. Nada fica ao acaso nos nossos esforços para construir relações de confiança duradouras com os nossos clientes e proporcionar-lhes uma experiência sem falhas.

Em dezembro de 2024, o Grupo Intelcia e a sua subsidiária Intelcia IT Solutions renovaram com sucesso as certificações ISO 9001 e ISO 18295, atribuídas pela Certi Trust, demonstrando o seu compromisso contínuo com a excelência, as práticas éticas e a melhoria contínua.

Paralelamente, está em curso a renovação da certificação ISO 27001 a nível de grupo, acompanhada por um programa de formação para os nossos colaboradores, com o objetivo de reforçar a segurança dos dados.



## Uma série de vitórias para a Intelcia e os seus clientes nos ESCDA 2024

Em 2024, graças ao empenho contínuo das suas equipas ao longo de várias semanas de mystery shopping, a Intelcia permitiu que numerosos clientes e parceiros fossem distinguidos com o prémio Serviço de Apoio ao Cliente do Ano (ESCDA) nas respetivas categorias: Edenred, Engie, Mutavie (grupo MACIF), Dékuple, LC Waikiki (setor da moda e retalho), Alliances Darna (habitação social),

Decathlon (artigos de desporto e lazer), Crédit du Maroc (banca de retalho), Electroplanet (eletrodomésticos e eletrónica), Orange B2B e B2C (telecomunicações) e Marjane (retalho). A Intelcia Marrocos orgulha-se particularmente do facto de os oito clientes que apoiou terem sido todos reconhecidos como Serviço de Apoio ao Cliente do Ano.

A Intelcia  
Marrocos tem  
um orgulho  
especial pelo  
facto de todos  
os oito clientes  
que apoiou  
terem sido  
reconhecidos  
como  
vencedores  
do prémio de  
Serviço ao  
Cliente do Ano.

Exemplo de uma medida específica implementada para garantir a qualidade do serviço: o Customer Experience Lab na República Dominicana.

Todos os dias da semana, os colaboradores recebem por e-mail uma tarefa específica. Estes desafios reforçam competências essenciais de atendimento ao cliente: comunicação eficaz, empatia e resolução de problemas.

As mensagens, curtas e interativas, estimulam o envolvimento das equipas e consolidam as boas práticas na relação com o cliente. Diariamente, os colaboradores recebem uma frase para reformular. O objetivo é transformá-la numa mensagem clara e orientada para o cliente.

Este desafio, prático e divertido, reforça bons hábitos e facilita a sua aplicação no dia a dia.

#### **Aqui estão alguns exemplos das tarefas:**

- Aplicar o método “Pausar-Pensar-Responder” em todas as interações com clientes de hoje.
- Transformar uma experiência negativa de um cliente numa positiva, através da escuta ativa e do reconhecimento.
- Responder a todos os pedidos dos clientes em menos de 60 segundos, garantindo que a mensagem é clara e profissional.
- Personalizar uma interação utilizando o nome do cliente.
- Surpreender um cliente com um serviço inesperado. Partilharemos também feedback positivo de clientes para inspirar a nossa equipa!

# Inovar para melhorar a qualidade do serviço

Como parte do nosso compromisso em fazer da inovação uma pedra angular do sucesso a longo prazo da empresa, a Intelcia Espanha & Chile está a lançar um novo projeto: o planeamento de iniciativas de formação destinadas a reforçar uma cultura organizacional orientada para a inovação.

Damos poder a talentos inspiradores, ousados e visionários para gerar verdadeiro valor para os nossos clientes e equipas. Num

contexto marcado pela rápida mudança tecnológica, pela evolução das expectativas dos consumidores e pelo aumento da globalização, apenas as organizações capazes de abraçar novas ideias e tecnologias permanecerão competitivas.

Estas sessões de inovação, conduzidas pelo Espace E-volucionaria, destinam-se a executivos, gestores operacionais e profissionais de elevado potencial.



Ao longo de 2024, organizámos 10 sessões de formação, reunindo um total de 1.080 participantes. Estas iniciativas permitem-nos definir as nossas prioridades de negócio ao mesmo tempo que fortalecem as nossas equipas através da inovação.

#### Os resultados falam por si:

- 93% dos nossos serviços são atualmente baseados em análise de voz (speech analytics).
- 50% dos nossos colaboradores utilizam chatbots como assistentes pessoais.
- As interações resolvidas através de Inteligência Artificial (AVI) aumentaram 36%.

## evoluciona

## IT SOLUTIONS



A inovação está também no centro da estratégia da Intelcia IT Solutions, como demonstra a criação de comunidades transversais de especialistas, que contam com 42 profissionais altamente qualificados. Estas comunidades visam desenvolver e manter as nossas competências-chave.

Ao centralizar esta expertise, promovemos a partilha de conhecimento, a normalização das melhores práticas e a expansão e melhoria contínua da nossa oferta e serviços.

Foram já constituídas quatro comunidades: Cloud, Inteligência Artificial (IA), Low-code e DevOps.

# Ética Humana e Integridade nos Negócios

A ética está formalizada no seio do nosso Grupo através de vários documentos de compromisso, incluindo o nosso [Código de Ética](#) e o [nosso Compromisso com os Direitos Humanos](#). Estes documentos definem claramente os nossos princípios no que diz respeito à integridade nos negócios, ao respeito pelos direitos humanos e à ética de forma global, tanto para a empresa como para a sua cadeia de valor.

Para além da simples sensibilização, o reforço das competências éticas dos nossos colaboradores é essencial para alinhar todas as partes interessadas internas com os nossos princípios. É por isso que a Intelcia lançou, na região francófona, dois cursos de e-learning desenvolvidos internamente: um dedicado ao Código de Ética e outro sobre anti-discriminação e prevenção do assédio. Estes cursos são obrigatórios para todos os colaboradores, sejam eles recém-chegados ou não.

As equipas de Recursos Humanos e Recrutamento recebem formação aprofundada sobre não discriminação a fim de prevenir quaisquer preconceitos relacionados com género, nacionalidade ou idade, tanto no processo de recrutamento como nas promoções internas e nas decisões

salariais. Por exemplo, em França, toda a equipa de recrutamento realizou, em 2024, uma formação especializada ministrada por uma entidade externa, destinada a reforçar estas boas práticas.

De igual forma, as equipas de RH, Compras, Vendas e Marca & Engagement participaram em formações adicionais sobre o Código de Ética. No final de 2024, uma média de 42% dos colaboradores abrangidos tinha concluído estas formações obrigatórias.

Além disso, no âmbito da sua política de tolerância zero relativamente à ética nos negócios e ao respeito pelos direitos humanos, a Intelcia lançou, em 2023, a plataforma de denúncia Intelcia Integrity Counts, acessível online através do seu website.

Outras iniciativas levadas a cabo durante o ano incluem o mapeamento dos riscos de corrupção em países francófonos e lusófonos, bem como a revisão global da nossa gestão de riscos para integrar a análise de RSE. Este projeto foi iniciado este ano e será concluído em 2025. A nova abordagem está alinhada com as normas ISO 31009, ISO 27001 e ISO 27005 no que respeita à metodologia, atualizando o trabalho anteriormente realizado.



# Ênfase em práticas de compras responsáveis

A abordagem de RSE da Intelcia já integra medidas destinadas a tornar as nossas compras mais responsáveis. Sempre que possível, privilegiamos fornecedores e prestadores de serviços locais, que muitas vezes são mais pequenos do que os intervenientes internacionais, gerando impactos positivos para as comunidades envolventes.

No final de 2023, para reforçar esta dinâmica, os 12 compradores do Departamento de Compras do Grupo participaram em dois dias de formação intensiva dedicados às Compras Responsáveis. Esta formação teve como objetivo dotá-los dos conhecimentos e ferramentas essenciais para integrar considerações sociais, éticas e ambientais no processo de compra, permitindo, assim, alargar progressivamente a sustentabilidade à cadeia de valor da Intelcia.

Este ano, a Intelcia distribuiu a sua [\*\*Responsible Purchasing Charter\*\*](#) a todos os seus parceiros comerciais da cadeia de fornecimento. Esta Carta estabelece os requisitos da Intelcia em matéria de princípios éticos, sociais e ambientais. O objetivo é incorporá-la em 100% dos contratos padrão do Grupo e nas Condições Gerais de Compra, processo que já se encontra em curso.

Além disso, a Intelcia prevê o envio de um questionário de avaliação a fornecedores e prestadores de serviços, a ser preenchido antes da celebração dos contratos. Esta abordagem reforça a gestão da qualidade e o controlo de riscos dentro da cadeia de fornecimento.



# OS NOSSOS TALENTOS



# Importância da saúde e segurança

Na Intelcia, a saúde e segurança dos nossos colaboradores estão no centro do nosso compromisso social. Em conformidade com as normas internacionais e regulamentações locais, implementamos um conjunto abrangente de medidas para assegurar que todos os nossos sites proporcionam um ambiente de trabalho saudável e seguro.

## As nossas medidas incluem:

- Enfermarias nos locais de trabalho em alguns países e exames médicos obrigatórios ou periódicos;
- Postos de trabalho ergonómicos, com especial enfoque na prevenção de distúrbios músculo-esqueléticos (DME);
- Instalação de sistemas de deteção e extinção de incêndios, bem como equipamentos de primeira intervenção e planos de evacuação devidamente assinalados;
- Formação em primeiros socorros e segurança contra incêndios para os colaboradores;
- Medidas de controlo e segurança no acesso a edifícios.

Estas medidas são revistas regularmente para garantir que permanecem eficazes e adequadas aos riscos específicos de cada site.

Para além das medidas de saúde e segurança implementadas de forma transversal, a Intelcia adapta a sua abordagem às necessidades específicas de cada site. Como resultado, em 2024 foram lançadas diversas iniciativas locais para melhorar o bem-estar físico e psicológico dos nossos colaboradores:

- **Em França,** foram disponibilizados cursos de e-learning sobre boas posturas e movimentos, bem como uma linha de apoio psicológico acessível a todos.
- **No Norte de África,** a nossa política de prevenção do stress baseia-se na criação de áreas de relaxamento, pausas regulares e horários de trabalho flexíveis para promover um equilíbrio saudável entre vida pessoal e profissional.
- **Nos Camarões e no Senegal,** foram organizadas campanhas de rastreio de cancro da mama e do cólon e sessões de sensibilização para a saúde.
- **Nos nossos sites no Norte de África e em África Subsaariana,** o serviço de apoio psicológico Psyphone, existente há quatro anos, continua a oferecer apoio acessível e confidencial.
- **Em Portugal,** cumprimos a certificação externa anual obrigatória, que avalia, entre outros aspetos, a ergonomia dos postos de trabalho, os riscos psicossociais e as condições de trabalho (iluminação, segurança, etc.).
- **No Chile,** contamos com profissionais qualificados que ofereceram exames oftalmológicos gratuitos aos nossos colaboradores, para dar resposta às suas necessidades de cuidados visuais no local de trabalho.



### Foco no país: Intelcia Madagáscar – Uma política exemplar de saúde, segurança e bem-estar

Num contexto nacional marcado pela fragilidade socioeconómica e por elevados níveis de insegurança, a Intelcia Madagáscar está ativamente comprometida em proporcionar aos seus colaboradores **um ambiente de trabalho seguro**, saudável e digno. A empresa implementou uma ambiciosa política de saúde e segurança no trabalho que visa não apenas proteger as suas equipas, mas também melhorar de forma significativa a sua qualidade de vida.

#### Um sistema médico estruturado e solidário

A Intelcia Madagáscar assenta numa sólida parceria tripartida para garantir aos seus colaboradores e respetivas famílias um acesso facilitado a cuidados de saúde de qualidade:

- **OSTIE**, para cuidados médicos locais;
- **Um médico consultor interno**, responsável pelo acompanhamento dos serviços e pelo apoio individual;
- **Seguro de saúde complementar**, que cobre até 70% das despesas médicas não abrangidas pela OSTIE e 100% das despesas de hospitalização.

#### Este sistema assenta em:

- Criação de **unidades médicas** em ambos os sites da Intelcia, garantindo um acesso otimizado aos cuidados de saúde;
- Desenvolvimento de **um painel de saúde mensal**, fornecido pela OSTIE, que permite um acompanhamento proativo da saúde global das equipas;
- Acompanhamento **médico personalizado para colaboradores** com necessidades específicas;
- Um comité de saúde tripartido (**direção, OSTIE, médico consultor**) para assegurar a boa governação do sistema e a capacidade de resposta em caso de emergência de saúde.

### Serviços adicionais para um ambiente de trabalho seguro e acolhedor

A Intelcia Madagáscar reforça o seu compromisso com medidas concretas destinadas a reduzir os riscos psicossociais e a promover o bem-estar:

- Uma linha de apoio **psicológico disponível** para todos os colaboradores;
- **Um serviço gratuito e seguro de transporte** a partir das 17h00, garantindo o regresso a casa e respondendo às preocupações locais de segurança;
- **Refeições gratuitas fornecidas no local por uma empresa de catering que cumpre rigorosas normas de higiene**. Refeições completas e equilibradas, adaptadas às necessidades nutricionais, contribuem para o bem-estar e desempenho das nossas equipas.





### **Equilíbrio entre vida profissional e pessoal: modelos de trabalho flexíveis e centrados nas pessoas**

Em todos os países onde atua, a Intelcia implementa uma política proativa que visa reduzir o impacto das exigências profissionais na vida pessoal dos seus colaboradores. Esta abordagem assenta em medidas práticas concebidas para oferecer maior previsibilidade, flexibilidade e equidade na organização do trabalho.

### **Práticas organizacionais concebidas para promover o equilíbrio**

A Intelcia garante que os horários de trabalho são comunicados com antecedência e que quaisquer alterações são geridas de forma adequada. A gestão dos turnos noturnos, dos dias de férias e dos feriados, assim como a organização dos horários de trabalho, baseia-se numa política de transparência e diálogo com as equipas.

Os modelos de trabalho flexíveis fazem agora parte integrante da nossa cultura corporativa.

### **Uma ferramenta digital para horários personalizados: My Flex**

Com o objetivo de adaptar os horários de trabalho às necessidades pessoais dos seus colaboradores, a Intelcia lançou o My Flex, uma ferramenta digital que permite solicitar horários de trabalho flexíveis. Este sistema destina-se, em particular, a:

- Pessoas com deficiência,
- Colaboradores com responsabilidades ocasionais de cuidado infantil ou limitações de mobilidade,
- Ou qualquer outra situação que exija um ajuste temporário do horário.

Os pedidos seguem um processo estruturado de aprovação, que tem em conta tanto as necessidades operacionais como os motivos apresentados pelos colaboradores.

### **Medidas específicas de apoio à parentalidade**

A Intelcia adapta igualmente a sua política de horários flexíveis às necessidades das mulheres grávidas e das jovens mães, através de medidas específicas implementadas a nível local:

- **Em Marrocos**, foram introduzidas medidas reforçadas: 100% de teletrabalho, horários flexíveis durante a gravidez e no regresso da licença de maternidade.
- **Em França**, foram negociadas pausas prolongadas para colaboradoras grávidas, permitindo-lhes conciliar melhor o conforto físico com as exigências profissionais.

## Rumo a modelos de trabalho mais flexíveis e responsáveis

Para acompanhar as mudanças no mundo profissional e as crescentes expectativas em termos de flexibilidade, a Intelcia iniciou uma transformação gradual dos seus métodos de trabalho, baseada na escuta, na adaptação local e na responsabilidade coletiva.



## Teletrabalho estruturado e seguro

Um sistema de trabalho remoto foi gradualmente implementado nos países onde as condições técnicas, legais e operacionais o permitem. Esta transição foi possibilitada por:

- Desenvolvimento de infraestruturas de segurança dos sistemas de informação, garantindo a confidencialidade e o desempenho das ferramentas,
- Formação de gestores na liderança de equipas híbridas ou remotas,
- Adaptação das modalidades de teletrabalho à legislação local.

Foram elaboradas cartas de teletrabalho para proporcionar um enquadramento justo e estruturado a esta nova prática. Já foram adotadas em vários países, incluindo:

- França, desde o final de 2022,
- Marrocos, desde 2024.

Uma ferramenta digital dedicada, My WFH (My Work From Home), também foi desenvolvida em Marrocos para facilitar a gestão dos pedidos e o acompanhamento do teletrabalho.

## Experiências para alcançar um melhor equilíbrio

A Intelcia está igualmente a explorar novos modelos organizacionais, atualmente em fase piloto, com o objetivo de otimizar o equilíbrio entre o desempenho e a qualidade de vida no trabalho:

- Está a ser testado, em determinadas operações de 7 dias, um sistema de rotação de trabalho ao fim de semana, de forma a garantir períodos de descanso justos para todos os colaboradores, tendo em conta as suas preferências, nomeadamente relativamente a feriados religiosos e civis.
- Foram lançados pilotos de semana de quatro dias em França, para avaliar os benefícios deste tipo de organização do trabalho para os colaboradores e para a empresa, em termos de bem-estar, envolvimento e desempenho.

## Acolhimento e apoio à maternidade na Intelcia IT Solutions

Na Intelcia IT Solutions, em Marrocos, o bem-estar das colaboradoras é uma prioridade máxima para os Recursos Humanos. Nesse sentido, foi lançado o programa Maternity Well-being Program, uma iniciativa destinada a oferecer apoio prático e personalizado às colaboradoras antes, durante e após a sua licença de maternidade.

### Este programa inclui:

- Horários de trabalho flexíveis para conciliar melhor a saúde, o desempenho e a vida pessoal;
- A possibilidade de teletrabalho a tempo inteiro, desde o oitavo mês de gravidez até três meses após o regresso da licença de maternidade;
- Manutenção do salário fixo durante a licença de maternidade para o primeiro filho;
- Apoio psicológico disponível sete dias por semana, prestado por um centro de psicologia parceiro.



## Promoção do sucesso académico e profissional dos jovens no Egito

Na Intelcia Egito, damos especial atenção ao apoio aos nossos colaboradores estudantes, ajudando-os a encontrar um equilíbrio entre a sua formação académica e a sua vida profissional. Conscientes dos desafios que estes jovens talentosos enfrentam, implementámos um modelo de trabalho flexível adaptado aos seus calendários escolares.

Este modelo permite aos colaboradores estudantes trabalharem três dias por semana, oferecendo-lhes a oportunidade de adquirir uma valiosa experiência profissional sem comprometer os seus estudos. O modelo é totalmente flexível, com horários que podem ser ajustados de acordo com as necessidades individuais de cada estudante.

Ao facilitar o equilíbrio entre trabalho e estudo, a Intelcia apoia ativamente a integração profissional dos jovens, promovendo, ao mesmo tempo, uma cultura de cuidado, proximidade e equilíbrio entre vida pessoal e profissional.



## Espanha & Chile: Boas práticas de flexibilidade e equilíbrio entre vida profissional e pessoal

No âmbito do nosso valor “WE CARE”, a Intelcia está a lançar várias iniciativas para promover condições de trabalho flexíveis e incentivar o equilíbrio entre vida profissional e pessoal nos seus sites em Espanha e no Chile.

Algumas das principais medidas implementadas incluem:

- Consideração das preferências de horário desde a fase de recrutamento: durante o processo de seleção, os candidatos são questionados sobre a sua disponibilidade, de forma a que possam ser integrados em serviços compatíveis com as suas necessidades pessoais.
- Plano Flexilia: este programa disponibiliza um conjunto de medidas que facilitam a organização dos horários de trabalho, incluindo flexibilidade nos horários de entrada e saída.
- Crédito de horas de formação: é atribuído um número de horas a colaboradores que necessitem de tempo para frequentar tutorias, preparar exames ou realizar exercícios profissionais.
- Teletrabalho híbrido: o modelo híbrido adotado é altamente valorizado, com uma classificação de satisfação de 8,4/10. Contribui de forma significativa para o equilíbrio entre vida pessoal e profissional, mantendo simultaneamente o sentimento de pertença à equipa e à empresa. Este sucesso é possibilitado pelo investimento contínuo na digitalização dos processos internos.
- Maior facilidade de mobilidade geográfica: os colaboradores podem solicitar a mudança de local de trabalho, de forma a melhor conciliar os seus compromissos profissionais e pessoais.
- Horário médico alargado: o horário de consultas médicas é estendido também aos acompanhantes, apoiando assim as necessidades de saúde dos colaboradores e das suas famílias.
- Acordos com creches: são estabelecidas parcerias com instituições de apoio à infância localizadas junto aos locais de trabalho, facilitando a vida dos pais trabalhadores.
- Horários de trabalho flexíveis: os colaboradores dispõem de ampla flexibilidade para ajustar os seus horários de trabalho, bem como para gerir férias e feriados.
- Licença de maternidade alargada: a duração da licença de maternidade concedida excede os requisitos legais, reforçando o apoio às colaboradoras grávidas.
- Licença para adoção internacional: é igualmente prevista licença específica para colaboradores em processo de adoção internacional.

# Vários programas para impulsionar carreiras

## **Maior foco no desenvolvimento dos nossos talentos**

Desde a fase de candidatura até ao percurso profissional completo dentro da empresa, a digitalização destaca-se como um eixo fundamental para garantir uma experiência fluida e responsável aos colaboradores. Esta transformação digital proporciona dois benefícios essenciais: transparência nos processos e rapidez no tratamento dos pedidos.

Este sistema reforça a confiança dos colaboradores na gestão de recursos humanos, assegurando maior capacidade de resposta e um acompanhamento de qualidade em todas as etapas da sua carreira.

O Intelcia Journey integra diversos programas adaptados às especificidades de cada país. Na região francófona, por exemplo, o programa Welcom'In estrutura a fase de integração de novos colaboradores. O desenvolvimento interno é apoiado por iniciativas como Grow'In, HIPO (para colaboradores de elevado potencial) e Spark. Além disso, é

disponibilizado coaching individual através do programa Empower'In, que tem como objetivo apoiar o desenvolvimento pessoal e profissional dos colaboradores.

Queremos que as nossas pessoas floresçam dentro das suas equipas para que possam contribuir plenamente para o sucesso dos nossos projetos. A mobilidade interna e a promoção são motores essenciais desta estratégia. A campanha anual de avaliações de desempenho, um momento estratégico do processo, mobiliza todos os nossos recursos, incluindo um centro de avaliação, o People Review para desenvolver planos de sucessão e o MyFeedback para avaliações a 360°, entre outras ferramentas estruturantes.

Os nossos resultados em termos de promoção, em particular nas promoções internas, comprovam os esforços realizados: 78% em Espanha; 67% na região francófona; e uma média de mais de 52% a nível de Grupo.



## Espanha Especial: Power In

Na Intelcia, estamos firmemente comprometidos em estimular o potencial dos nossos colaboradores e em ajudá-los a alcançar os seus objetivos. Para esse fim, criámos o Power In, um programa que integra um conjunto de iniciativas destinadas a reforçar as nossas competências e a melhorar o nosso trabalho diário.

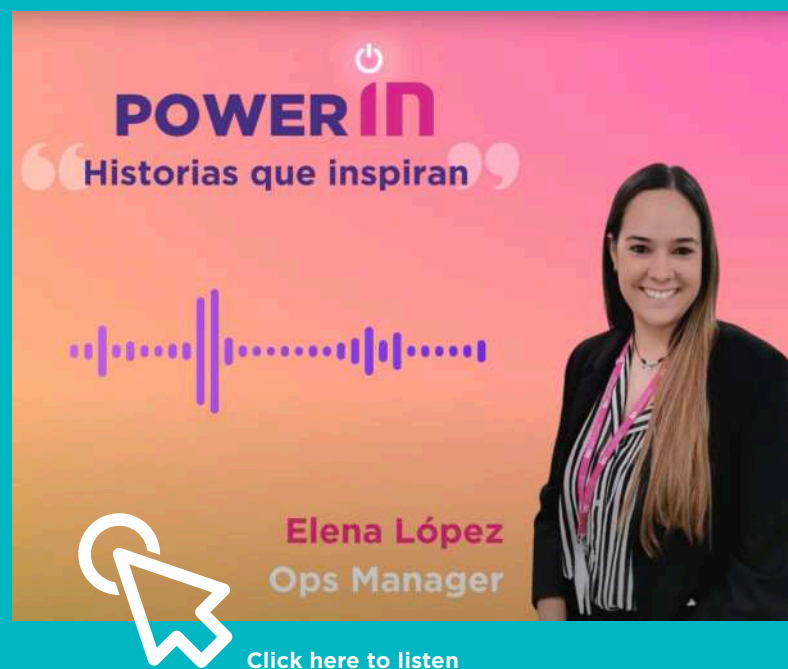
O gráfico seguinte resume os programas e projetos incluídos no Power In:



## Histórias Inspiradoras

No âmbito do projeto Power In, os nossos colaboradores partilham as suas experiências através de uma série de podcasts. Esta campanha de testemunhos ilustra o compromisso da Intelcia em promover o talento.

A iniciativa tem como objetivo humanizar a comunicação, dando voz direta aos colaboradores e permitindo-lhes apresentar os seus percursos de carreira e o seu desenvolvimento profissional dentro da empresa.



## ESFORÇOS ABRANGENTES PARA A PROMOÇÃO DA LIDERANÇA

### Programas estruturantes para fomentar uma liderança comprometida

Na Intelcia, promover uma liderança forte e inclusiva não se resume à ambição individual: trata-se de uma alavanca estratégica para o desempenho coletivo e para a sustentabilidade a longo prazo da nossa organização.

É por isso que a dimensão de “liderança” está integrada em todos os nossos programas de formação e constitui um tema central nos programas concebidos para perfis-chave.

Dois programas, em particular, representam este compromisso:

- **HIPO**, concebido para apoiar colaboradores de elevado potencial no desenvolvimento das suas competências de gestão e estratégicas.
- **Grow'IN**, um programa dedicado ao surgimento de um novo grupo de líderes internos, centrado no progresso, na autonomia e no alinhamento com os valores da empresa.



### Programa HIPO: identificar, apoiar e desenvolver os líderes de amanhã

O programa High Potentials (HIPO) é uma iniciativa estratégica que visa identificar e apoiar colaboradores com potencial excecional, capazes de contribuir ativamente para o nosso desempenho, para a nossa cultura de inovação e para a nossa ambição coletiva.

Todos os anos, através de um processo rigoroso de avaliação e de People Review, identificamos colaboradores talentosos, comprometidos, de elevado desempenho e com grande agilidade, que demonstram um forte potencial de liderança. O seu empenho diário, adaptabilidade e excelência técnica sustentam este reconhecimento.

Estas pessoas, chamadas a desempenhar um papel central na definição e liderança da empresa, integram um programa personalizado que inclui mentoria, preparando-os para funções de elevado nível alinhadas com os objetivos futuros da Intelcia.

## Um programa internacional baseado na inspiração e na partilha de conhecimento

O programa HIPO está agora implementado em todas as nossas regiões — francófona, hispânica e, a partir deste ano, lusófona — com 40 talentos de elevado potencial identificados.

**Em Portugal,** as primeiras sessões de mentoria deixaram uma marca duradoura. O Professor Pedro Janela conduziu uma inspiradora masterclass sobre Design Thinking, e o programa foi ainda enriquecido por convidados com percursos notáveis. Entre eles, o Sr. Luís Alves Monteiro, Presidente da Associação de Atletas Olímpicos de Portugal, e a Sra. Margarida Galvão, da associação Make-A-Wish, que partilharam a sua experiência e visão sobre compromisso, superação e resiliência.



## Capacitar líderes de equipa: uma nova dimensão acrescentada ao programa em Espanha

Em Espanha, o programa HIPO foi alargado para incluir uma versão específica para líderes de equipa, denominada

## « Spokespersons Team Leader High Potential ».

Estes profissionais desempenham um papel central como líderes no terreno. Enquanto verdadeiros embaixadores do talento, estão destinados a liderar projetos da empresa e a reforçar o compromisso das suas equipas com os valores que partilhamos.

Esta evolução do programa reflete a nossa vontade de reconhecer e apoiar todos os perfis de elevado impacto, em todos os níveis da organização.

## Forte dinamismo na região francófona

Em 2024, 58 colaboradores da região francófona foram selecionados para integrar o programa HIPO. Este número ilustra o forte dinamismo em torno da identificação e do apoio aos talentos de elevado potencial em toda a nossa região.

## Grow'IN: um programa à medida para apoiar todos os talentos HIPO

Na Intelcia, acreditamos que cada pessoa talentosa merece um percurso de carreira personalizado que lhe permita realizar plenamente o seu potencial. É por isso que o Grow'IN é um programa criado para apoiar os colaboradores identificados como High Potentials, através de percursos de carreira adaptados às necessidades específicas de diferentes categorias profissionais:

- **Spark:** destinado a líderes de equipa, para reforçar as suas competências de gestão e liderança de equipas.
- **Take Off:** concebido para a gestão intermédia, com foco no desenvolvimento de competências estratégicas e operacionais.
- **Accelerate:** programa dedicado à gestão de topo, centrado na liderança avançada e na transformação organizacional.

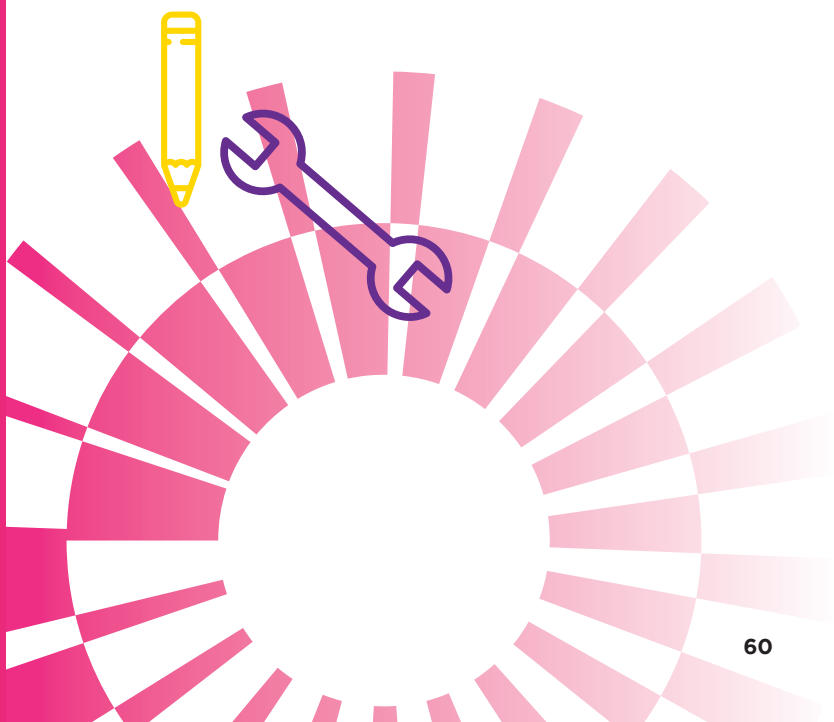
Estes programas combinam diversos métodos de aprendizagem: formações direcionadas (gestão, comunicação, liderança, inglês, tomada de decisão, finanças, gestão de clientes, transformação digital, etc.), conferências inspiradoras, group coaching, mentoria por diretores do Grupo, role-playing prático e trocas regulares com os nossos executivos.

Em 2024, a Intelcia Marrocos recorreu também a estes programas de HiPo Managers para criar o High Perf, um programa especialmente desenvolvido para consultores. A primeira turma reuniu 56 colaboradores certificados, foi um verdadeiro sucesso e contribuiu para acelerar promoções, ao mesmo tempo que reforçou a retenção de talentos-chave na empresa.

## Em 2024, na República Dominicana, reforço de competências-chave para apoiar a liderança

Este ano, o programa Grow'IN na República Dominicana concentrou-se em dois temas essenciais para uma liderança eficaz e ágil:

- Delegação inteligente e empowerment: aprender a delegar de forma eficaz, promovendo a autonomia da equipa, através de técnicas para fornecer feedback construtivo e manter a motivação.
- Gestão da mudança e adaptabilidade: desenvolver a capacidade de liderar e apoiar equipas em processos de mudança, cultivando uma mentalidade ágil face a novos desafios.



## Formação intensiva e de elevada qualidade em Portugal em 2024

Em Portugal, em 2024, o programa Grow'IN proporcionou 117 sessões de formação, totalizando quase 7.700 horas, ministradas a mais de 700 participantes.

O feedback foi extremamente positivo, com índices de satisfação superiores a 90% e um Net Promoter Score (NPS) excecional de 91,5%.

Os conteúdos abordaram:

- Autoavaliação da perceção de liderança,
- Introdução a perfis comportamentais e a sua aplicação prática na gestão de equipas.

Foram ainda implementadas sessões de atualização para assegurar que as competências desenvolvidas se mantivessem bem consolidadas.

## Intelcia reconhecida pelo seu compromisso com o desenvolvimento de liderança em Portugal



Temos muito orgulho em anunciar que a Intelcia recebeu o Leadership Development Award na gala HR 2024 Awards, organizada pelo IIRH (Instituto de Informação em Recursos Humanos).

Este prestigiado prémio destaca o nosso compromisso contínuo em formar líderes capazes de inspirar, motivar e alcançar a excelência.

Juntos, continuamos a construir um futuro em que a inovação e o desenvolvimento humano avançam lado a lado.

## Na Colômbia, ‘Empoderarte en Modo In’: um programa de liderança inclusivo e comprometido

A Colômbia lançou o seu próprio programa de liderança, ‘Empoderarte en Modo In’, dirigido a gestores e líderes de equipa.

Em 2024, mais de 350 colaboradores participaram em 82 sessões, num total de mais de 350 horas de formação. O programa alcançou uma taxa de satisfação superior a 94% e um NPS de 4,9, demonstrando o impacto altamente positivo junto dos participantes.

Entre os três módulos emblemáticos, destacam-se, pela sua originalidade e relevância, formações como:

**‘Fall in Love with Intelcia’**

**‘Emotional Awareness and Regulation’**

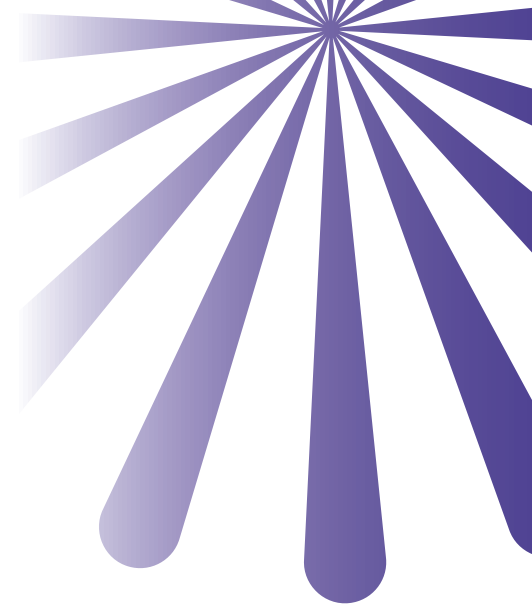
**‘Well-being and Culture’**



# A formação como alavanca essencial

Na Intelcia, estamos comprometidos com o desenvolvimento das competências hard e soft dos nossos colaboradores, em todos os níveis, fornecendo-lhes a formação e os recursos de que necessitam para avançar no seu desenvolvimento profissional e alcançar promoções.

Para este fim, são elaborados planos anuais de formação para cada categoria profissional, abrangendo tanto as competências técnicas como as comportamentais. Alguns países chegam mesmo a submetê-los a auditorias externas, como acontece em Espanha e no Chile. O plano de formação da empresa visa preparar os nossos colaboradores para enfrentar com sucesso os desafios atuais e futuros. A nossa ambição é também desenvolver especialistas competentes, capazes de se adaptar às complexidades do mundo empresarial moderno, tanto nas funções que desempenham atualmente como nas que irão exercer no futuro.



**Assim, encontram-se disponíveis para os colaboradores da Intelcia duas academias internas de formação:**

- Intelcia Academy, dedicada aos consultores de cliente,
- Intelcia University, que apoia gestores e funções de suporte.

Cada academia conta com uma equipa dedicada de formadores, responsáveis pela realização das formações e pela centralização dos processos e dados formativos através da ferramenta **My Training**, o que permite otimizar a gestão das iniciativas de desenvolvimento de competências.

Cada academia desenha os seus próprios programas, oferecendo módulos adaptados às necessidades específicas e aos constrangimentos operacionais da empresa. Este sistema está totalmente implementado na nossa consolidada região francófona e está a ser gradualmente alargado aos restantes países onde o Grupo opera.

Os planos de formação para consultores são desenvolvidos em colaboração com os clientes e incluem tanto formações iniciais como contínuas, realizadas internamente ou externamente. A Intelcia dedica uma atenção especial ao processo de acolhimento (onboarding) de novos colaboradores, que foi totalmente redesenhado e digitalizado. É fundamental que cada novo recrutado se sinta bem recebido, acompanhado e que compreenda rapidamente os desafios da sua função.

A chegada, integração e formação inicial dos novos colaboradores são otimizadas através do programa de On-the-job Training (OJT), que apoia os consultores no desenvolvimento das suas competências em contexto real de trabalho e os liga a contactos-chave, facilitando a execução eficaz das suas tarefas e a integração no Grupo.

Além disso, em alguns projetos, os Test'IN Labs recriam o ambiente do cliente para melhorar a experiência do consumidor.

Os planos de formação contínua são desenvolvidos tendo em conta as necessidades expressas pelos colaboradores e gestores, bem como as prioridades estratégicas da empresa, garantindo, assim, uma resposta adequada às reais exigências de desenvolvimento de competências.

Para gestores e funções de suporte, é disponibilizado um catálogo de formações adaptado às suas necessidades específicas. Os programas, estabelecidos e obrigatórios aquando da assunção de novas funções, têm como objetivo apoiar e reforçar a eficácia operacional dos novos recrutados e dos colaboradores promovidos.

Em 2024, foram disponibilizadas perto de 1.100.000 horas de formação a 10.465 colaboradores (55% dos colaboradores participaram em pelo menos uma ação de formação durante o ano). Nesse mesmo ano, proporcionámos uma média de 105 horas de formação por colaborador.

---

**Quase 1.100.000 horas de formação foram ministradas em 2024 a 10.465 colaboradores.**

---

## SPECIAL FEATURE: TRAINING

### Relatório de formação: um objetivo, diferentes abordagens

#### Intelcia Language Academy: um pilar essencial para o desenvolvimento de talentos em Alexandria

Inaugurada em junho de 2023, em Alexandria, a Intelcia Language Academy ilustra o forte compromisso da empresa com o desenvolvimento de talentos. Em menos de dois anos, já foram organizadas **46 formações**, que certificaram 611 estudantes, dos quais 379 são hoje colaboradores ativos da Intelcia.

Este programa destina-se a candidatos com nível B1 que desejam integrar a família Intelcia, mas que ainda não reúnem os critérios exigidos para recrutamento. O objetivo é reforçar as suas competências linguísticas e de comunicação profissional, ao mesmo tempo que promove a sensibilização para temas de negócio, consciência profissional e soft skills essenciais.

A formação, com a duração de duas semanas, oferece um programa completo de desenvolvimento linguístico e de preparação para o mercado de trabalho, contribuindo para a sua futura integração no mundo profissional.



#### Espanha e Chile: foco no projeto “Communicating is Leading”

As competências de comunicação desempenham um papel fundamental na nossa estratégia, constituindo a base para melhorar o diálogo entre equipas. Nesse sentido, o projeto **“Communicating is Leading”** tem como objetivo estabelecer um modelo interpessoal com os colaboradores, envolvendo todos os líderes de equipa como embaixadores da estratégia, de forma a promover relações mais próximas e profissionais dentro do Grupo Intelcia.

Durante as principais reuniões, conduzidas pelo OPS Manager, pelo BUM e pelo diretor do site, é realizado sistematicamente um inquérito no final das sessões para recolher o feedback dos participantes, em particular nos eventos **“Conversamos”**, **“Luces Largas”** e **“Business Review”**.

O nosso objetivo é alcançar uma taxa de participação mensal de, pelo menos, 40% dos colaboradores. Em 2024, esse objetivo foi superado, com **uma taxa média de participação de 51%**, o que corresponde a **cerca de 3.000 participantes por mês**, que atribuíram uma **classificação média de satisfação de 9,3**.

# IT SOLUTIONS

Intelcia  
IT Solutions

## desenvolver o nosso talento para impulsionar o nosso crescimento

Em 2024, reforçámos o nosso compromisso com o desenvolvimento das competências dos nossos colaboradores, porque acreditamos firmemente que o crescimento sustentável da nossa empresa depende, acima de tudo, da realização e da crescente especialização das nossas equipas.

Algumas das principais iniciativas implementadas este ano incluem:

- Lançamento de programas de formação personalizados, que combinam competências técnicas e soft skills, para responder às necessidades específicas das nossas áreas de negócio e apoiar o desenvolvimento profissional dos nossos talentos.
- Disponibilizando mais de **500 licenças Udemy**, promovendo um acesso mais amplo à aprendizagem online para todos os nossos colaboradores.
- Introdução de tecnologias imersivas, como a realidade virtual, para enriquecer a experiência formativa e reforçar o envolvimento dos formandos.
- Otimização do processo de onboarding, com procedimentos mais ágeis e módulos de formação melhorados, assegurando uma integração bem-sucedida na função desde o primeiro dia.

### Região Francófona: apoio a cursos diplomados para reforçar a empregabilidade

Na Intelcia, acreditamos firmemente que o desenvolvimento sustentável depende do acesso à formação contínua e da criação de oportunidades para que todos possam desenvolver as suas competências.

Neste enquadramento, estabelecemos um programa de cofinanciamento de cursos diplomados, concebido para apoiar os nossos colaboradores no seu desenvolvimento profissional e para responder às necessidades operacionais atuais e futuras.

Os colaboradores elegíveis, com base em critérios de antiguidade e desempenho, podem solicitar o financiamento de 50% dos custos da sua formação. Este apoio, que varia entre 2.000 € e 5.000 €, consoante o nível de função, permite-lhes aceder a certificações ou cursos diplomados fora da empresa.

**Em 2024, este programa permitiu que vários dos nossos talentosos colaboradores dessem um novo passo nas suas carreiras profissionais:**

- Cinco colaboradores da **África Subsariana iniciaram cursos diplomados,**
- Outros cinco, em Marrocos, ingressaram em programas de **MBA ou Mestrado.**





## Intelcia Madagascar conquista dois prêmios do Fundo Malagasy de Formação Profissional (FMFP)

Para além dos programas de formação do Grupo, a Intelcia Madagascar destina 1% da sua massa salarial ao Fundo Malagasy de Formação Profissional (FMFP). Em contrapartida, este fundo financia um plano de formação suplementar, aprovado pelo governo e desenvolvido pela Intelcia, com base nas necessidades identificadas por gestores e colaboradores durante as avaliações anuais. Este programa contribui para que a Intelcia Madagascar atue como uma verdadeira escada social para os seus colaboradores.


Em 2024, **mais de 540 colaboradores concluíram ações de formação abrangendo 19 temas**, incluindo liderança, comunicação, desenvolvimento pessoal e ferramentas de



produtividade.

- Os compromissos e resultados da Intelcia Madagascar na área da formação foram reconhecidos com dois prêmios do FMFP:
- O prêmio “Best Female Impact”, atribuído à empresa que formou o maior número de mulheres em Madagascar em 2024.
- O prêmio “Training Leader”, atribuído à empresa com o maior volume de ações de formação aprovadas e financiadas pelo FMFP durante o ano.

# Diversidade, equidade e igualdade de oportunidades para equipas harmoniosas



Com base na sua Política de Diversidade a nível de Grupo, a Intelcia assume um forte compromisso com a diversidade, a igualdade de oportunidades e a luta contra todas as formas de discriminação.

As nossas principais ações incluem:

- Formação específica para as equipas de recrutamento sobre não discriminação, garantindo um tratamento justo em todo o processo de seleção.
- Sensibilização de todos os colaboradores através de cursos de e-learning dedicados à prevenção do assédio moral e sexual e ao combate a todas as formas de discriminação, fornecendo ferramentas práticas de deteção e de ação eficaz.
- Garantia de igualdade salarial e de promoções justas, através da criação de centros de avaliação que selecionam candidatos exclusivamente com base nas suas competências.
- Igualdade de acesso a oportunidades de formação e mobilidade interna.
- Sensibilização contínua de todos os colaboradores para incentivar uma cultura de inclusão, equidade e respeito.

## A nível de Grupo:

- » **59%** mulheres vs **41%** homens
- » **52%** das novas contratações são mulheres
- » **47%** das promoções são atribuídas a mulheres
- » **99/100** O Índice de Igualdade de Género em França
- » **21%** dos colaboradores têm menos de 25 anos
- » **10%** dos colaboradores têm mais de 50 anos
- » **81** nacionalidades diferentes representadas



### **Uma abordagem abrangente e comprometida, apoiada por todas as nossas regiões**

Estes princípios orientadores são aplicados de forma rigorosa em todos os países onde atuamos.

Em particular, a nossa região hispânica destacou-se em 2024 ao celebrar o primeiro aniversário do seu Plano de Igualdade. Este plano visa não apenas garantir a igualdade entre mulheres e homens, mas também promover um bom equilíbrio entre vida profissional e pessoal, bem como a responsabilidade partilhada no seio das famílias.

Em 2024, o plano centrou-se na implementação de dois aspetos-chave:

- Um protocolo de assédio, incluindo o assédio sexual baseado no género e na identidade de género.
- Um protocolo para a gestão de vítimas de violência de género.

### **Intelcia mobiliza-se para o Dia Internacional da Mulher**

Todos os anos, a Intelcia participa ativamente no Dia Internacional da Mulher, a 8 de março, implementando iniciativas específicas em todas as suas regiões.

- **Na Colômbia**, foi organizado um workshop dedicado às colaboradoras, abordando preocupações relacionadas com a inclusão e igualdade.
- **Em França**, mais de 160 colaboradoras participaram em workshops sobre violência doméstica e tiveram contacto com técnicas básicas de defesa pessoal, fortalecendo a sua segurança e confiança. Foram também distribuídos questionários para sensibilizar todos os colaboradores sobre os direitos das mulheres.
- **Em Madagáscar e Maurícia**, mais de 250 colaboradores participaram em debates liderados por oradores convidados sobre temas como “O sucesso não tem género” e o papel das mulheres na nossa indústria. Estes debates foram complementados por workshops de sensibilização sobre assédio e violência contra mulheres, em parceria com a Brigade Féminine de Proximité (Unidade Comunitária Policial Feminina).
- **Em Portugal**, como em muitos outros países, a campanha de sensibilização transmitiu uma mensagem forte: “Na Intelcia, todos os dias são Dia da Mulher!”, afirmando o compromisso de manter a sensibilização e a ação ao longo de todo o ano, e não apenas no dia 8 de março.

## DESTAQUE:

### Diversidade sob diferentes perspectivas

**Na República Dominicana, a diversidade é celebrada através de jogos e momentos lúdicos.**

Para reforçar uma cultura empresarial positiva e inclusiva, a Intelcia República Dominicana implementou diversas iniciativas festivas e divertidas em torno da diversidade cultural.

#### **Celebrações de aniversário:**

Cada aniversário é comemorado com uma mensagem especial e personalizada, para que cada membro da equipa se sinta apreciado e valorizado no seu dia especial.

#### **Semana da Consciência Cultural:**

Esta semana é dedicada à celebração da diversidade e do património cultural através de dias temáticos. Música, gastronomia, trajes tradicionais e storytelling dão vida ao local de trabalho.

Atividades interativas, como o concurso “Adivinha o Acento” ou questionários culturais, mantêm um elevado nível de envolvimento e espírito de camaradagem.

Para personalizar ainda mais o evento, os colaboradores podem submeter vídeos a apresentar as suas tradições culturais, reforçando assim o sentimento de pertença e a valorização da diversidade cultural na equipa.

Como reconhecimento simbólico, é atribuído um prémio à equipa vencedora (por exemplo, garrafas de água reutilizáveis ou T-shirts Intelcia).

#### **Adivinha o Acento (5 minutos às sextas-feiras)**

- Todas as sextas-feiras, os colaboradores ouvem pequenos excertos de áudio que destacam diferentes sotaques ou dialetos.
- A primeira pessoa a identificar corretamente a região ou o país ganha uma pequena recompensa (autocolante, crachá, guloseima).
- Esta é uma forma divertida de promover a escuta ativa e valorizar a diversidade linguística.

#### **Flash Food Trivia (5 minutos às quartas-feiras)**

- Um jogo rápido em que os participantes têm de adivinhar a origem de um prato tradicional com base em pistas.
- A primeira resposta correta recebe uma menção especial ou um pequeno prémio, criando um momento divertido enquanto se celebram os sabores de todo o mundo.



## Tech & Diversity em destaque na Intelcia IT Solutions

### #Fiftyby2025: um forte compromisso com a igualdade de gênero

Como parte da sua estratégia ambiciosa, a Intelcia IT Solutions lançou o programa #Fiftyby2025, que tem como objetivo alcançar a igualdade de gênero em cargos de gestão até 2025.

Em 2024, 50 mulheres talentosas concluíram um programa de formação em liderança, aperfeiçoando as suas competências de comunicação, liderança e tomada de decisão. Obtiveram ainda certificações que comprovam o seu desenvolvimento de competências e a sua preparação para assumir maiores responsabilidades.

Para além de desenvolver competências técnicas e de gestão, esta iniciativa promove uma forte rede de apoio, incentivando o crescimento profissional e pessoal das participantes.

### Intelcia França: iniciativas para promover a integração de trabalhadores com deficiência

A França está fortemente comprometida em garantir a integração e a realização profissional dos colaboradores com deficiência, através de uma abordagem proativa e de medidas concretas:

- Nomeação de um responsável pela deficiência, apoiado por representantes em cada site, assegurando acompanhamento local.
- Monitorização rigorosa das recomendações de saúde ocupacional, permitindo a adaptação dos postos de trabalho (cadeiras ergonómicas, ecrãs adaptados, etc.) e dos horários, promovendo o bem-estar e o desempenho dos colaboradores reconhecidos como trabalhadores com deficiência (RQTH).
- Disponibilização de dias de folga específicos e horários flexíveis, ajustados às necessidades dos colaboradores RQTH.
- Parcerias com agências locais de emprego para facilitar o recrutamento de pessoas com deficiência, reforçando o compromisso com a inclusão.
- No site de Laval, foi assinado um acordo com a AGEFIPH, que prevê a contratação de pelo menos 12% da força de trabalho a partir de pessoas com deficiência, acompanhado por um plano de ação direcionado para alcançar essa meta.

Graças a esta política proativa, a Intelcia França alcançou, em 2024, uma taxa notável de 7,14% de colaboradores com deficiência, refletindo o seu compromisso com a inclusão.

#### Iniciativas de sensibilização

- No site de Dreux, 80 colaboradores participaram numa formação introdutória em língua gestual.
- Em Charleville-Mézières, realizaram-se jornadas de sensibilização dedicadas ao autismo e à síndrome de Down.

Estas iniciativas, realizadas em parceria com organizações locais de apoio à deficiência, contribuem para promover a integração de pessoas com deficiência e para transformar perceções sobre estes temas.

#### Parceria solidária com o Grupo ARES

Em 2024, a França reforçou ainda mais o seu compromisso com a solidariedade, através de uma parceria com o Grupo ARES, um dos principais agentes de reintegração profissional de pessoas em situação de exclusão.

Juntos criaram o Access IT Temporary Business Group (GME), que emprega e acompanha 12 pessoas com deficiência. Este programa oferece formação e apoio durante 18 meses, com o objetivo de reforçar a sua empregabilidade e facilitar o acesso a um emprego de longa duração.

# Diálogo ativo para alinhar-nos com as nossas ambições comuns

Na Intelcia, acreditamos que a partilha aberta, a total transparência e a coerência entre palavras e ações são pilares essenciais da nossa identidade. Estes valores de autenticidade constituem a base da nossa cultura corporativa.

**Estes princípios estão no centro da nossa coesão coletiva, alimentando o vínculo que nos une. Eventos e celebrações regulares reforçam ainda mais o nosso sentimento de pertença. Em conjunto, estes elementos permitem-nos avançar em harmonia, unidos em torno de objetivos comuns e impulsionados por uma visão partilhada.**

## Cafés Matins: uma tradição de longa data na Intelcia

Estar próximo e conectado com as nossas equipas é fundamental para partilhar e concretizar juntos os objetivos da empresa. Com este espírito, a Intelcia lançou várias iniciativas destinadas a fortalecer a moral e a coesão das equipas.

Entre as mais apreciadas estão os Cafés Matins (Morning Coffee). Realizados mensalmente pelo diretor do site, estes encontros informais reúnem agentes e equipas de suporte para uma conversa aberta e descontraída.

### Diálogo aberto

O diretor do site promove um ambiente acolhedor e informal, onde todos se sentem à vontade para partilhar ideias, expor preocupações, dar feedback e colocar questões de forma aberta e sem hesitação.

### Escuta ativa e compromisso

Este fórum garante que os colaboradores possam expressar os seus desafios e que as suas vozes sejam verdadeiramente ouvidas e tidas em conta.

### Colaboração

Ao facilitar a comunicação entre equipas, os Cafés Matins promovem a colaboração, fortalecem as relações internas e contribuem para um ambiente de trabalho positivo.

Esta iniciativa, implementada em todas as localizações da Intelcia — no Egito, em Espanha, em Portugal, na República Dominicana e nas Maurícias — reforça a transparência e sublinha o nosso compromisso com o envolvimento e a satisfação dos colaboradores.



### An initiative that is catching on: Intelcia de Cerca and Morning Conversations

The spin offs of Cafés Matins have inspired similar formats in several countries.

**In Spain,** Intelcia de Cerca is a forum facilitated by our management committee where collaborators, agents, and managers can voice their concerns and suggestions directly to a committee member. This highly valued communication channel enables direct and transparent interaction.

During these sessions, a member of the committee briefly presents the company's objectives and results, before inviting participants to express their questions, concerns, or suggestions. These are then forwarded to the management committee or the relevant teams for implementation.

In 2024, 37 sessions brought together more than 500 participants, with an average satisfaction rating of 9.2/10.

**In Portugal,** this dynamic is replicated in the Morning Conversations. Every month, Carla Marques, CEO of Intelcia Portugal, invites collaborators from various departments to an open discussion. In a friendly and transparent atmosphere, everyone can share their experiences, discuss challenges and opportunities, and suggest areas for improvement within the organization.



## PROGRAMA EMBAIXADORES:

### **uma comunidade comprometida ao serviço da marca Intelcia**

Lançado em outubro de 2021, o programa Embaixadores reúne colaboradores voluntários que têm orgulho em partilhar a sua experiência na Intelcia e divulgar as novidades do Grupo nas suas redes sociais, principalmente no LinkedIn.

Esta rede beneficia de um acompanhamento completo, com formações dedicadas a práticas digitais responsáveis, incluindo técnicas de copywriting, boas práticas de criação de conteúdos e utilização de ferramentas de design visual. Para além disso, são promovidos momentos lúdicos, como sessões fotográficas e encontros after-work. Atualmente, 105 colaboradores em nove países da região francófona (Magrebe, França, África Subsariana e Oceano Índico) participam ativamente neste programa.

Pela primeira vez desde a sua criação, os embaixadores mais comprometidos reuniram-se presencialmente num evento realizado em Casablanca, em junho de 2024. Este encontro foi o culminar de um desafio interno desenvolvido entre fevereiro e abril, durante o qual os participantes foram convidados a publicar regularmente

conteúdos de qualidade sobre a Intelcia no LinkedIn.

Entre os participantes dos sete países envolvidos (Marrocos, França, Senegal, Costa do Marfim, Maurícia, Madagáscar e Camarões), foram selecionados 27 embaixadores para este evento, que combinou formação e atividades com o objetivo de reforçar a coesão desta comunidade dinâmica e recompensar os melhores contribuidores.

O ponto alto do encontro foi a cerimónia dos “Inbassadors Awards”, que distinguiu as publicações mais apreciadas pelos colaboradores em cinco categorias: Humor, RSE, Criatividade Visual, Emoção e Embaixador do Ano.

Ao longo de 2024, os nossos embaixadores bateram um novo recorde, com 5.824 publicações sobre a Intelcia, que geraram um total de 175.842 interações, demonstrando de forma clara o impacto crescente desta comunidade na promoção da marca e dos nossos valores.

### Townhalls e Off-sites: eventos essenciais para construir consenso e alinhar objetivos

Reuniões regulares são realizadas em todas as regiões do Grupo para partilhar orientações estratégicas, resultados, novidades e questões-chave com os colaboradores. Estas oportunidades de diálogo promovem transparência, compreensão mútua e um ambiente de trabalho positivo entre as nossas equipas.

Entre os principais destaques encontram-se as Town Hall Meetings, as Reuniões Anuais de Gestão e as Reuniões Trimestrais de Gestão — todas concebidas para oferecer aos colaboradores um canal direto de diálogo aberto e perguntas à gestão do Grupo. Estes grandes encontros são complementados por reuniões mais direcionadas e frequentes, adaptadas às dinâmicas locais.

- Em Portugal, as reuniões mensais de resultados reúnem os gestores-chave para rever o desempenho financeiro projeto a projeto, avaliar implicações para as funções de suporte e alinhar iniciativas estratégicas futuras.

- Na **Intelcia IT Solutions**, a iniciativa “ITS MeetIN” junta mais de 300 colaboradores para partilhar marcos importantes, objetivos estratégicos e projetos emblemáticos



— reforçando o sentido de unidade e aprofundando o alinhamento com a visão e os valores da empresa.

Para encerrar o ano em grande, a Intelcia organiza eventos off-site que combinam reflexão profissional com team building e atividades sociais.

- Em 2024, mais de 180 executivos de Espanha juntaram-se ao comité de gestão neste encontro anual, para rever destaques fundamentais, avaliar resultados e definir objetivos estratégicos para o ano seguinte.

- Em Portugal, o evento assumiu uma dimensão simbólica com o tema “Route 25” [Photo], representando a jornada em direção às ambições da empresa para 2025. Cada marco alcançado aproxima a Intelcia dos seus objetivos, reforçando o compromisso partilhado com a inovação, o crescimento e a excelência. O “Route 25” ilustra a energia coletiva e a colaboração necessárias para enfrentar desafios e atingir novas conquistas no próximo ano.



### Atividades Motivacionais: criar ligações e inspirar alegria todos os dias

Na Intelcia, somos mais do que uma empresa. Somos uma grande família. Para reforçar este sentimento de pertença e criar ambientes de trabalho vibrantes e acolhedores, organizamos regularmente eventos em que os colaboradores estão no centro das atenções.

Estes momentos de diversão e convívio têm como objetivo fortalecer laços, celebrar as nossas pessoas e trazer energia positiva ao nosso dia a dia.

Aqui estão algumas das iniciativas que realmente acrescentam valor à vida no escritório:

- Intelcia Kids: Um espaço especialmente criado para os filhos dos nossos colaboradores, onde podem descobrir o local de trabalho dos pais de forma divertida e envolvente. É uma oportunidade única para reforçar o sentimento de ligação e pertença à equipa.
- Celebrações regionais: Adoramos celebrar tradições locais, como a FERIA de Abril em

Madrid, os Ovos da Páscoa em todos os nossos sites, as Fallas em Valência e as Fiestas Patrias no Chile.

- Sessão fotográfica de verão: Para celebrar a chegada do verão, convidamos as nossas equipas a vestir os seus trajes favoritos da estação e a participar numa sessão fotográfica descontraída e alegre que capta o espírito veranil.
- Halloween: Todos os anos, os nossos centros enchem-se de decorações assustadoras e de energia festiva à medida que organizamos uma grande celebração de Halloween. Fantasias assustadoras, animação temática e muitas gargalhadas tornam o dia inesquecível.
- Desafios e competições: Ao longo do ano, organizamos vários desafios divertidos que aproximam as nossas equipas — desde concursos literários e competições fotográficas de verão até desfiles de animais de estimação e torneios de futebol — todos pensados para estimular a criatividade, incentivar uma competição saudável e reforçar o espírito de equipa.

## CELEBRAR OS MELHORES DESEMPENHOS NAS AMÉRICAS

### Intelcia República Dominicana

- **Top Performance Recognition Program:** Colaboradores que se destacam pelo seu desempenho excepcional são homenageados em cerimônias de prêmios que reconhecem publicamente as suas contribuições e oferecem incentivos atrativos.
- **Programa de Graduação:** Os participantes recebem um certificado oficial que reconhece o seu compromisso e desenvolvimento profissional.



### Intelcia Colômbia

- **In Awards:** Esta cerimônia distingue as equipes de suporte pela sua dedicação e excelência. Em 2024, oito talentos notáveis foram premiados nas categorias “Cuidador”, “Impacto Positivo”, “Sonhador Inspirador” e “Top Performer”.

- **Programas de Reconhecimento Regulares:** Ao longo do ano, foram nomeados 190 colaboradores, dos quais 12 distinguidos como Agentes do Mês, dois reconhecidos como Formadores do Mês e três como Líderes do Trimestre — celebrando o compromisso e o desempenho em todas as funções.





### Outro tipo de diálogo interno: o Diálogo Social

O Grupo Intelcia cumpre rigorosamente as leis de diálogo social em todos os países onde opera, garantindo relações abertas, construtivas e duradouras com os seus parceiros sociais. A região histórica francófona constitui um forte exemplo desta abordagem em prática.

Representação dos colaboradores

- **Em Marrocos, França, Camarões, Costa do Marfim e Madagáscar**, todos os sites dispõem de representantes dos colaboradores.

- No caso específico de **Madagáscar**, a 11 de março de 2024 realizaram-se eleições livres de representantes do pessoal, validadas pela Inspeção do Trabalho, para um mandato de três anos. Os representantes eleitos foram divididos em dois grupos — gestores e colaboradores —, incluindo 7 membros efetivos e 7 suplentes.

- A Intelcia disponibiliza a estes representantes os meios necessários para o desempenho das suas funções, incluindo gabinetes, quadros de avisos, endereços de e-mail dedicados, entre outros.

- **Em França**, os acordos que estabelecem o Comité Social e Económico (CSE) reforçam as disposições legais, aumentando tanto o número de representantes como o número de horas atribuídas para o exercício das suas funções.

Práticas além do exigido legalmente

- **Em Madagáscar**, são realizadas reuniões mensais com representantes dos

colaboradores, ainda que tal não seja exigido por lei.

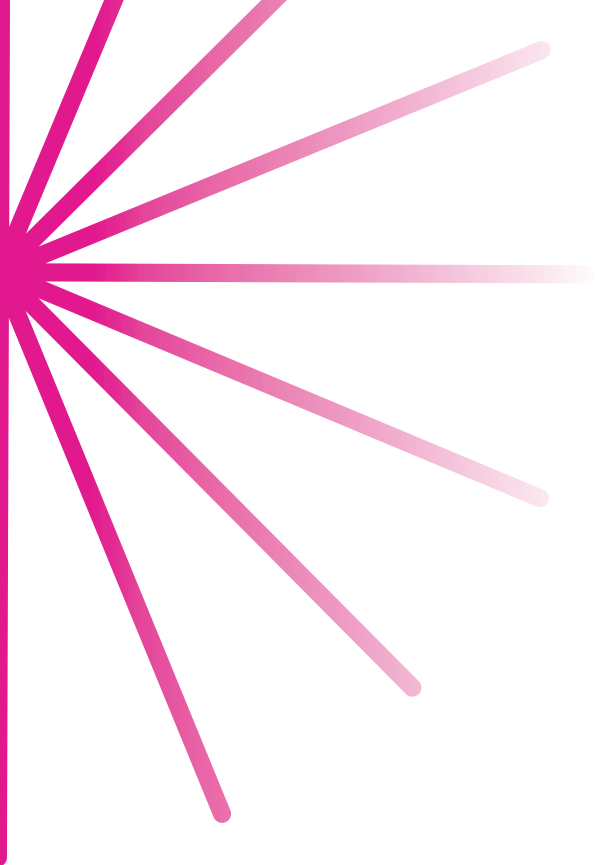
- **Nas Maurícias**, onde não existe enquadramento legal sobre representação dos trabalhadores, foi criada uma Assembleia de RH eleita, que mantém reuniões mensais com a direção para promover um diálogo social ativo e construtivo.

Resultados do diálogo social

A Intelcia acompanha de perto os resultados destas reuniões, garantindo que os representantes dos colaboradores possam exercer as suas responsabilidades em condições ideais.

- **Em Camarões**, em 2024, foi assinado um Acordo Coletivo de Trabalho, que resultou em melhorias nas grelhas salariais, licenças por eventos familiares, subsídios de doença e introdução do teletrabalho. O acordo incluiu ainda benefícios sociais específicos para mulheres grávidas e pessoas com deficiência, além de um sistema alargado de apoio social.

- **Em França**, as negociações anuais obrigatórias (NAO) concluíram um acordo que dá continuidade ao trabalho dos últimos anos, abordando áreas-chave como horários flexíveis, diálogo social, funcionamento do CSE, participação dos colaboradores, igualdade profissional e qualidade de vida no trabalho.



### Manter os nossos clientes informados: uma prioridade central

Mantemos um diálogo contínuo com os nossos clientes, colocando as suas necessidades no centro de cada projeto através de comités de acompanhamento, relatórios regulares e reuniões personalizadas. No entanto, é essencial ir além destes pontos de contacto operacionais para os manter informados sobre os nossos mais recentes desenvolvimentos, ambições e inovações — e, sobretudo, para criar um espaço de conversa aberta sobre futuras colaborações.

Com este objetivo, a Intelcia organizou ao longo do ano eventos exclusivos para clientes. Estes encontros têm como finalidade promover a partilha de conhecimento, reforçar parcerias e explorar novas oportunidades de negócio. Refletem igualmente o nosso compromisso com a responsabilidade social corporativa, incentivando uma colaboração que apoie tanto o progresso da indústria



como o bem-estar das comunidades. Este ano, a Intelcia Espanha destacou-se com iniciativas de grande visibilidade, como a Reunião Trimestral da **Iberdrola**, que reúne todos os fornecedores da empresa, e uma parceria estratégica com o **Mutua Madrid Open**.

Mais amplamente, a divisão hispânica lançou as **“Client Town Halls”** — fóruns dedicados a aproximar colaboradores e clientes, com o objetivo de construir relações mais sólidas, aprofundar o envolvimento e cultivar a confiança mútua. Estas trocas significativas apoiam o alinhamento estratégico, essencial para alcançar o sucesso partilhado. Exemplos notáveis incluem os eventos **“Da el Salto”**, com o Santander, e o **“ING Town Hall”**.





# Bem-estar no coração da nossa cultura “We Care”

## Atividades para alegrar o dia de trabalho e reforçar ligações

O bem-estar no trabalho é uma prioridade máxima, especialmente no setor da Intelcia. Tendo isso em mente, a empresa implementou uma ampla variedade de iniciativas adaptadas ao contexto específico de cada país. Estes esforços têm como objetivo criar um ambiente acolhedor e caloroso em todos os sites, bem como fomentar relações sólidas e duradouras entre os colaboradores.

### Estas atividades incluem:

- **Friday ‘IN:** Eventos temáticos organizados regularmente nos sites para celebrar ocasiões especiais e criar momentos significativos de partilha e convívio.
- **Aniversariante do Mês:** Colaboradores que celebram o aniversário no mês são homenageados com uma celebração especial, escolhida por sorteio para acrescentar um toque divertido e inesperado.
- **Wellness Week:** Um dos grandes destaques anuais, realizado simultaneamente em todos os sites da Intelcia, com workshops, webinars, conteúdos inspiradores e aulas de desporto — tudo dedicado à promoção do bem-estar físico e mental.
- **Feel’In Better Section:** Um espaço dedicado na intranet com artigos semanais focados em bem-estar,

desenvolvimento pessoal e dicas práticas para o equilíbrio do dia a dia.

- **Comités de Atividade nos Sites:** Equipas de colaboradores envolvidos que identificam necessidades locais e organizam atividades para reforçar a ligação, o envolvimento e um ambiente positivo de trabalho.

Novos projetos em desenvolvimento, especialmente na região francófona:

- O torneio interempresas de futebol, lançado em Marrocos em 2023, inspirou iniciativas semelhantes no Egito e no Senegal.
- Em África Subsariana, foram também organizados torneios de basquetebol, tanto internos como interempresas, reforçando o espírito de equipa e a camaradagem.
- Em Marrocos, os colaboradores já beneficiam de aulas de fitness semanais gratuitas (yoga, total body workout, body combat e Zumba), promovendo saúde e bem-estar.
- Em Madagáscar, as equipas internas de futebol e basquetebol participam ativamente em torneios interempresas. Além disso, é disponibilizado espaço alugado numa sala de futebol indoor, permitindo aos colaboradores jogar regularmente sem custos.



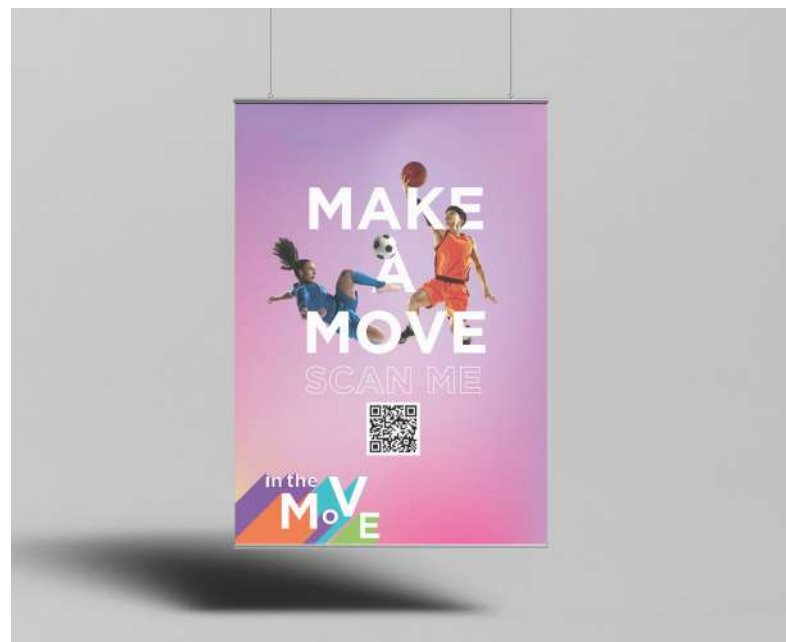
### **In The Move: um motor para um estilo de vida saudável e uma mentalidade positiva**

A Intelcia incentiva ativamente um estilo de vida saudável e a prática regular de exercício físico entre os seus colaboradores através do programa In The Move, baseado em quatro pilares fundamentais: Eat healthy – Get active – Be mindful – Take action.

Lançado em 2022, este programa inovador combina:

- Uma plataforma digital com uma ampla oferta de serviços (aulas de desporto, workshops de yoga, aconselhamento nutricional, etc.),
- Eventos desportivos dinâmicos,
- Um programa abrangente de sensibilização, através de uma newsletter mensal e emissões regulares na InRadio.

Desde o seu lançamento, o In The Move tem sido um grande sucesso, reunindo um grupo de embaixadores de todos os países e níveis da organização, empenhados em promover



a participação e o entusiasmo em torno do programa.

O caráter transversal do In The Move reflete-se em iniciativas adaptadas a cada contexto local:

- Em Portugal, foram criados grupos de corrida, sessões de treino em grupo, jogos de futebol e outras atividades desportivas. Todos os meses, uma newsletter digital destaca o percurso inspirador de um colaborador envolvido no desporto.
- Em Marrocos, a Intelcia foi distinguida com dois prémios pelo seu compromisso com o bem-estar e o desporto no local de trabalho, recebendo o rótulo Société Sportive da Federação Marroquina de Profissionais do Desporto (FMPS) e o prémio Well-being at Work nos HR Awards 2024.





## Celebrações do Dia Mundial do Bem-Estar!

O bem-estar está no coração da nossa filosofia corporativa e garantimos que cada colaborador possa participar ativamente. No âmbito do programa In The Move, organizamos anualmente a Wellness Week, oferecendo uma ampla variedade de atividades — desafios, sessões desportivas, workshops e muito mais — para incentivar todos os colaboradores a adotar um estilo de vida mais saudável.

Este ano, vários sites da Intelcia celebraram a semana com iniciativas memoráveis:

- Espanha e Chile: organizaram atividades ao ar livre, como corridas e caminhadas em cenários naturais, incluindo o litoral e a montanha.
- Egito: promoveu uma série de workshops dedicados ao relaxamento, à saúde e ao desenvolvimento pessoal, focados na melhoria do bem-estar global dos colaboradores. Wellness Week
- Colômbia: mais de 1.231 participantes

envolveram-se em dez dias de atividades variadas, cobrindo os pilares centrais do programa In The Move, promovendo saúde, bem-estar e felicidade no trabalho. Photo

- Portugal: apresentou um programa de destaque com 27 atividades e workshops, desenvolvidos por equipas locais e parceiros externos. As iniciativas abordaram cinco pilares fundamentais — ambiental, emocional, nutricional, social e físico — sensibilizando para a importância do bem-estar na vida pessoal, profissional e comunitária.





### Jogos de Bem-Estar: iniciativas adaptadas às paixões locais

Na Intelcia, sabemos que o bem-estar assume diferentes formas consoante o país e a cultura. Por isso, as nossas atividades desportivas e recreativas refletem esta diversidade, ao mesmo tempo que promovem o espírito de equipa e a coesão.

- **República Dominicana:** inspirada pela paixão local pelo baseball, a OSAT & NPS League transformou o local de trabalho num verdadeiro campo de jogo. As equipas competem num desafio divertido, com o objetivo de melhorar a satisfação do cliente enquanto promovem a colaboração e a responsabilidade coletiva.

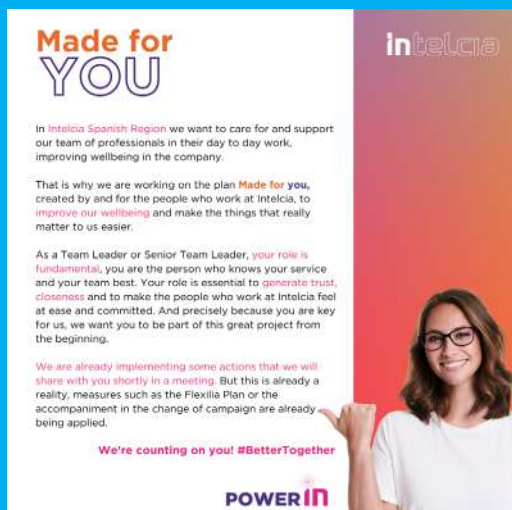
- **Egito:** o futebol é rei! Durante o mês sagrado do Ramadão, o Intelcia Corporate Ramadan Football Tournament animou os sites do Cairo e de Alexandria Alex Tournament / Cairo Tournament. O evento reuniu colaboradores numa competição vibrante, cheia de energia e fair play. A final coroou uma equipa vencedora, distinguida

com taça e medalhas — verdadeiro símbolo de desportivismo e solidariedade fortalecida na comunidade Intelcia.

- **Portugal:** os WellBeing Games assumiram uma dimensão quase olímpica. Inspirado nos Jogos Olímpicos e nos Jogos sem Fronteiras, este evento único reuniu mais de 2.200 participantes de 58 empresas, incluindo uma delegação de 50 atletas da Intelcia. Futebol, basquetebol, padel, corrida, caminhada, ténis de mesa e outras modalidades animaram o dia 24 de maio, durante a segunda edição dos WellBeing Games.

Este momento foi uma verdadeira celebração da saúde, do bem-estar e da colaboração entre equipas, refletindo com força o espírito coletivo que nos move.





## DESTAQUE:

### Programas de bem-estar feitos à medida nos nossos países

#### “Made for You” em Espanha e Chile

O projeto Made for You é um programa inovador concebido por e para os colaboradores da Intelcia, com o objetivo de melhorar o bem-estar no trabalho e promover um melhor equilíbrio entre vida pessoal e profissional.

No centro desta iniciativa, os team leaders desempenham um papel fundamental. Estando próximos das suas equipas, conhecem de forma clara as suas necessidades e são o primeiro ponto de contacto para profissionais que procuram apoio relativamente a questões ligadas a horários flexíveis e conciliação vida-trabalho.

Algumas das iniciativas emblemáticas do programa incluem:

- **MySwap Project:** permite aos colaboradores trocar facilmente os seus dias ou horários de trabalho ao combinarem diretamente com um colega da equipa, sem recorrer ao sistema de RH (Creatio). As alterações podem ser feitas automaticamente até 48 horas antes

da data agendada, e os pedidos de troca podem ainda ser publicados para que outros membros do departamento respondam.

- **Flexitime Plan:** possibilita ajustar os horários de trabalho para melhor acomodar compromissos pessoais, com a recuperação das horas noutro momento.

- **Team Leader Incentive Plan:** reconhece e recompensa o empenho dos team leaders, cujo papel diário é determinante para aumentar a satisfação e a lealdade das equipas.

Com o Made for You, Intelcia Espanha e Chile reforçam o seu compromisso com um ambiente de trabalho flexível e centrado nas necessidades dos colaboradores, promovendo de forma ativa o equilíbrio entre vida pessoal e profissional.



## Intelcia IT Solutions conquista o selo Feel Good!

Na Intelcia IT Solutions, o bem-estar dos colaboradores é mais do que um compromisso: faz parte integrante da nossa cultura corporativa. Para além dos programas globais do Grupo Intelcia, a ITS vai mais longe com iniciativas específicas, inovadoras e centradas nas pessoas, que elevam a qualidade de vida no trabalho.

Entre as iniciativas de destaque estão:

- Parcerias exclusivas para alargar horizontes: aulas de inglês com a Speak Easy, escola de surf, cinema ao ar livre — atividades que permitem aos colaboradores aprender, explorar novos interesses e recarregar energias.
- Instalações desportivas acessíveis a todos: campos de futebol financiados pela empresa para incentivar a atividade física e reforçar o

espírito de equipa.

- Eventos internos que criam ligações significativas:
- Inspir'Art workshops (marcenaria, trabalho em couro, olaria, arte urbana, etc.) – 107 participantes
- Torneio de gaming em PS5 – 36 participantes
- Dia dedicado às crianças dos colaboradores ITS Kids – 34 participantes

Como reconhecimento deste forte compromisso, a Intelcia IT Solutions recebeu o selo “Feel Good”, que distingue as empresas que colocam o bem-estar dos colaboradores no centro da sua estratégia de RH, desde o processo de recrutamento.



## PORTUGAL: INICIATIVAS QUE PROMOVEM O ESPÍRITO INTEL CIA AO LONGO DE TODO O ANO

Na Intelcia Portugal, o ano de 2024 foi marcado por eventos memoráveis que transmitiram significado, coesão e energia positiva. Através de uma vasta gama de iniciativas, as nossas equipas deram vida aos nossos valores num ambiente festivo e envolvente. Eis alguns dos momentos mais marcantes do ano:

### **“Marchas Populares: Vamos Marchar!” – 2.ª edição**

Esta celebração colorida reuniu 200 colaboradores em oito marchas populares de

diferentes locais. Alegria, espírito de equipa e camaradagem marcaram o dia, que terminou com uma atuação tradicional de dança e uma série de competições divertidas e amigáveis. a series of fun and friendly competitions.

### **Dia Internacional da Atividade Física**

De norte a sul de Portugal, todos os espaços Intelcia animaram-se com diversas atividades desportivas, incluindo Pilates, yoga, Zumba e aulas de defesa pessoal. Estes momentos partilhados promoveram um estilo de vida saudável e ativo para todos.





## Intelcia's Got Talent – 3.ª edição



Para fechar a Semana Internacional do Contact Center, a 13 de setembro, esta última edição do Intelcia's Got Talent foi um grande sucesso. Mais do que uma competição, o evento destacou o espírito Intelcia — uma comunidade apaixonada onde todos têm liberdade para expressar os seus talentos.

Cada prestação refletiu o nosso compromisso contínuo com a excelência e a inovação. Aos 12 finalistas excepcionais, endereçamos as nossas calorosas felicitações. Vocês são a perfeita ilustração do que torna a Intelcia forte e única.

# Tell US

» **66%** 66% dos colaboradores estão satisfeitos

## Inquéritos de satisfação para compreender melhor as expectativas dos colaboradores

### **Medir, escutar, melhorar: inquéritos de satisfação no centro da experiência dos colaboradores**

Na Intelcia, ouvir ativamente os nossos colaboradores é uma prioridade. Porque o seu bem-estar, motivação e desenvolvimento estão no centro da nossa estratégia de RH, utilizamos uma abordagem estruturada e contínua para perceber as suas expectativas e transformar o seu feedback em alavancas de melhoria.

### **Uma metodologia inspirada pela experiência do cliente**

Baseando-nos nas melhores práticas de experiência do cliente, desenvolvemos o Collaborator Journey Map, um mapa abrangente da experiência dos colaboradores ao longo da sua carreira na Intelcia. Esta abordagem assenta, em particular, no

inquérito anual “Conta-nos”, realizado em todos os países onde operamos.

### **“Conta-nos”: um inquérito global e confidencial**

Todos os anos, convida-se todo o pessoal a partilhar a sua experiência dentro da empresa. O inquérito, que é estritamente confidencial, recolhe o seu nível de satisfação sobre temas chave:

- Condições de trabalho e trabalho remoto
- Qualidade dos serviços de apoio
- Gestão de projetos e administração
- Remuneração e responsabilidades
- Motivação e reconhecimento
- Equilíbrio entre vida pessoal e profissional
- Responsabilidade social e ética



### **Resultados concretos, planos de ação direcionados**

Para além do inquérito anual, mini inquéritos são realizados ao longo do ano para avaliar o impacto das nossas iniciativas (campanhas internas, eventos, etc.).

Os ensinamentos do feedback em Espanha e Chile ilustram claramente esta abordagem proactiva:

- Os colaboradores valorizam a clareza sobre as oportunidades de carreira.
- Desejam mais flexibilidade e medidas de equilíbrio entre vida pessoal e profissional.
- Manifestam necessidade de apoio durante mudanças organizacionais.
- Valorizam uma liderança baseada na empatia, transparência e comunicação.

Analisando cuidadosamente este feedback, tomamos depois medidas concretas para melhorar continuamente a experiência dos nossos colaboradores, num espírito de co-construção e confiança duradoura.

# A NOSSA RESPON- SABILI- DADE AM- BIENTAL



# Uma carta e uma organização para sustentar os nossos compromissos

Uma carta e uma organização para sustentar os nossos compromissos

Desde a adoção da Carta de Responsabilidade Ambiental em 2021, a Intelcia tem estruturado e reforçado a sua abordagem ambiental através de ações concretas, ambiciosas e mensuráveis. Esta carta forma a base de um compromisso de longo prazo que resultou na reorganização do Departamento de Gestão de Instalações e no lançamento, em 2022, de um sistema de reporting ambiental, permitindo monitorizar e gerir o desempenho ambiental em todo o Grupo.



## ENERGIA E DESLOCAÇÕES: RUMO A UMA MOBILIDADE MAIS SUSTENTÁVEL

Com o objetivo de reduzir a nossa pegada carbónica, foram implementadas várias medidas após a adoção da carta, incluindo:

- Limitar a expansão da frota de veículos em todos os países;
- Avaliação das emissões de CO<sub>2</sub> dos veículos da empresa;
- Transição para frotas híbridas em alguns países, como França (100% dos veículos da empresa);
- Desenvolvimento de transportes coletivos para os colaboradores e incentivos financeiros para o uso de transporte público e mobilidade suave;
- Incentivo ao teletrabalho, combinando flexibilidade e benefícios ambientais;
- Redução das viagens de negócios, em particular as aéreas, através da racionalização das deslocações.

## ELETRICIDADE: EFICIÊNCIA ENERGÉTICA EM TODOS OS NÍVEIS

Foram adotadas medidas estruturais para reduzir o consumo de energia nos nossos locais:

- Substituição sistemática da iluminação por LEDs;
- Instalação de detectores de presença e temporizadores nas áreas comuns;
- Sensibilização das equipas de segurança e manutenção para desligar as luzes quando não estão em uso;
- Gestão automática da temperatura das salas consoante a estação;
- Uso de thin clients para substituir PCs padrão que consomem mais energia;
- Aquisição responsável de equipamentos com certificação Energy Star ou EPEAT;
- Desligamento automático dos postos de trabalho através de scripts programados todas as noites.

## INFRAESTRUTURA DE IT

- Os data centers utilizados são certificados ISO 14001 e ISO 50001;
- O projeto de Hiperconvergência permitiu a migração para a cloud, reduzindo o consumo de energia associado ao armazenamento local e à climatização;
- Em alguns países, como Portugal, a Intelcia está a iniciar a transição para eletricidade verde;
- Instalação gradual de painéis solares em vários locais.



## **ÁGUA, RESÍDUOS, COMPRAS: AÇÕES CONCRETAS PARA LIMITAR O IMPACTO**

- Instalação de autoclismos de baixo consumo com dupla descarga;
- Instalação de torneiras com sensor para limitar o consumo de água;
- Aumento da compra de papel reciclado (quando disponível);
- Critérios ambientais incluídos nos concursos para produtos de limpeza (escolha de fornecedores certificados, produtos ecológicos).



## **MOBILIZAÇÃO ESTRATÉGICA MAIS AMPLA**

Os departamentos de Compras e Gestão de Instalações trabalham em conjunto para integrar a responsabilidade ambiental em todas as fases: melhor gestão de resíduos, compras responsáveis, preservação da biodiversidade, sensibilização para boas práticas, etc. Está em curso uma mudança fundamental para posicionar a Intelcia como um ator comprometido numa transição ambiental credível, medida e coletiva.



# Gestão de resíduos e circularidade: uma ambição ajustada a cada contexto

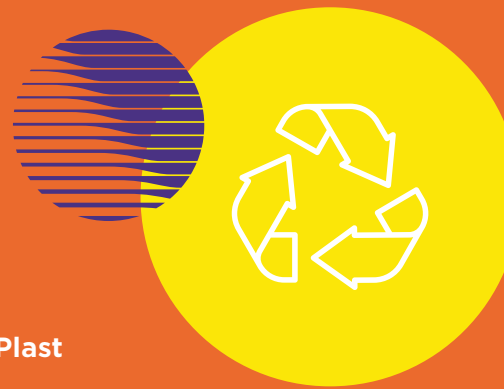
## CONSUMO RESPONSÁVEL E CIRCULARIDADE

Num contexto internacional marcado por níveis díspares de infraestrutura de reciclagem, sobretudo em África e América Central e Latina, a Intelcia decidiu agir concretamente para limitar o impacto ambiental dos seus resíduos e incentivar a economia circular, adaptando-se às realidades locais.

### Redução na origem e sensibilização

Uma das primeiras medidas adotadas em todo o Grupo é a digitalização avançada de documentos administrativos, reduzindo significativamente o consumo de papel. Esta iniciativa é complementada por campanhas regulares de sensibilização para limitar a impressão não essencial, incorporando a eficiência documental nas rotinas de trabalho. Parcerias locais para uma economia circular ativa

A Intelcia apoia-se em colaborações locais dirigidas para estruturar canais de triagem, reutilização e reciclagem, mesmo em regiões com baixa infraestrutura. Exemplos notáveis incluem:



### Camarões – Red-Plast

Desde 2018, parceria com a Red-Plast, empresa especializada em reciclagem de resíduos plásticos industriais e domésticos. Até 2024, esta parceria contribuiu para reciclar 7.758 kg de plástico.

### Marrocos – Associação KOUN

Desde 2021, colaboração com a KOUN, interveniente na economia circular. Foram instalados contentores de reciclagem de plástico e papel/cartão em quase todos os sites, suportados por um processo estruturado de recolha.

Em 2024, esta iniciativa permitiu reciclar 2.610 kg de papel e cartão e 5.731 kg de plástico, com mais de 80 colaboradores internos formados para gerir o programa diariamente.

### França – ELISE, LemonTri, Cy-Clope

Diversas parcerias possibilitaram a recuperação de vários tipos de resíduos:

- 1.120 kg de cartão;
- 12 toneladas de madeira/matéria vegetal;
- 981 kg de copos de cartão;
- e 76 kg de beatas de cigarro reciclados em 2024 graças aos contentores instalados no local e à expertise da Cy-Clope.

### Portugal – Triagem na origem

Estão disponíveis contentores de reciclagem em cada piso e as equipas de limpeza são formadas para fazer a triagem correta dos resíduos. As cidades parceiras recolhem os resíduos por tipo (papel/cartão, vidro, latas, resíduos indiferenciados), que são tratados por empresas locais de reciclagem, conforme as normas aplicáveis.





## OUTRAS AÇÕES RESPONSÁVEIS: FOCO NAS COMPRAS E REUTILIZAÇÃO

Para além da redução da pegada carbónica e das iniciativas de gestão de resíduos, a Intelcia implementou uma política de compras responsável e está comprometida com a reutilização solidária, reafirmando assim o seu papel de ator consciente e comprometido.

### Compras ambientalmente responsáveis

Um dos compromissos chave da responsabilidade social corporativa da Intelcia é integrar critérios ambientais nas suas políticas de compras, priorizando produtos e serviços com baixo impacto ambiental:

Em **França**, há vários anos que os prestadores de serviços de limpeza são incentivados a usar produtos certificados ambientalmente para reduzir a poluição química. Em 2021, foi feita uma revisão abrangente dos produtos utilizados, resultando na substituição sistemática dos produtos não certificados por alternativas amigas do ambiente.

Em países onde produtos certificados são menos disponíveis, a Intelcia adota uma abordagem pragmática: os cadernos de encargos dos concursos impõem critérios rigorosos. Em **Madagáscar**, por exemplo, os produtos devem ser não perigosos e ter baixo impacto ambiental, mesmo sem uma certificação oficial.

### Dar nova vida ao equipamento: doações solidárias

A Intelcia promove a reutilização dos seus equipamentos em benefício de organizações comunitárias, reforçando assim o seu compromisso com a solidariedade e a redução dos resíduos:

Em abril de 2024, aquando da substituição de cadeiras e armários de escritório, o site de **Marselha** doou os seus móveis antigos a uma associação de apoio a pessoas com deficiência.

O site de **Rabat**, ao renovar o seu equipamento informático, doou computadores em funcionamento à associação marroquina Magic, prolongando a vida útil dos equipamentos e facilitando o acesso à tecnologia digital a pessoas carenciadas.

Este tipo de iniciativa está a ser replicado noutros sites em **França, Portugal, Costa do Marfim** e outros países, onde a reutilização é organizada localmente com stakeholders sociais e educativos.



# Monitorização das nossas emissões para limitar o impacto

## UM PRIMEIRO PASSO PARA UMA ABORDAGEM GLOBAL AO CARBONO

A Intelcia começou a monitorizar as suas emissões de gases com efeito de estufa (GEE) há vários anos, realizando uma avaliação inicial em França. Foram depois efetuados cálculos internos das emissões de escopo 1 e 2 com metodologia validada pela KPMG.

Foi em 2024 que a Intelcia deu um passo decisivo ao completar pela primeira vez o cálculo total das emissões dos escopos 1, 2 e 3 para toda a região francófona relativo a 2023.

Resultados 2023 – Região francófona

Emissões totais: **40,18 KtCO<sub>2</sub>e**

Divisão: aproximadamente 75% das emissões provêm do escopo 3, que inclui todas as emissões indiretas (compras, deslocações, prestadores de serviços, etc.).

Para a Intelcia IT Solutions, a pegada de carbono de 2023 é de **1,71 KtCO<sub>2</sub>e**.

## UM AUMENTO GRADUAL

More than simply calculating our greenhouse gas footprint, our goal is to reduce our emissions in order to minimize our impact in this area. This has led us to undertake efforts to identify the most significant sources of emissions and turn them into levers for action. The analysis of the main emission sources within the Francophone region and Intelcia IT Solutions, pioneers in this project, revealed that the most impactful areas fall under Scope 2 and Scope 3 of the company's carbon accounting: commuting (home-to-work travel), electricity consumption, and the purchase of goods and services.

Workshops were held with operational teams to develop action plans aimed at reducing carbon emissions across these three domains. These plans will include quantified targets and are expected to start being implemented in 2025.

With all countries aligned under this shared approach, the Group will be able to define a global reduction target the following year, setting Intelcia on a low-carbon trajectory. In anticipation of this, Intelcia joined the Science Based Targets initiative (SBTi) in September 2024, with the aim of publishing its trajectory and results in due course.



# Sensibilização para a responsabilidade ambiental

No âmbito do compromisso com o desenvolvimento sustentável, o Grupo Intelcia realiza regularmente campanhas de **sensibilização para a proteção ambiental**. Estas iniciativas visam incentivar a **adoção de boas práticas e comportamentos ambientalmente responsáveis**, tanto no local de trabalho como na vida pessoal dos colaboradores.

No Senegal e na Costa do Marfim, foram lançadas campanhas de cartazes para promover o uso responsável da água, destacando formas simples e eficazes de reduzir o consumo diário.

Além disso, nos Camarões, o nosso parceiro Redplast, especialista em reciclagem, organizou workshops sobre proteção ambiental, seguidos de visitas ao centro de tratamento de resíduos, permitindo aos participantes compreender melhor os desafios da reciclagem e da economia circular.





Em Madagáscar, foram organizados workshops de Faça Você Mesmo (DIY) em junho e julho de 2024. Estas sessões criativas sensibilizaram os colaboradores para a eco-responsabilidade e questões de reciclagem, promovendo soluções concretas e acessíveis para dar uma segunda vida a objetos do quotidiano.

Em Marrocos, várias medidas foram implementadas para incorporar hábitos de triagem e reciclagem na vida laboral diária. Todos os anos, a campanha “Go Green” é lançada nos sites equipados com contentores de recolha da KOUN. Inclui um quiz ambiental com prémios para os colaboradores com melhor desempenho.

A Intelcia estabeleceu também uma parceria com a Associação dos Professores de Ciências da Vida e da Terra (ASVT) para oferecer workshops lúdicos e jogos para colaboradores e suas famílias, promovendo a consciência coletiva sobre questões ambientais.

Além das campanhas de sensibilização, o Grupo Intelcia incentiva os colaboradores a participar ativamente em iniciativas eco-responsáveis enraizadas nas realidades locais.



Em vários países, iniciativas de recolha de resíduos plásticos são regularmente organizadas em torno dos nossos sites, especialmente em **Portugal, Camarões e Costa do Marfim** — em parceria com a Coliba, empresa especializada em reciclagem de plástico — assim como em Maurícia e Madagáscar. Estas iniciativas visam envolver ativamente as nossas equipas na proteção do ambiente imediato.

Em **Espanha**, a reciclagem assumiu uma dimensão solidária através de uma parceria com a Fundação Seur no âmbito do projeto “Tapones para una nueva vida”. No Dia Mundial da Reciclagem, foram recolhidas tampas de garrafas plásticas nos centros Intelcia. A reciclagem destas tampas ajudou a financiar tratamentos médicos e ortopédicos para crianças gravemente doentes, combinando compromisso ambiental com impacto social.

Por fim, em **Portugal**, a Intelcia participou no evento “Planet Time” ao desligar simbolicamente todas as luzes nos seus sites entre as 20h30 e as 21h30. Este gesto simples teve como objetivo sensibilizar os colaboradores para a importância dos esforços coletivos para a sustentabilidade do planeta.

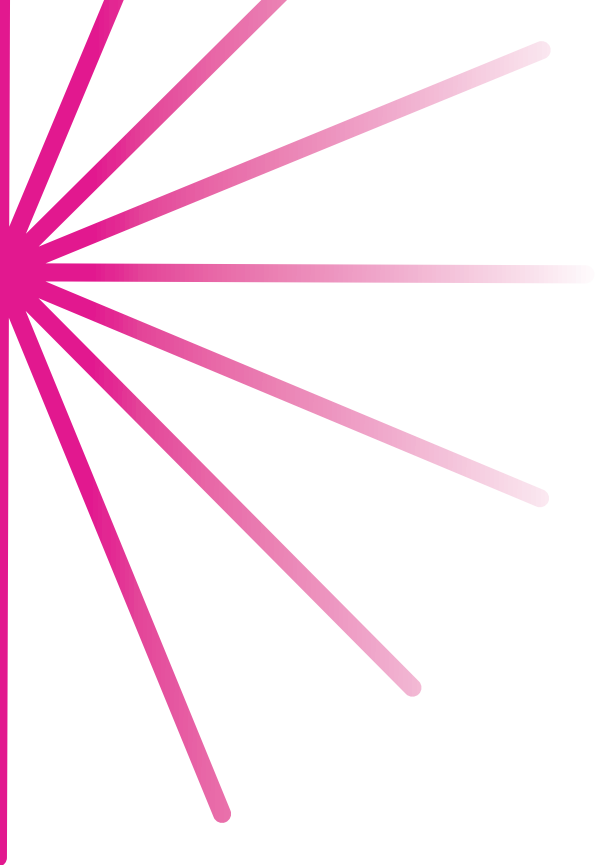




Em **França**, foram lançadas várias iniciativas para sensibilizar os colaboradores para estilos de vida mais sustentáveis. Para além das operações de recolha de resíduos, foi lançado o desafio WeWard. Aberto a todos os colaboradores, este desafio incentivava-os a reduzir o uso de veículos pessoais ao optar por andar a pé. Utilizando a aplicação WeWard, cada participante pode acompanhar o número diário de passos e tentar ganhar prémios ao completar o desafio.

Além disso, em 2024 foram lançadas vendas regulares de produtos locais nos sites de Amiens e Charleville-Mézières. Em Amiens, o produtor “Mon Panier Nature” vende os seus produtos de horticultura quinzenalmente. Também acontecem outras vendas ocasionais, como de mel por um apicultor local ou de charcutaria artesanal. Estas iniciativas visam promover hábitos alimentares saudáveis e cadeias de abastecimento curtas, enquanto apoiam os produtores locais.





Em França, a Intelcia também incentivou os seus colaboradores a adotarem comportamentos responsáveis através da iniciativa Troc'In. Esta iniciativa permitiu aos participantes trocar itens e objetos que já não utilizavam por outros, promovendo assim a reutilização e a redução de resíduos.



## RESPONSABILIDADE AMBIENTAL COM DIVERSÃO E BONDADE: INICIATIVAS DA INTELICIA REPÚBLICA DOMINICANA

A Intelcia República Dominicana lançou uma campanha de sensibilização focada na redução dos resíduos plásticos e na adoção de comportamentos ecológicos no dia a dia. Os colaboradores receberam mensagens-chave sobre questões de desenvolvimento sustentável, especialmente o impacto do uso do plástico, bem como dicas simples para agir de forma eficaz.

No âmbito desta iniciativa, foram organizados workshops interativos ambientalmente amigáveis, onde os participantes aprenderam a fazer os seus próprios produtos de limpeza naturais a partir de ingredientes comuns, promovendo práticas sustentáveis e acessíveis.

Para reforçar a iniciativa, foi oferecido um Eco-Quiz online durante toda a campanha. O quiz, destinado a testar os conhecimentos dos colaboradores sobre práticas sustentáveis, premiou os melhores participantes com kits ecológicos que incluíam garrafas reutilizáveis, sacos feitos de materiais reciclados e sementes para plantar.

Finalmente, a Intelcia República Dominicana lançou a iniciativa “Cartas de Cupido,” uma ação inovadora que combina o reconhecimento em equipa com o compromisso ambiental. Esta iniciativa convida os colaboradores a trocar notas manuscritas anónimas de gratidão, que são colocadas numa “Caixa do Cupido” situada numa área comum. Através desta iniciativa, o grupo também sensibiliza para o impacto do desperdício tradicional de papel e incentiva a reutilização criativa de materiais.

## DIA MUNDIAL DO AMBIENTE: UM MOMENTO SIMBÓLICO

Nos vários países onde a Intelcia opera, o Grupo celebra o Dia Mundial do Ambiente e aproveita esta ocasião para sensibilizar os seus colaboradores para as grandes questões ambientais.

Em 2024, a campanha focou-se no tema do reflorestamento e da resiliência dos terrenos, com o slogan

### Somos a #GeraçãoRestauração

Esta mensagem foi transmitida através de várias ações e comunicações chave, adaptadas às realidades locais de cada site.



intelcia

**THE KEY TO A GREENER  
PLANET IS IN YOUR HANDS.**



### Alguns exemplos incluem:

Em Portugal, foram divulgadas várias mensagens-chave, acompanhadas pelo lançamento de um vídeo educativo sobre a reutilização do plástico. Esta iniciativa incentiva as equipas a adotarem estas práticas, tanto em casa como no trabalho, e a partilharem os seus resultados.

Na Colômbia, a campanha enfatizou o poder das pequenas ações coletivas, lembrando que, quando milhões de pessoas agem, podem realmente transformar o mundo e construir um futuro sustentável.

Na República Dominicana, a sensibilização foi feita através de uma série de mensagens-chave e de um vídeo com dicas partilhadas pelos próprios colaboradores.

Em Espanha e no Chile, foi lançado um desafio especial em conexão com o Dia Mundial do Ambiente, encorajando os colaboradores a partilharem os seus métodos para reutilizar embalagens. O objetivo é promover a reutilização dos resíduos plásticos no dia a dia, num espírito de comunidade e compromisso.



## NOSSAS AÇÕES PARA PRESERVAR A BIODIVERSIDADE

Para além das nossas ações internas e campanhas de sensibilização, a Intelcia está ativamente envolvida em iniciativas para restaurar e preservar a biodiversidade. Conscientes da importância crucial dos equilíbrios naturais, estabelecemos parcerias com associações dedicadas ao reflorestamento e envolvemos os nossos colaboradores voluntários nestes projetos. Esta abordagem permite a todos reconectar-se com a fragilidade dos ecossistemas e tomar consciência da importância destes para o nosso futuro comum.

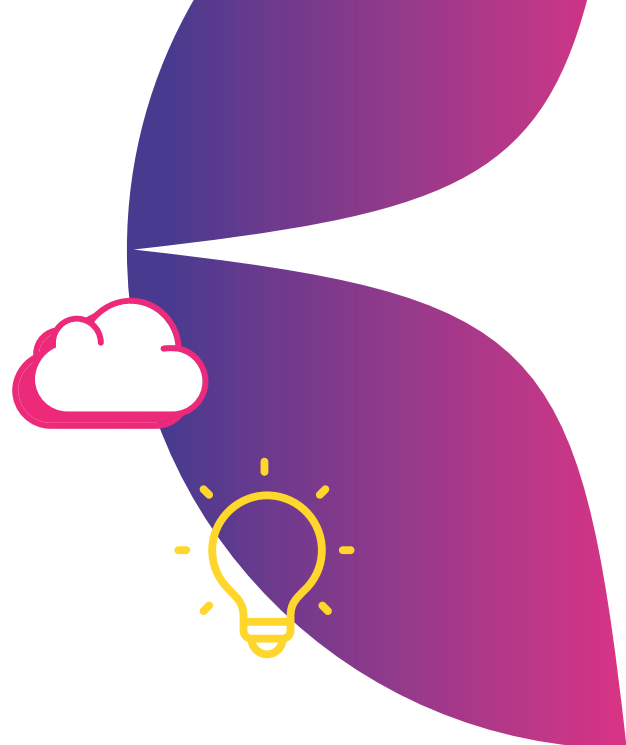


Em parceria com a High Atlas Foundation (HAF), organização comprometida com a restauração dos ecossistemas marroquinos através do reflorestamento, a Intelcia completou o plantio de 10.000 árvores de fruto em Marrocos em 2024, o que representa uma árvore por colaborador. Estas plantações juntam-se às 500 árvores já plantadas em nome dos nossos clientes.

As espécies plantadas, incluindo alfarrobeira, oliveira, romã, figueira e amendoeira, foram plantadas nas terras de pequenos agricultores na região de Ouarzazate, no coração do Atlas. Esta zona é particularmente afetada pela crescente frequência de secas, que fragilizam tanto o ecossistema natural como o tecido social local.

Esta iniciativa apoia agora 15 explorações agrícolas e 60 famílias. Para além dos benefícios ambientais e da restauração da biodiversidade, as árvores de fruto permitirão uma produção comercial a médio prazo, proporcionando uma fonte adicional de rendimento para as famílias locais. O plantio, manutenção e colheita dos pomares contribuirão também para a criação de empregos sustentáveis durante o ciclo de vida do projeto.

Uma dúzia de colaboradores da Intelcia deslocaram-se ao local para participar ativamente no plantio, ao lado dos membros da HAF e dos proprietários da terra, reforçando assim o compromisso coletivo com esta iniciativa.





**Na Costa do Marfim,** a Intelcia apoiou financeiramente um projeto de reflorestação num liceu, contribuindo com 5.400 € para a plantação numa parcela de dois hectares. Esta iniciativa faz parte do plano nacional de reflorestação nas escolas, liderado pelo governo marfinense em parceria com o Ministério da Água e Florestas e a Roots Wild Foundation. Trinta e cinco colaboradores da Intelcia participaram ativamente no plantio, reforçando as raízes locais e o compromisso coletivo com esta iniciativa.

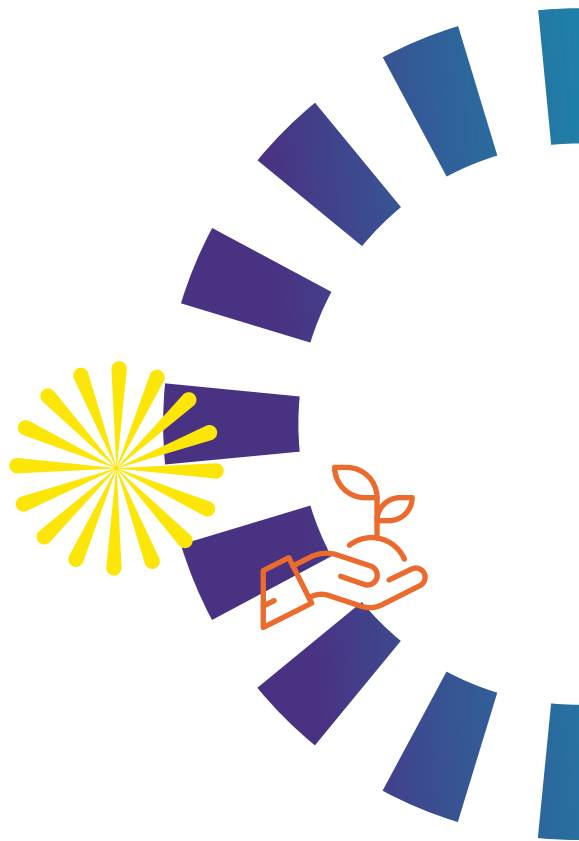




No Egito e na Colômbia, o movimento para preservar a biodiversidade também ganhou dinâmica em 2024.

No Egito, a Intelcia estabeleceu uma parceria com o projeto Shagrha, uma iniciativa reconhecida pelas Nações Unidas, para plantar 100 árvores de fruto no site Silicon Waha, em Borg El Arab, Alexandria. Esta ação faz parte da campanha “Comer da Rua”, que combina objetivos de responsabilidade social com um impacto positivo no ambiente e na comunidade local. Para além dos benefícios ecológicos, esta iniciativa reforça a reputação da empresa e o compromisso dos seus colaboradores, contribuindo para a sustentabilidade e o desenvolvimento a longo prazo da região.

Na Colômbia, as equipas do site de Medellín realizaram uma primeira ação simbólica ao plantar 60 árvores na área de La Romera, marcando o seu compromisso concreto com o reflorestamento local.



# OS NOSSOS TERRITÓRIOS



# Para um impacto territorial positivo

A Intelcia destaca-se pela sua presença em quase vinte países, principalmente em África e no Oceano Índico. Esta presença local está no centro da nossa estratégia, garantindo que as nossas atividades estejam totalmente alinhadas com as características e necessidades específicas de cada região, enquanto geram um impacto positivo duradouro.

Para além das iniciativas de solidariedade e do patrocínio de eventos com forte ressonância local, a Intelcia concentra os seus esforços no desenvolvimento das regiões onde opera. Isso inclui participar ativamente no desenvolvimento de competências nos mercados de trabalho locais. A empregabilidade é, por isso, um componente chave do nosso compromisso regional, refletindo o desejo de contribuir concretamente para a revitalização económica e social das comunidades onde atuamos.

## O NOSSO IMPACTO TERRITORIAL ATRAVÉS DE PARCERIAS LOCAIS

Para maximizar o impacto positivo das nossas atividades regionais, a Intelcia baseia-se naturalmente em parcerias fortes com os atores locais. Estas colaborações permitem-nos apoiar eficazmente a nossa missão, especialmente em matéria de empregabilidade e inclusão das pessoas afastadas do mercado de trabalho.

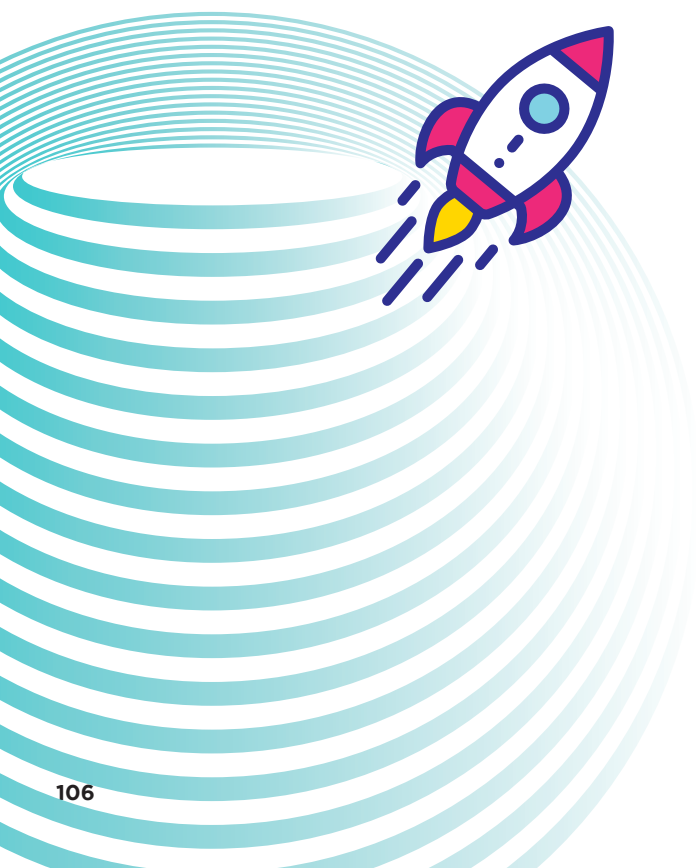
Sempre que surge uma oportunidade, a Intelcia estabelece parcerias com as principais organizações públicas nos países onde opera, como:

- a Associação Nacional para a Promoção do Emprego e das Competências (ANAPEC) em Marrocos,
- France Travail em França,
- a Agência Nacional para o Emprego e o Trabalho Independente (ANETI) na Tunísia,
- e o Fundo Nacional de Emprego (FNE) no Senegal.

Estamos também a desenvolver parcerias com instituições de ensino superior - escolas, universidades e centros de formação - para atrair e formar jovens talentos.

Por exemplo, em Madagáscar, a Intelcia é membro fundador do Grupo Profissional de Relação com o Cliente (Groupement Professionnel de la Relation Client - GPRC). Neste contexto, e em parceria com o Ministério da Formação, o GPRC trabalha para promover o setor dos call centers, facilitando a aprendizagem do francês por jovens em centros de formação.

A Intelcia contribui ativamente para esta iniciativa, fornecendo materiais pedagógicos, elaborando recursos de formação e mobilizando os seus formadores para trabalhar com os aprendentes. Esta abordagem visa melhorar a empregabilidade dos jovens e apoiar o desenvolvimento económico local.



## EXEMPLOS DE PARCERIAS E COMPROMISSOS NA INTELICIA PORTUGAL

Na Intelcia Portugal, as parcerias assumem várias formas, refletindo a adaptabilidade e o compromisso da empresa com as comunidades locais.

Tivemos a honra de colaborar com a Junior Achievement Portugal como voluntários em 66 escolas por todo o país. Esta experiência resultou em:

» 45	voluntários
» 64	experiências enriquecedoras partilhadas
» 616	horas dedicadas
» 1401	estudantes inspirados

O compromisso e a energia dos nossos voluntários têm sido uma fonte notável de inspiração. Desde o início, todos abraçaram este projeto com o desejo comum de fazer a diferença, inspirando e preparando a próxima geração para enfrentar os desafios futuros.

No mesmo espírito, o departamento de Talento da Intelcia organizou o Intelcia Summer Camp pelo terceiro ano consecutivo, dirigido aos filhos dos nossos colaboradores entre os 16 e os 21 anos. O camp oferece workshops teóricos e práticos que permitem aos jovens familiarizar-se com o mercado de

trabalho atual.

A Intelcia Portugal também participa no programa europeu PRO\_MOV da **Reskilling 4 Employment**, uma iniciativa ambiciosa que visa a requalificação de um milhão de pessoas até 2025. Este projeto é liderado localmente pela associação Business Roundtable Portugal, com o IEFP como parceiro educativo. Entre os sete laboratórios ativos, a Intelcia lidera o laboratório dedicado à excelência em vendas.

Este programa faz parte do nosso compromisso com a formação e o desenvolvimento profissional, oferecendo formação para colaboradores de contact centers, bem como para vendedores em loja e em campo. Em 2024, 71 participantes beneficiaram de cinco grupos de formação e 25 profissionais foram requalificados através de um total de 800 horas de formação ao longo de seis meses.

Para além do seu impacto na redução do desemprego e na adequação das competências ao mercado, este programa reforça a posição da Intelcia como uma organização inovadora e socialmente responsável. Em 2025, o projeto vai expandir-se com a criação de um laboratório satélite dedicado à diversidade, equidade e inclusão, em parceria com Worten e Santander, demonstrando o nosso compromisso em ir ainda mais longe nestas áreas.

## PATROCÍNIO, UM MOTOR PARA O ENVOLVIMENTO LOCAL

Para a Intelcia, apoiar eventos culturais, desportivos ou patrimoniais é uma forma concreta de envolver as comunidades locais e contribuir para a sua vitalidade e dinamismo. No Senegal, para levar alegria e convívio aos residentes, a Intelcia patrocinou a celebração do Dia da Música em junho de 2024, organizada pela câmara municipal de Thiès. Esta iniciativa ajudou a fortalecer os laços com a comunidade local, ao mesmo tempo que promoveu a diversidade cultural da região.



**No Egito,** a Intelcia organizou uma feira do livro nos seus sites do Cairo e Alexandria em setembro para assinalar o início do ano escolar e o Dia Mundial da Literacia. O evento proporcionou acesso a uma ampla seleção de livros a preços muito acessíveis, ajudando estudantes e suas famílias a prepararem-se para o novo ano letivo.



**Em França,** a Intelcia patrocinou o Festival Cabaret Vert nos Ardennes, um evento muito ambicioso que visa promover a vitalidade e a atratividade da região. Organizado pela associação FLaP, este festival incorpora um espírito de solidariedade e participação, com forte consciência das questões ambientais, sociais e económicas — valores que a Intelcia abraça plenamente.



**Em Portugal,** tivemos o prazer de participar na primeira edição do JAPInADay e de sermos membros do júri no Lunior Market e no concurso nacional “The Company”. Em particular, atribuímos o Prémio Intelcia – Ready to Go aos estudantes que desenvolveram o inovador projeto Fruttisens, premiando o espírito de inovação e empreendedorismo dos jovens talentos locais.

A Intelcia foi também o patrocinador exclusivo da 7.ª conferência APCC Norte 2024, organizada pela Associação Portuguesa de Contact Centers. Com o tema “Inteligência Artificial e Emoção Humana: Um Diálogo Necessário,” a conferência gerou um debate rico e construtivo sobre o equilíbrio essencial entre inovação tecnológica e a dimensão humana. Esta abordagem reflete a nossa vontade de melhorar continuamente a experiência do cliente, assegurando o desenvolvimento sustentável do setor dos contact centers. Através da hashtag #Intelcia, afirmamos o nosso compromisso em desenvolver soluções inovadoras que combinam tecnologia de ponta com uma abordagem centrada no ser humano.

Em outubro, a Intelcia Portugal esteve presente como patrocinadora platina no evento Conversas InPar - In Partnership Business Consulting, dedicado à promoção do diálogo intergeracional e à valorização de novas ideias e perspetivas. Zeinul Jamal, Diretor de Vendas e Desenvolvimento de Negócios, esteve acompanhado por dois

colaboradores das gerações Y e Z que partilharam as suas experiências, desafios e motivações face às realidades atuais do mercado de trabalho.

Estas gerações partilham valores comuns: sentido de propósito, desejo de crescimento contínuo e ambiente que fomenta a inovação e o equilíbrio vida-trabalho. Motivar e inspirar estas gerações é pilar fundamental na Intelcia, garantindo um futuro sustentável alinhado com as suas expetativas. Esta participação marcou um passo significativo no nosso compromisso com a preparação e apoio ao talento do amanhã.

Na República Dominicana, a dança e a celebração estiveram em destaque! No dia 27 de fevereiro, a Intelcia celebrou com entusiasmo a energia vibrante do Carnaval e o Dia da Independência Dominicana através de um sensacional concurso de fantasias. Os colaboradores foram convidados a expressar a sua criatividade e orgulho nacional com fantasias inspiradas nas tradições carnavalescas ou na herança cultural dominicana. Para animar ainda mais a celebração, foi partilhado um formulário que permitiu a todos votar nas fantasias favoritas. Os três participantes melhor vestidos receberam prémios que reconhecem a originalidade e o espírito festivo.

## IN THE DOMINICAN REPUBLIC, DANCE AND CELEBRATION TOOK CENTER STAGE!

On February 27th, Intelcia enthusiastically celebrated the vibrant energy of Carnival and Dominican Independence Day with a sensational costume contest. Collaborators were invited to express their creativity and national pride by dressing up in costumes inspired by carnival traditions or Dominican cultural heritage.

To further enliven the celebration, a form was shared with all collaborators, allowing them to vote for their favorite costumes. The three best-dressed participants were rewarded with prizes recognizing their originality and festive spirit.



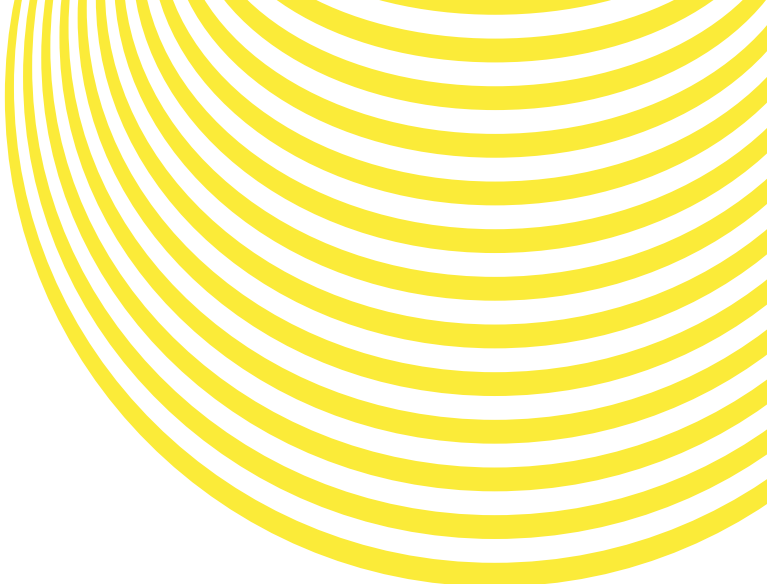
# Inclusão no coração da nossa missão

## INCLUSÃO DE PESSOAS AFASTADAS DO EMPREGO

Desde a sua origem, a Intelcia tem um forte compromisso com a criação de emprego, desenvolvimento da empregabilidade e inclusão social. Com mais de 19.000 colaboradores em 2024 na região francófona, o Grupo é um dos principais empregadores privados em várias áreas de emprego, nomeadamente em Dreux, Sedan e Charleville-Mézières em França, Thiès no Senegal e Oujda no Marrocos.

A política de recrutamento da Intelcia reflete este compromisso com a inclusão: 30% das novas contratações são pessoas afastadas do mercado de trabalho. Ao recrutá-las, formá-las e oferecer oportunidades de progressão aos candidatos mais promissores, a Intelcia afirma a sua missão: promover a inclusão sustentável de grupos vulneráveis e gerar impacto positivo nas comunidades onde atua.

Em França, em 2024, foram implementadas várias iniciativas concretas para promover a igualdade de oportunidades e a integração profissional. No site de Lyon, por exemplo, a Intelcia lançou a terceira coorte dedicada à integração de jovens desistentes escolares ou afastados do emprego, em parceria com a Mission Locale. Doze formandos completaram um curso de 490 horas focado em relações com o cliente e conduta profissional. No final da formação, cinco deles assinaram contratos permanentes com o Grupo.



Além disso, o site de Lyon renovou a sua parceria com a France Travail para recrutar pessoas de bairros desfavorecidos (20 contratações) e seniores (20 contratações). A France Travail direciona especificamente essas populações para indicar candidatos adequados. Em colaboração com a Região Rhône-Alpes, a France Travail e o nosso centro de formação Smartshore ofereceram um programa de 266 horas a seniores afastados do mercado de trabalho e pouco familiarizados com ferramentas digitais, para facilitar o seu retorno ao emprego e integração nos nossos projetos.

A nível internacional, a Intelcia continua os seus esforços. No Senegal, Costa do Marfim e Camarões, foram estabelecidas parcerias com agências locais de emprego para promover a contratação de jovens sem qualificações ou à procura do primeiro emprego.

Na Tunísia, a parceria com a ANETI (Agência Nacional para o Emprego de Trabalhadores Independentes) foi reforçada em 2024 para facilitar a integração de candidatos. Este programa oferece acesso a um pool diversificado de talentos, incluindo jovens sem experiência, pessoas com deficiência e desempregados de longa duração, respondendo eficazmente às necessidades de recrutamento. A ANETI também acompanha os candidatos contratados, facilitando a sua integração e ajudando a reduzir a rotatividade.

## PARCERIAS PARA PROMOVER A INCLUSÃO

Em vários países, a Intelcia compromete-se a proporcionar oportunidades para que as pessoas vivam com dignidade e melhorem as suas competências, facilitando o acesso a um emprego sustentável.

Em outubro, a Intelcia Portugal participou na 3.ª edição do Fórum do Emprego do Funchal, evento dedicado a aproximar empresas e candidatos. Esta iniciativa visa promover a empregabilidade e facilitar o recrutamento, construindo pontes para responder aos desafios atuais do mercado de trabalho. Durante o painel “Transformação Digital e Mercado de Trabalho - Preparar o Futuro”, Ana Pereira Petrucci, Gestora de RH e Brand & Engagement da Intelcia Portugal, partilhou perspectivas enriquecedoras sobre o impacto da tecnologia e a sua influência na evolução das profissões.



**Na região espanhola,** a Intelcia orgulha-se de integrar o projeto Discatel, dedicado à integração profissional de pessoas com deficiência no setor dos contact centers. Com mais de 15 anos de experiência, esta iniciativa permitiu que mais de 1.100 pessoas beneficiaram de formação adaptada. Como empresa parceira, a Intelcia contribuiu ativamente para este projeto e detém o selo Discatel, símbolo do seu compromisso social na promoção do acesso ao emprego para pessoas com deficiência.



Intelcia's work in Spain follows the same approach, collaborating to reintegrate people in difficult circumstances through its partnership with the Red Cross, the Fundación Tomillo, and **the Altius Foundation.**

Intelcia's work in Spain is part of the same drive for inclusion, with partnerships aimed at reintegrating people in difficult situations. The group works with the Red Cross, the Fundación Tomillo and the Altius Foundation, strengthening its social commitment and positive impact on local communities.





# Iniciativas locais que incentivam o voluntariado

## PAÍSES NA NOSSA REGIÃO FRANCÓFONA

A Intelcia IT Solutions está plenamente comprometida com a inclusão dos jovens através da sua participação no Programa Jobintech, uma iniciativa dedicada a apoiar o futuro digital de Marrocos. Como parte deste compromisso, a nossa subsidiária tecnológica contribui para a promoção do aperfeiçoamento e do desenvolvimento de competências no setor digital.

Em parceria com instituições-chave, ajudamos a identificar e recrutar jovens talentos, focando-se nas suas competências técnicas e transversais. Esta abordagem visa formar uma força de trabalho qualificada, pronta para enfrentar os desafios da transformação digital do país.

Em 2024, a Intelcia realizou 81 iniciativas solidárias e de sensibilização nas suas comunidades na região francófona, concentrando os seus esforços em três áreas-chave: educação, saúde e apoio a pessoas vulneráveis.

### Educação para crianças e jovens

A educação é um dos pilares fundamentais das nossas iniciativas de solidariedade, especialmente na região francófona.

**Em Marrocos,** a Intelcia financiou o acesso à aplicação Kezakoo, especializada em apoio académico, para 100 jovens da escola pública de Taza. Esta iniciativa resultou num total de 5.135 horas de aprendizagem, com 19.750 vídeos visualizados e 1.507 fichas de aulas consultadas.

Em agosto de 2024, no âmbito da parceria com a associação IBNY, os locais de Rabat organizaram uma campanha de recolha de material escolar para os órfãos da associação. Para além disso, a Intelcia doou 10 computadores para montar uma sala informática na associação. Um dia de sensibilização reuniu cerca de 20 colaboradores para distribuir os materiais e instalar os equipamentos.



Em abril de 2024, mais de 1.000 colaboradores contribuíram também com donativos financeiros para apoiar as crianças acompanhadas pela associação IBNY.

No âmbito do nosso compromisso com a educação e a solidariedade, a Intelcia, em parceria com jovens do Interact Massignon (afilhado ao Rotary), levou a cabo uma iniciativa solidária no sábado, 5, e domingo, 6 de outubro de 2024. Esta iniciativa teve como objetivo proporcionar acesso a ferramentas tecnológicas e à Internet a estudantes da escola de Ouirgane.

Durante estes dois dias, foram doados 40 computadores aos estudantes para lhes fornecer as ferramentas necessárias para facilitar a sua aprendizagem. Paralelamente, foram organizadas sessões básicas de formação informática, permitindo que os jovens beneficiários se familiarizassem com estas tecnologias, essenciais para o seu sucesso académico.

**Em maio**, no Senegal, 33 colaboradores da Intelcia participaram num torneio de futebol, financiado pela Intelcia. Os fundos angariados serão usados para apoiar a educação de crianças desfavorecidas. Além disso, a Intelcia no Camarões e na Costa do Marfim também prestaram apoio financeiro para cobrir os custos da educação de crianças que vivem em orfanatos.

**Em França**, uma dúzia de colaboradores participou numa corrida solidária organizada para beneficiar estudantes em Charleville-Mézières.





### **Foco na saúde, a base da vida**

Em 2024, mais de 600 colaboradores da Intelcia participaram em dias de doação de sangue organizados em França, Senegal, Marrocos e Tunísia.



Em três dos nossos sites franceses — Charleville-Mézières, Amiens e Laval — 141 colaboradores voluntariaram-se para atender chamadas durante o Sidaction 2024, angariando 41.460 € em promessas de donativos. Além disso, foram organizados eventos solidários nos sites de Charleville-Mézières, Sedan e Amiens, no âmbito do Telethon: vendas de bolos, crepes, rifas e outras atividades ajudaram a angariar fundos para esta causa nobre.



## **Grupos vulneráveis: uma prioridade que não devemos esquecer**

Na região francófona, 26 iniciativas solidárias foram lançadas em 2024 em parceria com entidades externas para apoiar pessoas vulneráveis.

Durante o Outubro Rosa e o Movember, dedicados à luta contra o cancro, todos os nossos sites desempenham um papel ativo. Numerosas atividades de sensibilização, conduzidas por oradores externos como a Liga Contra o Cancro, destacam a importância da prevenção e do rastreio, ao mesmo tempo que mostram o nosso apoio aos detentores da doença. Em alguns países, realizam-se também campanhas de rastreio, como em Madagáscar, em parceria com a ONG Breast Cancer Care, para as nossas colaboradoras.

Em Marrocos, a Intelcia uniu-se à associação Dar Zhor, reconhecida pelo seu compromisso com as mulheres com cancro, para organizar um dia de ação na Fundação Mohammed V Errahma, em Casablanca. Quinze voluntários e colaboradores da Intelcia trabalharam com os médicos da associação para realizar campanhas de sensibilização e rastreio. Mais de 100 mulheres em situação de vulnerabilidade receberam rastreios gratuitos do cancro do colo do útero, sublinhando a importância do diagnóstico precoce e da prevenção. Além disso, jovens raparigas foram vacinadas para prevenir o aparecimento desta doença.

Em Marrocos, na sequência do devastador sismo ocorrido a 8 de setembro de 2023 na região de Al Haouz, que deixou muitas famílias sem teto, a Intelcia decidiu agir concretamente. A 11 de dezembro de 2023, foi assinado um acordo entre a Intelcia e a associação Amal Biladi, presidida por Elmahdi Benabdeljalil, reconhecida pelo seu compromisso com o desenvolvimento sustentável. Esta parceria envolve a construção de 24 noualas — habitações sustentáveis — cada uma concebida para alojar quatro pessoas, nas localidades de Amezmiz e Chichaoua.

Simultaneamente, foram formadas pessoas locais na construção destas habitações, com enfoque na autonomia e na transferência de competências. Graças ao financiamento da Intelcia, a construção iniciou-se em finais de fevereiro de 2024 e durou dois meses. Esta iniciativa proporcionou abrigo de longo prazo a quase 100 pessoas, oferecendo uma solução real e duradoura para as consequências do terramoto.





Também em Marrocos, em resposta a um pedido dos nossos colaboradores, a Intelcia organizou, pelo 10º ano consecutivo, um Iftar solidário em benefício dos residentes do Dar Moussinine Ennassim. Este lar comunitário para idosos acolhe pessoas idosas que não têm família, proporcionando-lhes abrigo e cuidados sociais e médicos abrangentes.



**Em Madagáscar,** a Intelcia escolheu concentrar o seu trabalho solidário no apoio a órfãos. Em 2024, os nossos colaboradores em Madagáscar mobilizaram-se por duas vezes para entregar donativos e cabazes de oferta a 137 órfãos, mostrando o seu compromisso e solidariedade para com os membros mais vulneráveis da sociedade.





Em França e no Senegal, a solidariedade foi principalmente expressa através de donativos recolhidos nos nossos diversos locais para organizações humanitárias que trabalham com populações vulneráveis:

- Recolha de tampas de garrafas de plástico para financiar equipamentos para pessoas com deficiência ou crianças hospitalizadas, em parceria com o hospital de Plaisir, a associação Relai d'Aide Matérielle aux Handicapés e Les Petits Bouchons.
- Recolha de óculos para pessoas com deficiência visual, organizada com a associação Lunettes sans Frontière.
- Campanhas de alimentos, produtos de higiene e roupa para os mais desfavorecidos, em colaboração com a Cruz Vermelha, a associação Humanité Solidaire, Les Locataires de la Planète Terre e o Banco Alimentar, assim como para mulheres presas numa prisão perto de Dakar.

### **Iniciativa #SmartDouars : Intelcia IT Solutions (ITS) a reduzir a fractura digital nas zonas rurais do Marrocos**

No âmbito da iniciativa Smart Douar, a Intelcia Marrocos financiou ligações à internet para 50 aldeias afetadas pelo terramoto de Al Haouz, levando Wi-Fi e acesso digital a estas áreas remotas.

Com base nesta iniciativa, a Intelcia IT Solutions contribuiu com a sua perícia técnica para ajudar a reduzir a fractura digital e prestar apoio significativo às comunidades locais.

## **INTELCIA ESPANHA: PORQUE A SOLIDARIEDADE NÃO CONHECE BANDEIRAS NEM FRONTEIRAS**

Para além de inúmeras outras iniciativas solidárias, o ano ficou marcado pela mobilização exemplar das equipas espanholas para apoiar os seus colegas e famílias afetadas pelo terramoto DANA na região de Valência. Este esforço ecoou a solidariedade demonstrada um ano antes, durante o terramoto em Marrocos.

A Intelcia Espanha lançou várias iniciativas para apoiar os afetados:

- **Campanha de angariação de fundos** dirigida aos membros da Intelcia mais afetados, para os ajudar a reconstruir rapidamente as suas vidas, oferecendo-lhes apoio prático durante este período difícil.
- **Campanha de recolha de brinquedos e material escolar** para apoiar a escola San Francesc em Guadassuar (Valência), uma escola com significado especial para a Intelcia, pois dois filhos de colaboradores frequentam atualmente a escola.
- **Criação de um centro de apoio psicológico**, em parceria com a Fundación Salud y Personas, para colaboradores que atenderam chamadas de pessoas afetadas pelo DANA, assim como para as equipas e famílias em Valência diretamente impactadas pelo desastre.
- **Doação de fim de ano à Fundación Altius**, em homenagem aos nossos clientes, para apoiar os esforços para ajudar as vítimas das tempestades DANA, no âmbito do nosso compromisso de responsabilidade social corporativa.

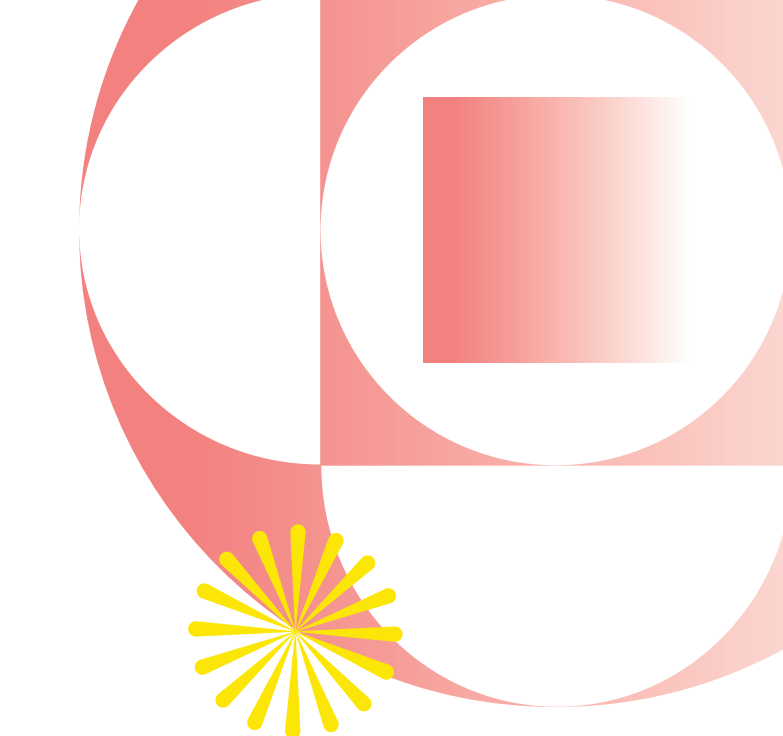
## SEM INDIFERENÇA EM PORTUGAL... INCLUINDO OS ANIMAIS!

### WE CARE SENIOR

Em 2024, 31 colaboradores ofereceram 133 horas de voluntariado em instituições de apoio a idosos — centros de dia e lares — assim como na CAID (Cooperativa de Apoio à Integração do Deficiente), ajudando 110 beneficiários.

Este projeto, desenvolvido em parceria com a câmara municipal de Santo Tirso, instituições privadas de solidariedade social (IPSS), juntas de freguesia e paróquias locais, responde à crescente necessidade de apoio às pessoas mais vulneráveis da região.

Para além do apoio prestado, esta iniciativa visa proporcionar aos nossos colaboradores uma experiência humana enriquecedora, promovendo o seu desenvolvimento pessoal, ajudando a criar laços fortes, dando-lhes um sentido renovado de propósito e fomentando um espírito de cooperação intergeracional.



### Intelcia apoia a LPCC | Liga Portuguesa Contra o Cancro

Em 2024, a Intelcia continua a apoiar a Liga Portuguesa Contra o Cancro no âmbito da campanha “Por um Cuidado Mais Justo” e do DESAFIO 5KM - Pequenas Caminhadas para Grandes Causas. Esta iniciativa destaca a importância da sensibilização para o cancro e a promoção da prevenção.

Pelo segundo ano consecutivo, todos os nossos colaboradores uniram-se com entusiasmo para o desafio, percorrendo mais de **2.000 km** pelo país, de norte a sul. Uma grande demonstração de solidariedade e compromisso coletivo!



## Iniciativa Anual de Doação de Sangue – Em parceria com o Instituto Português do Sangue

Ao longo do ano, a Intelcia Portugal colaborou com o Instituto Português do Sangue para organizar uma série de campanhas de doação de sangue em todo o país.

Graças ao compromisso exemplar das nossas equipas, mais de 300 colaboradores voluntariaram-se para dar uma contribuição vital e solidária.

## Tudo começa com um desejo

Na Intelcia, acreditamos que os sonhos podem tornar-se realidade, especialmente quando uma comunidade se une para os concretizar.

É com enorme orgulho que unimos forças com a Make-A-Wish Portugal, uma organização que realiza os desejos de crianças com doenças graves, oferecendo-lhes momentos de esperança, alegria e força.

No âmbito desta parceria, foram organizadas atividades em 32 locais e 70 lojas pelo país, incluindo as ilhas, para vender pulseiras Make-A-Wish em consignação.

O resultado: mais de 5.500 pulseiras distribuídas — uma onda de solidariedade que mostra o comprometimento notável dos nossos colaboradores e a generosidade dos nossos clientes.

Obrigado a todos os que ajudaram a trazer brilho aos olhos destas crianças. Porque um simples desejo pode mudar tudo.



intelcia Make-A-Wish  
INTERNATIONAL





## Apoio aos bombeiros: Intelcia demonstra solidariedade perante os incêndios

O verão de 2024 foi particularmente difícil em Portugal, com **vários incêndios urbanos e florestais**. Face a esta emergência, as equipas Intelcia mobilizaram-se para apoiar quem está na linha da frente: os bombeiros.

**Foram recolhidas doações de água, alimentos, material médico e barras energéticas em vários dos nossos locais, incluindo Lamego, Vila Real e Fafe, que foram entregues aos serviços de emergência.**

Entre as iniciativas mais relevantes esteve a distribuição de água às ambulâncias Medy presentes nos principais focos de incêndio para apoiar as equipas no terreno.



## Amantes dos animais

**Na Portugal**, a solidariedade não se limita aos humanos. Com a iniciativa “Amor pelos Animais”, destacámos o nosso amor pelos animais através de:

**Uma feira de adoção no local**, permitindo aos nossos colaboradores adotarem animais de estimação, acompanhada por serviços veterinários gratuitos (esterilização, vacinação, microchipagem e registo oficial), graças a **parcerias solidárias**.

Foram também distribuídos **vouchers de desconto para cuidados e tratamento de animais**, incentivando a adoção responsável. Simultaneamente, foram realizadas campanhas nacionais de recolha de alimentos e equipamentos (trelas, mantas, areia, etc.) em várias regiões para apoiar abrigos e **associações de proteção animal**.



## UNIDOS NA AMÉRICA DO SUL E NO EGITO

A solidariedade não conhece fronteiras e na Intelcia manifesta-se fortemente na República Dominicana e no Egito através de ações concretas para ajudar os mais vulneráveis.

Na República Dominicana, ocorreram várias iniciativas significativas em 2024:

Dia Mundial do Cancro: lançámos “Cadeias de Esperança”, uma campanha de sensibilização profundamente comovente. Os colaboradores escreveram mensagens de apoio em notas autocolantes para doentes oncológicos. Estas mensagens de esperança foram reunidas num mural decorado com fitas cor-de-rosa e douradas, que se tornou num poderoso símbolo visual de solidariedade e compaixão nos nossos escritórios.

“Presentes de Esperança”: num espírito de partilha, esta iniciativa mobilizou colaboradores em campanhas para recolha de bens essenciais (alimentos, roupa, livros, etc.) para associações locais. Ao permitir que os colaboradores doassem bens usados, mas ainda em bom estado, conseguimos transformar gestos individuais numa ação coletiva para apoiar as comunidades mais vulneráveis.

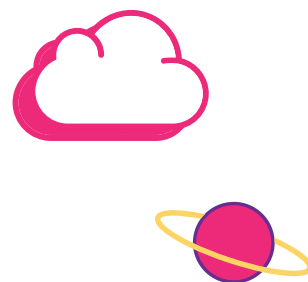
**Na Colômbia**, a solidariedade manifestou-se ao longo do ano através de várias campanhas de donativos lideradas pelas equipas Intelcia:

**Campanhas de dádiva de sangue:** em parceria com a Fundação Colombiana de Hematologia, foram organizadas campanhas durante o ano em Bogotá e Medellín, mobilizando um grupo ativo de mais de 150 dadores Intelcia. Este ato vital reflete o compromisso dos nossos colaboradores com a saúde pública.

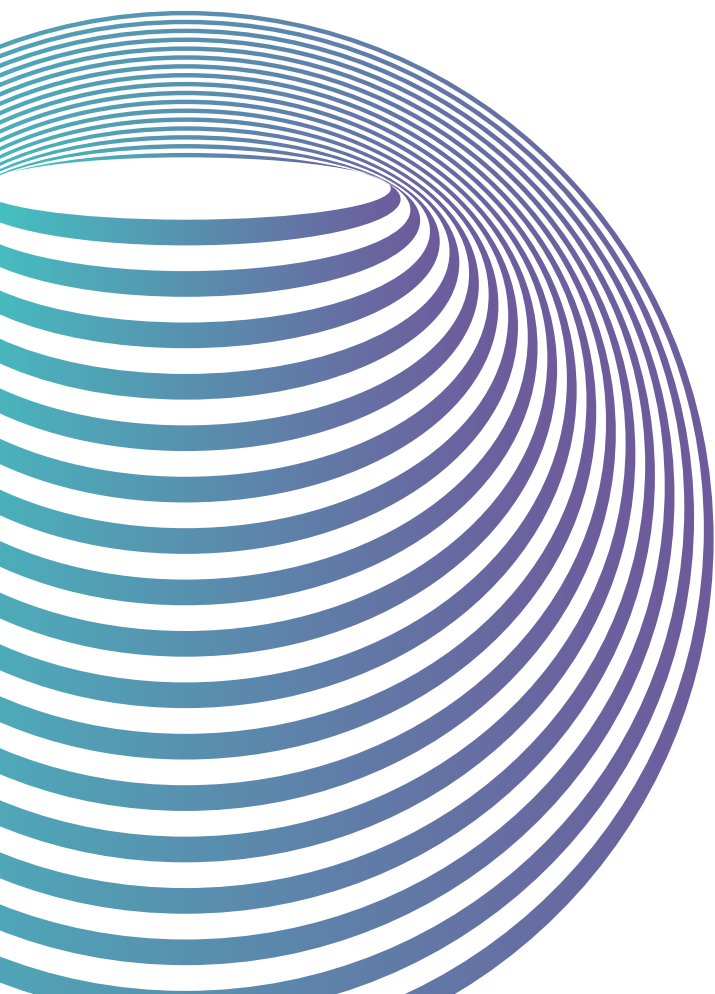




**Donativos de Natal:** durante a época festiva, colaboradores e suas famílias uniram-se para apoiar a fundação Coloreando Alas, que ajuda crianças desfavorecidas. Como resultado, 120 famílias com baixos rendimentos beneficiaram desta generosa iniciativa.






**Doação de computadores:** a Intelcia Colômbia doou **17 computadores** à Instituição Educativa Adelaida Correa Estrada em Sabaneta. Graças a esta contribuição, a escola, que atende quase 1.100 alunos, pôde montar **uma sala de informática nova**, proporcionando aos seus estudantes acesso às tecnologias digitais.



# ALIGNMENT WITH CSR STANDARDS



# Sustainable Development Goals (SDGs)

	POLÍTICAS Y MEMBRESÍAS	INTEGRAÇÃO EN ACTIVIDADES Y ACCIONES INTERNAS	COMPROMISOS E INICIATIVAS EXTERNAS
	Estratégia de RSE, Eixo Solidarietà (p.38)	Grande empregador em áreas de emprego consideradas difíceis (p.106-112)	Seção "Iniciativas locais e voluntariado incentivado" (p.113-123)
	Estratégia de RSE, Eixo Solidarietà (p.38)		Seção "Iniciativas locais e voluntariado incentivado" (p.113-123)
	Estratégia de RSE, Eixo Solidarietà e Eixo Desenvolvimento & Bem-Estar para nossos colaboradores (p.38)  "Política e Medidas de Saúde e Segurança (p.51-55 e p.79-89)	Seções "Importância da Saúde e Segurança" (p.51-55) e "Bem-estar em homenagem ao valor "Nos Importamos" (p.79-89) Ajustes no local de trabalho e na jornada, cobertura médica para todos, medidas de gestão de riscos psicossociais, ações de promoção do bem-estar e da saúde, incluindo, notavelmente, o programa In The Move	Seção "Iniciativas locais e voluntariado incentivado" (p.113-123)
	Estratégia de RSE, Eixo Solidarietà e Eixo Desenvolvimento e Bem-Estar dos Colaboradores (p.38)  Eixo Desenvolvimento e Bem-Estar dos Colaboradores, seção de Formação (p.62-66)	Seções "Diversos programas para impulsionar carreiras" e "Formação, um fator-chave para desenvolver competências – Entidades de formação" (p.56-66) Entidades internas de formação, Programa HIPO, Programas	Seção "Iniciativas locais e voluntariado incentivado" (p.113-123)
	Estratégia de RSE: Eixo Desenvolvimento e Bem-Estar dos Colaboradores (p.38) Política de Diversidade (p.67) Adesão ao Pacto Global (p.38, 43)	Seções "Diversidade, Equidade e Inclusão para Equipes Harmoniosas" (p.67-70) Dados demonstrando igualdade de gênero, incluindo mulheres em cargos de gestão e alta direção (p.42)	Eventos para o Dia Internacional dos Direitos da Mulher (p.68)
	Estratégia de RSE: Eixo de Enraizamento Local através da Inclusão em RSE (p.38)	Empregador-chave em áreas de emprego desafiadoras (p.106-112) Seção "Inclusão no Coração do Nosso Propósito" (p.110-112)	
	Estratégia de RSE: Eixo Ética e Excelência da Nossa RSE (p.38)	Seções "Nossas Profissões" (p.13-14) e "Inovando para Melhorar a Qualidade do Serviço" (p.47) Intelcia IT Solutions e Evolucionia by Intelcia, destaques em tecnologia e inovação	
	Estratégia de RSE: Eixo Solidarietà e Eixo Desenvolvimento e Bem-Estar dos Colaboradores (p.38)  Política de Diversidade (p.67) Compromisso com os Direitos Humanos (p.48) Adesão ao Pacto Global (p.38, 43)	Seções "Diversidade, Equidade e Inclusão para Equipes Harmoniosas" (p.67-70) e "Inclusão no Coração do Nosso Propósito" (p.110-112) Ações de inclusão, particularmente em favor de pessoas com deficiência, e programas de emprego para grupos populacionais vulneráveis	Seções "Para um Impacto Regional Positivo" (p.106-109) e "Inclusão no Coração do Nosso Propósito" (p.110-112)
	Estratégia de RSE: Eixo Eco-responsabilidade (p.38)  Carta de Eco-responsabilidade (p.90) Carta de Compras Responsáveis (p.49) Adesão ao Pacto Global (p.38, 43)	Seções "Uma Carta Ambiental e Equipes para Apoiar Nossos Compromissos" (p.90-92) e "Gestão de Resíduos & Circularidade: Uma Ambição Adaptada a Cada Contexto" (p.93-93) Ações para reduzir nosso consumo; Parcerias com atores de triagem e reciclagem de resíduos	Seção "A Importância de Sensibilizar sobre Eco-responsabilidade" (p.96-104) Campanhas de conscientização sobre questões de resíduos; Ações de coleta e reciclagem de resíduos
	Estratégia de RSE: Eixo Eco-responsabilidade (p.38) Carta de Eco-responsabilidade (p.90) Adesão à African Business Leaders Coalition e ao Pacto Global (p.38, 43)	Seção Monitoramento de nossas emissões para limitar nosso impacto ambiental (p.95)	Seção "A Importância de Sensibilizar sobre Eco-responsabilidade" (p.96-104) Campanhas de conscientização sobre proteção ambiental e práticas ecológicas
	Estratégia de RSE: Eixo Eco-responsabilidade (p.38) Carta de Eco-responsabilidade (p.90) Adesão ao Pacto Global (p.38, 43)		Seção "A Importância de Sensibilizar sobre Eco-responsabilidade" (p.96-104) Campanhas de conscientização sobre proteção ambiental e práticas ecológicas; Ações de coleta e reciclagem de resíduos
	Estratégia de RSE: Eixo Eco-responsabilidade (p.38)  Carta de Eco-responsabilidade (p.90)  Adesão ao Pacto Global (p.38, 43)		Seção "A Importância de Sensibilizar sobre Eco-responsabilidade" (p.96-104) Campanhas de conscientização sobre proteção ambiental e práticas ecológicas; Ações de limpeza e preservação da biodiversidade; Atividades de reflorestamento
	Estratégia de RSE: Eixo Ética e Excelência (p.38)  Código de Ética (p.48)  Compromisso com os Direitos Humanos (p.48)	Seções "Ética das Pessoas e Integridade das Práticas" (p.49) e "Bem-estar em Homenagem ao Valor "Nos Importamos" (p.79-88) Ações para promover a coesão social e a gentileza; Iniciativas anticorrupção; Formação em anticorrupção; Plataforma de alertas éticos	
	Adesão ao Pacto Global e à African Business Leaders Coalition (p.38, 43)	Seção "Para um Impacto Regional Positivo" (p.106-109) Parcerias com atores públicos, semi-públicos e privados	Seções "Iniciativas Locais e Voluntariado Incentivado" (p.113-123) e "A Importância de Sensibilizar sobre Eco-responsabilidade" (p.96-104) Parcerias com associações locais e ONGs



# Iniciativa de Relatórios Globais (GRI)

Estamos comprometidos em apresentar um relatório sobre o nosso desempenho em questões ambientais, sociais e de governança (ESG).

O conteúdo e os dados deste relatório foram definidos com base na nossa avaliação dos principais temas de impacto e risco para o nosso Grupo e para as partes interessadas. Essas prioridades foram moldadas pelos diferentes referenciais utilizados para avaliar o desempenho corporativo, incluindo a Global Reporting Initiative (GRI), os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e os Dez Princípios do Pacto Global das Nações Unidas, seguindo os princípios estabelecidos na norma ISO 26000.

Pelo terceiro ano consecutivo, este relatório reflete os impactos, progressos e resultados

do nosso Grupo. Mantemos o compromisso de melhorar continuamente e de comunicar as nossas informações de responsabilidade ambiental e social.

Esta publicação, juntamente com o conteúdo e as políticas disponíveis no nosso site, redes sociais e outras plataformas, oferece uma visão geral dos nossos esforços em matéria de RSE (Responsabilidade Social Empresarial).

O relatório cobre o período de 01/01/2024 a 31/12/2024 e faz referência às normas mais recentes da GRI. O alinhamento das informações aqui contidas com a GRI está listado no documento abaixo.

O Relatório de RSE 2024 da Intelcia foi registrado junto à GRI.



A Global Reporting Initiative (GRI) é uma organização internacional independente que define normas para o desempenho em desenvolvimento sustentável de empresas, bem como de organizações governamentais e não governamentais, e para a divulgação de informações relacionadas.

A GRI fornece requisitos e diretrizes para a elaboração de relatórios sobre as atividades de uma organização na área do desenvolvimento sustentável.

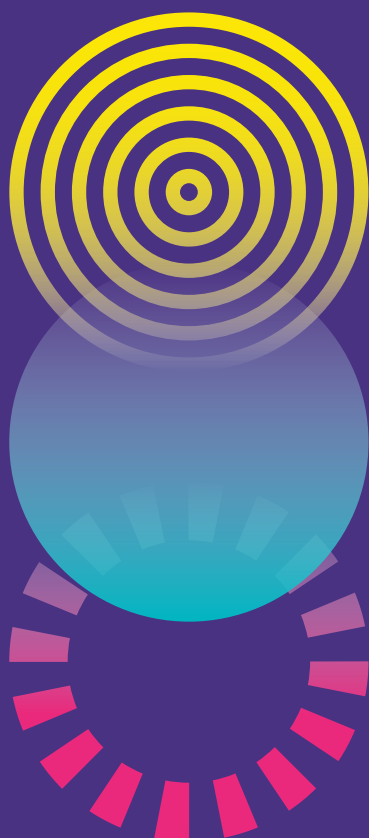
# GRI content index

Statement of use	Intelcia has reported the information cited in this GRI content index for the period 01/01/2024 to 12/31/2024 with reference to the GRI Standards.
GRI 1 used	GRI 1: Foundation 2021

GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION	ADDITIONAL INFORMATION and/or LOCATION
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1 Organizational details	Name of the Organization: INTELCIA Legal form: Intelcia International SAS HQ: <a href="https://www.intelcia.com/fr/contactez-nous">https://www.intelcia.com/fr/contactez-nous</a> Countries of operation: <a href="https://www.intelcia.com/fr/contactez-nous">https://www.intelcia.com/fr/contactez-nous</a> p.11-12	
	2-2 Entities included in the organization's sustainability reporting	p11-14	Intelcia <a href="https://www.intelcia.com">https://www.intelcia.com</a> Intelcia IT Solutions <a href="https://www.intelcia.com/fr/it-solutions">https://www.intelcia.com/fr/it-solutions</a> Evoluciona (website in progress)
	2-3 Reporting period, frequency and contact point	p4-5 p 126	
	2-4 Restatements of information	This is our third GRI report, and the second to be registered within the GRI p 95 (external audit by KPMG)	
	2-5 External assurance	p13-16	
	2-6 Activities, value chain and other business relationships	p42-43	<a href="https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain">https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain</a>
	2-7 Employees	NA	
	2-8 Workers who are not employees	p9-10 p39	<a href="https://www.intelcia.com/fr/decouvrez-intelcia">https://www.intelcia.com/fr/decouvrez-intelcia</a>
	2-9 Governance structure and composition	p9-10 p39	
	2-10 Nomination and selection of the highest governance body	non reported	
	2-11 Chair of the highest governance body	p9-10 p39	
	2-12 Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts	non reported	
	2-13 Delegation of responsibility for managing impacts non reported	p39-40	
	2-14 Role of the highest governance body in sustainability reporting	p48	Code of Ethics <a href="https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain">https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain</a>
	2-15 Conflicts of interest	non reported	
	2-16 Communication of critical concerns	p40	
	2-17 Collective knowledge of the highest governance body	non reported	
	2-18 Evaluation of the performance of the highest governance body	confidential	
	2-19 Remuneration policies	confidential	
	2-20 Process to determine remuneration	confidential	
	2-21 Annual total compensation ratio		<a href="https://ungc-production.s3.us-west-2.amazonaws.com/attachments/Organizational/50924/original/Lettre%20dAdhesion%20Intelcia%20signe%20KB.pdf?1655307733">https://ungc-production.s3.us-west-2.amazonaws.com/attachments/Organizational/50924/original/Lettre%20dAdhesion%20Intelcia%20signe%20KB.pdf?1655307733</a> CSR Charter <a href="https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain">https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain</a>
	2-22 Statement on sustainable development strategy	p48-49-67-90	Documents in 'Our Engagements' section <a href="https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain">https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain</a>
	2-23 Policy commitments	p48	<a href="https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain">https://www.intelcia.com/fr/un-adn-humain</a> <a href="https://app.integritycounts.ca/org/Intelcia">https://app.integritycounts.ca/org/Intelcia</a>
	2-24 Embedding policy commitments	p45-49	<a href="https://www.intelcia.com/fr/contactez-nous">https://www.intelcia.com/fr/contactez-nous</a> <a href="https://app.integritycounts.ca/org/Intelcia">https://app.integritycounts.ca/org/Intelcia</a>
	2-25 Processes to remediate negative impacts	non reported	
	2-26 Mechanisms for seeking advice and raising concerns	p19,20,32,33,36,59,93,94,96,97,106,107,108,113-123	ABLC membership <a href="https://www.unglobalcompact.org/take-action/africa-business-leaders-coalition">https://www.unglobalcompact.org/take-action/africa-business-leaders-coalition</a>
	2-27 Compliance with laws and regulations	p40	
	2-28 Membership associations	p77	
	2-29 Approach to stakeholder engagement		
	2-30 Collective bargaining agreements		

GRI 3: Material Topics 2021	3-1 Process to determine material topics	We have determined our material topics based on the particularities of the IT services sector as well as our stakeholders' expectations in terms of ESG topics. p40	
	3-2 List of material topics	Procurement Practices, anti-corruption, energy, water and effluents, emissions, waste, employment, occupational health and safety, training and education, diversity and equal opportunity, non-discrimination, local communities, customer privacy p40	
	3-3 Management of material topics	Mentioned under each material topic.	
GRI 101: Biodiversity 2024	101-1 Policies to halt and reverse biodiversity loss	NA	
	101-2 Management of biodiversity impacts		
	101-3 Access and benefit-sharing	NA	
	101-4 Identification of biodiversity impacts		
	101-5 Locations with biodiversity impacts	NA	
	101-6 Direct drivers of biodiversity loss	NA	
	101-7 Changes to the state of biodiversity	NA	
	101-8 Ecosystem services	NA	
GRI 304: Biodiversity 2016	304-1 Operational sites owned, leased, managed in, or adjacent to, protected areas and areas of high biodiversity value outside protected areas	NA	
	304-2 Significant impacts of activities, products and services on biodiversity	NA	
	304-3 Habitats protected or restored	p96-104	
	304-4 IUCN Red List species and national conservation list species with habitats in areas affected by operations	NA	
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1 Direct economic value generated and distributed	NA	
	201-2 Financial implications and other risks and opportunities due to climate change	NA	
	201-3 Defined benefit plan obligations and other retirement plans	NA	
	201-4 Financial assistance received from government	NA	
GRI 202: Market Presence 2016	202-1 Ratios of standard entry level wage by gender compared to local minimum wage	Not reported	
	202-2 Proportion of senior management hired from the local community	Not reported	
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-1 Infrastructure investments and services supported	NA	
GRI 204: Procurement Practices 2016	203-2 Significant indirect economic impacts	p106-112	
	204-1 Proportion of spending on local suppliers	non reported	
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-1 Operations assessed for risks related to corruption	p48-49	
	205-2 Communication and training about anti-corruption policies and procedures	p41-42 p48-49	
	205-3 Confirmed incidents of corruption and actions taken	non reported	
GRI 206: Anti-competitive Behavior 2016	206-1 Legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices	non reported	
GRI 207: Tax 2019	207-1 Approach to tax	non reported	
	207-2 Tax governance, control, and risk management	non reported	
	207-3 Stakeholder engagement and management of concerns related to tax	non reported	
	207-4 Country-by-country reporting	p39 p41 p42-43	
GRI 301: Materials 2016	301-1 Materials used by weight or volume	NA	
	301-2 Recycled input materials used	non reported	
	301-3 Reclaimed products and their packaging materials	NA	
GRI 302: Energy 2016	302-1 Energy consumption within the organization	p42-43 p90-91 p95	
	302-2 Energy consumption outside of the organization	NA	
	302-3 Energy intensity	p42-43	
	302-4 Reduction of energy consumption non reported		
	302-5 Reductions in energy requirements of products and services	non reported	
GRI 303: Water and Effluents 2018	303-1 Interactions with water as a shared resource	NA	
	303-2 Management of water discharge-related impacts	NA	
	303-3 Water withdrawal	NA	
	303-4 Water discharge	NA	
	303-5 Water consumption	p39 p41 p42-43	

GRI 305: Emissions 2016	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	p42-43 p95	
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	p42-43 p95	
	305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions	p42-43 p95	
	305-4 GHG emissions intensity	p42-43 p95	
	305-5 Reduction of GHG emissions	p42-43 p95	
	305-6 Emissions of ozone-depleting substances (ODS)	non reported	
	305-7 Nitrogen oxides (NOx), sulfur oxides (SOx), and other significant air emissions	non reported	
GRI 306: Effluents and Waste 2016	306-3 Significant spills	NA	
GRI 306: Waste 2020	306-1 Waste generation and significant waste-related impacts	p93-94	
	306-2 Management of significant waste-related impacts	p93-94	
	306-3 Waste generated	p93-94	
	306-4 Waste diverted from disposal	non reported	
	306-5 Waste directed to disposal	p93-94	
GRI 308: Supplier Environmental Assessment 2016	308-1 New suppliers that were screened using environmental criteria	non reported	
	308-2 Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken	non reported	
GRI 401: Employment 2016	401-1 New employee hires and employee turnover	p42-43 p111	
	401-2 Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	NB : no difference is made between employees of different status p79-88	
	401-3 Parental leave	non reported	
GRI 402: Labor/Management Relations 2016	402-1 Minimum notice periods regarding operational changes	non reported	
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-1 Occupational health and safety management system	p51-55	
	403-2 Hazard identification, risk assessment, and incident investigation	p51-55	
	403-3 Occupational health services	p51-55	
	403-4 Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	p40	
	403-5 Worker training on occupational health and safety	p51-55	
	403-6 Promotion of worker health	p51-55 p79-88	
	403-7 Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships	p51-55	
	403-8 Workers covered by an occupational health and safety management system	p51-55	
	403-9 Work-related injuries	p51-55	
	403-10 Work-related ill health	p51-55	
GRI 404: Training and Education 2016	404-1 Average hours of training per year per employee	p42-43 p62-66	
	404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	p56-66	
	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	p42-43	
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1 Diversity of governance bodies and employees	p67-70	
	405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men	p42-43 p67	
GRI 406: Non-discrimination 2016	406-1 Incidents of discrimination and corrective actions taken	no incidents of discrimination reported alert mechanism p48	
GRI 407: Freedom of Association and Collective Bargaining 2016	407-1 Operations and suppliers in which the right to freedom of association and collective bargaining may be at risk	non reported	
GRI 408: Child Labor 2016	408-1 Operations and suppliers at significant risk for incidents of child labor	non reported	
GRI 409: Forced or Compulsory Labor 2016	409-1 Operations and suppliers at significant risk for incidents of forced or compulsory labor	non reported	
GRI 410: Security Practices 2016	410-1 Security personnel trained in human rights policies or procedures	p48	
GRI 411: Rights of Indigenous Peoples 2016	411-1 Incidents of violations involving rights of indigenous peoples	no violations recorded	
GRI 413: Local Communities 2016	413-1 Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	p113-123	
	413-2 Operations with significant actual and potential negative impacts on local communities	NA	
GRI 414: Supplier Social Assessment 2016	414-1 New suppliers that were screened using social criteria	non reported	
	414-2 Negative social impacts in the supply chain and actions taken	NA	
GRI 415: Public Policy 2016	415-1 Political contributions	NA -Intelicia doesn't support any political causes.	
GRI 416: Customer Health and Safety 2016	416-1 Assessment of the health and safety impacts of product and service categories	p45-46	
	416-2 Incidents of non-compliance concerning the health and safety impacts of products and services non reported		
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-1 Requirements for product and service information and labeling	p45-46	
	417-2 Incidents of non-compliance concerning product and service information and labeling	non reported	
	417-3 Incidents of non-compliance concerning marketing communications	non reported	
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	non reported	



intelcia

WE DREAM  
WE CARE  
WE DO