



intelcia

Grupo Intelcia
Política de
Recursos Humanos

#MoreHumanThanEver | Junho
2026



SUMÁRIO

Introdução: o que pretendemos construir

A declaração de missão da Direção de RH do Grupo

Aplicabilidade e legislação em vigor

Âmbito do documento

Entidades responsáveis do Grupo

Recursos mobilizados

Links para outros documentos do Grupo

I- A ética e a lei no centro das nossas preocupações

1. Direitos humanos: um princípio incontornável
2. Utilização adequada da IA nos nossos processos de RH
3. Respeito pelos dados pessoais



II- O percurso de um colaborador da Intelcia

1. Recrutamento baseado na igualdade de oportunidades
2. Diversidade, integração e inclusão
3. Integração: uma etapa fundamental
4. Formação para desenvolver competências e empregabilidade
5. Assessments e desenvolvimento profissional

III- Políticas salariais e sociais que promovem o desempenho, a retenção e o compromisso

1. Política salarial
2. Mais do que obrigações legais
3. Benefícios para os colaboradores e acordos negociados

IV- Política de saúde e segurança do grupo

1. Um ambiente saudável para todos
2. Avaliação de riscos
3. Obrigações legais
4. Iniciativas de formação e sensibilização
5. PSRs e MSDs

V- Uma experiência única para os colaboradores

1. Ferramentas para facilitar a vida dos nossos colaboradores
2. Teletrabalho
3. Uma vida corporativa In The Move
4. Canais de diálogo
5. Medir a satisfação



VI- Um diálogo social aberto e construtivo

1. Respeito pelos órgãos
2. Recursos disponibilizados e não discriminação

VII- O impacto dos desenvolvimentos tecnológicos na nossa profissão

VIII- Pós Intelcia

1. Saída de um colaborador
2. Planos coletivos de redução ou reestruturação

IX- Recursos humanos externos na Intelcia

X- Solidariedade com as nossas comunidades

XI- O nosso ecossistema e o desenvolvimento sustentável



Introdução: o que pretendemos construir

Na Intelcia, estamos a construir muito mais do que uma história de sucesso: estamos a construir uma narrativa humana. Esta visão está profundamente enraizada no nosso ADN e faz parte integrante da nossa razão de ser: ter um impacto positivo nas mulheres e nos homens das regiões e comunidades onde operamos e sermos fiéis aos nossos valores.



Otimismo. Ambição. Ousadia.

Na Intelcia, acreditamos que cada pessoa, cada equipa, cada país e cada área de negócio pode fazer avançar a história. Acreditamos que o progresso começa com aqueles que ousam apontar mais alto, que questionam os limites e imaginam melhores formas de avançar..



Respeito. Transparência. Proximidade.

Sabemos que cuidar não é um valor superficial. É uma forma de trabalhar, uma forma de construir confiança, uma forma de garantir a sustentabilidade do desempenho. Na Intelcia, colocamos o respeito, a transparência e a proximidade no centro da nossa forma de trabalhar.



Excelência. Agilidade. Inovação.

Acreditamos que o impacto advém da capacidade de transformar ideias em realidade. Na Intelcia, agir significa construir coisas que funcionam — na vida real, ao nível certo, com o objetivo certo.



Os nossos talentos são o nosso ativo mais valioso. Esforçamo-nos por oferecer-lhes as melhores condições de trabalho para os ajudar a crescer e a realizar o seu potencial enquanto trabalham nos projetos do Grupo e dentro da sua comunidade.

Assim, na Intelcia, a aventura e o desempenho são impulsionados pelas suas pessoas, e a empresa esforça-se por garantir que elas sejam bem cuidadas em troca. Como tal, os esforços da empresa giram ainda mais em torno dos seus colaboradores. A Intelcia está empenhada em salvaguardar a sua dignidade e direitos, diversidade e igualdade de oportunidades, transparência e oportunidade de serem ouvidos, saúde e segurança, gestão de carreira para ajudar os seus talentos a florescer e a desenvolver-se, garantia de diálogo social, remuneração digna e uma vida corporativa estimulante que cria laços de realização e solidariedade.

O nosso compromisso «We Care» também se estende às nossas comunidades nas áreas onde operamos. A Intelcia esforça-se por incluir pessoas afastadas do mercado de trabalho e pessoas com deficiência, oferecendo-lhes empregos dignos e oportunidades de progressão, contribuindo assim para a sua (re)integração.

Por último, existe um sentimento de solidariedade entre os nossos colaboradores, que se envolvem prontamente nas iniciativas da empresa para ajudar os mais desfavorecidos e apoiar causas nas áreas da saúde, infância e educação, pobreza, deficiência e outras questões, tendo assim um impacto positivo na sociedade.

A declaração de missão da Direção de RH do Grupo

A nossa missão de RH na INTELICIA é cultivar um local de trabalho que valorize a diversidade, promova a colaboração e estimule o desenvolvimento e o crescimento individual e coletivo.

Estamos empenhados em atrair, desenvolver e reter os melhores talentos, oferecendo oportunidades significativas de progressão e crescimento. Através de estratégias de recrutamento robustas, programas de integração abrangentes e planos de desenvolvimento personalizados, pretendemos criar uma experiência positiva e envolvente para os colaboradores, que promova o compromisso, o envolvimento e o alto desempenho.



Além disso, estamos empenhados em promover uma cultura de aprendizagem contínua e inovação, onde todos os colaboradores são encorajados a desafiar o status quo, abraçar a mudança e buscar a excelência em tudo o que fazemos.

Servindo como um parceiro estratégico para todos os nossos departamentos, fornecendo soluções estratégicas de gestão de talentos e impulsionando a excelência operacional, pretendemos construir uma organização de alto desempenho que impulse o crescimento sustentável e crie valor a longo prazo para a nossa empresa, todos os nossos stakeholders e os nossos clientes.

Aplicabilidade e leis vigentes

Este documento de política está em conformidade com os princípios da Organização Internacional do Trabalho (OIT) e da Declaração Universal dos Direitos Humanos.

Esta política estabelece os princípios gerais do Grupo Intelcia para a gestão de todas as pessoas, sejam elas colaboradores, colaboradores de parceiros, fornecedores ou subcontratados, ou membros das comunidades locais.

Todos os países e entidades da Intelcia devem aderir a estes princípios nas suas políticas e processos, ficando entendido que cada país ou entidade deve redigir os seus próprios documentos, que devem estar em conformidade com esta Política do Grupo e, acima de tudo, com a legislação local.

As leis e regulamentos locais, bem como a legislação laboral, ao abrigo dos quais são redigidos os contratos de trabalho, em particular, prevalecem e constituem um quadro operacional mais específico para cada país e entidade.

Âmbito do documento

Este documento define a política do Grupo Intelcia, aplicável a todas as suas entidades e, em particular, às suas subsidiárias.

Os princípios da política devem ser respeitados por todas as partes interessadas, especialmente parceiros estratégicos, fornecedores, prestadores de serviços e subcontratados.

O Grupo Intelcia compromete-se a rever esta política periodicamente, pelo menos a cada cinco anos.

Entidades do grupo responsáveis

Juntamente com o Departamento de Recursos Humanos do Grupo, que é o criador e principal garante deste documento, várias entidades estiveram envolvidas em várias etapas, desde a sua elaboração até à garantia da sua implementação:

- Os departamentos de Formação
- Os departamentos de Recursos Humanos das entidades em cada país
- Os departamentos de RSE do Grupo
- Os departamentos de Recursos Gerais do Grupo
- Os departamentos Jurídicos.



Este documento foi compartilhado com os representantes dos colaboradores dos países, quando eleitos, distribuído internamente a todos e pode ser disponibilizado a qualquer parte interessada relevante, conforme necessário.

Recursos disponibilizados

A Intelcia deve garantir que todas as suas entidades dispõem dos recursos adequados e suficientes para implementar a sua política:

- Organização e governança dinâmicas e adequadas, implementadas em todos os níveis.
- Procedimentos que levem em consideração as melhores práticas do setor, bem como os princípios orientadores e compromissos do Grupo.
- Ferramentas de gestão, incluindo sistemas de informação a nível central.
- Relatórios regulares com foco em indicadores para cada um dos componentes-chave da política.
- Formação contínua das equipas responsáveis, juntamente com iniciativas regulares de sensibilização.
- Monitorização jurídica, regulatória e inovadora das várias questões em causa.

Links para outros documentos do Grupo

Este documento faz parte do conjunto de documentos que regem o Grupo Intelcia em vários níveis. Está, portanto, intimamente ligado a:

- O Compromisso com os Direitos Humanos
- A Política de Diversidade
- O Código de Ética e Conduta.

Todos estes documentos estão disponíveis no website da empresa.

Uma avaliação dos riscos relacionados com as pessoas (recursos humanos, comunidades e enraizamento territorial, trabalhadores externos) é realizada e regularmente aperfeiçoada pelos vários departamentos do Grupo. É realizada de acordo com os princípios estabelecidos neste documento.

Quando um colaborador integra o Grupo Intelcia, recebe um “pack” de boas-vindas em papel e/ou digital, incluindo, pelo menos, os seguintes documentos que se referem a esta Política e aos documentos contratuais acima mencionados.

- A descrição das funções
- As regras processuais do país em questão
- A carta de TI
- O documento de confidencialidade.

Outros documentos-quadro são fornecidos ou disponibilizados aos colaboradores, conforme apropriado para todos os países.



I- A ética e a lei no centro das nossas preocupações

1- Direitos humanos: um princípio inabalável

De acordo com o nosso Código de Ética, o nosso Compromisso com os Direitos Humanos, bem como com a legislação internacional e nacional, qualquer entidade ou subsidiária da Intelcia está estritamente proibida e deve usar todos os meios para prevenir, identificar, pôr fim e punir, em particular:

- Trabalho infantil e trabalho de menores
- Trabalho forçado, não remunerado e mal remunerado
- Escravidão nas suas formas tradicionais ou modernas
- Todas as outras formas de trabalho ilegal ou oculto.

Da mesma forma, em relação aos documentos e legislação acima mencionados, bem como à nossa Política de Diversidade, é necessária a mesma postura em relação a:

- Qualquer forma de discriminação
- Qualquer forma de assédio, seja psicológico ou sexual
- Qualquer outra forma de exclusão ou violação dos direitos humanos

Canais de denúncia e reclamação em diferentes níveis foram criados e compartilhados com todos, incluindo a plataforma de denúncias Intelcia Integrity Counts, disponível no site da Intelcia.

As sanções disciplinares que a empresa pode impor baseiam-se em fatos objetivos e estão em estrita conformidade com as disposições legais dos países em que opera. Essas são mencionadas nos documentos fornecidos aos colaboradores.

Se um menor for chamado a realizar trabalhos ocasionais para a empresa, como acompanhamento, por exemplo, ou para fins do seu programa de estudos, é elaborado um documento formal que rege explicitamente essa relação ocasional e assinado por todas as partes (empresa, escola, estagiário). Essa pessoa recebe o mesmo nível de proteção que qualquer outro colaborador da Intelcia, além de cuidados, atenção e apoio específicos.

O nosso objetivo é que, até 2030, todos os colaboradores, sem exceção, devem concluir os cursos de formação obrigatórios relacionados com este documento, em particular:

- O curso de e-learning sobre o Código de Ética
- O curso de e-learning sobre a política antidiscriminação e antiassédio
- O curso de e-learning sobre a Marca: Valores da Empresa e Modelo de Liderança

Objetivos 2030:

100% dos colaboradores concluírem cada um destes cursos de formação.



2 - Utilização adequada da IA nos nossos processos de RH

Na Intelcia, comprometemo-nos a utilizar a inteligência artificial (IA) de forma ética e responsável em todos os nossos processos de RH. Asseguramos que todas as aplicações de IA, particularmente no recrutamento, gestão de desempenho e desenvolvimento profissional, sejam orientadas por princípios éticos rigorosos para evitar preconceitos e garantir uma tomada de decisão justa, transparente e informada. Esforçamo-nos por integrar a supervisão humana na nossa utilização da IA, garantindo que a tecnologia reforça os nossos processos de RH sem substituir a experiência humana. As nossas soluções são concebidas para apoiar a análise e a tomada de decisões, respeitando os nossos princípios de equidade, transparência e ética.

Este quadro ético é vital para manter a confiança dos nossos colaboradores e reforçar a nossa cultura empresarial baseada na integridade e no respeito por cada indivíduo.

3- Respeito pelos dados pessoais

A Intelcia está comprometida em proteger os dados pessoais dos seus colaboradores, candidatos e parceiros com os mais altos padrões. Todos os dados pessoais recolhidos como parte dos nossos processos de RH — seja para recrutamento, gestão de carreira ou folha de pagamento — são tratados de forma confidencial e em conformidade com as leis e normas aplicáveis.

Para isso, as nossas ferramentas e plataformas de RH cumprem as leis de proteção de dados pessoais e são avaliadas regularmente para garantir a sua fiabilidade e conformidade.

Além disso, os nossos processos internos garantem uma gestão responsável e ética dos dados pessoais. Esta abordagem reforça a integridade das nossas práticas, protege os direitos de todos e consolida uma cultura corporativa baseada no respeito e na responsabilidade.



II- O percurso de um colaborador da Intelcia

1- Recrutamento com base na igualdade de oportunidades

Toda a nossa política de recrutamento e desenvolvimento de RH baseia-se em competências, mérito, equidade e igualdade de oportunidades.

A qualidade do nosso recrutamento depende de:

- Equipas dedicadas, treinadas para usar técnicas de avaliação e combater a discriminação, e familiarizadas com os princípios dos direitos humanos e os nossos documentos de compromisso.
- Ferramentas, testes e avaliações que garantem que as competências técnicas e interpessoais sejam avaliadas de forma objetiva e justa.

Um processo de recrutamento, agora digitalizado, garante transparência, meritocracia e justiça.

Os candidatos recebem uma resposta à sua candidatura, seja ela favorável ou não.

Um dos desafios do recrutamento é também adaptar-se às circunstâncias em mudança, como é atualmente o caso da Geração Z, para quem o foco está em familiariza-los com os códigos e alinhar as suas práticas padrão com as novas expectativas.

2- Diversidade, integração e inclusão

Utilizamos o recrutamento para promover a nossa missão; como tal, consideramos que o recrutamento não se resume apenas à inclusão e à integração local, mas também à diversidade, que está formalmente consagrada na nossa Política de Diversidade e nas nossas práticas.

A diversidade do nosso grupo reflete-se em diferentes áreas: idade, género, nacionalidades, origens e muitas outras características que, quando combinadas harmoniosamente, constituem a nossa força e os nossos trunfos. Focamos o nosso recrutamento nesta abertura e esforçamo-nos por manter a coerência global com todos os programas que implementámos.

Por isso, utilizamos uma variedade de métodos de recrutamento. Além das candidaturas espontâneas, o recrutamento também envolve parceiros privados ou associações e organizações locais que nos dão acesso a grupos considerados distantes do mercado de trabalho, como pessoas com deficiência, minorias e refugiados, ou outras categorias de pessoas a quem queremos dar uma oportunidade de inclusão, de acordo com as condições locais e o contexto legislativo dos países.

Desta forma, garantimos uma presença e um impacto positivos nas comunidades onde operamos, criando empregos de alta qualidade e de longo prazo e melhorando a empregabilidade das pessoas que se juntam a nós.

Objetivos 2030 :

50% da população ativa, incluindo a gestão, deve ser composta por mulheres

Taxa legal no que diz respeito às pessoas com deficiência (nos países onde isso se aplica).



3 - Integração: uma etapa fundamental

A integração de novos colaboradores é uma etapa crucial para permitir que eles assumam rapidamente as suas funções, desenvolvam o seu sentimento de pertença ao local de trabalho e aprimorem rapidamente as suas competências. Os novos colaboradores devem sentir-se valorizados e bem-vindos, além de compreenderem os desafios da sua missão.

Para os agentes e assistentes de atendimento ao cliente, embora o processo de integração se estenda por vários dias ou mesmo semanas, os primeiros dias são cruciais: durante o processo de integração, a Intelcia fornece informações essenciais para todos os colaboradores do nosso grupo. É implementado um processo de integração a nível do grupo, que consiste em:

- Fornecer aos colaboradores todas as informações necessárias: apresentação da empresa, das equipas, das instalações, dos valores, das condições de emprego, das regras, do regulamento interno, etc.
- Fornecer aos colaboradores formação abrangente sobre o produto, os processos, as competências interpessoais, bem como o código de ética e conduta e a política antidiscriminação e antiassédio.

Cada pessoa que se junta a uma das nossas entidades recebe um “pack” de boas-vindas contendo as informações acima mencionadas, a maioria das quais em formato digital.

Está disponível uma aplicação digital para novos agentes e consultores de clientes, para os apoiar durante o processo de integração e ajudá-los a lidar com todos os aspetos administrativos.

Para os gestores e as equipas de suporte, é concebido um programa de integração personalizado para cada novo colaborador ou colaborador promovido, permitindo-lhes familiarizarem-se rapidamente com a empresa e com as pessoas com quem irão trabalhar, bem como obter apoio à medida que se adaptam ao seu novo cargo.

O acesso à intranet «MyIntelcia» permite aos colaboradores visualizar várias funcionalidades e documentos administrativos, descrições de funções, publicações, o diretório de colaboradores, etc., bem como notícias do grupo.

Para pessoas com deficiência ou casos especiais, a empresa esforça-se por implementar medidas para as acomodar e formar, por exemplo, engenharia de formação especializada, se disponível e acessível, para promover a inclusão no desenvolvimento de competências, ou horários de trabalho flexíveis, sob determinadas condições de elegibilidade.

Objetivos 2030 :

Mais de 90% dos colaboradores concluem o período de experiência e são confirmados nas suas funções.



4 - Formação para desenvolver competências e empregabilidade

O nosso objetivo é criar uma cultura de aprendizagem contínua e formar todos os nossos colaboradores, o que fazemos investindo em educação básica e contínua.

Cada organização nos países em que operamos implementa um plano de formação alinhado com os objetivos do grupo, bem como com os objetivos específicos dessa organização e dos seus clientes.

A empresa desenvolveu programas de formação abrangentes, personalizados e inovadores, liderados por equipas de formadores internos qualificados, a fim de otimizar as competências e o empenho dos nossos recursos. Existem vários sistemas em vigor que são constantemente aperfeiçoados:

- Intelcia Academy, que se destina a Assistentes.
- Intelcia University, que se destina a gestores e funções de apoio.
- Uma ferramenta de e-Learning disponível para todos na intranet (MyLearning).
- Outros recursos específicos para cada cliente ou mesmo para cada localização.

Assim que os Assistentes assumem as suas funções, eles passam por um curso de integração adaptado ao seu cargo, com foco no desenvolvimento das suas competências técnicas e interpessoais. No final da formação inicial em sala de aula, um sistema de Formação no Local de Trabalho (OJT) permite que se integrem gradualmente nas suas equipas, comecem a interagir com os clientes e atendam chamadas, enquanto são apoiados por um formador ou pessoa dedicada. Ao longo da sua carreira na Intelcia, continuarão a receber formação através dos planos de formação, para garantir que podem continuar a trabalhar e a desenvolver-se profissionalmente.

Para os gestores e o pessoal de apoio, são desenvolvidos cursos de formação para cada função, bem como sobre competências interfuncionais, de gestão e técnicas.

Além disso, para o pessoal de apoio, uma comunidade de especialistas, composta por colaboradores com conhecimentos aprofundados numa área específica, contribui para a formação dos seus pares sobre necessidades específicas relacionadas com a sua área de especialização.

Objetivo 2030 :

Pelo menos 60% dos colaboradores frequentam pelo menos um curso de formação durante o ano.



5 - Avaliações e desenvolvimento profissional

A promessa da Intelcia não é apenas proporcionar aos seus colaboradores um emprego, mas uma carreira profissional estruturada e gratificante para aqueles que têm vontade e potencial.

A equidade e a igualdade de oportunidades são fundamentais nestas avaliações e processos de desenvolvimento para sustentar a nossa política de meritocracia e foco no desenvolvimento individual, construindo assim a confiança com os nossos colaboradores.

As campanhas de avaliação são realizadas em interfaces digitais, por uma questão de rastreabilidade e transparência, bem como de eficiência.

São utilizados critérios bem estabelecidos, claros e divulgados para avaliar o desempenho dos colaboradores em relação aos objetivos de desempenho, compromisso e competências interpessoais.

Os gestores são responsáveis por organizar reuniões individuais regulares com cada membro da sua equipa para avaliar o desempenho e implementar planos individualizados de melhoria operacional e desenvolvimento. Estas reuniões também proporcionam uma oportunidade de diálogo para levantar e resolver quaisquer questões ou constrangimentos.

Anualmente, são realizadas avaliações completas do desempenho, das competências e do potencial de desenvolvimento. Com base nas competências de um modelo de liderança formalizado, a empresa implementou as seguintes ferramentas:

- My Eval, uma avaliação anual para avaliar o desempenho e definir objetivos.
- My Feedback, uma avaliação de 180° para a equipa avaliar as competências e a liderança dos gestores.
- Talent Review, uma avaliação do potencial, para identificar os colaboradores com potencial para progredir e desenvolver planos de desenvolvimento individualizados e planos de sucessão para garantir a segurança das organizações.

Como resultado dessas avaliações, que as entidades são obrigadas a realizar, são elaborados e implementados planos de formação de acordo com as solicitações feitas pelos gestores e colaboradores.

Todas as vagas estão disponíveis no MyMobility, que pode ser acedido por todos os colaboradores na intranet, e os colaboradores podem se candidatar diretamente se atenderem aos critérios.

O processo de recrutamento interno é neutro e objetivo, baseado em entrevistas, testes e avaliações para determinar se os critérios procurados estão presentes. Deve também cumprir os nossos princípios de meritocracia e igualdade de oportunidades.

Foi elaborada uma Carta de Mobilidade do grupo para partilhar as regras sobre mobilidade e promoção e para permitir que os colaboradores desempenhem um papel ativo no desenvolvimento da sua carreira.

Objetivos 2030 :

Igualdade de género em termos de desenvolvimento profissional

Pelo menos 90% dos colaboradores elegíveis realizam uma avaliação de desempenho anual

Pelo menos 70% dos cargos (gestão e suporte) são preenchidos por meio de promoção interna



III- Políticas salariais e sociais que promovam o desempenho, a retenção e o compromisso

1. Política salarial

A nossa política salarial procura ser transparente, justa, atrativa e motivadora, a fim de impulsionar o desempenho e a excelência dos nossos colaboradores e, assim, servir melhor os nossos clientes. Ela garante a inclusão e a diversidade, particularmente a igualdade de género, com base no seguinte:

- O repositório de descrições de funções, disponível na intranet, que define a organização da empresa. A classificação do cargo de um colaborador é estabelecida com base em cada descrição de função.
- Uma categoria socioprofissional, incluindo as classificações atuais.
- O Guia de Entrega fornece mais detalhes sobre as missões e funções das funções de produção.
- Escalas salariais básicas baseadas em referências de mercado, que cumprem os padrões sociais mínimos de cada país e garantem uma remuneração digna aos nossos colaboradores, que é atrativa em relação ao mercado. Estas escalas salariais permitem a progressão salarial com base no desempenho individual e na antiguidade, de acordo com processos claramente estabelecidos.
- De acordo com os contratos de trabalho atuais, bónus baseados no desempenho com critérios claramente definidos que incentivam o autoaperfeiçoamento e a excelência para os nossos clientes.
- Seguro que cobre os vários riscos para as pessoas que trabalham connosco.

As políticas salariais são definidas especificamente para cada país, com base nas condições do mercado e nas regulamentações legais ou contratuais, e são comunicadas claramente aos nossos colaboradores no momento da contratação.

A Intelcia cumpre as regulamentações de cada país relativas ao tempo de trabalho, ao direito a férias remuneradas e licença parental, ao pagamento de horas extras e ao pagamento de impostos e contribuições para a segurança social.

Pretendemos estabelecer relações de trabalho estáveis e duradouras. Por isso, oferecemos principalmente contratos permanentes.

O contrato de trabalho deve estipular todos estes elementos, de acordo com o código laboral local e as convenções e acordos laborais internos ou interprofissionais de cada país.

Objetivo 2030 :

Igualdade total de género em termos salariais, independentemente do grau/nível



2. Mais do que obrigações legais

Dependendo das práticas e legislação de diferentes países, e dependendo dos acordos da empresa negociados com os representantes dos trabalhadores, pode ser facultado aos colaboradores:

- Regimes salariais mais vantajosos do que o salário base
- Planos de pensão ou reforma
- Dias adicionais de férias
- Remuneração parcial ou total durante períodos de baixa por doença
- Plano de poupança para colaboradores
- Etc.

A Intelcia dá especial atenção à parentalidade, respeitando todos os direitos relacionados com a licença de maternidade ou parental, sem penalizações em termos salariais ou de progressão na carreira. Dependendo do país, também são oferecidas medidas específicas, tais como pausas adicionais para mulheres grávidas e pausas para amamentação ou salas de amamentação.

3. Benefícios para os colaboradores e acordos negociados

Localmente, dependendo do país, podem ser negociados benefícios adicionais para os colaboradores, tais como acordos com ginásios, serviços médicos, creches e escolas, hotéis e outros.



IV- Política de saúde e segurança do grupo

1- Um ambiente saudável para todos

Na Intelcia, queremos que as instalações da nossa empresa incorporem a nossa visão «One Intelcia», até mesmo nos espaços de trabalho, que são projetados de acordo com especificações rigorosas e relativamente uniformes, atendendo aos mesmos padrões de segurança, higiene, ergonomia e estética. O objetivo é criar espaços seguros, agradáveis, acolhedores, energizantes e comunicativos, que promovam o bem-estar e a partilha. Esses espaços precisam atender aos seguintes requisitos:

- Um espaço de trabalho concebido para ser fluido, colaborativo e digitalizado através das suas várias instalações, incorporando simultaneamente a cultura e os valores da empresa;
- Disposição dos espaços, com locais de trabalho fechados, outros colaborativos, espaços específicos para filmagens ou formação, sem esquecer os locais para refeições, relaxamento e networking;
- Instalações térmicas, de iluminação e de som que cumprem as melhores normas e padrões, a fim de limitar os distúrbios e promover um local de trabalho agradável e habitável para todos;
- Design ergonómico dos espaços e mobiliário com o objetivo de garantir a segurança dos colaboradores, reduzindo o risco de lesões e prevenindo posturas desadequadas responsáveis por distúrbios musculoesqueléticos;
- Equipamentos para uso diário, por exemplo: fontes de água, frigoríficos, micro-ondas, ecrãs;
- Implementação de medidas de segurança, incluindo equipamentos de proteção contra incêndios, planos de evacuação, controlo de acesso e um sistema de videovigilância;
- Enfermaria interna para medicina do trabalho, em conformidade com a legislação dos países em questão
- É dada especial atenção à acessibilidade das instalações, particularmente para pessoas com deficiência, quando novos locais estão a ser desenvolvidos e dependendo das restrições das instalações.

2- Avaliação de riscos

A política de saúde e segurança baseia-se em avaliações de risco periódicas realizadas durante auditorias em todos os sites, em colaboração com médicos do trabalho, ergonomistas e/ou representantes dos trabalhadores. Essas avaliações permitem desenvolver planos de ação e prevenção para reduzir os riscos e melhorar as condições de saúde e segurança no trabalho.

Esses planos de ação são cuidadosamente monitorados em reuniões específicas.

Objetivo 2030 :

100% dos sites passam por uma auditoria de Saúde e Segurança Ocupacional (OHS) todos os anos



3- Obrigações legais

Os controlos do som, da acústica e da luminosidade são realizados em todos os sites, em colaboração com organizações especializadas, a fim de garantir um ambiente de trabalho de qualidade. Estas avaliações são realizadas de acordo com os requisitos regulamentares locais, recomendações de medicina do trabalho ou, pelo menos, a cada três anos.

O fator de risco associado ao ruído é uma questão importante na nossa área de trabalho. A empresa fornece headsets que cumprem as normas vigentes e reforça as mensagens de prevenção sobre a sua utilização adequada.

De acordo com a legislação, a empresa trabalha em estreita colaboração com os médicos do trabalho, presentes em todos os sites, para:

- Garantir que todos os exames médicos obrigatórios sejam realizados
- Adaptar os postos de trabalho para pessoas com deficiência ou problemas de saúde
- Organizar campanhas ocasionais de prevenção ou informação, conforme necessário
- Garantir que os sites cumpram os requisitos de segurança adequados.

Além destas medidas preventivas, a empresa deve, de forma consistente em todos os seus sites, tomar medidas para lidar com qualquer incidente, tais como:

- ter um número suficiente de socorristas, responsáveis pela segurança e responsáveis pela evacuação, que recebam formação regular
- ter equipamento de resposta disponível, como desfibriladores, monitores de pressão arterial, oxímetros, kits de primeiros socorros, extintores, etc.
- organizar simulacros de evacuação anuais, com uma análise aprofundada do feedback.

Objetivos 2030 :

Formação de um número suficiente de socorristas no local de trabalho/responsáveis pela segurança e encarregados da evacuação em cada local, todos os anos
1 exercício de evacuação por local, todos os anos

4- Iniciativas de formação e sensibilização

A Intelcia organiza um programa completo que inclui vários cursos de formação na área da saúde e segurança. Estes podem ser cursos obrigatórios ou não obrigatórios, tais como:

- Certificações em primeiros socorros no trabalho ou prevenção de incêndios, de acordo com os intervalos estabelecidos pela legislação local.
- Formação em linguagem corporal e postura, antidiscriminação e antiassédio durante todas as sessões de integração.
- Simulacros de evacuação, realizados pelo menos uma vez por ano.
- Campanhas de sensibilização sobre determinados riscos físicos ou questões de risco psicossocial.



5- PSRs e MSDs

A Intelcia adota uma abordagem proativa para prevenir e tratar distúrbios musculoesqueléticos (MSDs), bem como riscos psicossociais (PSRs).

A empresa reconhece o impacto dos MSDs na saúde e disponibilidade dos colaboradores. Colabora estreitamente com serviços de saúde ocupacional e especialistas, a fim de otimizar a ergonomia dos postos de trabalho e limitar ao máximo o aparecimento desses distúrbios.

Ao mesmo tempo, a Intelcia presta especial atenção aos RPS, criando dispositivos adequados, tais como a presença de conselheiros, serviços de assistência no site e unidades de escuta.

No plano preventivo, o trabalho aprofundado sobre o bem-estar, em particular através do programa «In the Move», constitui uma das principais ações desenvolvidas em todos os países do grupo.

Por fim, o acompanhamento dos planos de ação desenvolvidos integra-se sistematicamente na agenda das reuniões dos órgãos responsáveis, garantindo assim uma gestão contínua e rigorosa destas questões.

Objetivo 2030 :

1 plano de prevenção de riscos atualizado anualmente para cada site



V- Uma experiência única para os colaboradores

1- Ferramentas para facilitar a vida dos nossos colaboradores

Para facilitar os procedimentos administrativos para os nossos colaboradores, a Intelcia desenvolveu ferramentas disponíveis na intranet MyIntelcia e, em alguns casos, em telemóveis, tais como:

- Para informações sobre assuntos padrão: MyExperience (dados de RH), MyPay (recibo de vencimento), MyPerf (desempenho), MyTransport (se organizado pela empresa) e MyVacation para solicitar férias
- MyPlanning para agendar horários de trabalho, MyFlex para pedidos de ajuste de horários de trabalho e MySwap para pedidos de troca de horários
- MyRequest para questões e problemas relacionados com RH ou TI, com um tempo de resposta de 72 horas
- Para consultar ofertas de emprego internas e candidatar-se: My Mobility e My Profile
- Para referenciar um candidato: MySponsoring

2- Teletrabalho

O teletrabalho contribui para um melhor equilíbrio entre vida profissional e pessoal, uma vez que satisfaz as novas expectativas das pessoas em termos de métodos de trabalho híbridos – sem mencionar o potencial impacto indireto no ambiente e no poder de compra dos nossos colaboradores devido à redução das deslocações.

A empresa introduziu o teletrabalho nos países onde as condições e os projetos o permitem e definiu um quadro para o mesmo em cada país, através de cartas ou políticas de teletrabalho que estabelecem as regras associadas ao mesmo.

O teletrabalho baseia-se em critérios de elegibilidade que variam consoante o projeto ou a organização. É assinado um aditamento ao contrato de trabalho dos colaboradores, conforme necessário. Pode ser exigido um número mínimo de dias de trabalho no local por semana, a fim de preservar o espírito de equipa, os laços sociais e o apoio personalizado aos indivíduos.

É estabelecida localmente uma carta de teletrabalho, detalhando as regras aplicáveis, os recursos disponibilizados pela empresa, quaisquer acordos da empresa, os deveres e responsabilidades do teletrabalhador, particularmente no que diz respeito à assiduidade e à segurança dos dados, etc.

A formação dos gestores em gestão de equipas remotas é um fator-chave para o sucesso, assim como as ferramentas de comunicação remota (e-mails, chats, videoconferências, etc.) para uma comunicação e monitorização tão fluidas quanto eficientes.



3- Uma vida corporativa In The Move

A motivação, o empenho, o sentimento de pertença e o bem-estar dos colaboradores baseiam-se, em grande parte, na qualidade da vida empresarial. Na Intelcia, temos a ambição de oferecer uma experiência interna rica, diversificada, dinâmica e amigável, incutindo os valores positivos do desporto, tais como o estímulo, o desafio e o espírito de sucesso.

Por isso, queremos oferecer aos nossos colaboradores diferentes opções a partir de um menú que reflete o nosso objetivo:

- Diversão – exemplos: dias temáticos em que os sites são decorados, os colaboradores utilizam disfarces e são organizadas atividades e concursos de talentos, como dança ou canto.
- Incentivo e reconhecimento – exemplos: desafios organizados para impulsionar o desempenho, eventos que reúnem os top performers.
- Compromisso – exemplos: eventos em solidariedade às nossas comunidades e causas humanitárias ou ambientais que reúnem colaboradores voluntários.
- Consciencialização – exemplos: campanhas para aumentar a consciencialização sobre deficiência, nutrição e meio ambiente.
- Bem-estar – exemplos: atividades de bem-estar (relaxamento, nutrição, desporto, etc.) nas instalações durante as semanas de bem-estar
- Desporto – exemplos: o programa In The Move e competições desportivas.

Outro aspecto importante da vida corporativa é a comunicação interna, essencial para garantir que os colaboradores estejam bem informados e se sintam valorizados e parte integrante de um esforço comum. Vários canais de comunicação devem ser utilizados, como a intranet, ecrãs de exibição no local, newsletters, reuniões de equipa, reuniões gerais, reuniões de gestão intermédia, exercícios de formação de equipas e pequenos almoços para reunir os colaboradores e a gestão do local.

A nossa comunicação deve ser transparente, sem temas interditos, e baseada num diálogo bidirecional.

4- Canais de diálogo

O diálogo entre os colaboradores e a empresa é um elemento fundamental para desenvolver o compromisso dos colaboradores e cultivar o sentimento de pertença ao local de trabalho. Esse é o objetivo dos vários canais de diálogo direto que foram desenvolvidos e que serão desenvolvidos, tais como:

- Townhalls, para partilhar a visão e as novidades e responder a perguntas, ou pequenos almoços, que visam o mesmo objetivo numa escala mais direcionada
- Reuniões Trimestrais de Gestão (QMMs), que reúnem a gestão e a direção do site num momento descontraído de partilha
- Reuniões com representantes dos trabalhadores para partilhar informações, analisar pedidos e propostas e construir um futuro que tenha em conta os interesses de todos
- Ferramentas de tickets de RH e TI para resolver questões ou responder a perguntas
- Uma ferramenta de denúncia Intelcia Integrity Counts para alertas éticos

Além disso, a administração local, os gestores e os departamentos de RH são sensibilizados e formados diariamente para estarem constantemente atentos e disponíveis para os colaboradores em caso de problemas encontrados.



5- Medir a satisfação

A empresa possui vários sistemas para medir a satisfação e o comprometimento dos colaboradores. Estes podem assumir a forma de:

- Inquéritos de satisfação após cursos de formação, eventos ou sobre temas específicos
- O inquérito anual de satisfação dos colaboradores Tell Us
- Indicadores como a taxa de rotatividade ou a taxa de absentismo.

Analizamos os resultados e elaboramos planos de ação a nível local ou do grupo com o objetivo de melhorar continuamente a satisfação dos colaboradores.

Como parte do diálogo e da transparência, os resultados dos inquéritos também são partilhados com todos os colaboradores.

Objectivo 2030 :

Índice de satisfação dos colaboradores de pelo menos 67% no inquérito Tell Us ou equivalente



VI- Um diálogo social aberto e construtivo

1- Respeito pelos órgãos

A comunicação também envolve um diálogo social aberto e construtivo com os representantes dos trabalhadores. A Intelcia cumpre a legislação nesta área em cada um dos países em que opera e esforça-se por manter um diálogo aberto, construtivo e contínuo com os seus parceiros sociais, dando seguimento às decisões tomadas nas reuniões.

Os representantes dos trabalhadores são mantidos informados e consultados de acordo com os requisitos da legislação local. Os departamentos mantêm uma estreita colaboração com eles, em particular em questões relacionadas com a saúde e a segurança no trabalho.

Dependendo do país, são negociados acordos empresariais com os parceiros sociais para melhorar os salários e os benefícios em relação aos mínimos legais ou contratuais.

2- Recursos disponibilizados e não discriminação

No âmbito do desenvolvimento das suas competências para o desempenho das suas funções, os representantes dos trabalhadores podem receber formação para o exercício das suas responsabilidades, em conformidade com as disposições legais de cada país ou com os acordos locais disponíveis.

A Intelcia também garante que os representantes dos trabalhadores possam desempenhar as suas funções em boas condições. Fornece-lhes instalações e equipamentos, quadros de avisos e concede-lhes tempo dedicado para desempenhar as suas responsabilidades, de acordo com a legislação em vigor.

Por último, a Intelcia garante que não há discriminação contra os representantes dos trabalhadores, seja em termos de salário, formação ou desenvolvimento profissional.



VII- O impacto dos desenvolvimentos tecnológicos na nossa profissão

Na Intelcia, permanecemos atentos aos desenvolvimentos no nosso setor e às expectativas dos nossos clientes, integrando os mais recentes avanços tecnológicos, particularmente a inteligência artificial, como verdadeiras alavancas para o progresso.

Estas inovações representam uma oportunidade para nós e para os nossos colaboradores de oferecermos serviços cada vez mais eficientes, ao mesmo tempo que promovemos o avanço dos negócios que servimos. A tecnologia não se destina a substituir os seres humanos: ela apoia-os, libertando-os de tarefas repetitivas e demoradas, ajudando-os a analisar grandes quantidades de dados e redirecionando-os para missões de maior valor, mobilizando a sua inteligência cognitiva e emocional.

Este compromisso anda de mãos dadas com o uso ético e responsável da IA. A nossa ambição é clara: alinhar os recursos humanos e a tecnologia com o que cada um de nós faz de melhor.

Para alcançar com sucesso esta mudança de paradigma, damos prioridade à informação, à escuta e ao diálogo com os nossos colaboradores, ao mesmo tempo que investimos na formação contínua para preservar e desenvolver a sua empregabilidade. Este quadro ético e responsável é essencial para manter a confiança das nossas equipas e consolidar uma cultura corporativa baseada na integridade, no respeito e na responsabilidade.



VIII- Pós Intelcia

1- Saída de um colaborador

No caso de um colaborador deixar a empresa, seja por demissão, despedimento ou reforma, a Intelcia cumpre a legislação em vigor em cada país no que diz respeito aos procedimentos de cessação, pré-aviso, indemnização, liquidação de contas e certificados de emprego.

Uma demissão é sempre vivida como um insucesso, tanto para o colaborador como para a empresa. A Intelcia presta especial atenção a este tipo de desligamento, por um lado, tentando evitar a demissão através de planos individualizados de melhoria de desempenho e, se a demissão for a única solução, apoiando o colaborador neste afastamento para reduzir o impacto psicológico negativo.

2- Planos coletivos de redução ou reestruturação

Em caso de diminuição da atividade ou perda de um cliente, envidamos todos os esforços para reafectar os colaboradores afetados a outras atividades, a fim de evitar planos de reestruturação ou redução de pessoal.

Assim, o Career Center continua a ser a ferramenta interna de reafecção por excelência.

Também consideramos a possibilidade de os colaboradores trabalharem a partir de casa durante um determinado período, a fim de salvaguardar os seus postos de trabalho e beneficiar de condições de trabalho flexíveis.

Historicamente, a Intelcia tem conseguido evitar o recurso a despedimentos coletivos, graças a uma gestão manual proativa e a dispositivos internos de mobilidade e adaptação.

Se um plano de despedimento se concretizar no futuro, será negociado e acordado especificamente com os parceiros sociais e as autoridades competentes, em conformidade com a legislação local, tendo em conta o impacto nos colaboradores em causa.

Para além das soluções mencionadas, serão envidados todos os esforços, incluindo o recurso à recolocação profissional. Os planos de reestruturação e despedimento não são desejáveis e só serão utilizados como último recurso.



IX- Recursos humanos externos na Intelcia

Os colaboradores externos da Intelcia, sejam consultores, trabalhadores temporários, prestadores de serviços ou subcontratados, são tratados com o mesmo respeito que os colaboradores da empresa. Eles têm acesso à mesma infraestrutura de alta qualidade e beneficiam das mesmas medidas de saúde, segurança e bem-estar ocupacional que os colaboradores da empresa.

Eles também estão sujeitos às mesmas obrigações, particularmente no que diz respeito ao respeito pelos direitos humanos e ao cumprimento das leis laborais.

Os trabalhadores temporários, se houver, têm direito às mesmas condições e benefícios que os colaboradores contratados pela Intelcia em cargos equivalentes.

É dada especial atenção aos subcontratados envolvidos em trabalhos de construção ou manutenção do site, para garantir que possam trabalhar em segurança.

A Intelcia formalizou uma Carta de Compras Responsáveis, especificando claramente os seus requisitos em termos de direitos humanos e a forma como os seus fornecedores e subcontratados tratam os colaboradores.



X- Solidariedade com as nossas comunidades

A solidariedade promovida pela Intelcia também se estende às comunidades nos territórios anfitriões, aos quais a empresa dedica os seus recursos humanos e financeiros para criar condições dignas e desenvolvimento, e para semear esperança entre as populações vulneráveis, em áreas como pobreza, infância, educação, emprego, saúde, violência contra mulheres, crianças e populações vulneráveis, bem como questões ambientais.

Em colaboração com associações e parceiros locais, a empresa organiza eventos nos quais os colaboradores são incentivados a participar como voluntários (recolha de donativos, corridas de solidariedade, campanhas de doação de sangue, recolha de lixo, mentoria, etc.).

A empresa mobiliza recursos sob a forma de patrocínio financeiro, patrocínio de competências, parcerias e patrocínios.



XI- O nosso ecossistema e desenvolvimento sustentável

Todos os nossos stakeholders, a começar pelos nossos colaboradores, são mantidos a par da nossa política e iniciativas de RSE e desenvolvimento sustentável.

A Intelcia tem como objetivo sensibilizar, formar e mesmo apoiar os seus intervenientes num esforço de desenvolvimento sustentável, de diferentes formas e a diferentes níveis, nomeadamente:

- Formação interna online sobre desenvolvimento sustentável
- Atividades regulares de sensibilização
- Informação e/ou apoio aos seus fornecedores
- Iniciativas de apoio a associações e comunidades locais através de ações significativas com impacto a longo prazo
- Publicação de um relatório anual de RSE.



Uma empresa orientada para as pessoas, com uma abordagem centrada nas pessoas

O nosso objetivo é construir uma organização de alto desempenho que proporcione crescimento sustentável e crie valor compartilhado e de longo prazo para todos: os nossos colaboradores, os nossos clientes, os nossos parceiros, as nossas comunidades e todas as partes interessadas.



Transparência. Respeito. Benevolência.

A nossa cultura empresarial baseia-se na partilha. A generosidade e a coesão são os nossos lemas. Na Intelcia, respeitamos as diferenças. É assim que criamos relações enriquecedoras e sustentáveis que conduzem inevitavelmente ao sucesso coletivo.

Também nos preocupamos com o bem-estar dos nossos colaboradores, dos nossos clientes e dos nossos parceiros.



CEO

M.Karim BERNOUSSI

Deputy CEO

M. Youssef EL AOUFIR

intelcia