Relatório de Sustentabilidade 2023

plusoft
PEOPLE TECHNOLOGY

Sumário

01. Introdução
Mensagem da empresa 04

02. Perfil
Quem somos 06
Destaques 07
Foco na Sustentabilidade 08
Clientes Plusoft 09
Parceiros Plusoft 10
Linha do Tempo 11
Valores Plusoft 12
Produtos 13
Segmentos que atuamos 14
Soluções de negócio 15
Destaques 2023 16
Nossos reconhecimentos em 2023 17

03. Nossa governança
Nossa estrutura 19
Conselho de Administração 20
Controle e Gestão 22
Modelo de Negócio e Estratégia 24
Próximos Passos 26
Gerenciamento de Riscos 28
Ética e *Compliance* 29

04. Estratégia de Sustentabilidade
Temas materiais para a gestão de ESG 32
Temas materiais 33
Estratégia de Atuação 36
Stakeholders prioritários 36

05. Social
Colaboradores Plusoft 38
Estratégia de engajamento para os colaboradores 39
Capacitação e desenvolvimento 40
Focos de aprendizagem para 2024 41
Benefícios 41
Saúde e Bem-estar 42
Por um mundo mais inclusivo 43
Geração de ideias e valores 45
Experiência do Cliente 46
Satisfação do Cliente 47
Cases de sucesso 48
Gestão de fornecedores 49

06. Meio Ambiente
Atenção ao Meio Ambiente 51
Sede Inteligente 52

07. Estrutura de Dados e Relatório
Sobre o Relatório 54
Anexos 55
Glossário 61
Sumário GRI 63
Expediente 69

01. Introdução

Sumário 02. Perfil

Mensagem da empresa

[GRI 2-17 e 2-22]

Apresentamos neste documento a terceira edição do Relatório de Sustentabilidade da Plusoft. Durante a leitura, você notará que ele foi produzido com base nas normas da Global Reporting Initiative (GRI), reforçando nosso compromisso com os temas abrangidos pela agenda ESG Environmental, Social and Governance – ASG em português), como sustentabilidade, inclusão e governança.

O ano de 2023, com o início de um novo governo e um cenário macroeconômico ainda conturbado, trouxe novos desafios. Desafios esses que foram entendidos, endereçados e superados com o trabalho que realizamos internamente, tanto em parte pelas estratégias desenhadas com as lideranças como pelo trabalho de excelência dos times – possibilitando chegarmos em dezembro com crescimento de 9% em receita líquida.

Em nossas iniciativas relacionadas ao ecossistema ambiental, avançamos muito nas iniciativas internas de conscientização e busca por processos e usos que otimizem os recursos e causem a menor quantidade possível de poluição.

Nosso desafio está em estender essas iniciativas aos nossos parceiros e fornecedores. Existem ainda muitos setores que estão em uma fase ainda muito inicial de adoção de processos mais sustentáveis. Mesmo assim, temos uma busca contínua por parceiros alinhados com a necessidade de conservação ambiental e que adotem práticas igualmente positivas à natureza.

Pelo segundo ano consecutivo, conquistamos a certificação do Great Place to Work (GPTW) como um excelente lugar para trabalhar. Em conjunto com essa certificação, lançamos neste ano nossa trilha on-line de onboarding e capacitação, com conteúdos que ajudam os colaboradores (recentes e mais antigos) a entender melhor cada um de nossos produtos e conhecer nossas medidas para a manutenção de um ambiente de trabalho mais diverso, ético e seguro.

Na torre social, demos continuidade às nossas ações voltadas para o aumento da representatividade do nosso quadro de funcionários. Além da nossa meta de adotar um quadro organizacional que reflita a demografia brasileira, temos o desafio extra de realizar esse trabalho de forma a atingir as quatro gerações de profissionais que atuam na organização (Baby boomers, X, Millennials e Geração Z).

Esse encontro de vivências proporciona uma troca muito consistente entre as gerações e, graças ao trabalho que realizamos desde o final de 2020 no campo da diversidade, testemunhamos atualmente que os temas relacionados a esse tópico acontecem são gerados de forma mais orgânica e com maior engajamento interno.

O campo da Governança foi o que mais conseguimos avançar neste ano, criando processos e indicadores mais transparentes para a organização.

Realizamos um planejamento profundo em nosso quadro interno e nossos processos de governança permitiu que o trabalho ocorresse de forma mais descentralizada e integrada com a realidade da organização. Permitindo que as equipes apresentassem ideias e projetos mais inovadores – com a certeza de que eles alinhados com nossos objetivos de negócio e contribuíram para asfaltar o caminho para o nosso futuro.

Trabalhamos em busca de soluções capazes de entregar o melhor serviço possível aos nossos clientes, atuando sempre de forma ética, transparente e alinhada com os princípios da agenda ESG. Mais do que um requisito corporativo, acreditamos que é nosso dever como empresa trabalhar para a construção de um ecossistema social mais próspero para todos.

Solemar Andrade
CEO da Plusoft

02. Perfil

[GRI 2-1, 2-6 e 2-7]

Sumário

01. Introdução

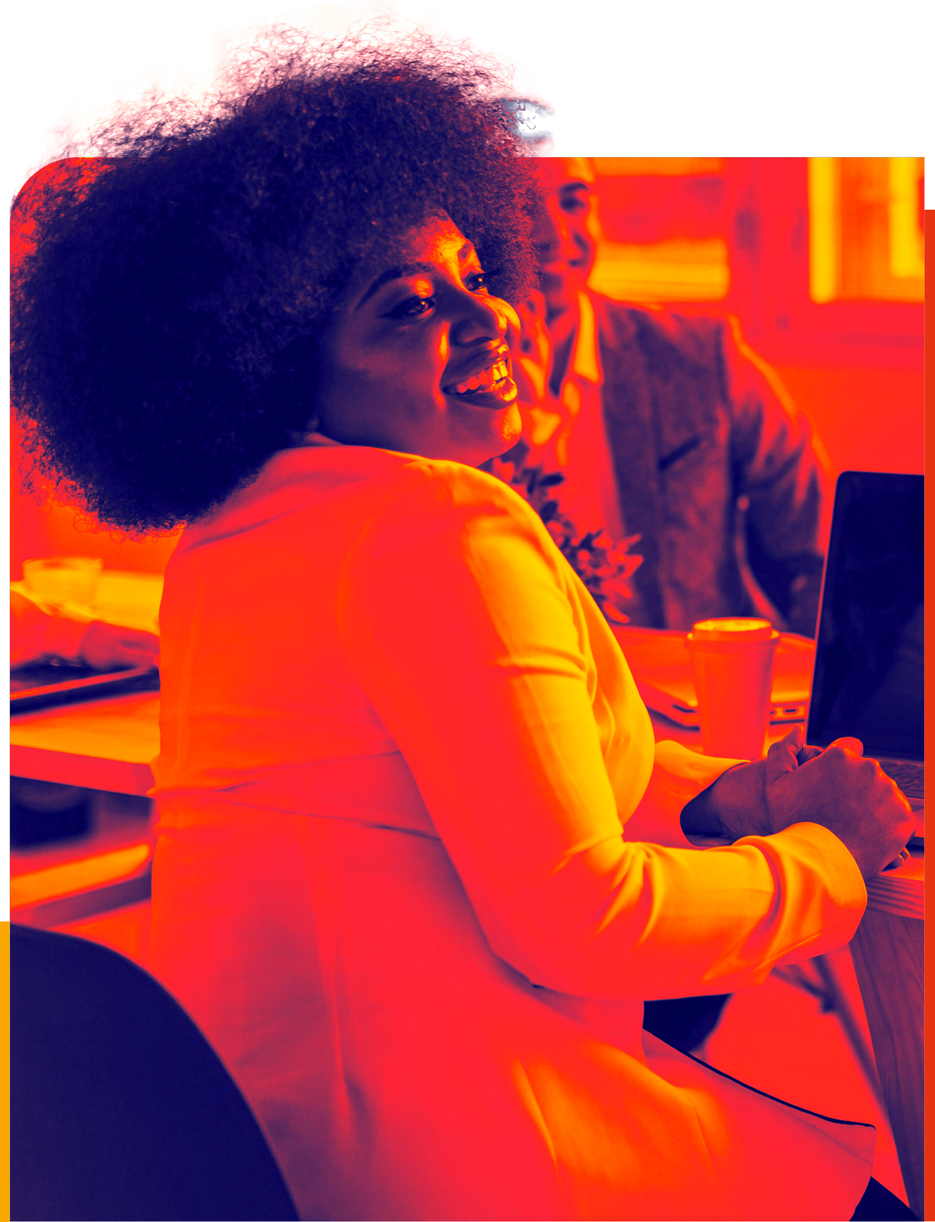
03. Nossa Governança

Quem somos [GRI 2-1]

Sediada em São Paulo e com 35 anos de atuação no mercado, a Plusoft é pioneira no desenvolvimento de soluções customer experience (CX) e uma das maiores empresas do segmento de human experience (HX) no Brasil. Nossa filosofia de negócios tem como base a valorização do capital humano, a conectividade e a inclusão das pessoas, assim como o atendimento pleno, transparente e ágil aos nossos clientes.

Formada por especialistas no desenvolvimento, produção e implementação de softwares omnichannel de Customer Relationship Management (CRM), nossa equipe domina tecnologias de ponta e desenvolve as melhores ferramentas para auxiliar nossos clientes a impulsionar o relacionamento com seus clientes.

Nosso portfólio de produtos é composto por plataformas dirigidas à gestão de relacionamento com o cliente, softwares de chatbot com inteligência artificial e soluções de automação para diferentes modalidades de negócios e setores – tais como varejo, educação, saúde, serviços e seguros, entre outros.



Plusoft em números

+216 clientes em mais de 20 estados e municípios do Brasil

+200 milhões de interações ao ano com chatbot

403 colaboradores (empregados CLT + diretores)

+500 milhões de interações ao ano em nossa plataforma de CRM

+100 prêmios, somos a empresa brasileira com mais reconhecimento do país

Destaques

[GRI 2-7 e 2-23]

+100 prêmios
recebidos no Brasil

Forte experiência em
10 indústrias

+450 colaboradores

Mais de **35 anos**
de mercado

Full provider e
líder em CX

Certificado GPTW
como um bom lugar para
se trabalhar

+216 clientes

Certificado com a
ISO 27001

Foco na Sustentabilidade [GRI 2-23 e 2-27]

Mantemos a equipe atualizada quanto às normas e regras voltadas para segurança da informação. O intuito é elevar o padrão de segurança, renovando as certificações e realizando auditorias periódicas.

- Transparência, Integridade e Ética;
- Inovação e Melhoria contínua com foco no cliente (inovação, gestão e processos de qualidade e cliente no centro do negócio);
- Valorização de todas as pessoas (saúde e bem-estar, desenvolvimento, atração, retenção e bem-estar de colaboradores; diversidade e inclusão; práticas trabalhistas dentro da organização e na cadeia de valor);
- Privacidade e Segurança da informação (adequação à LGPD e gestão dos dados dos stakeholders);
- Modelo de Negócio Sustentável (oferta de serviços que apoiem a transição dos clientes, tecnologia e informação para a sustentabilidade e desenvolvimento do negócio e ecossistema do qual faz parte);
- Governança e Compliance (estrutura que dá alicerce para a governança corporativa da organização);
- Gestão Ambiental (busca por ecoeficiência operacional).

Comitê de Diversidade, Igualdade e Inclusão (DII)

Trabalhamos com diferentes temas ao longo dos meses de acordo com os recortes da diversidade.
Em 2023, produzimos conteúdos internos, ações e comunicados que abordaram os temas Intolerância religiosa, Mulheres na tecnologia, Negros, Discriminação Racial, Etarismo, PCD's e Capacitismo, LGBTQIAPN+, e Saúde Mental.

Impactos das ações mensais:

Compromisso com os ODS

GRI 401 - Educação e Treinamento
GRI 405 - Diversidade e Equidade / GRI 406 - Não discriminação

Semana da Saúde

Como Incentivo para o colaborador cuidar da saúde, oferecemos a Semana da Saúde e a Campanha de Vacinação.

Metas de Diversidade até 2025

- Chegar à marca de 50% do quadro de colaboradores constituído por mulheres;
- Garantir a presença feminina em 50% dos cargos de liderança;
- Atingir 40% de profissionais negros em nosso quadro de colaboradores;
- 25% de pessoas negras ocupando os cargos de liderança;
- Aumentar a presença de profissionais LGBTQIAP+ em 25%;
- Atingir 3% de PCDs em nosso quadro de colaboradores.

Clientes Plusoft [GRI 2-6]

Saúde

BD, dasa, Golden Cross, fleury, VidaClass, Unimed, +11, Omint, CIMED, Takeda, cia da consulta

Varejo

PEFISA, RCHLO, marisa, FAST SHOP, Drogaria Venancio, GPA, ASSAÍ, uol, EMBELLEZE Paixão pela Vida, cencosud, Pague Menos, RD RaiaDrogasil S.A., GRUPO DPSP

Seguros e Previdência

bradesco, ASSURANT, too seguros, Prudential, Icatu, banesprev, vivest, VISÃO PREV, Valia, ATLÂNTICO Fundação Atlântico de Seguridade Social, MAPFRE

Serviços, Telcom, Utilities & Agro

Bancorbrás, espaçolaser depilação, Ticket, cogna educação, UNIVERSIDADE FEEVALE, Claro, vivo, terra, equatorial ENERGIA, YDUQS, TIM

Serviços Financeiros

afinz, alelo, CREDI Nestlé, Itaú, Omni Financeira, Rabobank, Trigg, WesternUnion WU, ZENECONOMICS, banco bmg

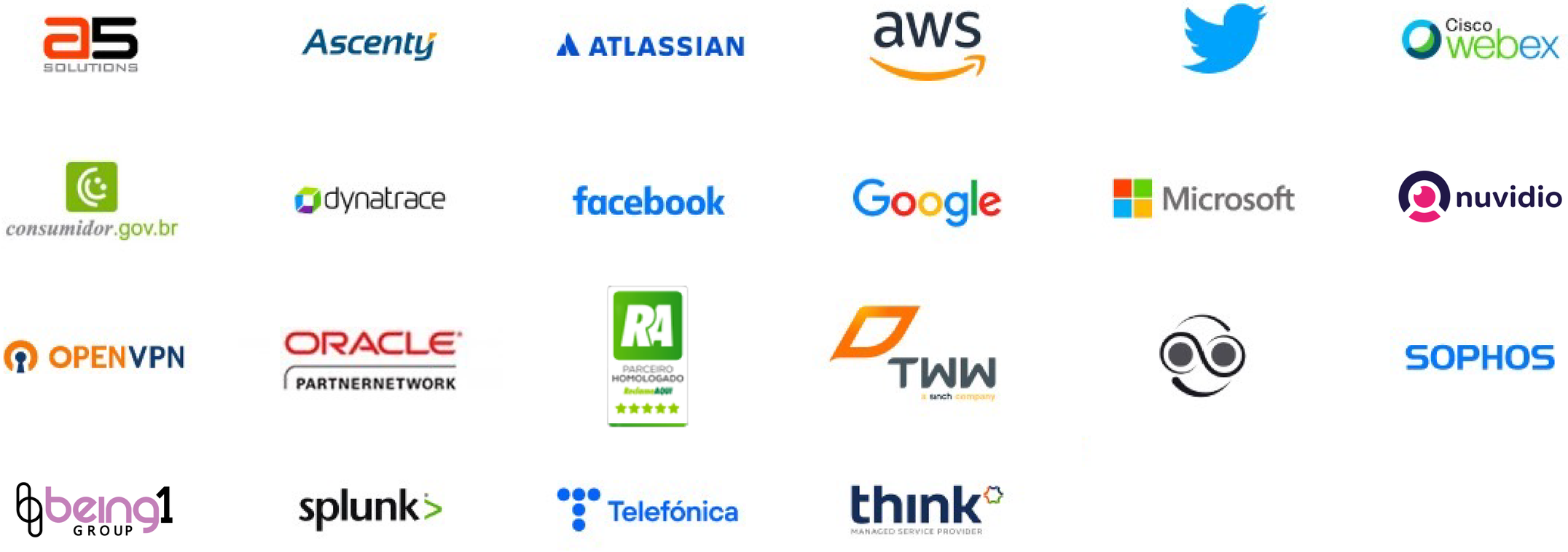
BPO e Canais

ATENTO, neo, pluris mídia, CONCENTRIX, aec, VOXLINE, cpqd, ABAI

CPG

NIVEA, FEMSA, FERRERO, salonline, Whirlpool, WURTH, PEPSICO, STELLANTIS, HYUNDAI, CHERY, Colgate, Heineken

Parceiros Plusoft [GRI 2-6]



Linha do Tempo

1988

Início operações com foco em CRM

2010

Atinge R$ 20 milhões em faturamento

2012

Aquisição da ICustomer, unidade de negócio de Social Media

2014

Aquisição da Virtual Interactions, unidade de negócio de IA, com foco em gestão de bots

2015

Omni - Plataforma implantada 100% na nuvem

2016

Solemar Andrade é o novo CEO da companhia, com foco na profissionalização da gestão da marca

2017

Primeiro certificação em ISO 27001

2018

Aquisição da Edusense, solução de comunicação interna, treinamento corporativo e educação digital

Aquisição InPaaS solução de *workflow* e *low-code*

2020

Início do modelo de trabalho remoto (100%) a partir de maio

Recertificação ISO 27001

2021

Expansão europeia com filial em Portugal

Início do projeto para o primeiro Relato ESG

Criação do Comitê de Diversidade e Inclusão

Início das obras na nova sede sustentável

Aquisição Ibope DTM

2022

Mudança para novo prédio com visão mais sustentável

Início do trabalho híbrido a partir de março

2023

Mudança no organogram a fim de otimizar a rotina corporativa

Recertificação na ISO27001/2022

Valores Plusoft

[GRI 2-12]

Missão e Propósito

Harmonizar e suportar a relação entre as pessoas (consumidores) e as empresas por meio das melhores experiências possíveis.

Visão

Liderar e consolidar o setor de relacionamento entre marcas e consumidores no Brasil, sendo referência global em human experience (HX) e customer experience (CX), crescendo de forma acelerada e sustentável. Queremos que nossos produtos e serviços contribuam de forma direta para a alavancagem na performance de negócios dos nossos clientes e parceiros.

Nosso mantra

Somos human experience. Criamos relacionamentos e experiências verdadeiras, valorosas e humanas, transformando clientes em pessoas, transações em relações e ferramentas tecnológicas em experiências positivas.

Nossa essência

Somos gente que gosta de gente. Está em nosso DNA fomentar relacionamentos mais próximos com todas as pessoas e empresas que integram nosso ecossistema de negócios.

Metodologia

Utilizamos métodos ágeis (fast track) de forma consultiva e especializada para entender profundamente os mercados e os segmentos em que atuamos.

Produtos [GRI 2-6]

plusoft AI

A plusoft AI é a ferramenta que possibilita a construção e a gestão de chatbots, voicebots e assistentes virtuais integrados ao SMS, WhatsApp, Telegram, Facebook, website e landing pages, entre outros canais.

plusoft OMNI CRM

Com a plusoft Omni CRM, é possível concentrar, em um único lugar, o histórico de interações dos clientes com a marca, proporcionando um atendimento mais rápido e ajustado com as necessidades do consumidor. Além de permitir criar campanhas de atendimento com mais chances de conversão.

plusoft TRADE

A plusoft TRADE gerencia o seu relacionamento com varejistas com ações coordenadas com o varejo, chegando ao consumidor final de forma mais próxima e personalizada.

plusoft MKT SUÍTE

A plusoft MKT Suíte é uma solução de receita incremental com histórico de comportamento online e offline integrado, e mais de 20 algoritmos de IA para definir público e oferta.

plusoft CONSULTING

A Plusoft Consulting possui os serviços de alocação de profissionais altamente qualificados e experientes para atender às necessidades específicas do seu negócio.

plusoft INPAAS

A plusoft inPaaS é uma plataforma low-code, no-code que permite a criação de aplicativos e soluções de negócios sem a necessidade de codificação extensa.

plusoft SOCIAL

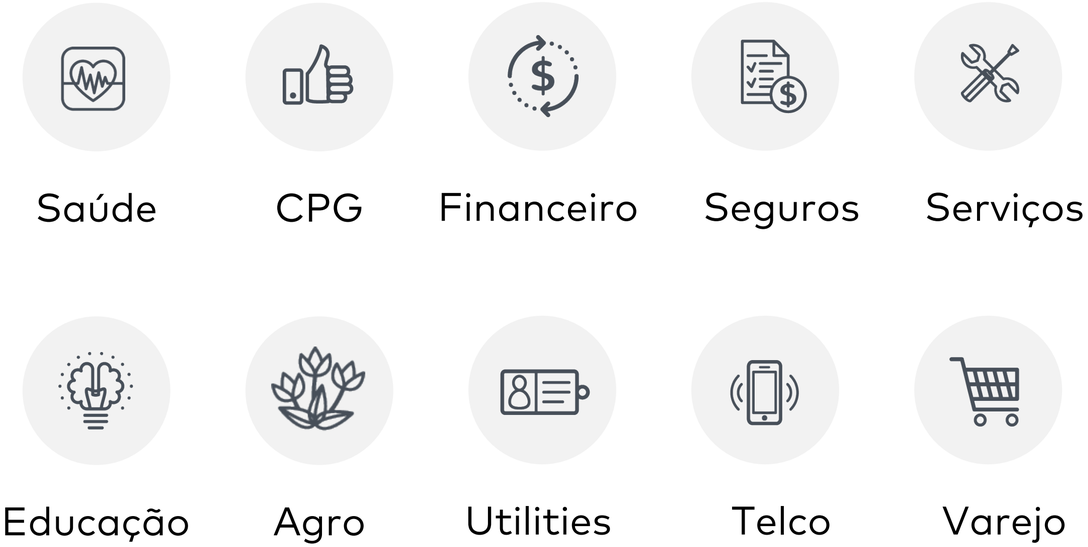
As redes sociais são parte intrínseca da rotina das pessoas: da hora que elas acordam até, literalmente, o horário de dormir. E gerenciar, em tempo real, as interações dos usuários com as marcas ficou mais fácil com a plusoft Social.

plusoft GEO

A plusoft GEO é uma plataforma especializada em expansão e logística de marcas, oferecendo previsibilidade para os próximos pontos de venda.

Segmentos que atuamos [GRI 2-6]

+ de 35 anos de atuação em transformar indústrias diversas:



Soluções de negócios

Customer Service

- Atendimento omnicanal
- Acompanhamento da voz do cliente
- Visão 360º do relacionamento

Social Listening

- Monitoramento de 16 canais e sites, como Consumidor.gov e Reclame Aqui
- Emissão de alertas para temas que possam gerar crises
- Visão 360º do relacionamento

Marketing Automation

- Criação e gerenciamento de todo o processo de campanha multicanal
- Controle de fluxo
- Acompanhamento da jornada completa
- Experiência de uso aprimorada ao consumidor

Bot Automation

- Ativação de chatbot por texto ou voz, com análise de sentimento, de acordo com o perfil do público
- Criação de fluxos para efetuar vendas a qualquer momento do dia
- Otimização do atendimento às perguntas mais comuns dos clientes

Sales

- Calendário de tarefas
- Unificação das interações já realizadas com potenciais prospects
- Utilização de bots como vendedores full time

Educação Digital

- Uso de gamificação e social media para capacitar as equipes
- Capacitação 100% digital
- Estímulo à colaboração
- Redução da operacionalização com o chatbot

Cobrança

- Utilização do bot como recurso de cobrança
- Automatização de processos manuais

Ger & Autoatendimento

- Otimização do tempo com fluxos pré-construídos
- Automatização de processos com o workflow
- Geração de autosserviço para criar uma comunicação colaborativa

Destaques 2023 [GRI 3-3, 203-1]

Ao encerrarmos um 2022 com um resultado abaixo do esperado, focamos nossos esforços em 2023 no aprimoramento dos nossos produtos e lançamento de soluções em que identificamos a oportunidade de apresentar uma oferta diferenciada.

Lançamos ao mercado três novas soluções que atuam de forma complementar ao nosso portfólio existente, de forma a oferecer a nossos clientes soluções mais abrangentes, de forma a auxiliá-los em seus desafios de negócio sob diferentes frentes de atuação.

A primeira solução chama-se plusoft Collection, criada para auxiliar as empresas na etapa de cobrança aos consumidores que estão em débito. Vale destacar que essa solução foi desenvolvida por meio de uma parceria com entre o time Comercial (que identificou essa necessidade dentro de alguns clientes existentes) e da área de Produtos (que atuou no desenvolvimento da plataforma), que atuaram em conjunto para entregar uma solução com aderência ao mercado e que é competitiva do ponto de vista técnico.

Já a plusoft Consulting disponibiliza equipes especializadas em customer experience (CX) para auxiliar nossos clientes na execução tanto de projetos pontuais como em campanhas de longo prazo.

E também realizamos o lançamento da plusoft Geo, solução que integra a carteira de produtos e serviços da nossa vertical de análise de dados para o marketing. Ela combina a pesquisa de diferentes segmentos populacionais com pesquisas probabilísticas para identificar o potencial de consumo de uma região. A partir dessa análise, as marcas possuem uma margem maior de segurança ao iniciar a operação de um novo ponto de venda.

Em paralelo ao lançamento de novos produtos, também realizamos diversas atualizações nas soluções que já ofertamos ao mercado. Como a integração do TikTok com a plusoft Social, permitindo aos clientes usar nossa plataforma para monitorar menções, engajar com os usuários e acessar relatórios analíticos.

Na frente corporativa, a continuidade do formato híbrido de trabalho permitiu realizar uma série de atividades voltadas para a troca de experiências e definições estratégicas. O Fingerprint, evento que ocorre trimestralmente, reúne as lideranças da empresa e oferece a toda a gerência um panorama integrado dos desafios e próximos passos de cada área. Já o Product Day, aborda o roadmap de cada solução, com espaço para conversas entre as equipes com o objetivo de adquirir sinergia e identificar projetos que poderiam ser realizados em conjunto.

Contabilizamos em dezembro de 2023 um crescimento aproximado de 9% na receita líquida do grupo, percentual que ficou aquém da expectativa inicial.

Nossos reconhecimentos em 2023

Revista Consumidor Moderno

Prêmio Consumidor Moderno de Excelência em Serviços ao Cliente 2023
- Integrador CRM;
- Agente/Assistente Virtual para atendimento receptivo por voz.

Conarec

Prêmio Conarec 2023
- Vencedor na categoria "Melhor Integrador de CRM".

CMS financial innovation 2023

Top 5 executivos
- Lucas Fernandes, nossos diretor de Crédito e Cobrança, foi eleito um dos melhores executivos da categoria Riscos & Finanças.

Great Place to Work (GPTW)

- Certificada como um excelente lugar para se trabalhar.

03.
Nossa Governança

[GRI 3-3, 2-9, 2-10, 2-11, 2-12]

Sumário

02. Perfil

04. Estratégia de Sustentabilidade

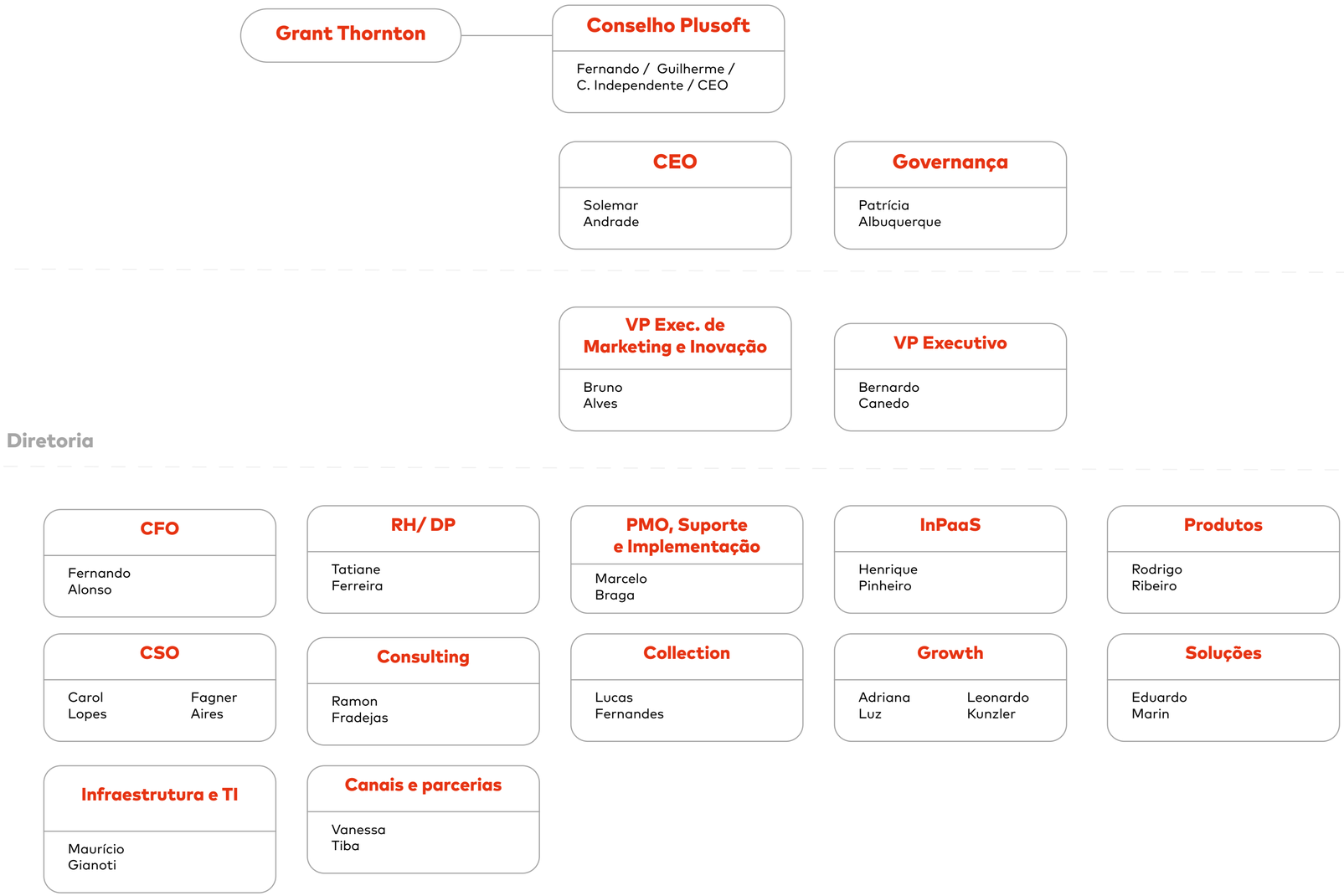
Nossa estrutura de governança [GRI 2-9 e 2-10]

Construir uma estrutura forma de governança corporativa é um passo essencial para que a empresa alcance seus objetivos de maneira coesa e clara. Esta estrutura estabelece regras claras e define atribuições para os membros, proporcionando uma base lógica para as operações.

Apresentamos ao lado o organograma organizacional da Plusoft.

No intuito de promover a definição de regras e transparência, bem como estreitar o relacionamento das lideranças internas, nossa governança realiza trimestralmente o Fingerprint.

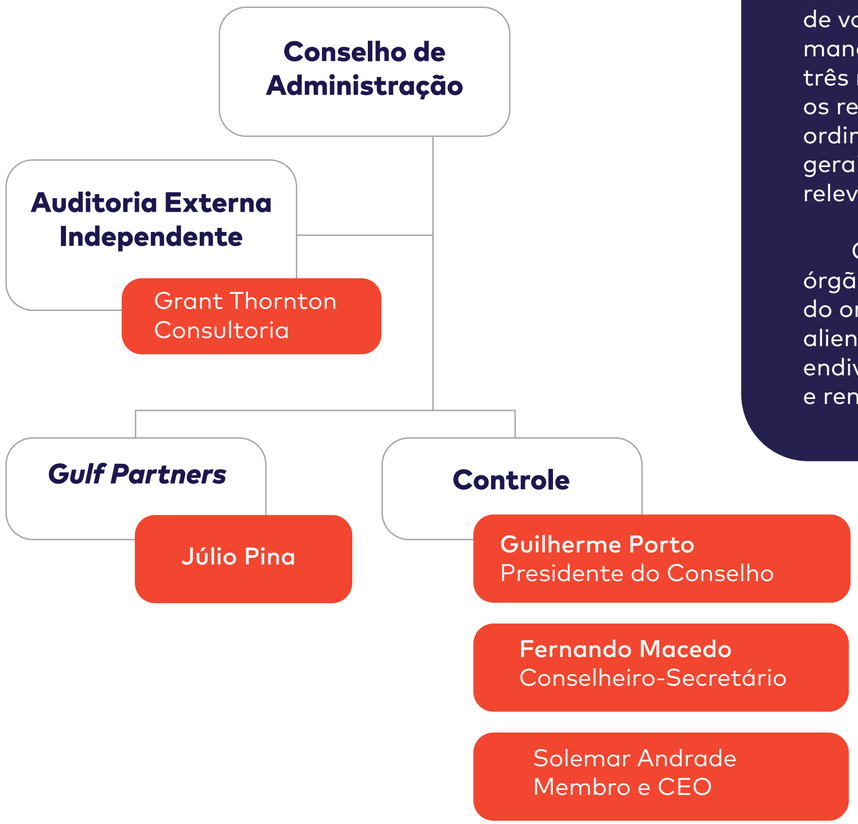
Este evento tem como propósito reunir as pessoas que ocupam cargos a partir da gerência para apresentar os resultados e indicadores do último trimestre relativos ao seu departamento. Neste encontro também são alinhadas novas metas, promovendo uma abordagem proativa para o direcionamento estratégico da empresa.



Conselho de Administração

[GRI 2-18, 2-19, 2-20 e 2-21]

O Conselho de Administração é composto da seguinte forma:



As ações da Plusoft são divididas entre o grupo controlador (detentor de 86,93% das ações da companhia, com direito a três votos no Conselho Administrativo) e a companhia de investimentos Gulf Partners (que representa 13,07% das ações da marca, com direito a um voto).

Nossa governança é regida por um estatuto e um acordo de acionistas, que regulamenta as questões de voto, desempates e aprovações das contas. Com mandato de dois anos, o Conselho Administrativo realiza três reuniões anuais: duas em que são apresentados os resultados semestrais e uma assembleia geral ordinária. Eventualmente, são realizadas assembleias gerais extraordinárias, voltadas à discussão de temas relevantes para o Conselho.

Os assuntos que são objeto de aprovação pelo órgão incluem aprovação de contas do ano; aprovação do orçamento do exercício seguinte; compra, venda e alienação de ativos; operações que impliquem em um endividamento da companhia superior a R$ 5 milhões e remuneração dos executivos.

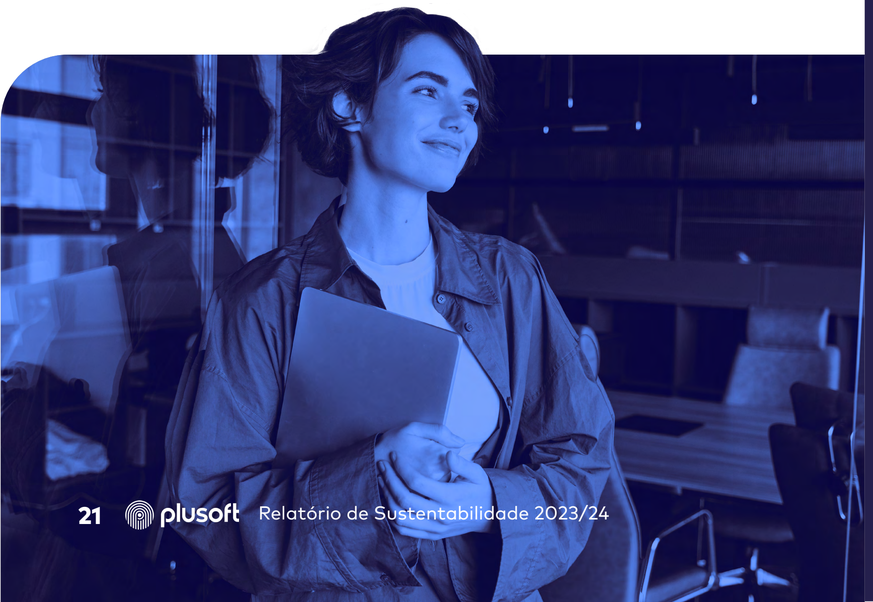
Controle de Gestão

[GRI 3-3, 2-13, 2-16, 2-18, 2-24, 2-25, 2-27 e 2-29]

Por trabalharmos com soluções baseadas em tecnologia, reconhecemos os riscos associados a possíveis vazamentos ou perdas de informações. Por este motivo, dedicamos uma atenção especial a todos os aspectos que envolvem a segurança da informação de dados.

Além de operarmos em conformidade com a legislação vigente, incluindo a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD, lei 13.709/2018), implementamos uma série de procedimentos formais para identificar e mitigar potenciais ameaças.

Desta forma, criamos processos rígidos em nossas atividades por meio da adoção de uma variedade de políticas internas, as quais são constantemente revisadas e atualizadas. São elas:



Documentos públicos:

- **Política de Segurança da Informação PSI:** esta política aplica-se a toda a organização e tem como objetivo evitar o uso indevido e a destruição ou divulgação não autorizada das informações de propriedade da Plusoft. Ela tem como finalidade garantir a continuidade do negócio e maximizar o retorno sobre os investimentos e as oportunidades;

- **Política de Segurança da Informação em nuvem:** criada para estabelecer diretrizes adicionais e específicas para a solução de relacionamento com os clientes OMNI Plusoft – ou qualquer outra solução sob a gestão da área de Infraestrutura, que é cliente do serviço em nuvem. O documento orienta os colaboradores a buscar a melhoria contínua nas atividades relacionadas ao planejamento, execução, análise dos seus processos/produtos, proteção da segurança das informações geradas e o correto funcionamento do Sistema de Gestão da Segurança da Informação;

- **Política corporativa de privacidade:** o intuito deste conteúdo é esclarecer quais informações são coletadas dos usuários de nosso site, de qual forma esses dados são utilizados e com quem são compartilhados, visando a maior transparência no relacionamento entre a Plusoft e o usuário;

- **SOA-Declaração de Aplicabilidade (sintético):** esclarecer quais controles da ISO27001/2022 adotamos em nosso modelo de negócio;

- **Plano de Comunicação de Incidentes:** definição de processos a serem seguidos para a Comunicação entre a Plusoft e seus clientes sobre incidentes;

- **Plano de continuidade de negócio:** a Plusoft Informática S.A. assume o compromisso de assegurar a continuidade do negócio em caso de ocorrência de eventos anómalos que possam comprometer o funcionamento normal da sua atividade, salvaguardando os interesses dos seus clientes, dos seus colaboradores e demais partes interessadas. Esta política aplica-se a toda a organização;

- **Política corporativa de proteção de dados:** a proteção de dados no processamento de informações de nossos clientes e consumidores representa hoje um dos grandes ativos a serem protegidos em nossa estrutura. Por esse motivo, em cumprimento da legislação relativa à proteção de dados, o Grupo Plusoft elaborou a presente Política Corporativa de Proteção de Dados;

- **Política de mesa e tela limpa:** esta política visa dar ciência das boas práticas tanto no trabalho presencial, como no home-office, relacionadas a assegurar que informações sensíveis, tanto em formato digital quanto físico. Garantindo que ativos (notebooks, celulares, tablets, etc.) não sejam deixados desprotegidos em espaços de trabalho pessoais ou públicos quando não estão em uso. Ou quando alguém deixa sua área de trabalho, seja por um curto período de tempo ou ao final do dia.

Documentos internos:

- **Norma de Gestão de Mudança:** o objetivo desta norma é fornecer as diretrizes para processo de Gestão de Mudança da Plusoft, atendendo os aspectos técnicos, organizacionais e os de Segurança da Informação. Com essa política, queremos obter a transparência e segurança nas rotinas de trabalho, mitigando os riscos e impactos no processo de atualização dos artefatos ou componentes dos ativos da infraestrutura da solução de relacionamento com os clientes – ou qualquer outra solução sob à gestão da área de Infraestrutura;

- **Plano de Conscientização:** este Plano tem como objetivo definir o programa de ações de conscientização de Segurança da Informação a todos os colaboradores Plusoft;

- **Política interna de sanção disciplinar:** o objetivo desta política consiste em dar ciência e orientar das penalidades, em caso de descumprimento, das diretrizes de Segurança da Informação e ao Código de Ética e Conduta. Para, assim, garantir que todos os envolvidos compartilhem da responsabilidade pelos processos de segurança e assegurem a integridade, disponibilidade e confidencialidade dos ativos de informação. Buscando a melhoria contínua nas atividades relacionadas ao planejamento, execução, análise dos processos/produtos e proteção da segurança das informações geradas;

- **Metodologia de melhoria contínua:** definição das diretrizes de execução periódica de um processo de melhoria contínua, que busca melhorar os controles existentes ou a viabilidade de novos controles, mitigando as ameaças e os riscos identificados;

- **Metodologia de análise de risco:** fornecer as diretrizes do processo de gestão de riscos da Segurança da Informação, atendendo aos requisitos de um sistema de gestão de segurança da informação (SGSI) de acordo com a ABNT NBR ISO/IEC 27001. A metodologia define os critérios de identificação e avaliação de riscos, bem como documentar os resultados, válidos e consistentes, dos critérios de aceitação de riscos e identificar os responsáveis;

- **Norma de Gestão de Human Experience:** esta norma define as diretrizes do processo de seleção, contratação, movimentação e desligamento dos colaboradores sobre gestão da área de infraestrutura ou ambiente corporativo da Plusoft;

- **Norma de Desenvolvimento Seguro:** visa garantir uma gestão eficiente do processo de desenvolvimento e homologação de software, considerando os requisitos de aquisição, desenvolvimento e manutenção de sistemas de informação abordado na norma ISO 27001;

- **Norma de Gestão de Atualizações:** esta norma tem como objetivo definir as diretrizes para gestão de atualizações, correções e vulnerabilidades dos ativos, a fim de evitar a exploração de vulnerabilidades técnicas;

- **Norma de Gestão de Operações:** esta norma tem como objetivo definir as regras e procedimentos para monitoramento, capacidade de operação e administração de ambientes e sistemas de tecnologia da informação;

- **Norma de Segurança Física e do Ambiente:** este documento fornece as diretrizes para a gestão de acessos da solução de relacionamento com os clientes. A norma também institui regras para o acesso físico a ambientes e áreas que contenham informações e outros ativos associados, atendendo aos requisitos de um sistema de gestão de segurança da informação (SGSI). Dessa forma, garantimos que apenas pessoas autorizadas tenham acesso a dados quando necessário, evitando o acesso não autorizado, dano ou interferências aos sistemas de informações ou áreas de tratamento de informações;

- **Norma de Gestão da Informação:** o objetivo desta norma é fornecer as diretrizes para a gestão de documentos da Plusoft, atendendo aos aspectos técnicos, organizacionais e de segurança da informação;

- **Norma de dispositivos_Endpoint:** esta norma complementa a Política de Segurança da Informação para o escopo específico de regulamentar o uso de dispositivos endpoint;

- **Norma de uso aceitável de ativos:** esta norma define as regras e procedimentos para identificar, tratar e classificar os ativos da organização que estão sob propriedade ou custódia da Plusoft;

- **Norma de segurança nas comunicações:** definição das regras e procedimentos de segurança nas comunicações que envolvem os ativos da organização, com o principal objetivo de mitigação de riscos ao escopo dos quais os ativos estejam envolvidos;

- **Norma de Gestão e Classificação da informação:** definição das regras e os procedimentos de classificação da informação, documentação e registros. Para, assim, assegurar que as informações de propriedade da Plusoft, ou que estejam sob sua custódia, recebam um nível adequado de proteção e sejam,de acordo com o grau de sigilo, garantidas pela confidencialidade, integridade e disponibilidade;

- **Norma de relacionamento com fornecedores e prestadores de serviços:** manutenção do nível acordado de segurança da informação nas relações com fornecedores e prestadores de serviços;

- **Norma de Gestão de Eventos de Segurança da Informação:** fornecimento de diretrizes para o processo de Gestão de Incidentes, atendendo aos requisitos do Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI) de acordo com a ABNT NBR ISO/IEC 27001;

- **Norma de controle de acesso:** este documento fornece as diretrizes necessárias para a gestão de acessos à solução de relacionamento com os clientes, atendendo aos requisitos de um sistema de gestão de segurança da informação (SGSI). Garantindo dessa forma que usuários autorizados obtenham acesso quando necessário, evitando o acesso não autorizado aos sistemas de informações;

- **Norma de Trabalho Remoto:** proteção das informações acessadas, tratadas ou armazenadas fora das instalações;

- **Plano de Auditoria:** estabelecimento do programa de auditorias internas a intervalos planejados, provendo informações sobre como manter um programa de auditoria, incluindo a frequência, métodos, responsabilidades, requisitos de planejamento e relatórios. Este programa de auditoria leva em conta a importância dos processos pertinentes e os resultados de auditorias anteriores;

- **Manual do Sistema de Gestão de Segurança da Informação:** este manual tem por objetivo estabelecer as diretrizes e o funcionamento do Sistema de Gestão da Segurança da Informação, orientando seus colaboradores a buscar a melhoria contínua nas atividades relacionadas ao planejamento, execução, análise dos seus processos/produtos e proteção da segurança das informações geradas;

- **Análise de Impacto:** identificar as atividades mais relevantes na Infraestrutura de Produção e avaliar os impactos em casos adversos de contingência ou de desastre;

- **SOA-Declaração de Aplicabilidade (analítico)** esclarecer quais os controles da ISO27001/2022 adotamos em nosso modelo de negócio e quais são os documentos que justificam a adoção ou não de cada controle.

LGPD:

- **Ebook Práticas Internas de SI e LGPD**
- **Manual LGPD plusoft AI**
- **Manual LGPD plusoft OMNI CRM**
- **Manual LGPD plusoft P5**
- **Manual LGPD plusoft Social**

Os manuais foram elaborados com o objetivo de proteger dados e devolver o controle sobre as informações dos titulares, com base nos requisitos estabelecidos pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Modelo de negócio e estratégia [GRI 3-3, 2-22]

Em nosso negócio, atuamos de ponta a ponta na cadeia de customer experience (CX). A partir de dados existentes dos clientes, fazemos campanhas de marketing baseadas em algoritmos inteligentes e tecnologias de gestão de dados.

Ou então, quando o cliente inicia um atendimento por meio de algum canal de suporte onde temos a visão 360° desse cliente (chatbot, telefone, redes sociais etc), atuamos para ajudar organizações a prestar uma assistência mais personalizada, com alto nível de informação e relevância. Isso acontece porque nossas soluções são omnichannel, permitindo acessar todo o histórico de interações entre o cliente e a companhia.

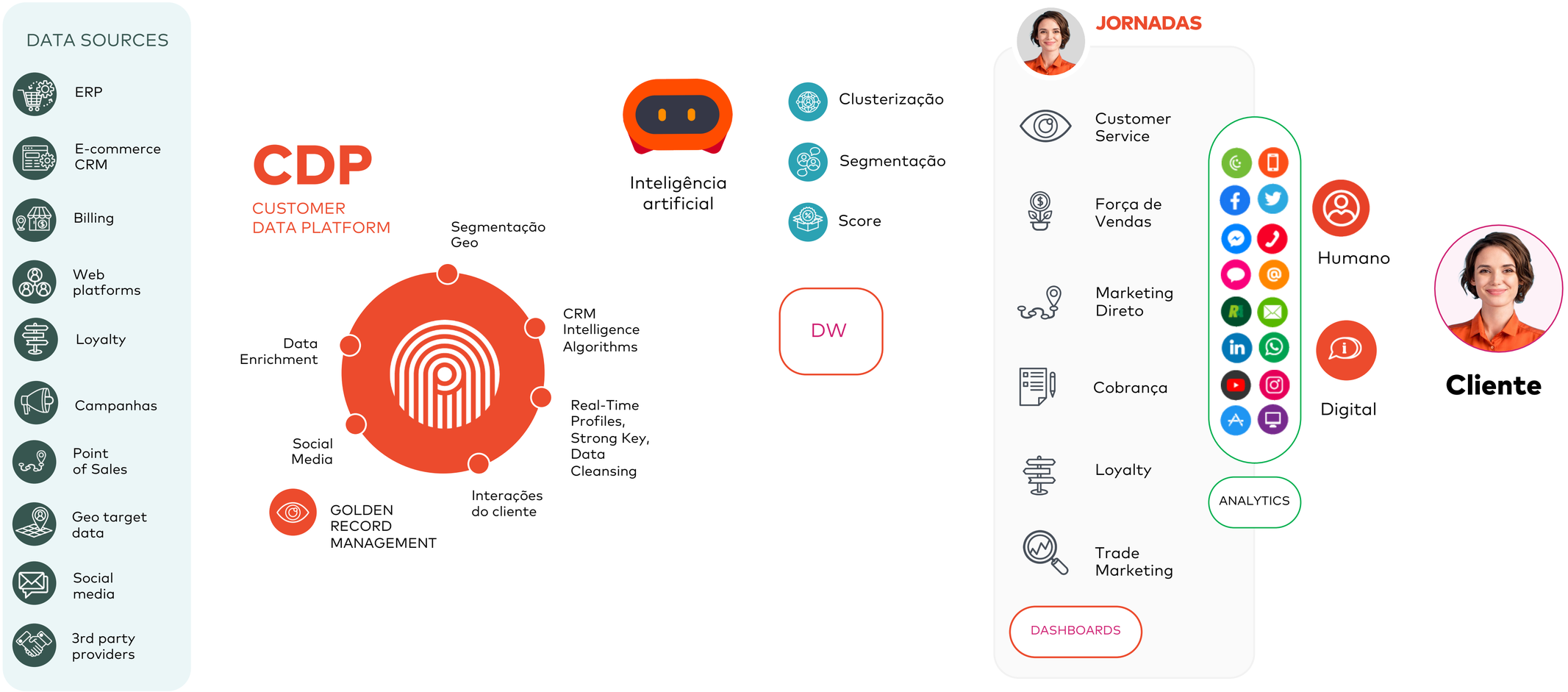
Nossa gestão se baseia na human experience (HX), adotando uma comunicação humanizada não só aos nossos clientes, mas também nas nossas relações de trabalho. Dessa forma, agregamos mais valor ao serviço prestado aos nossos stakeholders – clientes, colaboradores, parceiros etc. – por estabelecer conexões mais profundas.

PEOPLE TECHNOLOGY

Building thec ustomerj ourney

esg HDI Great Place To Work. Certificada ISO 27001 LGPD

ATRAÇÃO | ENCANTAMENTO | ENGAJAMENTO | COMPARTILHAMENTO | EXP. DE COMPRA | PÓS-VENDA | ATENDIMENTO | COBRANÇA



Próximos passos:
muitos avanços por vir
[GRI 2-18]

Acreditamos que o ano de 2024 será um ano de forte transição, com a formação de um novo ciclo tecnológico movido pela inteligência artificial e a necessidade de repensarmos nosso modelo de negócio e nossa estrutura interna – sempre mantendo os parâmetros ESG que estabelecemos:

- Trabalharemos com foco no desenvolvimento de novos serviços que contribuam para o sucesso de nossos clientes, respeitando a **ética** e a **segurança da informação**;
- Continuaremos na busca por **diminuir o impacto ambiental** causado pelo nosso negócio, por meio da parceria com fornecedores com objetivos afins;
- Buscaremos a realização de mais ações de diversidade, ressaltando temas relacionados aos direitos humanos, **valorização** de todas as pessoas e **respeito e entendimento** entre diferentes gerações;
- Executaremos nossas atividades – interna e externamente – sempre como base nas boas práticas de **governança, transparência, integridade e ética;**

Segurança de informação [GRI 2-18, 3-3 e 2-24]

A segurança da informação é uma prioridade constante em nosso negócio, sendo a base essencial para a confiabilidade de nossas operações.

Para atingir um alto nível de confidencialidade, adotamos processos dentro do nosso Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI), abrangendo quatro perspectivas: tecnológica, financeira, processos internos e inovação e aprendizado.

Nossos objetivos de segurança, mensurados por indicadores-chave de desempenho (KPIs), são os seguintes:

- Estabelecer regras para o manuseio, tratamento, controle e proteção de informações, em qualquer meio de processamento, armazenamento e utilização;
- Eliminar ou reduzir o risco de acesso não autorizado a dados e informações estratégicas e/ou confidenciais;
- Conscientizar sobre a responsabilidade relacionada aos atos que podem comprometer a segurança dos dados e informações;
- Garantir a disponibilidade do ambiente produtivo conforme acordado nos níveis de serviço entre a Plusoft e seus clientes.

Esses objetivos passam por uma revisão anual, assegurando a aplicação contínua de práticas eficientes e modernas relacionadas a esse tema.

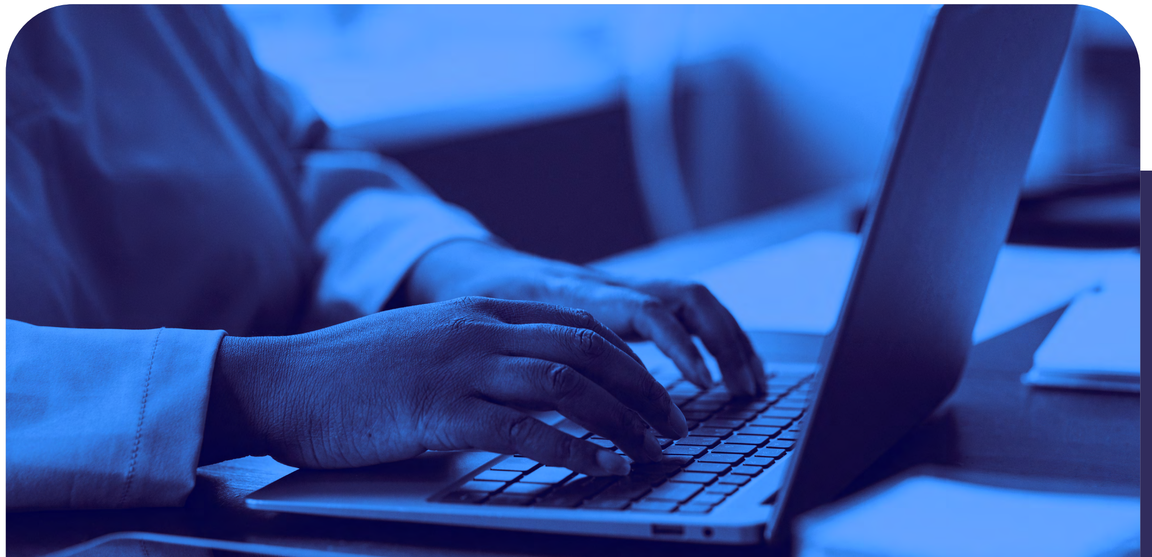
Produzimos materiais de segurança da informação específicos para cada produto, detalhando as diretrizes adotadas pela Plusoft.

Também divulgamos de forma pública o e-book Manual de Boas Práticas para a LGPD, a fim de compartilhar boas práticas de segurança da informação e também informar como realizamos alguns desses processos.

Internamente, abordamos o tema de segurança da informação de forma abrangente em nosso processo de conscientização, no qual toda a empresa é convocada a participar. Realizamos discussões mensais sobre o tema com representantes de todas as áreas, nos encontros promovidos pelo Comitê de Segurança.

Pensando na melhoria dos nossos processos de segurança, proteção de dados e credenciais de acesso, em 2023, nosso time de Service Desk implementou uma etapa de autenticação multifator para acessos a plataformas internas e e-mails.

Essa autenticação exige que nossos colaboradores realizem uma verificação de dois fatores, proporcionando uma camada adicional de segurança. As opções disponíveis incluem código SMS, e-mail secundário ou o uso do Microsoft Authenticator, um aplicativo autenticador em seus dispositivos móveis. Essa iniciativa reforça o compromisso da nossa empresa com a proteção e a integridade das informações, promovendo um ambiente de trabalho mais seguro.



Certificações do setor

Em 2023, enfrentamos três desafios relacionados à obtenção de nossa certificação ISO 27001.

1. Atualização para a nova norma ISO27001/2022;
2. Revalidação da Certificação;
3. Mudança da Certificadora.

Como estávamos no processo de revalidação, que ocorre a cada 3 anos, decidimos antecipar a adequação à nova norma de 2022.

A mudança da certificadora aconteceu para termos uma outra visão da maturidade do processo e também para obtermos uma certificação internacional através da IAF Certification Validation (IAF CertSearch).

Gerenciamento de riscos [GRI 2-13, 2-18, 3-3 e 2-24]

Possuímos um processo avançado para gerenciar riscos de segurança da informação. Em 2023, obtivemos a recertificação ISO 27001/2022, que representa um padrão internacional de excelência na gestão da segurança da informação.

Seguimos rigorosas boas práticas, com metodologia e guias para análise de riscos, revisando anualmente os ativos e adotando medidas para aprimorar processos e mitigar falhas.

Em relação aos riscos corporativos, destacamos especial atenção à alavancagem financeira, endividamento, compliance em agentes públicos, governamentais, marca, reputação, aspectos trabalhistas e concorrência de mercado, conforme norma estabelecida.

A análise de riscos em segurança da informação busca identificar componentes que sustentam processos ou áreas de negócio, controlando ameaças em ativos de informação até um nível aceitável definido.

Processo de análise riscos em segurança da informação

Este processo envolve as seguintes etapas:

- identificação dos ativos de informação que requerem proteção;
- designação de donos por cada um deles, com responsabilidade sobre sua produção, desenvolvimento, manutenção, utilização e segurança;
- definição de critérios de avaliação, baseados no grau de impacto de cada ativo sobre o negócio;
- e atribuição de valores a cada ativo.

A etapa seguinte é a de identificação de potenciais ameaças e vulnerabilidades, com critérios pré-definidos para avaliar seu impacto e probabilidade de ocorrência. Com base nisso, calculamos o nível de exposição dos ativos e o grau aceitável de risco.

Nível Risco	Cor	Decisão
01 a 05	Verde	Risco Aceitável
06 a 15	Amarelo	Risco aceitável, porém, com recomendações de revisão dos controles para atingir a escala de 01 a 05 (Verde)
16 a 25	Laranja	Risco alto com necessidade de tratamento até atingir no mínimo a escala de 06 a 15 (Amarelo)
26 a 48	Vermelho	Risco altíssimo com necessidade urgente de tratamento até atingir no mínimo a escala de 06 a 15 (Amarelo)

Matriz de Impacto x Probabilidade do Risco

Risco (R)		Impacto (I)		
	1	2	3	4
1	1	2	3	4
2	2	4	6	8
3	3	6	9	12
4	4	8	12	16
6	6	12	18	24
8	8	16	24	32
9	9	18	27	36
12	12	24	36	48

Os riscos internos e externos são monitorados e reavaliados constantemente, sendo que os resultados obtidos por meio deste processo de análise são incorporados em um plano de tratamento de riscos e compartilhados com a pessoa responsável pelo ativo.

Além de todo o processo de gestão dos riscos efetuado de acordo com a ISO 27001, realizamos reuniões mensais onde os riscos são analisados por meio de indicadores econômicos. Como, por exemplo, receita, margem bruta, custo direto e indireto, despesa, lucro antes de juros, impostos depreciação e amortização (Ebitda) e lucro líquido.

Ética e *Compliance*

[GRI 2-15, 2-27, 3-3, 205-2, 408-1 e 409-1]

Em 2023 publicamos nossas Políticas relacionadas a Ética e Compliance:

- **Código de Ética da Plusoft:** o Código de Ética e Conduta da Plusoft tem sua origem em nossa cultura corporativa e procura refletir a integridade dos procedimentos da empresa nas relações internas e no meio em que atuamos. Em nosso código de ética tratamos entre outros, assuntos relacionados a Cumprimento de leis, regulamentos e políticas e Conflito de interesses;

- **Política do Canal de Ética da Plusoft:** tem como objetivo receber, reter e apurar denúncias, de forma a coibir fraudes, práticas e condutas que se desviem da cultura de integridade e dos padrões dispostos no código de ética da Plusoft, bem como da legislação e regulamentação aplicáveis à empresa;

- **Política de Sustentabilidade da Plusoft:** o objetivo desta política é formalizar o compromisso da Plusoft com o desenvolvimento sustentável. Buscando, constantemente, a redução de impactos negativos nas pessoas, sociedade e meio ambiente, com o objetivo de equilibrar a responsabilidade social e o desenvolvimento econômico-financeiro. Dessa forma, esta Política estabelece diretrizes a serem observadas no âmbito de todas as operações da Plusoft, bem como no relacionamento com todas as demais partes interessadas, sejam clientes, investidores, colaboradores, fornecedores e sociedade ("associados");

- **Política da Segurança do Trabalho da Plusoft:** tem por objetivo promover procedimentos exigidos às empresas e funcionários, ou adotados espontaneamente. Com o intuito de prevenir, minimizar ou até mesmo extinguir os riscos ocupacionais e acidentes de trabalho, protegendo a saúde e integridade física do trabalhador;

- **Política de Ouvidoria da Plusoft:** tem como objetivo documentar e orientar os profissionais do Grupo Plusoft quanto à utilização do canal de escuta da empresa;

- **Política de Diversidade da Plusoft:** o objetivo deste documento é definir os princípios fundamentais necessários para difundir uma cultura que presta atenção à diversidade;

- **Política Anticorrupção:** esta Política aplica-se a todos os profissionais que trabalham na Plusoft, dos estagiários ao presidente e vice-presidentes, e todos os parceiros comerciais e outros contratados ou subcontratados (seja pessoa física ou jurídica), que atuam em nome da Plusoft.

Os pilares de ética e compliance são valores preciosos para nossa empresa. Todas as pessoas que ingressam na Plusoft assinam uma política anticorrupção no ato da contratação e participam do treinamento Trilha de Ética e Conduta Plusoft, bem como aderem ao Código de Ética e Conduta da empresa.

Além de assumirem o compromisso de seguir as normas anticorrupção, os colaboradores também são conscientizados sobre nossas práticas relativas à utilização de equipamentos, propriedade intelectual e política de segurança – estabelecida de acordo com as normas da LGPD.

Os colaboradores ingressantes antes da entrada em vigor da LGPD também se comprometeram a seguir essas regras, além de assinar um Acordo de Confidencialidade (Non-Disclosure Agreement - NDA).

Como procuramos nos antecipar às prioridades da boa governança e do mercado, mesmo antes da entrada em vigor da LGPD já havíamos iniciado a elaboração de nosso Código de Ética e Conduta, onde estão estabelecidas as principais normas de conduta de nossos colaboradores e lideranças.

Em outubro de 2022, foi criado o Comitê de Compliance da Plusoft com o objetivo de tratar todos os assuntos relacionados ao tema. No início de 2023, mudamos o nome

Ética e *Compliance*

[GRI 2-15, 2-27, 3-3, 205-2, 408-1 e 409-1]

para Comitê de Ética e Compliance, pois entendemos que dessa forma estaremos abrangendo além dos assuntos de compliance, também os assuntos sobre ética e conduta.

Em 2023, disponibilizamos em nossa plataforma de aprendizagem on-line o treinamento "Trilha de Ética e Conduta", contendo **diretrizes e princípios éticos** pelos quais pautamos as nossas **ações e decisões**, reforçando os **valores fundamentais**, as **normas e as práticas** esperadas de todos os nossos colaboradores, além de estabelecer os limites aceitáveis de comportamento.

A trilha é composta por um treinamento online, avaliação de conhecimento com nota de corte, certificado de conclusão e assinatura do termo de compromisso. Toda trilha foi desenvolvida com base no nosso Código de Ética e Conduta e em políticas que apoiam o nosso Código, são elas:

- Política do Canal de Ética da Plusoft;
- Política de Sustentabilidade da Plusoft;
- Política da Segurança do Trabalho da Plusoft;
- Política de Ouvidoria da Plusoft;
- Política de Diversidade da Plusoft;
- Política Anticorrupção.

Canal de Ouvidoria

A Plusoft disponibiliza um canal de ouvidoria para o registro de preocupações e denúncias relativas a situações que envolvam indícios ou impliquem em fraudes, práticas questionáveis e condutas que se desviem do Código de Ética e Conduta, ou desviem de qualquer documento estabelecido em nossa Política do Canal de Ética.

O denunciante poderá ou não se identificar e todas as informações serão tratadas de forma ética e confidencial pelos responsáveis, prezando pela segurança e integridade do denunciante. Qualquer conduta de retaliação aos casos reportados de boa-fé não será tolerada e serão alvo de sanções nos termos da Política do Canal de Ética.

04.
Estratégia de Sustentabilidade

Sumário

03. Nossa Governança

05. Social

Temas materiais para a gestão ESG [GRI 3-1, 3-3]

Acreditamos na nossa contribuição para uma sociedade mais igualitária, reconhecendo a importância de gerenciar os impactos de nossa atuação em todos os públicos com os quais nos relacionamos.

Com o objetivo de comunicar de maneira transparente nossas práticas sustentáveis, lançamos o segundo relatório de sustentabilidade referente ao ano de 2022, fundamentado nos acontecimentos e realizações celebrados em 2021.

No Q1 de 2023 realizamos um processo intenso e empenhado de escuta ativa junto aos nossos stakeholders, com o objetivo de revisar os temas materiais estabelecidos em 2022. A revisão da nossa materialidade teve como objetivo validar os temas e reforçar nosso compromisso com a melhoria contínua de práticas sustentáveis, compromissos éticos e estratégias ESG (Ambientais, Sociais e de Governança) praticadas internamente.

Depois dessa avaliação, concluímos que os temas materiais definidos no Q1 de 2023 para uso no relato dos dados de 2022 continuam de encontro com nossas diretrizes, mantendo os mais elevados padrões de responsabilidade social e ambiental, mantendo assim os mesmos temas materiais para o relato dos dados de 2023.

Temas materiais [GRI 3-2 e 2-26]

A seguir são listados os temas materiais resultantes desse processo metodológico:

- **Transparência, Integridade e Ética**
- **Inovação e Melhoria contínua com foco no cliente** (inovação, gestão e processos de qualidade e cliente no centro do negócio)
- **Valorização de todas as pessoas** (saúde e bem-estar, desenvolvimento, atração, retenção e bem-estar de colaboradores; diversidade e inclusão; práticas trabalhistas dentro da organização e na cadeia de valor)
- **Privacidade e Segurança da Informação** (adequação à LGPD e gestão dos dados dos stakeholders)
- **Modelo de Negócio Sustentável** (oferta de serviços que apoiem a transição dos clientes, tecnologia e informação para a sustentabilidade e desenvolvimento do negócio e ecossistema do qual faz parte)
- **Governança e Compliance** (estrutura que dá alicerce para a governança corporativa da organização)
- **Gestão Ambiental** (busca por ecoeficiência operacional)

Tema	Por que é material	Tópicos GRI Standard	Indicadores GRI	ODS	Pacto Global
Transparência, Integridade e Ética	Transparência no relacionamento e comunicação com os públicos de interesse, presando pelos direitos humanos. Promoção do código de conduta e dos atributos de ética nos processos organizacionais, e combate a práticas anticompetitivas e à corrupção.	Ética e Integridade	205 206	16	**10**
Inovação e Melhoria contínua com foco no cliente	Investimento em inovação que possibilite a capacidade de adaptação a novos cenários e tendências de mercado. Garantir alta qualidade de produtos e serviços, visando a satisfação do cliente.	Engajamento das partes interessadas			**9**

Tema	Por que é material	Tópicos GRI Standard	Indicadores GRI	ODS	Pacto Global
Valorização de todas as pessoas	Atração e retenção de talentos, estruturação de planos de carreira, reconhecimento, remuneração, benefícios, engajamento e estratégias de capacitação de funcionários, buscando a redução na rotatividade de funcionários (turnover). Promoção ativa da diversidade e da inclusão em termos de cor/raça, gênero, idade, origem regional, PCDs e sexualidade, além de garantir o respeito a pluralidade opiniões. Garantir de equidade de acesso a oportunidades. Garantia do bem-estar e da saúde do trabalhador através da gestão do ambiente organizacional, prezando pela saúde mental e física dos colaboradores e de suas famílias.	Emprego	202-1	1,5,8	**6**
		Treinamento e Educação	401	3,5,8,10	
			404	4,5,8,10	
		Diversidade e Igualdade de oportunidades	405	5,8,10	
			406	5,8	
Governança e *Compliance*	Garantir uma atuação corporativa responsável, alinhado aos mais altos padrões de governança e em conformidade com normas, leis e regulamentos. Fazer gestão de riscos e atuar na prevenção e mitigação de incidentes críticos, incluindo planos de emergência e contingência.	Privacidade do cliente	207-1	10	**1, 2**

Tema	Por que é material	Tópicos GRI Standard	Indicadores GRI	ODS	Pacto Global
Modelo de Negócio Sustentável	Garantir um negócio robusto e perene para gerar valor para seus diversos *stakeholders*, com um olhar atento para a cadeia de valor, garantindo o alinhamento de valores e exigências socioambientais.	Desempenho econômico	201-1	8,9	
			203	1,3,5,8,9,11	
			308		**7,8**
			408	5,8,16	**5**
			409	5,8	**4**
			414	5,8,16	**1,2**
Privacidade e Segurança da Informação	Gestão segura da coleta, retenção e uso de dados sensíveis e confidenciais, garantindo a cibersegurança e a privacidade no uso das informações, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).	Governança	418	16	**1,2**
Gestão Ambiental	Gestão dos impactos das operações relacionados aos recursos naturais como água, energia, bem ao tratamento e destinação de resíduos, com foco em ecoeficiência operacional.	Energia	302	7,8,12,13	**7,8,9**
		Água e efluentes	303	6,12	
		Resíduos	306	3,6,12,15	

Estratégia de atuação

[GRI 2-13, 408-1, 409-1, 412-1]

Com base em seu segundo ciclo da materialidade, a Plusoft vem avançando na construção da sua estratégia ESG.

Seguimos atuando com ações focadas em Direitos Humanos, principalmente com o viés em Diversidade. Também direcionamos esforços nas áreas de Inovação e Melhoria Contínua com foco no cliente, visando capacitar o time para oferecer um atendimento excelente e atuar junto aos nossos clientes.

Neste ano, a integração efetiva da nossa estratégia de sustentabilidade ao nosso modelo de negócio foi um dos avanços registrados. Dia após dia, de forma estruturada e consistente, estamos construindo estratégias para contribuir de forma cada vez mais efetiva para a preservação do meio ambiente, aumento da nossa competitividade e fomento de um ambiente de trabalho cada vez mais inclusivo.

Stakeholders prioritários [GRI 2-29]

Os stakeholders representam os públicos estratégicos da empresa, sendo parte essencial da cadeia de valor que é influenciada ou afetada por nossas operações. A Plusoft identifica colaboradores, clientes, parceiros, fornecedores e prestadores de serviço como as partes prioritárias no processo de materialidade, integrando-as no desenvolvimento da matriz correspondente.

Adotamos uma abordagem descentralizada na gestão de relacionamentos com nossos públicos estratégicos. Cada área de negócio assume a responsabilidade pela comunicação direcionada ao seu público, utilizando canais específicos para se relacionar com seu público. Fortalecemos e aprimoramos os laços com cada uma dessas partes, alinhando ações estratégicas aos perfis individuais dos stakeholders, evidenciando nosso compromisso com a excelência nas interações diárias.

Organizamos almoços exclusivos para clientes e leads estratégicos, com o objetivo de estreitar relações e promover diálogos mais diretos. Esses eventos permitem aos clientes e prospects entender de forma mais tangível nossas metodologias de trabalho e interagir com nossa equipe.

Realizamos eventos temáticos, abordando assuntos de interesse dos nossos clientes, como educação corporativa, plataformas omnichannel e marketing de dados. Nesses eventos, compartilhamos conhecimento e promovemos o intercâmbio de experiências, pois costumamos convidar um de nossos clientes para dividir com os demais algum desafio de negócio superado com o auxílio de uma de nossas soluções.

Consideramos a participação em eventos externos essencial para a manutenção da nossa competitividade. Por isso, marcamos presença em diversos eventos, palestras e feiras, oferecendo aos nossos executivos e colaboradores a chance de conhecer tópicos relevantes ao negócio com mais profundidade.

Essa presença em conferências externas tem como foco o crescimento e evolução contínua da equipe, além de contribuir para uma aproximação com nossos stakeholders, criando uma relação mais sólida e construtiva.

No final de 2023, realizamos um evento interno onde iniciamos a reformulação dos nossos direcionadores de negócio, objetivos e resultados-chave. Com o intuito de garantir que, em 2024, nosso método de mensuração e alcance de metas seja mais claro e objetivo.

Para 2024, planejamos um avanço significativo tanto no atendimento quanto na avaliação dos nossos fornecedores, para garantir que eles também estejam adotando medidas direcionadas aos indicadores de sustentabilidade ambiental, social e de governança corporativa (ESG).

05. Social

Sumário

04. Estratégia de Sustentabilidade

06. Meio Ambiente

Colaboradores Plusoft

[GRI 3-3, 401-1, 2-7 e 2-8]

Na Plusoft, nos esforçamos para valorizar todas as pessoas que trabalham conosco, criando um ambiente propício para a retenção de colaboradores e que também atue como ponto forte para a atração de novos talentos.

Alguns de nossos números em DEZ/23:

403 colaboradores ativos, dos quais

02
Conselho administração

19
diretores executivos

387
com carteira de trabalho assinada

16
estagiários

Categoria funcional	2021			2022			2023		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Conselho administrativo	-	-	-	-	-	-	2	0	2
Diretores	14	3	17	14	2	16	15	4	19
Coordenadores e Supervisores	18	8	26	18	8	26	15	8	23
Gerentes	22	14	36	24	14	38	25	16	41
Desenvolvedores, Analistas programadores, Programadores, DBAs, Analistas técnicos	120	24	144	162	56	218	172	55	227
Analistas administrativos	103	122	225	54	73	127	32	59	91
Total	277	171	488	272	153	425	261	142	403

Faixa etária	2021		2022		2023	
	Número total	Taxa	Número total	Taxa	Número total	Taxa
Abaixo de 30 anos	186	41,5%	184	43,30%	168	41,80%
Entre 30 e 50 anos	246	55%	223	52,50%	219	53,50%
Acima de 50 anos	16	3,5%	18	4,20%	16	4,70%
Total	448		425		403	

Gênero	2021	2022	2023
Mulheres	171	153	142
Homens	277	272	261
Total	488	425	403

Estratégia de engajamento para os colaboradores

[GRI 2-16 e 2-25]

Valorizamos nossos colaboradores e buscamos constantemente formas de aprimorar a experiência de trabalho na Plusoft. Estamos sempre em movimento, promovendo novas mudanças e diretrizes para melhorar o ambiente de trabalho.

Acompanhamos a trajetória interna de cada colaborador do momento em que seu contrato é efetivado até o seu eventual desligamento. Nosso processo de onboarding é conduzido pela área de Human Experience (HX) e avaliado posteriormente pelos colaboradores. Da mesma forma, no momento do offboarding buscamos compreender as impressões da pessoa colaboradora e identificar pontos no funcionamento da empresa que podem ser melhorados.

Além dessas situações, realizamos pesquisas periódicas para mensurar o engajamento da equipe, captar ideias e avaliar nossos processos. Sempre com o objetivo de criar uma cultura verdadeiramente humanizada e de pertencimento.

Capacitação e desenvolvimento [GRI, 3-3, 404-1, 404-2, 405-1 e 405-2]

Em um mercado repleto de oportunidades de crescimento, investir no desenvolvimento dos nossos colaboradores é uma prática que consideramos crucial para assegurar a sustentabilidade do nosso negócio. Como uma empresa focada em proporcionar experiências humanas (HX), a promoção de ações de treinamento e capacitação está sempre no centro das nossas conversas.

Em julho de 2023, demos um passo importante para fomentar a capacitação interna. Neste período, implementamos a trilha de integração para os novos colaboradores e também disponibilizamos uma trilha de atualização e aprimoramento para os funcionários com maior tempo de casa. Ao todo, foram liberados 21 conteúdos, contabilizando aproximadamente 7 horas de aprendizagem somente na trilha disponibilizada para todos os colaboradores como obrigatória.

Os conteúdos liberados na Trilha Onboarding e atualização foram:

- Quem somos e nossas soluções;
- Cara crachá: quem é quem na Plusoft;
- Conscientização de Segurança e Privacidade;
- LGPD;
- Compliance - Código de Ética e Conduta;
- Benefícios;
- Meu RH;
- Ponto eletrônico; Aberturas de chamados (ouvidoria, infraestrutura, DP, jurídico);
- Hub: mergulhe na nossa intranet;
- Boas práticas Plusoft;
- Escritório Plusoft;
- Ações de Reconhecimento;
- Qualidade de Vida;
- Processos de Compras e Reembolso;
- Comitê Diversidade, Igualdade e Inclusão (DII);
- Letramento;
- ESG.

Todo conteúdo foi disponibilizado na nossa plataforma interna de engajamento, a Hub. Ela foi desenvolvida com base no conceito de Plataforma de Experiência de Aprendizagem (Learning Experience Platform - LXP), que nos permite oferecer uma ampla gama de treinamentos focados em habilidades interpessoais (soft skills) e técnicas (hard skills). O ambiente de aprendizagem on-line também é usado para a distribuição de conteúdos específicos sobre nossos produtos e serviços.

Além do módulo de ensino, a Hub também possui uma área para a publicação de comunicados. Nesse espaço, compartilhamos informações como processos seletivos internos, comunicados e eventos, garantindo que todos tenham acesso às informações importantes da empresa. Buscando sempre aprimorar nossos processos, utilizamos a área de relatórios para analisar aspectos como desempenho dos colaboradores, padrões de uso e eficácia dos conteúdos.

Realizamos uma parceria com a plataforma de educação corporativa Alura, onde disponibilizamos por 45 dias todo o catálogo da companhia, reconhecida como o maior ecossistema de ensino em tecnologia do Brasil, permitindo aos nossos times aumentar seu conhecimento em diferentes áreas de atuação.

Em novembro, realizamos em conjunto com a empresa Drop Real o "Desenvolvimento Seguro Plusoft", formação voltada para os times de desenvolvedores que envolvia as melhores práticas de segurança da informação. O treinamento durou três horas e foi assistido pelos 119 profissionais que compõem nosso núcleo de programadores. O conteúdo ministrado foi gravado e está disponível na Hub.

Em média, foram ministradas 14 horas de treinamento para cada colaborador.

Gênero	2021			2022			2023		
	Número total de colaboradores	Horas de treinamento	Média de horas de treinamento	Número total de colaboradores	Horas de treinamento	Média de horas de treinamento	Número total de colaboradores	Horas de treinamento	Média de horas de treinamento
Mulheres	171	21:00:00	00:07:22	153	09:00:00	01:45:00	142	27332:32:07	14:51:06
Homens	277	21:00:00	00:04:33	272	20:50:00	00:15:00	261	47:35:22:37	14:53:28
Total	**448**	**42:00:00**	**00:05:37**	**425**	**341:50:00**	**01:24:00**	**403**	**7468:05:04**	**14:52:26**

Focos de aprendizagem para 2024

O acesso e ampliação de conhecimento para os nossos colaboradores também faz parte da nossa estratégia de negócios. Para o ano de 2024, a divulgação de novos conteúdos e treinamentos será direcionada para os seguintes temas:

- ESG (Ambiental, Social e Governança);
- HX (Experiência Humana);
- Integração;
- Cultura de Inovação;
- Exploração de Base;
- Expansão para Novos Mercados.

Benefícios [GRI 403-10]

A criação de um ambiente de trabalho saudável e respeitoso, que promova a troca de ideias e assegure um tratamento igualitário, é essencial para que o trabalho seja realizado de forma leve e produtiva. Reconhecemos que nossas equipes são fundamentais para o nosso sucesso e vamos além das exigências da legislação trabalhista, oferecendo diversos benefícios para garantir o apoio necessário aos colaboradores:

- Seguro de vida;
- Plano de saúde;
- Auxílio deficiência e invalidez;
- Licenças: Maternidade/paternidade estendida; Adoção; Por acompanhamento de pessoa da família para tratamentos médicos; Por motivo de casamento;
- Programa de apoio psicossocial com abrangência aos familiares;
- Parcerias de desconto com empresas de viagens, compras entre outros;
- *Day-off* de aniversário;
- Vale-refeição/transporte;
- Estacionamento e bicicletário;
- Carros para os cargos de direção; e
- Pagamento de variável por atingimento de metas estabelecidas para squads e líderes.

Saúde e bem-estar [GRI 3-3, 403-8 e 403-9]

A discussão sobre a saúde e bem-estar no ambiente corporativo vem ganhando relevância no mundo inteiro. E não é diferente na Plusoft: estamos atentos e realizamos iniciativas que destaquem a importância do autocuidado.

Em 2023 realizamos diversas ações com o objetivo de melhorar a saúde e bem-estar dos nossos colaboradores. Entre elas:

- Promovemos a campanha de incentivo ao uso de parcerias, como o Sesc Verão 2023;
- Estendemos a licença maternidade e paternidade para nossos colaboradores;
- Realizamos ações em celebração do Dia Nacional da Nutrição;
- Instituímos o Dia da Fruta no escritório;
- Promovemos uma ação de estímulo à leitura;
- Conduzimos uma campanha de vacinação em junho, imunizando colaboradores e dependentes contra ao vírus da gripe;
- Realizamos a ação "Eu me Cuido" em apoio às campanhas de setembro Amarelo, outubro Rosa e novembro Azul, em que abordamos temas que envolvem os cuidados diários e a importância de consultas médicas periódicas.

Ainda no intuito de compartilhar boas práticas de saúde com nossos colaboradores, criamos uma iniciativa interna chamada HUG. Desenvolvida com o apoio da Optum, startup que atua como prestadora de serviços de saúde, a HUG disponibiliza a cada colaborador seis sessões de terapia por mês. A Optum também fornece consultorias relacionadas a áreas da vida que podem impactar o desempenho e o bem-estar mental, como organização financeira e questões jurídicas.

No mês de setembro, repetimos a atividade realizada no ano anterior e realizamos a Semana da Saúde, reservando salas do escritório para a realização de consultas e exames clínicos simples, como avaliação oftalmológica e dermatológica. Também realizamos palestras sobre temas como postura ergonômica, meditação, equilíbrio emocional e verdades e mitos nutricionais.

Por um mundo inclusivo

[GRI 3-3, 405-1 e 405-2]

Desejamos atuar como agentes transformadores na sociedade e em no setor de tecnologia, promovendo iniciativas que contribuam para o aumento da representatividade de públicos minorizados.

Esta missão é clara para nós. Entendemos que promover a sustentabilidade vai além da questão ecológica: significa criar uma cultura de trabalho diversa, saudável e que se preocupa com o bem-estar das pessoas. Independentemente de aspectos como gênero, idade, etnia, raça, religião, orientação sexual, deficiência, origem e condição econômica.

Nossa área de Human Experience (HX) fortalece iniciativas destinadas à consolidação da cultura de diversidade e inclusão na Plusoft. E essa preocupação ocorre desde o momento da contratação: realizamos processos seletivos exclusivos para mulheres, pessoas LGBTQIA+ e negras, juntamente com a contratação ativa de profissionais com mais de 50 anos. Também estamos trabalhando nas contratações de pessoas portadoras de deficiências (PCDs).

Reconhecemos que a diversidade não promove apenas a justiça social, mas também impulsiona a inovação e a produtividade. Estamos comprometidos em criar oportunidades de crescimento e desenvolvimento profissional aos nossos colaboradores, assegurando que todos tenham espaço equitativo para prosperar

Em 2023, realizamos as seguintes ações relacionadas à diversidade:

- Religiões e tipos de manifestações culturais;
- Post na Hub sobre o Dia da Visibilidade Trans;
- Diversidade PCDs e Capacitismo;
- Dia das mulheres | Mulheres na Tecnologia;
- Dia Internacional da Síndrome de Down;
- Dia Internacional da Luta pela Eliminação da Discriminação Racial;
- Post na Hub sobre o Dia dos Povos Indígenas;
- Diversidade ação Carreiras;
- Apoio e patrocínio Feira DiverS/A 2023;
- Diversidade AllStars Etarismo;
- Ação Proud to be(Mês do Orgulho);
- Post na Hub sobre o Dia Internacional do Orgulho LGBTQIAPN+!;
- Post na Hub sobre o Dia Internacional da Mulher Negra Latino-Americana e Caribenha;
- Post na Hub sobre o Dia Nacional da Pessoa com Deficiência no Brasil.

Ao promover uma cultura inclusiva, transformamos vidas e fortalecemos a sustentabilidade e o sucesso a longo prazo da Plusoft. Estamos ansiosos para continuar ampliando nossos horizontes, abraçando a diversidade e promovendo um ambiente de trabalho inclusivo para todos.

Metas para 2025 [GRI 2-23 e 2-24]

Para continuar estabelecendo um ambiente e uma cultura cada vez mais voltados à diversidade e à inclusão, definimos as seguintes metas:

40%
de pessoas negras e pardas no quadro total de colaboradores;

25%
de pessoas negras e pardas em cargos de liderança;

25%
de profissionais pertencentes a comunidade LGBTQIAP+;

50%
de mulheres no quadro total de colaboradores;

50%
de mulheres em cargos de liderança; e

3%
de pessoas com deficiência (PDCs) na empresa.

2021

- 23% de pessoas negras e pardas no quadro total de colaboradores;
- 11% de pessoas negras e pardas em cargos de liderança;
- 21% de profissionais pertencentes a comunidade LGBTQIAP+;
- 38% de mulheres no quadro total de colaboradores;
- 36% de mulheres em cargos de liderança; e

0% de pessoas com deficiência (PDCs) na empresa.

2022

- 26% de pessoas negras e pardas no quadro total de colaboradores;
- 13% de pessoas negras e pardas em cargos de liderança;
- 19% de profissionais pertencentes a comunidade LGBTQIAP+;
- 36% de mulheres no quadro total de colaboradores;
- 29% de mulheres em cargos de liderança; e
- 0% de pessoas com deficiência (PDCs) na empresa.

Nosso resultado em 2023:

- 30% de pessoas negras e pardas no quadro total de colaboradores;
- 12% de pessoas negras e pardas em cargos de liderança;
- 16 % de profissionais pertencentes a comunidade LGBTQIAP+;
- 35% de mulheres no quadro total de colaboradores;
- 34% de mulheres em cargos de liderança; e
- 0% de pessoas com deficiência (PDCs) na empresa.

Reafirmamos nosso compromisso em impulsionar a diversidade e a inclusão, com a meta de atingir nossos objetivos até 2025. Ao longo desse período, implementamos processos seletivos afirmativos e outras iniciativas visando equilibrar esses percentuais e estimular efetivamente a diversidade em nosso ambiente.

Geração de ideiais e valores [GRI 3-2]

Na busca contínua para mantermos nossa competitividade, seguimos com o objetivo de desenvolver produtos e serviços que explorem todo o potencial de tecnologias como internet das coisas, assistentes de voz, inteligência artificial, automação e demais tecnologias que ganhem visibilidade e maturidade nos próximos anos. Sempre com o objetivo de desenvolver inovações nas áreas de customer experience (CX) e business intelligence (BI).

Em 2023, realizamos o Hack@Cloud, uma semana repleta de conteúdos e treinamentos gratuitos sobre as funcionalidades e os recursos da nuvem Oracle. Essa ação contribuiu para a expansão da visão de nossos programadores como explorar a plataforma de forma positiva para no dia a dia;

Ao longo do ano, também realizamos diversas ações internas voltadas à conscientização da segurança da informação e a troca de experiências. Um exemplo é o Infra Day, evento interno em que reunimos profissionais que atuam na infraestrutura dos nossos serviços, para reforçarmos boas práticas e abordamos iniciativas capazes de otimizar o trabalho de todos.

Acreditamos que a educação é peça-chave para o desenvolvimento de novas ideias. Lançamos neste ano uma trilha on-line de conteúdos de capacitação, que ajudam os colaboradores a entender mais profundamente nossos produtos e, assim, propor soluções mais aderentes aos nossos negócios.

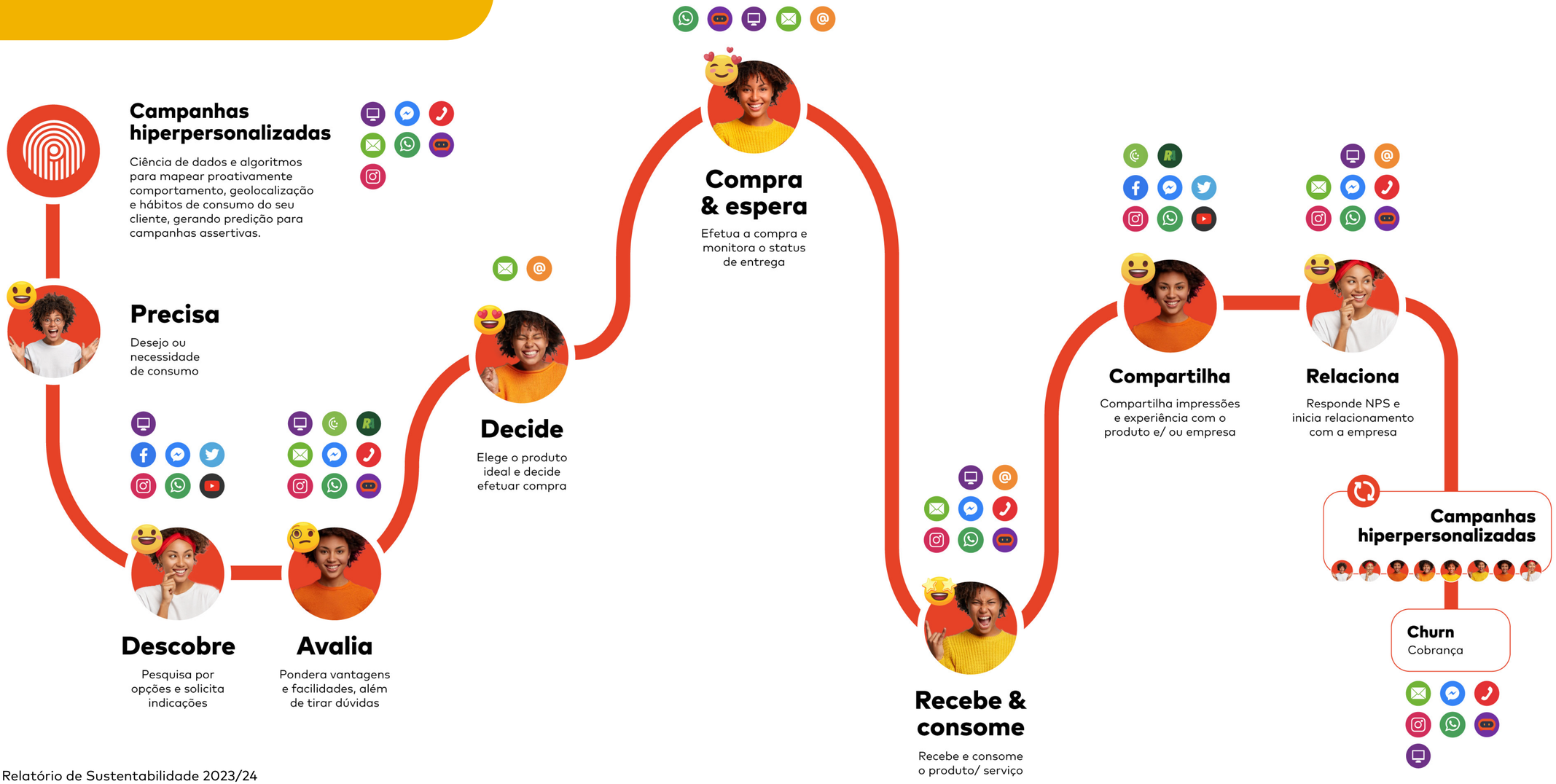
A trilha on-line também possui um módulo dedicado ao onboarding, onde os novos colaboradores entram em contato com o nosso posicionamento enquanto empresa: filosofia, método de trabalho, missão, visão e valores etc.

Continuando nas ações de reforço aos nossos valores, atuamos ao longo do ano com diversas iniciativas relacionadas à diversidade, um dos nossos principais valores, para garantir que o tema esteja presente em discussões internas e que seja fomentado de forma proativa pelos colaboradores.

Por fim, destacamos a realização do Censo Plusoft, conduzido em novembro, cujos resultados nos ajudarão de forma significativa para o direcionamento de ações e processos adotados no próximo ano.

Experiência do cliente

[GRI 2-29 e 3-3]



Satisfação do cliente [GRI 2-16, 2-29e 3-3]

Trabalhamos em estreita colaboração com nossos clientes, identificando áreas de aprimoramento com foco na entrega de um resultado que seja continuamente satisfatório. Graças ao empenho dos nossos times, mantemos nossos indicadores de satisfação consistentemente acima da média esperada.

Mensalmente, conduzimos duas pesquisas com nossos clientes: uma focada em projetos e outra em suporte, usando com base o modelo Customer Satisfaction Score (CSAT). O uso dessa métrica permite mensurar a satisfação relacionada ao atendimento do nosso suporte e ao acompanhamento do projeto, desde a etapa de desenvolvimento até a entrega, considerando uma nota igual ou superior a oito como aceitável.

Em caso de feedback identificado "detrator" (uma nota abaixo de uma nota abaixo de 4 numa escala de 1 a 10), nossa equipe de Governança entra em contato com a empresa, encaminhando o problema à área responsável para um acompanhamento detalhado. Nos casos de respostas classificadas como "neutras" (entre entre 5 e 7 numa escala de 1 a 10), a Gestão do Suporte ou do projeto específico trabalha junto ao cliente para implementar melhorias.

Nossa meta é ter 80% das respostas de ambas as pesquisas com nota maior ou igual a oito. Em 2023, ficamos com índices acima da meta:

Projetos	2021	2022	2023
Índice de satisfação (%)	86,3%	84%	85%
Suporte	**2022**	**2022**	**2023**
Índice de satisfação (%)	92,1%	92%	92%

No início de 2023, utilizamos o indicador Net Promoter Score (NPS) – que mensura o nível de fidelidade com a marca – para entendermos o nível de satisfação dos nossos clientes com os serviços prestados no ano de 2022. Nessa análise, obtivemos um score de 67,86 considerado como "Muito Bom".

Ao longo do ano, envolvemos todas as áreas em um projeto para aumentar a satisfação do cliente com as soluções que entregamos. O resultado da pesquisa de avaliação do trabalho realizado em 2023 deve estar disponível no final do primeiro trimestre de 2024.

Cases de sucesso

Com mais de 30 anos de atuação no mercado de customer experience, colecionamos diversas conquistas em conjunto com nossos clientes. A seguir, apresentamos algumas das nossas histórias de sucesso:

paguemenos

O Supermercado Pague Menos inaugurou uma nova unidade em Campinas, São Paulo, em 2023, contando com o suporte estratégico da Plusoft para desenvolver a campanha "72 horas de ofertas". Durante 40 dias, os clientes foram impactados por e-mails em três momentos-chave: no teaser pré-inauguração, no dia da inauguração e ao longo da campanha, com novas ofertas a cada 72 horas.

O resultado foi impressionante, com 340 mil disparos convertidos, gerando uma receita CRM de R$64,7 milhões e uma receita incremental de R$1,4 milhão. A campanha identificou mais de 24 mil clientes, emitiu 85 mil tickets e gerou uma receita total de R$11,4 milhões, tornando a Loja 39 da Pague Menos um verdadeiro marco de sucesso.

MAC

Com o desafio de conquistar os corações e as rotinas de cuidados com a pele de seus clientes ao lançar sua nova linha de Skincare, desenvolvemos uma campanha de lançamento segmentada por ciclo de vida, alcançando desde clientes em ativação até os em recuperação. Com disparos de e-mail e SMS direcionados aos clientes engajados, a campanha resultou em significativos impactos na jornada do cliente e no sucesso do lançamento.

A estratégia incluiu uma campanha recorrente e personalizada, aumentando a taxa de conversão dos disparos de e-mail e incentivando a recompra dos produtos da linha lançada. O cliente abordado pela campanha e que converteu nos SKUs alvo obteve um ticket médio maior que os outros clientes, o primeiro com R$ 810 e o segundo com R$340. Já o IPT do cliente abordado e que converteu nos SKUs alvo foi de 4,10, maior do que os clientes que não converteram nos SKUs, que foi de 2,07.

Unimed

Com a implementação do Omni CRM, a Unimed ampliou seus canais de atendimento, incluindo automatização de contato via aplicativo, site e WhatsApp através de um chatbot.

Os resultados são surpreendentes: a satisfação do cliente atingiu uma média de 4,5 em pesquisas (com escala de 1 a 5), enquanto as ligações diminuíram em 32,2% e as interações via chatbot aumentaram em 279,3% em apenas dois anos. Este novo canal de atendimento não só reduziu o tempo perdido do cliente, mas também aumentou a demanda, sem aumentar os custos operacionais ou o número de funcionários envolvidos.

Gestão de fornecedores

[GRI 3-3, 409-1 e 412-1]

Reconhecemos que a gestão da cadeia de fornecedores desempenha um papel crucial em qualquer estratégia de sustentabilidade. Por isso, buscamos ativamente fornecedores comprometidos com responsabilidade social e ambiental e colaboramos com empresas que estejam alinhadas às nossas políticas.

Na área de Tecnologia da Informação (TI), exigimos que nossos fornecedores atendam às nossas rigorosas normas internas de compliance; que estejam em conformidade com a LGPD e que também possuam processos direcionados pela ISO 27001, ISO 9000 e ISO 27701.

No ano de 2023, realizamos a avaliação semestral do nosso principal fornecedor, a OCI. No final desse mesmo ano, diante da atualização para a ISO 27001/2022, iniciamos uma análise abrangente de fornecedores e parceiros, visando reforçar a segurança em toda a nossa cadeia de suprimentos. Esse processo será continuado e reforçado em 2024.

06. Meio Ambiente

Sumário

05. Social

07. Estrutura de Dados e Relatório

Atenção ao meio ambiente

[GRI 3- 2, 302-1 e 303-5]

Todas as organizações, independentemente do setor em que atuam, têm a responsabilidade de contribuir para a preservação do Planeta e redução dos impactos que o negócio proporciona ao meio ambiente. Essa redução pode ocorrer por meio de práticas de consumo consciente de recursos naturais, pelo descarte de resíduos ou ainda por meio da adoção de processos e tecnologias mais eficientes.

O modelo de negócio da Plusoft, que utiliza o modelo de Software as a Service (SaaS) para disponibilizar seus serviços por meio da computação em nuvem, contribui para a diminuição da pegada de carbono, pois diminui consideravelmente os gastos que envolvem a instalação, manutenção e atualização de hardwares ou softwares. Com isso, reduz-se a necessidade de infraestrutura no local e também os custos de suporte de TI.

Atuar por meio da nuvem nos abre uma gama de oportunidades relacionadas a soluções que possam acarretar ainda mais ganhos de produtividade com menos impacto à natureza.

Ao longo do ano de 2023, instituímos um novo processo para a escolha de fornecedores que confeccionam os brindes, credenciais e outros materiais utilizados em grande parte nos eventos que promovemos. Os critérios adotados têm como objetivo priorizar a contratação de empresas que realizam o descarte de forma correta e aproveitam os materiais que podem ser reutilizados.

Em 2023, iniciamos o acompanhamento dos gastos de luz em nosso escritório, conforme tabela abaixo. Para 2024, faremos campanhas para diminuir esse consumo.

O acompanhamento do consumo de água ainda não pode ser feito de forma apropriada pois nosso condomínio não possui uma cobrança individualizada desse recurso.

2023	
Total consumido (KWh)	93683
Média mensal (KWh)	7807

Em 2023 também iniciamos o processo de acompanhamento de gastos com materiais plásticos e papéis relacionados aos resíduos, visando a diminuição em 2024 através de campanhas de conscientização e ações para incentivar a redução.

2023	
Plásticos descartáveis (unidades)	25.000
Papéis sanitários (unidades)	504
Papéis toalha (pacotes com 7440 folhas)	1.920

Queremos garantir um consumo consciente não só dentro do escritório, mas fora dele também, pensando inclusive no âmbito social e na forma como são utilizados os recursos que usamos atualmente.

Sede inteligente

[GRI 201-2, 301-2, 302-1, 302-3, 302-4, 303-3, 303-5 e 306-5]

Conscientes de que devemos contribuir para as próximas gerações, tomamos a decisão de mudar nossa sede para um edifício inteligente e sustentável – processo planejado e efetuado ainda em 2021. E assim, a partir de janeiro de 2022, a nossa sede passou a estar localizada no Complexo Corporativo Centenário, situada na avenida Nações Unidas, zona oeste da capital paulista. O local é de fácil acesso com diversas opções de transporte público, além de dispor de uma ciclovia. Essas características, que proporcionam alternativas de locomoção para nossa equipe, clientes e parceiros, contribui não só para a mobilidade em ambiente urbano, mas também para reduzir a emissão de gás carbônico na atmosfera. O prédio também dispõe de mecanismos para diminuir as emissões indiretas de CO2.

O prédio também é reconhecido pela certificação *Leadership in Energy and Environmental* (Leed), no nível *Gold*, concedida pelo *United States Green Building Council* (USGBC), que atesta que a edificação segue padrões internacionais de responsabilidade ambiental e social. E pelo *The International REC Standard*, voltado ao consumo de energia elétrica gerada a partir de fontes renováveis. O edifício dispõe ainda de uma ampla infraestrutura sustentável, incluindo:

- Elevadores e geradores de ar-condicionado inteligentes, que possibilitam a economia de energia quando não utilizados;
- Bicicletário disponível 24 horas por dia;
- Lixeira com reciclagem correta para diferentes materiais, incluindo resíduos eletrônicos;
- Reutilização de água da chuva;
- Utilização de lâmpadas de LED que promovem economia de energia elétrica e não contêm mercúrio.

Ao todo, estima-se que o prédio consegue atingir um percentual de redução no consumo de energia elétrica de 20%, na comparação com edifícios comerciais convencionais. A utilização de dispositivos instalados nas válvulas e torneiras do prédio possibilita 45% de economia no consumo da água.

Além disso, são estimuladas ações que contribuam para o meio ambiente – como a coleta seletiva, que separa resíduos que podem ser reciclados (papel, plástico, metal ou vidro) e os demais (orgânicos, sobras de alimentos, adesivos etc).

07.
Estrutura de Dados e Relatório

Sumário ☰ **06.** Meio Ambiente

Sobre o Relatório

Definição de conteúdo

[GRI 2-1, 2-2, 2-3, 2-5, 2-12, 1-14]

Este documento relata as ações realizadas pela Plusoft Informática S.A. dentro do período de 1º de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023. Esta é a terceira edição de um material que será publicado anualmente, tendo sua quarta edição prevista para 2025, com reporte do ano fiscal de 2024. **[GRI 2-3]**

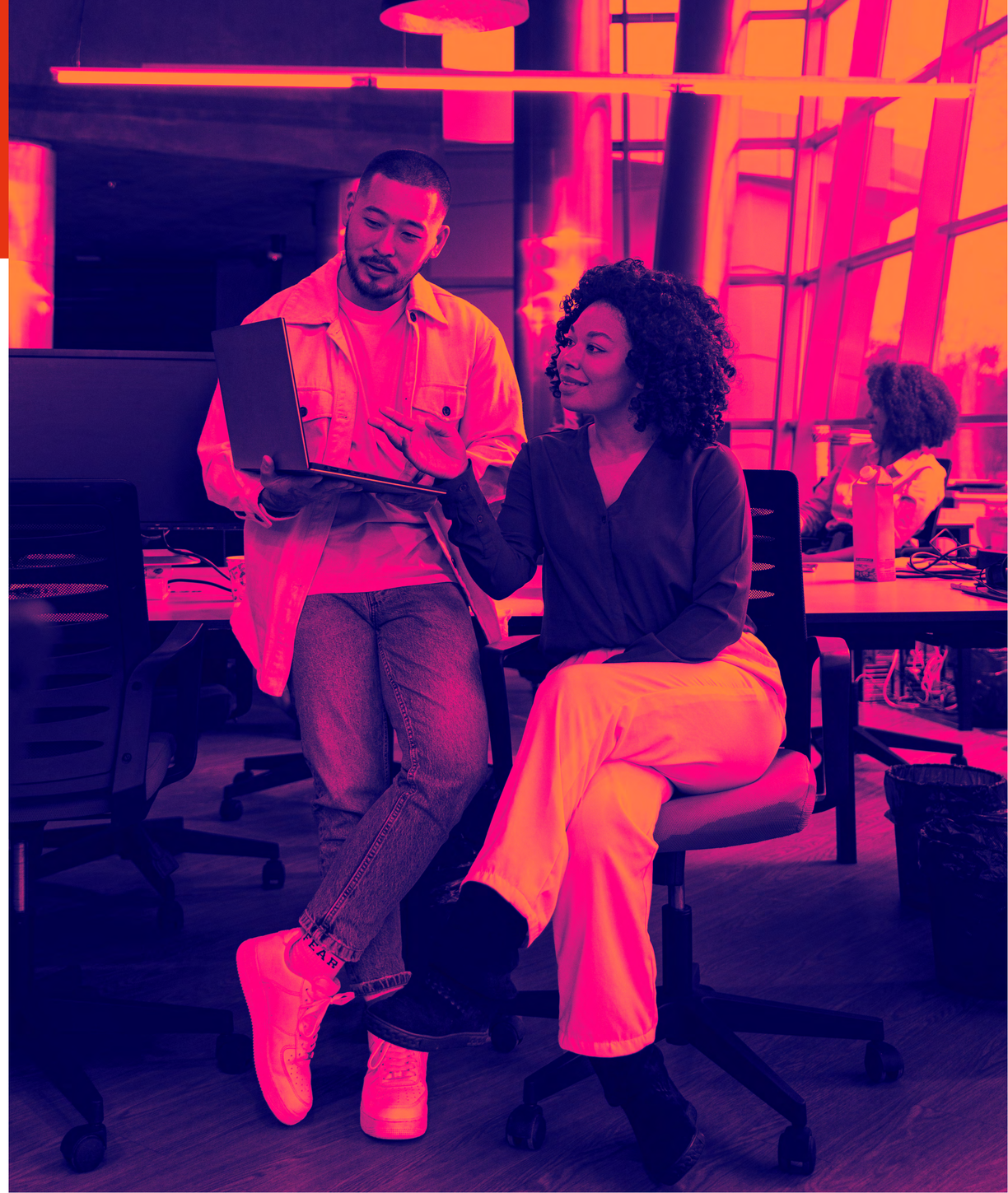
O Relatório de Sustentabilidade 2023 foi construído com base nas Normas GRI (Global Reporting Initiative), na versão GRI 1 – Fundamentos 2021. Como detalhado na página 32, mantivemos a matriz de materialidade desenvolvida através de escutas dos Stakeholders em 2022, que contou com o envolvimento dos diversos públicos impactados pelas atividades da empresa, como lideranças, clientes, colaboradores, fornecedores e prestadores de serviços.

Os temas apresentados neste Relatório de Sustentabilidade 2023 foram elaborados a partir de entrevistas com lideranças da organização, levantamento de dados, destaques 2023 e documentos oficiais gerados, entre outros materiais de apoio.

Estruturamos o conteúdo considerando os aspectos materiais mais importantes em termos de relevância e impacto dos temas de sustentabilidade para a Plusoft e todas as empresas do grupo: plusoft AI, plusoft Omni CRM, plusoft Social, Plusoft MKT Suite, Plusoft GEO, Plusoft Trade e plusoft inPaaS.

O processo de produção e validação do documento contou com o envolvimento das lideranças da empresa e a aprovação do conteúdo pelo nosso CEO. Este relatório não passou por verificação externa, mas os dados apresentados foram checados e revisados internamente. **[GRI 2-5, 2-12 e 2-14]**

Dúvidas e sugestões podem ser encaminhadas para os e-mails: patriciaalbuquerque@plusoft.com e governanca@plusoft.com.br. **[GRI 2-3]**



O número total de colaboradores considerados em 2023 leva em consideração os membros do conselho.

Anexos

Número de colaboradores próprios (empregados e dirigentes), por tipo de contrato de trabalho e gênero [GRI 2-7]

Tipo de contrato	2021			2022			2023		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Tempo determinado	7	6	13	10	3	13	10	6	16
Tempo indeterminado	270	165	435	262	150	412	251	136	387
Total	**277**	**171**	**448**	**272**	**153**	**425**	**261**	**142**	**403**

Número de colaboradores próprios (empregados e dirigentes), por categoria funcional e gênero:

Categoria funcional	2021			2022			2023		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Conselho administrativo	-	-	-	-	-	-	2	0	2
Diretores	14	3	17	14	2	16	15	4	19
Coordenadores e Supervisores	18	8	26	18	8	26	15	8	23
Gerentes	22	14	36	24	14	38	25	16	41
Desenvolvedores, Analistas programadores, Programadores, DBAs, Analistas técnicos	120	24	144	162	56	218	172	55	227
Analistas administrativos	103	122	225	64	73	127	32	59	91
Total	**277**	**171**	**448**	**272**	**153**	**425**	**261**	**142**	**403**

O número total de colaboradores considerados em 2023 leva em consideração os membros do conselho.

Anexos

Número de colaboradores próprios (empregados e dirigentes), por categoria funcional e faixa etária: [GRI 405-1]

Categoria funcional	2021				2022				2023			
	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	Total	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	Total	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	Total
Conselho administrativo	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0	2	2
Diretores	0	14	3	17	0	14	2	16	0	17	2	19
Coordenadores e Supervisores	5	21	0	26	6	19	1	26	5	17	1	23
Gerentes	1	33	2	36	2	32	4	38	2	36	3	41
Desenvolvedores, Analistas programadores, Programadores, DBAs, Analistas técnicos	70	72	2	144	110	102	6	218	122	100	5	227
Analistas administrativos	110	106	9	225	66	56	5	127	39	49	3	91
Total	**186**	**246**	**16**	**448**	**184**	**223**	**18**	**425**	**168**	**219**	**14**	**403**

O número total de colaboradores considerados em 2023 leva em consideração os membros do conselho.

Anexos

Número de colaboradores próprios (empregados e dirigentes), por categoria funcional, raça e gênero: [GRI 405-1]

2021

Categoria funcional	Pardos			Negros			Brancos			Amarelos		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Diretores	0	1	1	0	0	0	10	1	11	0	1	1
Coordenadores, Supervisores e Superintendentes	4	3	7	1	2	3	19	12	31	2	1	3
Gerentes	4	2	6	1	2	3	9	7	16	1	0	1
Desenvolvedores, Analistas programadores, Programadores, DBAs, Analistas técnicos e Analistas administrativos	39	31	70	18	14	32	114	89	203	11	4	15
Total	**47**	**37**	**84**	**20**	**18**	**38**	**152**	**109**	**261**	**14**	**6**	**20**

2022

Categoria funcional	Pardos			Negros			Brancos			Amarelos			Indígenas			Não informado			Total		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Diretores	1	0	1	0	0	0	13	1	14	1	1	2	0	0	0	0	0	0	15	2	17
Coordenadores, Supervisores e Superintendentes	2	3	5	2	0	2	15	6	21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19	9	28
Gerentes	0	1	1	0	2	2	22	10	32	1	0	1	1	0	1	0	0	0	24	13	37
Desenvolvedores, Analistas programadores, Programadores, DBAs, Analistas técnicos e Analistas administrativos	50	30	80	14	8	22	134	88	222	3	0	3	9	2	11	4	1	5	214	129	343
Total	**53**	**34**	**87**	**16**	**10**	**26**	**184**	**105**	**289**	**5**	**1**	**6**	**10**	**2**	**12**	**4**	**1**	**5**	**272**	**153**	**425**

2023

Categoria funcional	Pardos			Negros			Brancos			Amarelos			Indígenas			Não informado			Total		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Conselho administrativo	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Diretores	1	0	1	0	0	0	13	3	16	1	1	2	0	0	0	0	0	0	15	4	19
Coordenadores, Supervisores e Superintendentes	2	2	4	1	0	1	11	6	17	0	0	0	1	0	1	0	0	0	15	8	23
Gerentes	0	2	2	0	2	2	23	12	35	1	0	1	1	0	1	0	0	0	25	16	41
Desenvolvedores, Analistas programadores, Programadores, DBAs, Analistas técnicos e Analistas administrativos	52	31	83	1818	25	22	120	74	194	4	0	4	8	1	9	0	0	0	204	114	318
Total	**55**	**35**	**90**	**19**	**10**	**29**	**167**	**94**	**261**	**6**	**1**	**7**	**10**	**1**	**11**	**0**	**0**	**0**	**261**	**142**	**403**

O número total de colaboradores considerados em 2023 leva em consideração os membros do conselho.

Anexos

Número de membros dos órgãos de governança por gênero [GRI 405-1]:

Órgãos de governança	2021			2022			2023		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Conselho de Administração	4	0	4	4	0	4	2	0	2
Diretoria Executiva	14	3	17	11	2	13	14	4	18
Total	**18**	**3**	**21**	**15**	**2**	**17**	**16**	**4**	**20**

Número de trabalhadores (que não são colaboradores próprios), por gênero [GRI 405-1]:

Trabalhadores	2021			2022			2023		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Estagiário	7	6	13	10	3	13	10	6	16
Jovem/Adolescente Aprendiz	1	3	4	0	0	0	0	0	0
Total	**8**	**9**	**17**	**10**	**3**	**13**	**10**	**6**	**16**

O número total de colaboradores considerados em 2023 leva em consideração os membros do conselho.

Anexos

Número total de colaboradores próprios (empregados e dirigentes), por faixa etária [GRI 405-1]:

Faixa etária	2021	2022	2023
Abaixo dos 30 anos	186	184	168
Entre 30 e 50 anos	246	223	219
Acima de 50 anos	16	18	16
Total	**448**	**425**	**403**

Número total e taxa de novas contratações, por faixa etária [GRI 401-1]:

Faixa etária	2021		2022		2023	
	Número total	Taxa	Número total	Taxa	Número total	Taxa
Abaixo dos 30 anos	189	21,09%	72	58,5%	51	52%
Entre 30 e 50 anos	111	12,39%	47	38,2%	46	47%
Acima de 50 anos	4	0,45%	4	3,3%	1	1%
Total	**304**		**123**		**98**	100%

Número total de colaboradores próprios (empregados e dirigentes), por gênero [GRI 405-1]:

Gênero	2021	2022	2023
Mulheres	171	153	142
Homens	277	272	216
Total	**448**	**425**	**403**

Número total e taxa de novas contratações, por gênero [GRI 401-1]:

Gênero	2021		2022		2023	
	Número total	Taxa	Número total	Taxa	Número total	Taxa
Mulheres	133	14,84%	43	35%	39	40%
Homens	171	19,08%	80	65%	59	60%
Total	**304**		**123**		**98**	

O número total de colaboradores considerados em 2023 leva em consideração os membros do conselho.

Anexos

Número total de colaboradores próprios (empregados e dirigentes) que deixaram a empresa e taxa de rotatividade, por faixa etária [GRI 401-1]:

Faixa etária	2021		2022		2023	
	Número total	Taxa	Número total	Taxa	Número total	Taxa
Abaixo dos 30 anos	124	13,8%	85	51,8%	56	46%
Entre 30 e 50 anos	118	13,2%	75	45,7%	66	53%
Acima de 50 anos	3	0,33%	4	2,4%	1	1%
Total	**245**		**164**		**123**	

Número total de colaboradores próprios (empregados e dirigentes) que deixaram a empresa e taxa de rotatividade, por gênero [GRI 401-1]:

Gênero	2021		2022		2023	
	Número total	Taxa	Número total	Taxa	Número total	Taxa
Mulheres	97	10,83%	66	16%	53	43,4%
Homens	148	16,52%	98	60%	70	57,4%
Total	**245**		**164**		**123**	

Percentual do total de colaboradores próprios (empregados e dirigentes) cobertos por acordos de negociação coletivo [GRI 2-30]:

Empregados	2021	2022	2023
Colaboradores cobertos por acordos de negociação coletiva	435	417	396
Total de colaboradores	435	425	403
Percentual	**100%**	**98,1%**	**98,3%**

Glossário

Backoffice:
expressão usada para designar departamentos que têm pouco contato com o cliente. As áreas de controle financeiro, jurídico e gestão de pessoas são exemplos de setores que fazem parte do backoffice.

Big Data
campo do conhecimento que busca as melhores práticas para analisar com velocidade e eficiência conjuntos gigantes de dados.

Bot
nome dado às aplicações de software que realizam tarefas de baixa complexidade, repetitivas e pré-definidas.

Business Inteligence (BI)
do português Inteligência de Negócios, essa área ou profissional tem como objetivo contribuir para a tomada de decisões estratégicas com base na extração e análise de dados (internos ou externos) relacionados à marca

BPO
sigla do termo Business Process Outsourcing (Terceirização de Processos de Negócios). Nesse tipo de contrato, uma empresa especialista em determinada área/ tema é contratadam para realizar serviços para outras empresas. Como exemplo do serviço, podemos citar as empresas de call center. Saiba maisárea/ tema é contratada para realizar serviços para outras empresas. Como exemplo do serviço, podemos citar as empresas de call center. Saiba mais

Chatbot
programa de computador desenvolvido com o objetivo de simular conversações, de forma a auxiliar pessoas em serviços que envolvam baixa ou média complexidade. A solução vem sendo usada pelas áreas de atendimento ao cliente para solucionar imediatamente dúvidas corriqueiras, melhorando o relacionamento como consumidor. Saiba mais

Consumer Packaged Goods (CPG)
Sigla Consumer Packaged Goods (Bens de Consumo). São empresas do ramo alimentário, por exemplo. Considerados bens não duráveis, ou seja, não são feitos para utilizar ao longo prazo ou durante um longo perído de tempo

Cross sell
técnica de vendas que envolve vender a uma empresa que já é cliente um produto ou serviço adicional ao que já está contratado.

Customer Experience (CX)
também conhecido como Experiência do Cliente, o termo é usado para identificar as ações efetuadas antes, durante e depois da compra de um produto, com o objetivo de aprimorar o atendimento e fidelizar o cliente. Saiba mais

Customer Relationship Management (CRM)
nome dado ao software utilizado pelas empresas para a criação de um histórico unificado de todas as interações ocorridas entre a marca e seus clientes. Saiba mais

Customer Service
também conhecido como Atendimento ao cliente, o termo é empregado para designar o atendimento antes, durante e depois da compra de um produto ou serviço. Saiba mais

CPG
Sigla para o termo Consumer Packaged Goods, segmento mais conhecido no Brasil pelo nome Bens de Consumo. São empresas do ramo alimentício, por exemplo. Considerados bens não duráveis, ou seja, não são feitos para utilizar a longo prazo ou durar por um longo período de tempo.

Data mining
termo também conhecido como mineração de dados, trata-se do trabalho realizado para extrair e explorar informações armazenadas em bancos de dados com o objetivo de encontrar informações que possam ser utilizadas para aumentar a vantagem competitiva do negócio.

Full provider
organização que oferece um portfólio completo de serviços para outras empresas.

Hard skills
habilidades aprendidas por meio de estudo e comprovadas por certificados ou diplomas, como fluência em idiomas, domínio em linguagens de programação, entendimento de legislações etc.

Human Experience (HX)
conceito que coloca os seres humanos no centro das estratégias de marketing, com o objetivo de criar conexões mais genuínas e importantes para o público-alvo da marca. Saiba mais

IA
Sigla para Inteligência artificial, um campo de estudo que busca desenvolver aplicações que consigam raciocinar de forma similar à lógica humana.

Glossário

Low-code
também conhecido como sistema de baixo código, essa plataforma entrega um ambiente de desenvolvimento que pode ser usado por pessoas sem conhecimento em programação. Saiba mais

LXP
sigla para Learning Experience Platform (Plataforma de Experiência de Aprendizado), ambiente de desenvolvimento criado para incentivar o ensino on-line. Saiba mais

NPS
sigla para Net Promoter Score, métrica que mede a lealdade dos clientes para com uma marca. Saiba mais

Omnichannel / omnicanal
nome do conceito que busca integrar todos os canais de contatos disponíveis para a interação entre a marca e usuário, com o objetivo de oferecer um atendimento mais qualitativo e melhorar a experiência do cliente. Saiba mais

Pipeline
termo usado para representar um conjunto de ações que precisam ser realizadas para incentivar uma determinada ação - assinatura de um contrato, conclusão de um projeto etc.

Prospects
termo usado para nomear empresas com potencial para tornarem-se clientes.

Quick learning
método de ensino que utiliza técnicas como associação de palavras-chave, mapeamento mental e revisão contínua de conteúdo para acelerar a aprendizagem.

Service organization control
nome dado ao conjunto de relatórios criados pela American Institute of Certified Public Accountants (AICPA) para avaliar o nível de proteção da privacidade das informações armazenadas e processadas por uma empresa.

Social media
termo em inglês para mídia social, plataforma usada para interagir com outras pessoas. Facebook, Instagram e Twitter/X são exemplos de mídias sociais.

Soft skills
conjunto de habilidades comportamentais que facilitam e incentivam o relacionamento no ambiente de trabalho. Saiba mais

Software as a Service (SaaS)
modelo de negócio no qual o usuário paga pelo uso de uma plataforma, sendo que toda a responsabilidade com a estrutura fica por conta da empresa contratante.

Speech to Text (STT)
área da linguística computacional responsável por criar ferramentas que convertem áudio em texto.

Text to Speech (TTS)
área da linguística computacional responsável por criar ferramentas que convertem texto para arquivos de áudio.

Upseel
técnica usada pela área de vendas que envolve convencer um cliente já existente a contratar um plano mais caro ou serviço extra de um produto já utilizado

Workflow
ambém conhecido como fluxo de trabalho, é o nome que se dá à sequência de passos e regras necessários para se automatizar uma tarefa. Saiba mais

Sumário de Conteúdo GRI

Declaração de uso	A Plusoft Informática S.A. relatou as informações citadas neste sumário de conteúdo GRI para o período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2023 com base nas Normas GRI
GRI 1 usada	GRI 1 – Fundamentos 2021
Normas setoriais aplicáveis	N.A. à data da publicação deste Relatório

Normas GRI	Conteúdo	Página e/ou link	Princípio do Pacto Global	ODS
CONTEÚDOS GERAIS				
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	**A ORGANIZAÇÃO E SUAS PRÁTICAS DE RELATO**			
	2-1 Detalhes da organização	Relatório, págs. 05, 06 e 54		
	2-2 Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	Esse relato trata de dados de todas empresas: Plusoft Informática S.A., DTM Marketing de Relacionamento Ltda., Inpaas Soluções em TI Ltda., Edusense Educação Ltda; Relatório pág. 54		
	2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato	As informações desse relatório são referentes ao período de 01/01/2023 a 31/12/2023, ele é divulgado anualmente e qualquer dúvida sobre o conteúdo, entrar em contato com governanca@plusoft.com.br; Relatório pág. 54		
	2-4 Reformulações de informações			
	2-5 Verificação externa	Este relatório não passou por verificação externa, os dados apresentados foram checados internamente e aprovados pelo CEO; Relatório pág. 54		

GRI 2: Conteúdos gerais 2021	**ATIVIDADES E TRABALHADORES**			
	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	Relatório, págs. 05, 09, 10, 13 e 14		
	2-7 Empregados	Relatório, págs. 05, 07, 38, 55	6	8
	2-8 Trabalhadores que não são empregados	Relatório, pág. 38	6	8
	GOVERNANÇA			
	2-9 Estrutura de governança e sua composição	Relatório, págs. 18 e 19		5, 16
	2-10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	Relatório, págs. 18 e 19		5, 16
	2-11 Presidente do mais alto órgão de governança	Relatório, pág. 18		16
	2-12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	Relatório, págs. 12, 18 e 54		16
	2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	Relatório, págs. 21, 28, 36		
	2-14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	Relatório, pág. 54		
	2-15 Conflitos de interesse	Relatório, págs. 29 e 30		16
	2-16 Comunicação de preocupações cruciais	Relatório, págs. 21, 39 e 47		
	2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	Relatório, pág. 04		
	2-18 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	Relatório, págs. 20, 21, 26, 27 e 28		
	2-19 Políticas de remuneração	Relatório, pág. 20		
	2-20 Processo para determinação da remuneração	Relatório, pág. 20		
	2-21 Proporção da remuneração total anual	Relatório, pág. 20		

GRI 2: Conteúdos gerais 2021	**ESTRATÉGIA, POLÍTICAS E PRÁTICAS**			
	2-22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	Relatório, págs. 04 e 24		
	2-23 Compromissos de política	Relatório, págs. 07, 08 e 44	10	16
	2-24 Incorporação de compromissos de política	Relatório, págs 21, 27, 28 e 44	10	16
	2-25 Processos para reparar impactos negativos	Relatório, págs. 21 e 39	10	16
	2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	Relatório, pág 33	10	16
	2-27 Conformidade com leis e regulamentos	Relatório, págs. 08, 21, 29 e 30	8	16
	2-28 Participação em associações	Associação das Empresas de Tecnologia da Informação e Comunicação e de Tecnologias Digitais (Brasscom)		
	ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS			
	2-29 Abordagem para engajamento de Stakeholders	Relatório, págs. 21, 36, 46 e 47	3	8
	NEGOCIAÇÃO COLETIVA			
	2-30 Acordos de negociação coletiva	Relatório, pág. 60		
TÓPICOS MATERIAIS				
GRI 3 – Temas materiais 2021	3-1 Processo de definição de temas materiais	Relatório, pág. 32		
	3-2 Lista de temas materiais	Relatório, págs. 33 a 35, 45 e 51		
DESEMPENHO ECONÔMICO				
GRI 3 – Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais			
GRI 201 Desempenho econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	Relatório, pág. 35		8,9
PRESENÇA NO MERCADO				
GRI 3 – Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais			
GRI 201 Desempenho econômico 2016	202-1 Proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, com discriminação por gênero	Todos os colaboradores da Plusoft, possuem salário com base no piso mínimo da categoria de tecnologia, previsto em convenção coletiva, que comparativamente é maior que o salário mínimo local. Também não temos diferenciação de salários por gênero.	6	1, 5, 8

IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS				
GRI 3 – Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais			
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016	203-1 Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	Relatório, pág. 16		9
	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	Não houve		3
COMBATE À CORRUPÇÃO 2016				
GRI 3 – Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais			
GRI 205: Combate à Corrupção 2016	205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	Não houve	10	16
	205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Relatório, págs. 29 e 30	10	16
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Não houve	10	16
CONCORRÊNCIA DESLEAL				
GRI 3 – Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais			
GRI 206: Concorrência Desleal 2016	206-1 Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	Não houve		16
TRIBUTOS				
GRI 3 – Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais			
GRI 207: Tributos 2019	207-2 Governança, controle e gestão de risco fiscal	Não houve	1, 2	10
ENERGIA				
GRI 3 – Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais			
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	Relatório, págs. 51 e 52	7, 8, 9	7, 8, 12, 13
	302-3 Intensidade energética	Relatório, págs. 52	7, 8, 9	7, 8, 12, 13
	302-4 Redução do consumo de energia	Relatório, págs. 52	7, 8, 9	7, 8, 12, 13
ÁGUA E EFLUENTES				
GRI 3 – Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais			
GRI 303: Água e Efluentes 2018	303-5 Consumo de água	Relatório, págs. 51 e 52	7, 8, 9	6, 12

RESÍDUOS				
GRI 3 – Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais			
GRI 306: Resíduos 2020	306-2 Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	Não houve	7, 8, 9	12, 15
AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNCEDORES				
GRI 3 – Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais			
GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	Não houve	7, 8	
EMPREGO				
GRI 3 – Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais			
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados	Relatório, págs. 38,59 e 60	6	5, 8, 10
SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO				
GRI 3 – Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais			
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-3 Serviços de saúde do trabalho	Não houve	1	3
CAPACITAÇÃO E EDUCAÇÃO				
GRI 3 – Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais			
GRI 404: Capacitação e Educação 2016	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	Relatório, pág. 40	6	4, 5, 8, 10
	404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	Não houve	6	4, 5, 8, 10
DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES				
GRI 3 – Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais			
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	Relatório, págs. 40, 43, 56 a 59	6	5, 8, 10

NÃO DISCRIMINAÇÃO				
GRI 3 – Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais			
GRI 406: Não Discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Não houve	6	5, 8
TRABALHO INFANTIL				
GRI 3 – Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais			
GRI 408: Trabalho Infantil 2016	408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	Relatório, págs. 29, 30 e 36	5	5, 8, 16
TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO				
GRI 3 – Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais			
GRI 409: Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo 2016	409-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo	Relatório, págs. 29, 30, 36 e 49	4	5, 8
AVALIAÇÃO SOCIAL DE FORNECEDORES				
GRI 3 – Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais			
GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores 2016	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	Não houve	1, 2	5, 8, 16
PRIVACIDADE DO CLIENTE				
GRI 3 – Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais			
GRI 418: Privacidade do Cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	Não houve	1, 2	16

EXPEDIENTE

PLUSOFT

COORDENAÇÃO GERAL DO RELATÓRIO
Patricia Marim Albuquerque

COLABORAÇÃO
Tatiane Isis Ferreira Miranda
Tatiane Pujol Guedes
Kauane Cordeiro Machado
Paulo Henrique de Oliveira Lima
Bruno Alves
Ariane Franciscato
Jônatas Paiva Ramos
Fernanda Aparecida Moura Bento

COORDENAÇÃO TÉCNICA E EDITORIAL, PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO
Marcelo Dreher
Aline Kinoshita

PRODUÇÃO E REVISÃO DE TEXTO
Mônica Wanderley

FOTOS
As imagens contidas nesse relatório são do banco de imagens Freepik e Pexels

plusoft
PEOPLE TECHNOLOGY