



Nossa Jornada ESG

Balanço 2024



Sumário



1 APRESENTAÇÃO

Mensagem da Liderança
Sobre este relatório

2 PERFIL DA EMPRESA

Somos a Datamétrica
Nossa cultura
Desempenho financeiro

3 NOSSA JORNADA ESG

Introdução
Pilares estratégicos e ODs
Destaque: Datamétrica e as pessoas

4 PRINCIPAIS INICIATIVAS E RESULTADOS

Desenvolvimento Humano
Diversidade e Inclusão
Saúde, bem-estar e felicidade no trabalho
Cultura e comunidade
Governança corporativa
Meio ambiente

Mensagem da liderança

É com grande entusiasmo que apresentamos o balanço Datamétrica: Nossa Jornada ESG, primeiro da nossa história. Reportar nossa atuação de forma estruturada é, para nós, um marco transformador e demonstra nosso pioneirismo e compromisso com a ética e transparência.

Desde a nossa fundação, atuamos com base nos conceitos de desenvolvimento sustentável, particularmente no que se refere a fatores humanos. Em nossa caminhada, fomos sempre movidos pelo propósito de contribuir para tornar o Brasil um país mais justo economicamente, com uma cultura corporativa mais humana, inclusiva e com respeito ao meio ambiente.

Para além do nosso posicionamento humanista, entendemos que uma organização privada se torna mais eficiente e lucrativa quando as pessoas que nela trabalham se sentem respei-

tadas e reconhecidas. E é nessa linha que temos atuado ao longo desses 29 anos.

Há algum tempo temos acompanhado as discussões em torno do movimento **ESG** (sigla em inglês para Ambiental, Social e Governança), que trata da sustentabilidade por uma perspectiva empresarial. Começamos nossa atuação no mundo corporativo imbuídos de tais princípios e valores, que são hoje mundialmente exigidos por clientes, colaboradores e parceiros, além de estarem presentes nas regulamentações e legislações que, a cada dia, nos impõem mais obrigações. Os compromissos de uma empresa há muito deixaram de ser tão somente com seus acionistas e passaram a ser com todos os seus *stakeholders*.

Diante disso, entendemos que era chegada a hora de dar um passo à frente. Precisávamos in-



corporar os princípios ESG, já presentes em nossa essência, de forma mais estruturada e sistematizada em nossa estratégia de negócios e práticas empresariais. Assim, em 2023, iniciamos oficialmente o que chamamos da nossa **Jornada ESG**, com a inclusão da Vice-Presidência de Sustentabilidade em nosso organograma, encabeçada por Analice Amazonas, sócia-fundadora da Datamétrica que, desde o início, contribuiu para a construção da nossa cultura, bastante focada nas pessoas. É a partir da liderança dessa nova área que projetos e ações vêm sendo desenvolvidos, muitos dos quais apresentaremos neste relatório.

Ao elaborar um documento dessa natureza, temos plena consciência do desafio de abordar um tema que, com frequência, é banalizado ou desgastado pela prática de alguns agentes do mercado que embarcam de maneira inconsistente — quando não irresponsável — na jornada ESG. É de conhecimento público o uso de discursos vazios, desprovidos de significado, como estratégia para associar marcas ao universo ESG.

Em contrapartida, as pessoas que compõem a Datamétrica adotam uma postura em relação à empresa e ao seu papel na sociedade que torna as verdadeiras práticas ESG um caminho natural e inevitável. Vivemos um tempo em que as organizações precisam compreender suas responsabilidades perante a sociedade e na defesa ativa da construção de um mundo mais justo, sustentável e inclusivo. É essencial que as pessoas acreditem na vida em comunidade e nas instituições que asseguram a coesão social. Esse é o perfil da nossa empresa e é por isso que os avanços apresentados neste relatório têm para nós um valor tão significativo.

Como mencionado, essa é uma jornada e estamos no começo. Mostramos aqui os primeiros frutos colhidos em 2024 e reforçamos o nosso comprometimento em seguir avançando estruturalmente com a agenda ESG, com vistas a um futuro próspero para a nossa organização e para todos a ela relacionados.

Alexandre Rands, Presidente

Sobre este balanço

Este é o primeiro balanço **Datamétrica: Nossa Jornada ESG**, cujos dados e informações correspondem ao exercício de 2024. O objetivo é destacar nosso desempenho nos 5 pilares definidos em nossa estratégia de sustentabilidade, nas dimensões ambiental, social e de governança (ESG) em resposta a 9 dos 17 **ODSs** da ONU, bem como ao **ODS** 18 referente ao combate à desigualdade étnico-racial, adicionado pelo Brasil em 2024.

Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável – **ODSs** foram estabelecidos pela Organização das Nações Unidas (ONU) em 2015 como parte da Agenda 2030 e abrangem uma ampla gama de desafios globais, incluindo a erradicação da

pobreza, o combate às mudanças climáticas, a promoção de igualdade de gênero, a educação de qualidade, saúde e bem-estar, entre outros. A Datamétrica, enquanto empresa do setor de teleatendimento que empregou quase 9 mil pessoas durante todo o período de 2024, encerrando o ano com mais de 4,9 mil colaboradores, reconhece que os maiores impactos de sua atuação estão concentrados prioritariamente no pilar Social.

Nos próximos capítulos, falaremos um pouco sobre o Perfil da Datamétrica – quem somos, nossa cultura e desempenho financeiro. Na sequência, contaremos sobre como começou a nossa Jornada ESG e os pilares estratégicos

das nossas iniciativas de sustentabilidade, dando um destaque especial para as 'Pessoas'. Em seguida, trazemos as principais iniciativas e resultados obtidos em 2024. Em cada uma delas, indicamos: (1) o pilar da nossa estratégia de sustentabilidade; e (2) para qual **ODS** o projeto/ iniciativa contribui.

É importante destacar que esta primeira edição é um ensaio para o futuro relatório de sustentabilidade que a Datamétrica almeja publicar seguindo padrões internacionais de relato, como GRI (Global Reporting Initiative) ou SASB (Sustainability Accounting Standards Board), por exemplo. Reconhecemos a relevância dessas metodologias e temos como meta futura alinhar nossas práticas a tais referenciais, evoluindo progressivamente nas formas de mensuração e comunicação de resultados da nossa Jornada ESG.

Por fim, este documento é, essencialmente, uma prestação de contas. Ele reafirma nosso compromisso com a transparência diante de todos os stakeholders e expressa a consciência que temos da nossa responsabilidade social e empresarial na construção de um futuro mais justo, inclusivo e sustentável para todos.



Somos a Datamétrica

Há quase 30 anos no mercado, somos referência nacional em **soluções de relacionamento com clientes e pesquisas**. Atuamos com uma equipe de aproximadamente 5 mil profissionais, distribuídos entre Pernambuco, Rio de Janeiro e Bahia, por meio de duas divisões de negócios: **Contact Center e Pesquisas & Consultoria**.

Contact Center: integramos inovação tecnológica a práticas modernas de gestão para redesenhar jornadas de atendimento, visando a ampliar a eficiência e a qualidade da experiência dos clientes. Atendemos a um amplo portfólio de empresas em todo o Brasil.

Pesquisas e Consultoria: desenvolvemos pesquisa de opinião e consultoria econômica para grandes instituições dos setores público e privado, tanto nacionais como estrangeiras, por meio de consultores altamente qualificados.

Comprometidos que somos com a **sustentabilidade**, promovemos a **diversidade, equidade** e a **inclusão** de pessoas como

parte essencial da nossa cultura e como valor que orienta as nossas ações. Em 2023, iniciamos a nossa Jornada ESG, estabelecendo 5 pilares para nossa estratégia de sustentabilidade, um marco na nossa história.





Uma trajetória de crescimento e inovação

Fundada em 1996, em Recife, Pernambuco, a Datamétrica nasceu do sonho e da determinação de dois jovens economistas, Alexandre Rands e Analice Amazonas – atuais acionistas e executivos da empresa – que traziam na bagagem uma sólida formação acadêmica das universidades de Oxford (Inglaterra) e Illinois (EUA). Inspirados pelo propósito de contribuir para um Brasil economicamente mais justo, iniciaram a trajetória da empresa com pesquisas de opinião e consultoria econômica. Em pouco tempo, a ousadia e a capacidade de inovação os levaram a expandir horizontes e a ingressar em um dos segmentos mais desafiadores e competitivos do mercado: o de Contact Center.

Com o passar dos anos, a Datamétrica cresceu de forma consistente e tornou-se uma organização de grande porte, reconhecida pelo portfólio sólido de clientes e pela excelência nos serviços. A área de Contact Center ganhou protagonismo, mas a empresa preserva suas raízes acadêmicas e técnica, formada por pesquisadores e especialistas. Esse diferencial, aliado à tecnologia, sustenta a capacidade de transformar dados em inteligência, aprimorando continuamente os resultados para os clientes e para a própria gestão interna.

Quadro societário

Os acionistas da Datamétrica reúnem formação acadêmica de excelência a uma ampla experiência de mercado. O grupo é composto por cinco economistas, todos com atuação em funções executivas estratégicas na companhia.

À frente da organização estão o acionista-fundador e Presidente **Alexandre Rands** (33,54%), responsável por definir a visão e direcionar o crescimento da empresa, e a sócia-fundadora e Vice-Presidente de Sustentabilidade **Analice Amazonas** (33,54%), que desempenha papel fundamental na consolidação da cultura corporativa e estratégia ESG.

A alta gestão é composta ainda pelo Vice-Presidente de Operações, **Paulo Frederico Soares** (12,91%), que responde pela gestão de todas as nossas operações de contact center no Brasil, pelo Vice-Presidente Comercial e Financeiro, **Alexandre Jatobá** (5%) e pelo Gerente Geral de Melhoria Contínua, **Tales Rands** (15%).



Alexandre Rands
Presidente
Sócio-Fundador



Analice Amazonas
Vice-Presidente de Sustentabilidade
Sócia-Fundadora



Paulo Frederico Soares
Vice-Presidente de Operações
Sócio desde 2016



Alexandre Jatobá
Vice-Presidente Comercial e Financeiro
Sócio desde 2016



Tales Rands
Gerente Geral de Melhoria Contínua
Sócio desde 2025

Estrutura organizacional

BALANÇO 2024

NOSSA JORNADA ESG



Nossas operações

A Datamétrica consolidou-se como parceira estratégica de seus clientes no setor de teleatendimento, oferecendo operações multicanais, alta capacidade de atendimento e tecnologia de ponta.

O portfólio da empresa inclui:

- Operação de call center (teleatendimento)
- Automação e autosserviço
- Soluções de IA aplicadas à prestação de serviços (bots, RPA e automação)
- Otimização de processos
- Desenvolvimento de softwares e aplicativos
- Ouvidoria digital
- Service desk e suporte remoto
- Tratamento documental e backoffice
- Cobrança
- Auditoria
- Vendas
- SAC

Contact Center em 2024



Em 2024, atendemos 24 empresas clientes de diferentes segmentos, tanto do setor público quanto do privado. Operamos com 2.586 posições de atendimento, sendo 1.911 em instalações próprias e 675 alocadas em estruturas dos clientes.

No total, fechamos 2024 com 4.889 colaboradores, fator que reforça nossa posição de destaque no setor e evidencia a relevância do capital humano para o sucesso e a continuidade dos nossos negócios.



Nossas origens: pesquisa e consultoria

Hoje o grupo econômico preserva as atividades de pesquisa de opinião pública e de consultoria econômica através de outra empresa, a Datamétrica Pesquisa e Consultoria Ltda., cuja estrutura societária é composta de Analice Amazonas e André Magalhães. A empresa tem um funcionamento independente da Datamétrica S.A., mas existe uma parceria entre as duas em vários projetos estratégicos e um compartilhamento de valores e de princípios.

Nossa cultura corporativa

Visão

Ser a empresa mais admirada do setor de relacionamento no Brasil.

Buscamos não apenas liderança, mas também inspirar confiança e respeito, sendo referência para clientes, parceiros e funcionários.

Missão

Garantir a melhor experiência de relacionamento aos clientes, através da competência da nossa equipe.

Expressa nosso compromisso em oferecer interações de alto valor, fundamentadas na capacitação e dedicação de nossos profissionais.

Valores

Agilidade

Rapidez e eficiência, antecipando tendências e respondendo às necessidades dos clientes sem perder qualidade.

Objetividade

Focamos no que realmente importa, oferecendo soluções claras e eficazes que simplificam processos.

Dedicação ao cliente

Colocamos o cliente no centro de tudo o que fazemos, criando relacionamentos de confiança e experiências que superam expectativas.

Respeito às pessoas

Não aceitamos discriminação ou assédio de qualquer natureza, e nos posicionamos afirmativamente em favor da equidade, da diversidade e da inclusão, para fazer de nossa equipe um espelho da sociedade plural em que vivemos.

Comportamento ético

Agimos com transparência e integridade, pautando nossas decisões em princípios que fortalecem nossa credibilidade e responsabilidade.

Valorização do crescimento profissional

Investimos fortemente na capacitação e na promoção interna de nossos colaboradores, pois acreditamos que isso é um diferencial de nossa empresa.

Compromisso com a excelência das equipes

Somos comprometidos com a qualidade do trabalho que desenvolvemos, por isso buscamos sempre melhorar os nossos serviços e ter mais eficiência nos nossos métodos de trabalho. Encorajamos a criatividade e a inovação na apresentação de soluções.

Desempenho financeiro

Alguns especialistas defendem que a sigla ESG deveria incorporar um “E” adicional de Econômico, formando o conceito **EESG – Econômico, Ambiental, Social e Governança**. Isso porque a sustentabilidade também depende da viabilidade econômica do negócio. Para gerar impacto positivo na sociedade, nas pessoas e no planeta, uma organização precisa ter finanças sólidas, capazes de sustentar investimentos estratégicos e agregar valor a todos os seus *stakeholders*.

Nos últimos anos, a Datamétrica vem conduzindo, em um esforço integrado de todas as áreas, uma estratégia voltada para a sustentabilidade econômica da operação e para a viabilização de investimentos relevantes, garantindo um futuro promissor para o negócio e para as pessoas. Essa estratégia está alicerçada em três pilares principais:

- Capacitação contínua das equipes, com o objetivo de aumentar a produtividade;
- Otimização dos processos através de um investimento significativo em tecnologia, especialmente com a utilização de ferramentas de Inteligência Artificial;
- Redução dos custos financeiros, administrativos e tributários.



Economia tributária:
R\$ 1,9 milhão em 2024.



Economia de 11% nos custos operacionais.



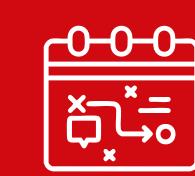
Auditorias externas recorrentes garantem transparência.



Compromisso com ética e credibilidade.



Fóruns mensais de resultados e comitês estratégicos.



Revisão constante de planos e diretrizes.

Nossos eixos de crescimento



Capacitação contínua das equipes.



Investimento em tecnologia e Inteligência Artificial.



Redução de custos financeiros, administrativos e tributários.

Nossa gestão financeira busca manter um equilíbrio entre prudência e ousadia. Isso tem nos permitido existir no mercado há quase trinta anos com um histórico de (i) níveis de endividamento saudáveis, embora muitas vezes elevados para fazer frente a investimentos; (ii) rigoroso cumprimento dos prazos de pagamento de salários e benefícios; (iii) agressividade comercial para instalarmos operações em todas as regiões do país; (iv) 100% de pontualidade de entrega dos serviços contratados.

No âmbito da governança, a Datamétrica vem fortalecendo a transparência e a conformidade por meio de auditorias externas recorrentes das demonstrações contábeis e tributações. Apenas em 2024, as revisões realizadas resultaram em uma economia tributária de R\$ 1,9 milhão.

Além disso, os resultados administrativos e operacionais são rotineiramente divulgados e analisados em fóruns mensais, no Comitê da Alta Gestão e entre os dirigentes responsáveis pelas áreas, que por sua vez revisitam suas diretrizes e planos de ação, promovendo ajustes e redefinicionamentos, quando necessário. Em 2024, essa prática mostrou-se extremamente eficaz, contribuindo para uma economia de aproximadamente 11% nos custos operacionais.

Investimentos estratégicos

O bom desempenho financeiro em 2024 permitiu à Datamétrica realizar investimentos estratégicos em algumas frentes. Um dos exemplos foi a área de inovação tecnológica, que recebeu investimento substancial dirigido ao desenvolvimento e aprimoramento dos sistemas operacionais. Parte desse investimento foi aplicado diretamente em ferramentas de Inteligência Artificial, com destaque para o projeto em parceria com o CEIA/UFG (Centro de Excelência em Inteligência Artificial da Universidade Federal de Goiás), um dos centros mais renomados do país.

Em 2024, a Datamétrica foi uma das empresas patrocinadoras do maior evento de *Customer Experience* (CX) da América Latina, o CONAREC. O congresso reuniu, em setembro daquele ano, um público de 12 mil pessoas, incluindo 400 especialistas, no Transamérica Expo Center, em São Paulo. A programação contou com seis salas paralelas de



conteúdo, sendo uma plenária de CEOs e as demais dedicadas a debates, cases, solos e *trend sessions*, além da área de exposição.

Com um stand de grande porte, de 21m², a empresa marcou presença como ponto de referência no congresso. Ao longo dos dois dias do evento, um time de 22 especialistas da Datamétrica e do CEIA/UFG recebeu e conduziu os mais de 300 visitantes que estiveram no stand, reforçando a relevância da nossa marca.

Foi durante o CONAREC que a Datamétrica anunciou publicamente a sua primeira startup: a MaCall, desenvolvida em parceria com Centro de Excelência em Inteligência Artificial da Universidade Federal de Goiás (CEIA/UFG).

Lançamento da MaCall, primeira startup da Datamétrica, criada em parceria com o CEIA/UFG.

A MaCall, que é especializada em melhorar a eficiência e qualidade dos processos de atendimento ao cliente com o uso de inteligência artificial, apresentou ao público do evento três soluções principais: AutoMaCall e MaCall Assist, focados na automação dos atendimentos, e o MaCallity, que entrega monitoramento automatizado da qualidade dos atendimentos. Todas essas soluções trazem entre seus benefícios a redução de custos operacionais de operações de contact center, a melhoria da experiência do cliente e *insights* estratégicos extraídos das interações, durante os atendimentos.

A startup foi desenvolvida ao longo de 2024 em parceria com o Centro de Excelência em Inteligência Artificial da Universidade Federal de Goiás (CEIA/UFG). A equipe foi formada, inicialmente, por alunos egressos da primeira turma de Inteligência Artificial da instituição. Ao todo, eram cerca de 25 pessoas, incluindo a primeira mulher graduada em Inteligência Artificial da América Latina.

Além da ampliação de nossas atividades na área de inteligência artificial, em 2023 fizemos uma aquisição imobiliária como forma de diversificação de risco. Trata-se de um prédio de 7,6 mil metros quadrados, localizado numa Zona Especial de Preservação do Patrimônio Histórico-Cultural (ZEPH), no bairro de São José, Recife (PE). Em 2024, a empresa fez um investimento de cerca de R\$ 7 milhões no imóvel. As obras, iniciadas em 2023, devem ser concluídas em 2025.



GOSSON
Z
N
OSSA
JOMADA
L
S
G



Começando nossa jornada

No final de 2023, o Comitê da Alta Gestão Datamétrica decidiu que os princípios ESG, já presentes em sua essência, deveriam ser incorporados de forma mais estruturada e sistematizada à estratégia e práticas empresariais, com o objetivo de aperfeiçoar a gestão da companhia com vistas à sustentabilidade dos negócios, da sociedade e do planeta. Além disso, uma metodologia formal, poderia ajudar a empresa a reportar suas ações de forma mais transparente e alinhada às exigências do mercado e da sociedade.

O primeiro passo foi destacar a executiva Analice Amazonas, sócia-fundadora da Datamétrica, com vasta experiência para liderar uma nova área que teria a responsabilidade de planejar estratégias e ações a partir das premissas ESG. Sob sua liderança, criou-se, então, a Vice-Presidência de Sustentabilidade.

Como empresa do setor de serviços com quase cinco mil colaboradores, reconhecemos que a maior materialidade da Datamétrica está no

eixo Social da Jornada ESG. Por isso, foi justamente nas iniciativas de impacto Social que nos detivemos mais concentradamente em 2024, primeiro ano completo desse novo movimento da companhia.

Estabelecemos 5 pilares para nossa estratégia ESG e criamos um grupo de trabalho intitulado '**A Turma do ESG**', liderado pela VP de Sustentabilidade e composto uma equipe transversal de representantes das direto-



rias de Recursos Humanos, Administrativa e de Comunicação. A partir desse grupo, dedicado a discutir estratégias, desenvolver e conduzir projetos e ações afirmativas nas diversas áreas de sustentabilidade, o trabalho é planejado e executado de forma coerentemente integrada, potencializando seus resultados e alcance.

Embora o **eixo Social** seja o nosso principal foco na Jornada ESG até o momento, o **eixo Ambiental** também ocupa lugar de destaque. Reconhecemos a gravidade dos efeitos das mudanças climáticas e sabemos que toda empresa, em maior ou menor escala, gera impactos ambientais em sua operação. Por isso, acreditamos que é nossa responsabilidade adotar práticas que reduzam, mitiguem ou até eliminem tais impactos. Em 2024, assumimos o compromisso de implementar um conjunto de ações de sustentabilidade ambiental, voltadas tanto para a conscientização e engajamento da comunidade, quanto à descarbonização de nossas atividades.

No **eixo de Governança** temos avançado de forma consistente na implementação de políticas e regulamentos que fortalecem a integridade e a transparência da companhia. A publicação desse relatório é uma prova disso. Como marco de 2024, instituímos a Ouvidoria Interna, canal

oficial de denúncias e manifestações, reforçando nosso compromisso com um ambiente ético, seguro e de confiança para todos os colaboradores.



Nossos pilares estratégicos e os ODSs

Os cinco pilares estratégicos definidos no início de nossa jornada refletem nosso compromisso com a construção de um ambiente corporativo justo, inclusivo e responsável, em contribuição a 10 **ODSs**, sendo 9 dos 17 **ODSs** estabelecidos pela ONU somado ao 18º **ODS** incluído pelo Brasil.

PILARES ESTRATÉGICOS DATAMÉTRICA

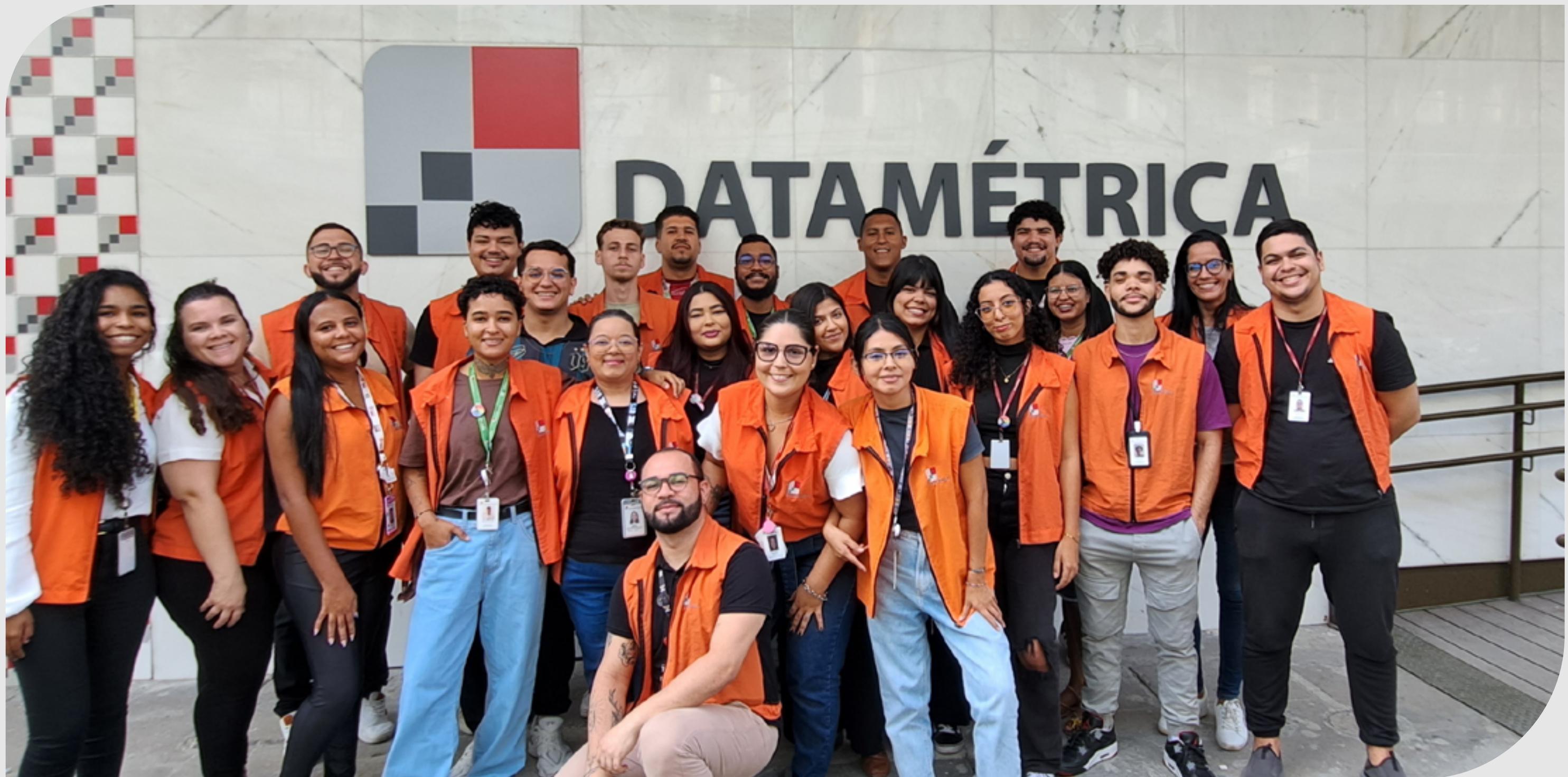
1. Diversidade, Equidade e Inclusão
2. Formação e Desenvolvimento Profissional
3. Saúde, Bem-Estar e Felicidade no Trabalho
4. A Empresa na Comunidade
5. Transparência e Responsabilidade

OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

- ODS 3:** Saúde e Bem-Estar
ODS 4: Educação de Qualidade
ODS 5: Igualdade de Gênero
ODS 7: Energia Limpa e Acessível
ODS 8: Trabalho Decente e Crescimento Econômico
ODS 10: Redução das Desigualdades
ODS 11: Cidades e Comunidades Sustentáveis
ODS 12: Consumo e Produção Responsáveis
ODS 16: Paz, Justiça e Instituições Eficazes
ODS 18: Combate à Desigualdade Étnico-Racial

A Datamétrica e as pessoas

Responsabilidade que transcende o escritório



+14mil
pessoas impactadas diretamente e indiretamente (funcionários e dependentes)

8,9 mil
pessoas trabalharam na Datamétrica com um total de
5,5 mil dependentes

17%
das pessoas em seu primeiro emprego

Ao longo do ano de 2024, um total de 8.859 pessoas trabalharam na Datamétrica. Destas, pouco mais de 1.500 (17%) estavam ingressando no mercado de trabalho pela primeira vez. O nosso alcance é ainda maior se considerarmos o total de dependentes desses funcionários, que somam mais de 5.500 pessoas, das quais cerca de 3.600 crianças e adolescentes.

Assim, de alguma maneira, em 2024, impactamos a vida de mais de 14 mil pessoas. Ou seja, nossa responsabilidade transcende o pagamento da folha de salários e dos benefícios, extrapola nossos compromissos fiscais e a garantia de uma infraestrutura adequada ao trabalho. Por isso mesmo, temos um compromisso veemente com políticas de diversidade, equidade e inclusão, especialmente no que diz respeito a projetos de formação e ações de saúde e bem-estar no trabalho.

Diversidade, equidade e inclusão gerando impacto real na vida das pessoas

O universo de teleatendimento é um privilégio para gestores que pretendem fazer uma diferença na sociedade. A comunidade que compõe a atividade é composta de uma maioria jovem, de mulheres e de uma diversidade de identidades de gênero, de raça e de religião acima da média populacional.

Por isso, somos uma empresa de posicionamento claro e de práticas afirmativas na nossa conduta de respeito às pessoas. Conforme consta no nosso Código de Ética, “nos posicionamos com firmeza dentro da empresa e enquanto empresa, frente à sociedade, em favor da equidade de gênero e de raça, e em respeito à diversidade de qualquer natureza, sendo ela por orientação, condição ou escolha”. O resultado disso se reflete nas estatísticas registradas em nossas pesquisas internas, como demonstrado a seguir:

PERCEPÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS QUANTO A TEMAS DE RESPEITO À DIVERSIDADE NA DATAMÉTRICA - nota média de 0 a 10

Dentro da Datamétrica eu sinto que posso me expressar livremente e ser eu mesmo(a).	8,2
O jeito da Datamétrica tratar o tema da diversidade ajuda a fazer do mundo um lugar melhor de se viver.	8,7
As pessoas nessa empresa são tratadas com a mesma justiça e o mesmo respeito independente da sua raça, cor ou etnia.	8,9
As pessoas nessa empresa são tratadas com a mesma justiça e o mesmo respeito independente da sua orientação afetivo-sexual.	9,0
As pessoas nessa empresa são tratadas com a mesma justiça e o mesmo respeito independente da sua identidade de gênero.	9,0
As pessoas nessa empresa tratam com a mesma justiça e o mesmo respeito as pessoas com deficiência e as pessoas sem deficiência	9,0

Fonte: Censo de Diversidade e Inclusão da Datamétrica, 2024



Pela natureza de nossa atividade econômica e o perfil das nossas pessoas, temos ao nosso alcance a possibilidade de contribuir para reverter o cenário nacional de exclusões, em geral: de raça, religião, identidade de gênero, orientação afetiva e nível educacional.

Enxergamos a diversidade de nossa equipe e vemos inúmeras possibilidades de combater exclusões e desigualdades, mas elegemos como prioridades três segmentos que se destacam na nossa comunidade de funcionários: (i) pessoas não heterossexuais (ii), mulheres e (iii) jovens com Nível Médio de instrução.

PERCEPÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS QUANTO AO NOSSO COMPROMISSO COM INCLUSÃO - nota média de 0 a 10

	Jan/24	Mar/24	Mai/24	Jul/24	Set/24	Nov/24
Compromisso com diversidade e inclusão	9,1	9,0	9,0	9,0	9,0	8,9
Inexistência de discriminação por raça	9,4	9,3	9,3	9,3	9,2	9,2
Inexistência de discriminação por religião	9,4	9,3	9,3	9,3	9,2	9,2
Inexistência de discriminação por orientação de gênero	9,4	9,4	9,3	9,3	9,3	9,2

Fonte: Pesquisas bimestrais de Clima Organizacional em 2024

Pessoas Não Hetero

Estatísticas experimentais do IBGE apontam que em 2019, no Brasil, 94,8% da população se identificaram como heterossexuais. Os restantes 5,2% se identificaram como não heterossexuais ou não quiseram se identificar.

Já no Censo de Diversidade e Inclusão realizado pela Datamétrica em 2024, 77% se identificaram como pessoas heterossexuais. Os restantes 23%, ou se disseram não hétero ou preferiram não responder à pergunta.

Por mais que as estatísticas do IBGE subdimensionem esse segmento não hétero no país, um segmento de 23% de pessoas que se dizem não heterossexuais na nossa empresa, em um mundo de elevada discriminação por identidade de gênero, exige de nossa parte um olhar mais atento e a priorização dessas pessoas nas nossas práticas de inclusão.

A voz das mulheres criando valor

No Censo de 2022, o IBGE estimou que somos uma sociedade composta de 51,5% de mulheres. Na Datamétrica, 70% de nossas pessoas são mulheres. Portanto, além das pessoas **não heterossexuais**, entendemos que temas específicos da condição feminina também merecem um olhar mais atento.

Dentre os temas referentes às mulheres no mundo corporativo que mais importam, equidade salarial de gênero nos vários níveis hierárquicos é um dos, senão o principal.

E nós temos orgulho em afirmar que já iniciamos nossa jornada num ambiente de oportunidades iguais para homens e mulheres, como atestam os dados.

A partir da metodologia adotada pelo Relatório de Transparência e Igualdade Salarial de Mulheres e Homens, do Ministério do Trabalho e Emprego, do Governo Federal, calculamos a remuneração média relativa das mulheres

em relação aos homens na Datamétrica, para 2022, 2023 e 2024, a partir de cinco segmentos de ocupação:

- (i) Dirigentes, gerentes e coordenadores (ii) Supervisores (iii) Cargos administrativos (iv) Monitores e (v) Operadores

DISTRIBUIÇÃO DE FUNCIONÁRIOS POR GÊNERO, EM 31/12/2024

Gênero	BA	PE	RJ	RS	SP	Total Geral	%
Homens	243	1101	68	2	-	1414	29%
Mulheres	935	2386	124	-	1	3446	71%
Total Geral	1178	3487	192	2	1	4860	100%

DIFERENÇA (%) DO SALÁRIO DAS MULHERES EM COMPARAÇÃO AOS HOMENS, POR NÍVEL HIERÁRQUICO, DE 2022 A 2024

Ano	Item	Dirigentes, Gerentes e Coordenadores	Supervisor	Administrativo	Monitor	Operador
2022	Remuneração Média	108%	94%	92%	108%	105%
2023	Remuneração Média	117%	106%	94%	115%	102%
2024	Remuneração Média	104%	101%	84%	79%	97%

Como mostram esses indicadores, na maioria dos segmentos, para os anos de 2022, 2023 e 2024, a remuneração das mulheres era discretamente acima daquela percebida pelos homens.

Abrindo portas para quem ainda está começando a vida profissional

Na Datamétrica, pela natureza de nossa atividade econômica, somos grande empregador de uma mão de obra com apenas o Ensino Médio concluído: 86,5% do total de nossas pessoas têm o nível médio completo.

Se considerarmos aqueles com 25 anos ou mais, que representam 64,6% dos funcionários da empresa, dentre eles 82,2% têm somente até o nível médio completo e 12,4% delas têm nível superior completo ou mais.

O nosso desafio reside em que, segundo dados da PNAD Contínua Educação 2024, entre os brasileiros com 25 anos ou mais, em 2024, 20,5% da população com 25 anos ou mais tinham nível superior completo. Enquanto é preciso se dizer que há um viés de seleção próprio do segmento de contact center que faz com que tenhamos um grupo muito pequeno de cargos que exigem nível superior completo, e de quantidade de pessoas nestes cargos.

Entendemos que nos resta, ainda assim, o desafio de preparar nossos jovens para estarem à altura das exigências do mercado brasileiro.

A atividade de contact center, por ter carga horária de 36 horas semanais, oferece aos trabalhadores do setor uma condição especial de disponibilidade de tempo para atividades de formação universitária.

DISTRIBUIÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS DA DATAMÉTRICA, POR FAIXA ETÁRIA E NÍVEL DE INSTRUÇÃO, EM 31/12/2024

Faixa Etária	1º Grau incompleto	1º Grau completo	2º Grau incompleto	2º Grau completo	Superior incompleto	Superior completo	Pós-Graduação/Especialização	Pós-Doutorado	Total Geral
0-24 anos	-	1	4	1635	62	18	-	-	1720
25 anos ou mais	2	5	8	2567	169	368	20	1	3140
Total Geral	2	6	12	4202	231	386	20	1	4860

Principais projetos e iniciativas

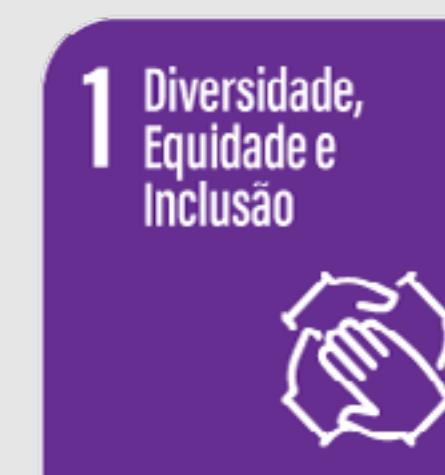
A seguir, um esforço de consolidar nossos principais projetos e ações, classificando-os a partir dos nossos cinco pilares estratégicos e dos ODSs aos quais correspondem.

Optamos pelos seguintes agrupamentos dos nossos projetos e ações de maior relevância e impacto:

1. Desenvolvimento Humano
2. Diversidade, equidade e inclusão
3. Saúde, bem-estar e felicidade no trabalho
4. Cultura e comunidade
5. Governança corporativa
6. Meio ambiente



Nossos pilares estratégicos

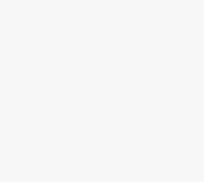
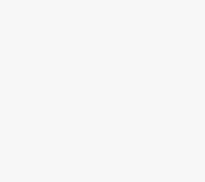
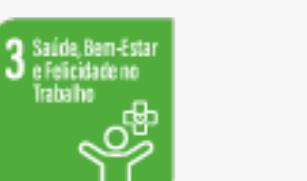
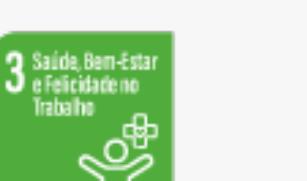


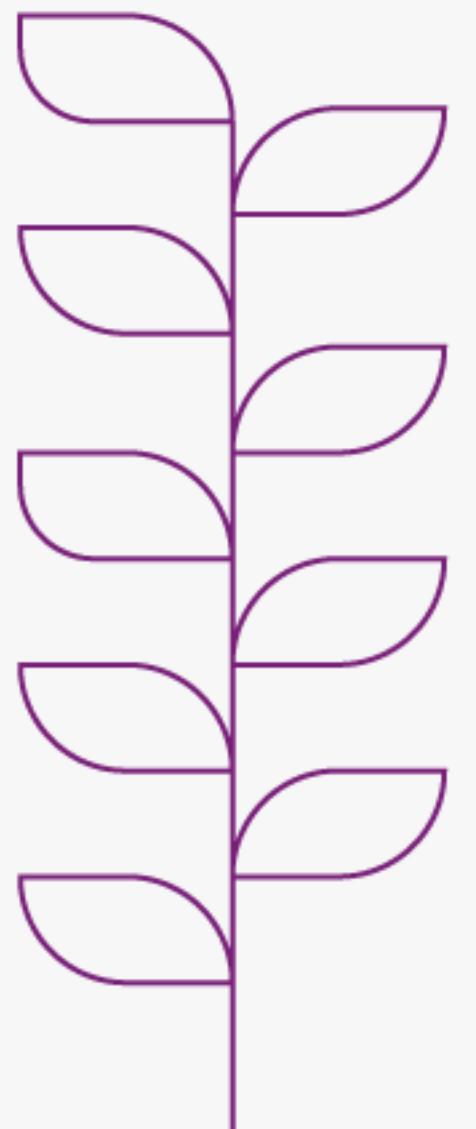
ODSs relacionados



DESENVOLVIMENTO HUMANO

DIVERSIDADE, EQUIDADE E INCLUSÃO

	Pilares Estratégicos	ODS	Mês/Ano
Programa de Desenvolvimento de Lideranças	 	 	mai/23
Política de Promoção Interna de Funcionários	 	  	Contínuo
Nossos Jovens de 1º Emprego	  	 	Contínuo
Nossos Jovens Aprendizes	  	 	abr/23
Censo da Diversidade e Inclusão	 	  	Mês/Ano
Projeto Pipa: Inserção de pessoas surdas no mercado de trabalho		 	ago/23
Iniciativas relacionadas a Identidade de Gênero	 	 	jul/23
Banheiros inclusivos	 	 	ago/23
Uso de crachá com nome social	 	 	Contínuo
Acolhimento de Pessoas Trans	 	 	set/24



SAÚDE, BEM-ESTAR E FELICIDADE NO TRABALHO

	Pilares Estratégicos	ODS	Mês/Ano
Pesquisa de Clima Organizacional	 		abr/20
Projeto Ressignificando a CIPAA			ago/24
Projeto de Ambientação dos Espaços Físicos			jun/23
Integração e Senso de Pertencimento		 	Contínuo
Projeto ComuniData		 	nov/22
Bloco de Carnaval da Datamétrica	 	 	fev/23
Ações de Conexão	 	 	Contínuo

CULTURA E COMUNIDADE

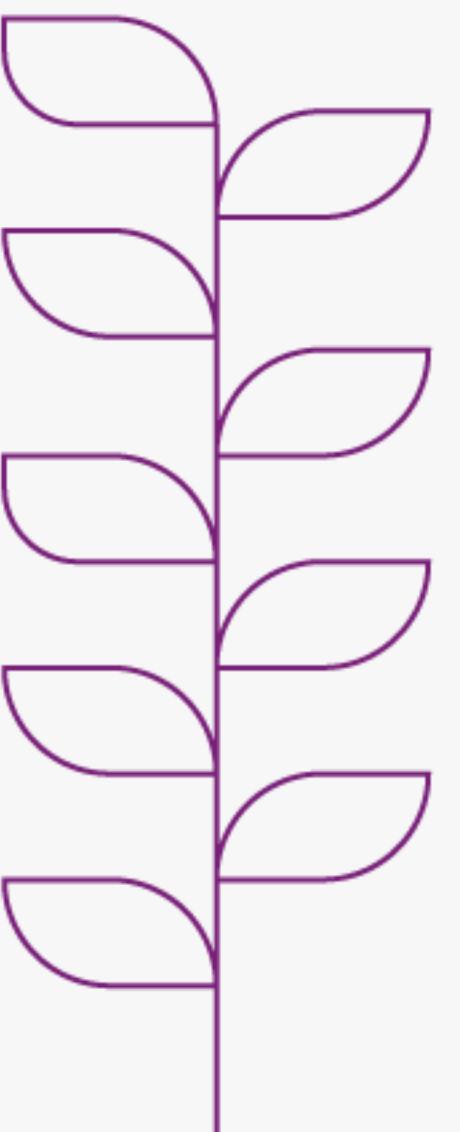
Projeto Praieira: Reforma e Restauração de Edifício Modernista	 	 	jun/23
Projeto Cultural de Restauração e Pesquisa Arqueológica ZEPH, Recife	 	 	set/24

GOVERNANÇA CORPORATIVA

Datamétrica e a LGPD			ago/24
Comitê de Gerência		 	out/24
Instalação de Ouvidoria Interna		 	out/23

MEIO AMBIENTE

Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE)	 	 	fev/24
Energia Renovável - Compra no Mercado Livre			Contínuo





Desenvolvimento humano

Desenvolvimento humano

Desenvolvendo as lideranças com o PDL

Natureza

Em 2024, o Programa de Desenvolvimento de Líderes (PDL) passou por uma transformação significativa, reafirmando nosso compromisso com práticas de formação mais humanas, inclusivas e alinhadas aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, especialmente o **ODS 4** – Educação de Qualidade e o **ODS 8** – Trabalho Decente e Crescimento Econômico.

O programa é voltado prioritariamente para supervisores de teleatendimento — jovens, em sua maioria, com pouca ou nenhuma experiência prévia em liderança — que conduzem equipes de aproximadamente 20 operadores. Nesta primeira etapa, o PDL foi estruturado em 2 módulos, e sua jornada formativa seguirá em continuidade em 2025, aprofundando temas essenciais para fortalecer uma liderança ética, competente e orientada ao desenvolvimento das pessoas.

Alcance:

Em 2024, 210 gerentes e supervisores participam do Programa de Desenvolvimento de Lideranças (PDL) em todas as nossas operações de Pernambuco e Bahia.

Impacto

Promoção do autoconhecimento e identificação de pontos fortes e frágeis e estilos de liderança;

Promoção de acolhimento e troca de conhecimento;

Estímulo de desenvolvimento de habilidades interpessoais, gestão de conflitos e entendimento sobre empatia;

Fomento de uma cultura de respeito e um fortalecimento de sentido de pertencimento.



Módulo I – Primeiros Passos da Liderança

Acolhe e capacita as novas lideranças nas principais responsabilidades e ferramentas que apoiam a gestão da equipe e a condução do trabalho, oferecendo uma introdução prática e reflexiva sobre o papel da liderança.

Módulo II – Estilos de Liderança

Consolida o jeito de liderar da Datamétrica a partir da reflexão sobre os diversos estilos de liderança, destacando o respeito às diferenças e o compromisso com uma gestão humanizada, acolhedora e comprometida. Este módulo fortalece o senso de pertencimento e a construção de um ambiente saudável e produtivo.

Desenvolvimento humano

Promoções internas: prioridade nas novas vagas para quem já é da casa.



Natureza

Não obstante o segmento de contact center ser fortemente horizontalizado, e portanto com menos oportunidades de crescimento profissional interna, a Datamétrica optou por perseguir a meta de 70% de preenchimento de vagas com pessoas internas. Essa diretriz está diretamente alinhada ao **ODS 8**, ao promover oportunidades de desenvolvimento, ampliar a empregabilidade e fortalecer trajetórias profissionais sustentáveis dentro da própria empresa.

Esse esforço fica radicalmente comprometido quando temos que compor novas equipes, para fins de atender novos projetos. Importante lembrar que projetos de contact center costumam envolver centenas de pessoas que são contratadas em curtíssimo espaço de tempo.

Alcance

Em 2024, um total de 103 funcionários foram promovidos internamente.

Impacto

Fortalecimento das trajetórias profissionais internas;

Valorização do capital humano e retenção de talentos;

Conciliação entre agilidade operacional e inclusão de oportunidades

PREENCHIMENTO DE POSTOS DE TRABALHO NA DATAMÉTRICA RESULTANTES DE PROMOÇÃO INTERNA, EM 2024

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Vagas preenchidas através de promoção interna	80%	81%	31%	14%	37%	27%	78%	28%	62%	33%	33%	35%
Vagas preenchidas através de contratação	20%	19%	69%	86%	63%	73%	22%	72%	38%	67%	67%	65%

Desenvolvimento humano

O primeiro crachá como caminho de desenvolvimento profissional

Natureza

A experiência prévia não é um pré-requisito para ingressar como operador de teleatendimento na nossa empresa. Pelo contrário: reconhecemos que o entusiasmo, a disponibilidade para aprender e a ausência de vícios de mercado tornam esses jovens profissionais altamente promissores. Essa prática contribui diretamente para o **ODS 8**, ao promover trabalho decente e incentivar o desenvolvimento econômico inclusivo, e para o **ODS 10**, ao reduzir desigualdades estruturais por meio da geração de oportunidades para grupos historicamente sub-representados no mercado formal.

Alcance

Em 2024, **17% das contratações** da empresa — equivalente a 1.503 pessoas — foram de **trabalhadores entrantes no mercado**, de-

monstrando nosso compromisso em ampliar oportunidades e reduzir barreiras de acesso ao emprego.

Impacto

Ampliação do acesso ao mercado de trabalho;

Desenvolvimento de talentos e qualificação profissional;

Inclusão produtiva e promoção de mais diversidade na empresa.



Desenvolvimento humano

Mais que um começo, um espaço real para aprender

Natureza

O **Programa Jovem Aprendiz**, embora obrigatório por lei, representa um desafio no setor de contact center, seja pela carga horária diferenciada, seja pela percepção equivocada de que jovens aprendizes não estariam preparados para as exigências da atividade. Apesar desses obstáculos reafirmamos nosso compromisso com a inclusão produtiva: a presença desses jovens não compromete nossas entregas e ainda enriquece os times, promovendo desenvolvimento profissional e aprendizado mútuo. Essa prática contribui diretamente para o **ODS 8**, ao ampliar oportunidades de trabalho decente e formação inicial, e para o **ODS 10**, ao reduzir desigualdades no acesso ao primeiro emprego.

Alcance

Em 2024, mantivemos 264 jovens aprendizes ativos em nossas operações e realizamos a contratação de 137 novos aprendizes ao longo do ano.

Impacto

Inclusão de jovens em início de carreira; Promoção de diversidade cultural e geracional nas equipes; Formação profissional para os jovens.



1 Diversidade,
Equidade e
Inclusão



2 Formação e
Desenvolvimento
Profissional



3 Saúde, Bem-Estar
e Felicidade no
Trabalho



8 TRABALHO DECENTE E
CRESCEIMENTO
ECONÔMICO



10 REDUÇÃO DAS
DESIGUALDADES

Diversidade,
equidade e
inclusão



Diversidade, equidade e inclusão

Censo da Diversidade: indicadores que fortalecem a inclusão e o respeito

Natureza

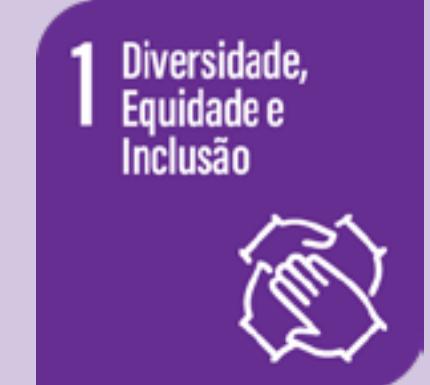
Realizado pelo segundo ano consecutivo, em agosto de 2024, o Censo da Diversidade e Inclusão permite que a empresa identifique o perfil de diversidade e, assim, possa construir programas inclusivos, adequados à nossa realidade. A iniciativa fortalece nosso compromisso com os **ODS 5 e 10**, ao gerar dados que apoiam políticas de igualdade de gênero, inclusão de grupos historicamente excluídos e redução de desigualdades internas. A aplicação periódica do censo possibilita monitorar avanços, ajustar estratégias e promover uma cultura organizacional baseada no respeito, na equidade e no acolhimento de todas as pessoas.

Impactos

Fortalecimento de políticas de igualdade e equidade;

Implementação de programas de equidade e inclusão baseado em dados;

Promoção de uma ferramenta de inclusão que promove o melhor entendimento da nossa diversidade.



QUAL É A SUA COR OU RAÇA?

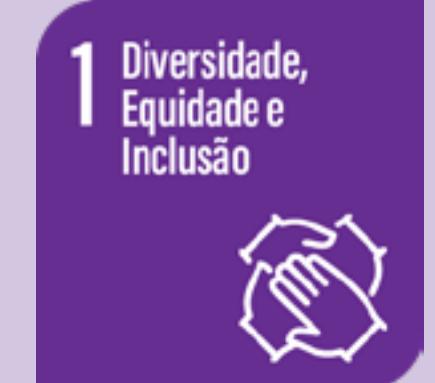
Distribuição dos colaboradores por cor ou raça (% em relação ao total de cada coluna)

	Total 2023	Total 2024
Preta	27	25
Parda	45	47
Branca	23	24
Amarela	2	2
Indígena	1	0
Não sei	1	1
Prefiro não responder	1	1
Total	100	100

Fonte: Censo de Diversidade e Inclusão da Datamétrica, 2024

Diversidade, equidade e inclusão

Censo da Diversidade: indicadores que fortalecem a inclusão e o respeito



QUAL É A SUA RELIGIÃO?

Distribuição dos colaboradores por religião (% em relação ao total de cada coluna)

	Total 2023	Total 2024
Evangélica	33	31
Não tenho religião	22	27
Católica	22	22
Candomblé	-	4
Espiritismo	3	3
Umbanda	-	1
Testemunha de Jeová	-	1
Adventista	-	0
Budismo	-	0
Judaísmo	-	0
Hinduísmo	-	0
Prefiro não responder	9	11
Total	100	100

Fonte: Censo de Diversidade e Inclusão da Datamétrica, 2024

EM RELAÇÃO A SUA IDENTIDADE DE GÊNERO, COMO VOCÊ SE RECONHECE?

Distribuição dos colaboradores por identidade de gênero (% em relação ao total de cada coluna)

	Total 2023	Total 2024
Mulher Cisgênero	67	64
Homem Cisgênero	27	28
Mulher Transgênero	0	1
Pessoa não-binária	5	1
Gênero fluido	1	0
Homem Transgênero	0	0
Agênero	0	0
Travesti	-	0
Bigênero	1	0
Outro	1	1
Prefiro não responder	9	11
Total	100	100

Fonte: Censo de Diversidade e Inclusão da Datamétrica, 2024

EM RELAÇÃO A SUA ORIENTAÇÃO AFETIVO-SEXUAL, VOCÊ SE CONSIDERA:

Distribuição dos colaboradores por orientação afetivo-sexual (% em relação ao total de cada coluna)

	Total 2023	Total 2024
Heterossexual	75	77
Homossexual	-	9
Bissexual	9	8
Pansexual	-	1
Assexual	0	0
Gay	6	-
Lésbica	4	-
Intersexual	0	-
Queer	0	-
Transsexual	0	-
Outro	1	0
Prefiro não responder	3	3
Total	100	100

Fonte: Censo de Diversidade e Inclusão da Datamétrica, 2024

Diversidade, equidade e inclusão

Projeto Pipa e a inserção de pessoas surdas no mercado de trabalho



Natureza

Lançado em 2023, o Projeto Pipa é uma iniciativa que promove a inserção de pessoas surdas no mercado de trabalho, atuando diretamente em atividades de atendimento ao público, uma ação inédita no setor de contact center. Ao oferecer formação específica, acessibilidade comunicacional e oportunidades reais de atuação profissional, o projeto contribui para o **ODS 4**, ao ampliar o acesso à educação e qualificação adaptada às necessidades desse grupo, e para o **ODS 10**, ao reduzir desigualdades históricas que limitam a inclusão de pessoas surdas no mercado formal.

Alcance

Em 2024, ampliamos o programa de inclusão e integração de pessoas surdas, aumentando o número de funcionários surdos de 10 para 46.

Impactos

O projeto é coordenado por uma pessoa surda, garantindo protagonismo e representatividade na gestão da iniciativa;

Realizou promoção interna para o primeiro Supervisor de Contact Center surdo da Datamétrica. Atualmente, a operação já conta com dois supervisores surdos.

A empresa ofertou dois cursos gratuitos de Libras para colaboradores. No total, 70 pessoas participaram. A busca pelos cursos surpreendeu: foram 398 inscrições, demonstrando interesse intenso e impulsionando a expansão da oferta para 2025.



Diversidade, equidade e inclusão

Iniciativas relacionadas à identidade de gênero: banheiros inclusivos

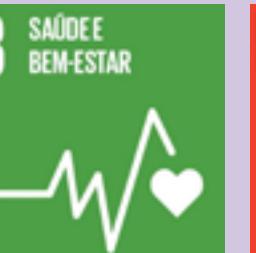
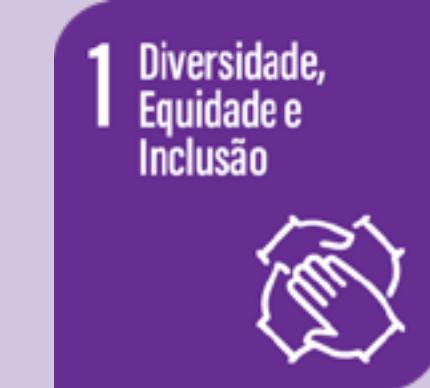


Natureza

Como parte da nossa estratégia ESG, implantamos banheiros direcionados a pessoas que se identificam como mulher e a pessoas que se identificam como homem em todas as unidades da Datamétrica, entre 2023 e 2024.

Essa mudança, baseada na identidade de gênero, reforça nosso compromisso com o respeito às singularidades de cada pessoa, especialmente pessoas trans e não binárias, que muitas vezes enfrentam desconforto e discriminação em espaços segregados apenas por gênero biológico.

A adoção de banheiros inclusivos não é apenas uma adequação física — é uma ação que promove um ambiente de trabalho mais seguro, acolhedor e saudável, fortalecendo o senso



1 Diversidade,
Equidade e
Inclusão

3 Saúde, Bem-Estar
e Felicidade no
Trabalho

3 SAÚDE E
BEM-ESTAR

5 IGUALDADE
DE GÊNERO

Impactos

Promoção de um ambiente de trabalho mais seguro, respeitoso e acolhedor;

Avanço na igualdade de gênero e no respeito à diversidade;

Melhoria do bem-estar e da saúde emocional das pessoas trans e não binárias.

Diversidade, equidade e inclusão

*Iniciativas relacionadas à identidade de gênero:
uso de crachá com nome social*

Natureza

A adoção do crachá com nome social para colaboradores transgêneros e não binários vai além do cumprimento de um direito legal. É uma ação que reafirma o respeito às identidades de cada pessoa e fortalece nosso compromisso com um ambiente de trabalho verdadeiramente inclusivo e acolhedor. Essa iniciativa contribui diretamente para o **ODS 5**, ao promover igualdade de gênero e combater discriminações, e para o **ODS 8**, ao garantir condições de trabalho dignas, seguras e respeitosas. Trata-se de um marco significativo em nossa jornada ESG, demonstrando que diversidade, equidade e respeito fazem parte das nossas práticas diárias.

Alcance

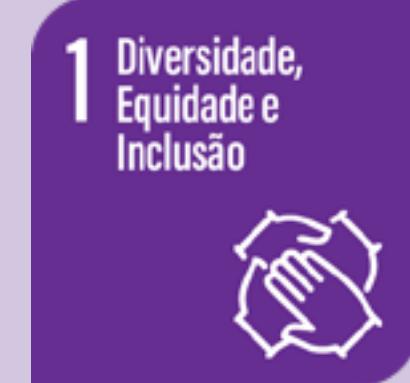
Chegamos ao final de 2024 com 22 pessoas utilizando seus nomes sociais no crachá.

Impactos

Promoção da igualdade e do respeito às identidades de gênero;

Melhora do bem-estar e da segurança psicológica no trabalho;

Fortalecimento da política de inclusão e diversidade da empresa.



Diversidade, equidade e inclusão

Iniciativas relacionadas à identidade de gênero: acolhimento de pessoas transgênero

Natureza

Nosso compromisso com o fortalecimento da inclusão de pessoas trans promove respeito às identidades de gênero, equidade de tratamento e um ambiente de trabalho seguro e acolhedor. A iniciativa contempla práticas institucionais como o uso do nome social, banheiros por identidade de gênero e diretrizes claras de combate à discriminação, em conformidade com nosso Código de Ética.

Alinhado ao **ODS 5**, as ações garantem igualdade de gênero e reconhecimento pleno das identidades diversas. Em convergência com o **ODS 16**, contribui para a construção de um ambiente organizacional justo, seguro e baseado no respeito mútuo.

A realização de ações de escuta, como a roda de conversa com pessoas trans em setembro

de 2024, reforçou nosso compromisso contínuo com uma cultura de diálogo, pertencimento e fortalecimento da identidade coletiva.

Alcance

Dezenove pessoas transgênero participaram da roda e expuseram a felicidade de poder falar sobre suas experiências. Atualmente, a empresa tem 22 pessoas, ouvintes e surdas, que se auto-declararam transgênero.



Impactos

Fortalecimento da cultura de diálogo e pertencimento;

Geração de ambientes que estimulam o respeito à diversidade;

Fortalecimento da confiança institucional e da reputação ética da empresa.



A photograph of three people laughing together in an office break room. A man on the left in a blue polo shirt, a woman in the center with curly hair in a yellow tank top, and a man on the right in a white polo shirt, are all smiling and holding coffee cups. A red rounded rectangle highlights the top portion of the image.

Saúde, bem-estar e
felicidade no trabalho

Saúde, bem-estar e felicidade no trabalho

Pesquisa de Clima: a voz de quem faz a empresa



Natureza

A pesquisa de clima é uma ferramenta essencial para acompanhar a satisfação das pessoas colaboradoras e avaliar a qualidade do ambiente de trabalho. Aplicada bimestralmente por meio de questionário online, a pesquisa alcança cerca de 90% do time, garantindo ampla representatividade.

Essa prática fortalece nosso compromisso com o **ODS 5**, ao assegurar que mulheres e homens tenham voz, participação e igualdade na avaliação do ambiente, e com o **ODS 10**, ao promover escuta ativa e reduzir desigualdades internas por meio de decisões baseadas em dados reais e diversos.

Alcance

Foram realizadas seis rodadas da pesquisa de clima organizacional.

1 Diversidade,
Equidade e
Inclusão



3 Saúde, Bem-Estar
e Felicidade no
Trabalho



5 IGUALDADE
DE GÉNERO



10 REDUÇÃO DAS
DESIGUALDADES



Impactos

Melhoria contínua do ambiente de trabalho baseada em dados reais;

Ampliação da confiança na empresa;

Tomada de decisões estratégicas orientadas por diversidade, equidade e inclusão.

Saúde, bem-estar e felicidade no trabalho

Um novo olhar sobre cuidado e prevenção através da ressignificação da Cipaa

Natureza

A proposta de ressignificação da Cipaa tem como objetivo fortalecer a saúde, a segurança e o bem-estar das pessoas, promovendo uma atuação mais integrada e participativa. O novo processo de formação dos cipeiros/cipeiras amplia o envolvimento da equipe com a empresa e qualifica sua atuação preventiva. A iniciativa contribui diretamente para o **ODS 3**, ao estimular práticas que promovem ambientes de trabalho mais saudáveis e seguros. Com isso, buscamos três benefícios centrais: (i) assegurar condições de trabalho cada vez mais seguras e saudáveis; (ii) aproximar a empresa dos anseios e preocupações de seus funcionários(as); e (iii) manter plena conformidade com a legislação trabalhista e as normas de segurança.

Alcance

Encerramos 2024 com 96 cipeiros/cipeiras atuando em todas as nossas unidades físicas. Eles participam ativamente das campanhas de prevenção e das iniciativas de promoção de saúde e bem-estar, muitas vezes assumindo a liderança dessas ações.

Impacts

Maior incentivo da cultura de prevenção e segurança;

Ampliação das ações de saúde e bem-estar;

Fortalecimento do senso de cuidado coletivo.



Saúde, bem-estar e felicidade no trabalho

Mais humanização dos nossos espaços de trabalho

3 Saúde, Bem-Estar e Felicidade no Trabalho



3 SAÚDE E BEM-ESTAR



Natureza

Com o objetivo de fortalecer o cuidado com a saúde mental e promover práticas de descanso, relaxamento e felicidade no ambiente de trabalho, investimos na criação de espaços de descompressão equipados com sistema de som, iluminação e mobiliário confortáveis. Esses ambientes oferecem oportunidades para que as pessoas possam relaxar, recarregar as energias e conversar com colegas, favorecendo vínculos positivos e bem-estar emocional. A iniciativa contribui diretamente para o **ODS 3**, ao estimular rotinas mais saudáveis e ambientes que apoiam a saúde integral das pessoas.



Saúde, bem-estar e felicidade no trabalho

Mais humanização dos nossos espaços de trabalho

3 Saúde, Bem-Estar e Felicidade no Trabalho



3 SAÚDE E BEM-ESTAR



Alcance

Foi investido em reformas e novos mobiliários o montante de R\$ 120mil.

Impactos

Redução do estresse e fortalecimento da saúde mental;

Aumento da satisfação e da sensação de felicidade no trabalho;

Estímulo à convivência, vínculos sociais e clima organizacional saudável.



Saúde, bem-estar e felicidade no trabalho

Integração e senso de pertencimento: Projeto ComuniData



Natureza

“Quem disse que a felicidade só começa quando o expediente termina?”

Inspirados por essa provocação, lançamos no final de 2022 o ComuniData, uma comunidade digital colaborativa que segue ativa até hoje. A plataforma integra lazer, entretenimento e conexão entre colaboradores, oferecendo um espaço leve para compartilhar hobbies, interesses e momentos de descontração durante os intervalos da jornada. A iniciativa contribui para o **ODS 3**, ao promover bem-estar emocional e ambientes mais saudáveis, e para o **ODS 8**, ao incentivar um ambiente de trabalho mais engajado, humano e produtivo.

Alcance

Em 2024 o ComuniData tinha 508 comunidades e 2466 membros. Ou seja, 51% dos funcionários da empresa eram usuários da plataforma.

Impactos

Aumento do engajamento e da motivação no trabalho;

Ampliação dos vínculos entre colegas;

Estimular conexões mais leves e espontâneas.

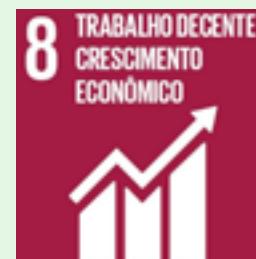
QUANDO VOCÊ ESTÁ NA DATAMÉTRICA, VOCÊ SE CONSIDERA:
(% em relação ao total de cada coluna)

	Total 2022	Total 2024
Trabalhando, aprendendo e curtindo com grupo de amigos que tem dentro da empresa	58	43
Trabalhando e aprendendo	27	37
Trabalhando	8	11
Só trabalhando e louco que seu expediente acabe logo	8	9
Total	100	100

Fonte: Censo de Diversidade e Inclusão da Datamétrica, 2024

Saúde, bem-estar e felicidade no trabalho

Integração e senso de pertencimento: bloco de carnaval da Datamétrica



Natureza

Em fevereiro de 2024, realizamos pelo segundo ano consecutivo o desfile do bloco de Carnaval da Datamétrica, o **LOGADXS NA FOLIA**, criado e escolhido pelos próprios colaboradores em votação online. A iniciativa integra nossas ações de valorização, identidade e pertencimento, fortalecendo o bem-estar e o clima positivo no ambiente de trabalho, em alinhamento com o **ODS 3**. O evento reúne colaboradores, familiares, amigos e pessoas da comunidade em um momento de lazer, convivência e celebração, contribuindo também para um ambiente de trabalho mais animado, em sintonia com o **ODS 8**. A festa começa em frente à sede da empresa e segue em desfile pelo Recife Antigo, animada por orquestra, concurso de fantasias e muita alegria.

Alcance

Todos os funcionários da empresa.

Impactos

Valorização da felicidade como elemento central do ambiente de trabalho;

Fortalecimento dos vínculos as pessoas;

Promoção de uma cultura que valoriza todas as expressões da diversidade e também a cultura do Estado.

Saúde, bem-estar e felicidade no trabalho

Integração e senso de pertencimento: ações de conexão

Natureza

Reconhecemos a importância das datas comemorativas como oportunidades de fortalecer vínculos, celebrar conquistas e promover o bem-estar das equipes. Por isso, realizamos ações especiais ao longo do ano que estimulam a convivência, o sentimento de pertencimento e a valorização das pessoas. Essas iniciativas contribuem para o **ODS 3**, ao promover momentos de alegria e saúde emocional, e para o **ODS 8**, ao incentivar um ambiente de trabalho mais motivado, humano e engajado.

Alcance

Todos os funcionários da empresa.

Impactos

Impulsiona engajamento e produtividade; Criação de memórias afetivas que aproximam as pessoas; Reforço do posicionamento afirmativo da empresa ao celebrar marcos importantes.



Saúde, bem-estar e felicidade no trabalho

Integração e senso de pertencimento: ações de conexão

BALANÇO 2024

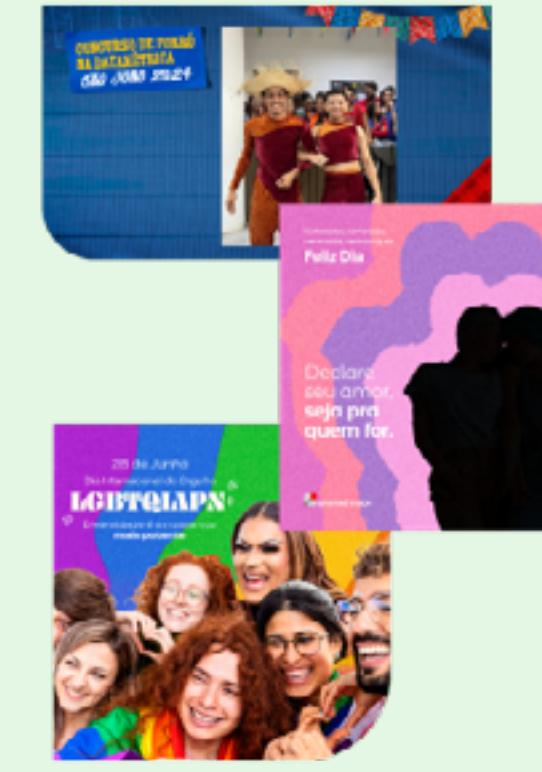
NOSSA JORNADA ESG



Fevereiro
Logadxs na Folia



Abri
Páscoa
Semana Interna de
Prevenção de Acidentes
de Trabalho



Junho
Dia do Orgulho LGBTQIAPN+
Dia dos Namorados
São João/concurso de Forró



Agosto
Dia dos Pais



Outubro
Outubro Rosa
Dia das Crianças
Halloween



3 Saúde, Bem-Estar
e Felicidade no
Trabalho



3 SAÚDE E
BEM-ESTAR



8 TRABALHO DECENTE E
CRESGIMENTO
ECONÔMICO



Dezembro
Natal e Concurso
de Guirlandas



Março
Dia Internacional da Mulher



Maio
Dia das Mães



Julho
Dia do Teleoperador
Dia do Amigo



Setembro
Setembro Amarelo



Novembro
Dia da Consciência Negra

Saúde, bem-estar e felicidade no trabalho

Integração e senso de pertencimento: ações de conexão

3 Saúde, Bem-Estar e Felicidade no Trabalho



3 SAÚDE E BEM-ESTAR



8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO





Cultura e
comunidade

DATAMÉTRICA

Cultura e comunidade

Projeto Praieira: reforma e restauração do edifício modernista

Natureza

Em 2024, a Datamétrica seguiu investindo na reforma de uma de suas mais recentes unidades operacionais. O projeto de reabilitação do edifício da década de sessenta, "Tecidos Cardoso", localizado na esquina da Rua da Praia com a Rua da Carioca, no Bairro de São José, em Recife, teve por objetivo adaptar os seus espaços para a implantação de novas instalações destinadas à atividade de teleatendimento. O edifício apresenta linhas modernistas, apesar de se localizar no histórico bairro de São José. Com estrutura independente em concreto armado, fato que facilitou a definição do novo layout, o conceito da intervenção empregado visou valorizar a estrutura existente e o caráter industrial do imóvel. Associado a estas condi-

ções, o projeto tentou incorporar uma linguagem tecnológica e contemporânea que remetesse à natureza da atividade desenvolvida pela Datamétrica. O prédio, composto por sete pavimentos e com uma área total de 7,6 mil metros quadrados, está localizado numa Zona Especial de Preservação do Patrimônio Histórico-Cultural (ZEPH).

Dimensão

O Projeto Praieira está profundamente alinhado à diretriz do **ODS 11**, que propõe tornar as cidades e os assentamentos humanos inclusivos, seguros, resilientes e sustentáveis. Com foco no centro histórico do Recife, uma área urbana densamente ocupada, rica em patri-



Cultura e comunidade

Projeto Praieira: reforma e restauração do edifício modernista

mônio cultural, porém marcada por processos de degradação e abandono, o projeto vai além da reabilitação física do espaço, ele representa uma estratégia regenerativa para enfrentar as desigualdades sociais, ambientais e urbanas históricas. A requalificação de centros urbanos históricos, como o do Recife, é uma medida estratégica para combater a lógica da expansão urbana predatória que empurra populações de baixa renda para as bordas da cidade, onde o acesso aos serviços públicos é precário, os deslocamentos são mais longos e a qualidade de vida é constantemente sacrificada. Nesse sentido, a preservação do patrimônio histórico também se torna instrumento de justiça urbana e climática. Em resumo, o Projeto da Praieira não apenas resgata o valor cultural de uma

área histórica, como também propõe um novo modelo de urbanismo regenerativo e inclusivo, integrando dimensões sociais, ambientais e econômicas. Ao transformar espaços urbanos abandonados em territórios vivos e democráticos, o projeto aponta caminhos concretos para a construção de cidades mais justas, resilientes e alinhadas à agenda climática e de desenvolvimento sustentável.

Investimento

Em 2024, o investimento em infraestrutura predial foi da ordem de R\$ 7 milhões.

4 A Empresa na Comunidade



11 CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS



Cultura e comunidade

Projeto cultural impulsiona preservação do patrimônio histórico no Centro do Recife



Natureza

Em 2024, iniciamos a elaboração de um projeto cultural de restauro e pesquisa arqueológica de dois imóveis ocupados pela Datamétrica, localizados na Rua do Bom Jesus, no Centro Histórico do Recife. A iniciativa, alinhada ao **ODS11**, foi aprovada pela Lei Rouanet, como reconhecimento do valor histórico e cultural das edificações. Integrantes do conjunto arquitetônico, urbanístico e paisagístico do Bairro do Recife, tombado pelo Iphan, os prédios pertencentes à empresa estão inseridos na Zona Especial de Patrimônio Histórico-Cultural (ZEPH). Área de origem da cidade, o local preserva registros materiais da evolução urbana entre os séculos XVII e XX. O projeto reafirma nosso compromisso de gerar impacto positivo nos territórios

onde atuamos. Somos apoiadores, na condição de incentivadores e investidores, do Programa RECENTRO, lançado pela Prefeitura do Recife em 2021, que reúne ações voltadas à revitalização do centro, atração de investimentos, estímulo à moradia, preservação do patrimônio histórico e cultural e fortalecimento do turismo, entre outras frentes. Com conclusão prevista para 2026, o Projeto Cultural contempla a implantação de um espaço museológico que será aberto à visitação pública.



Cultura e comunidade

Projeto cultural impulsiona preservação do patrimônio histórico no Centro do Recife

Impacto

Preservação e valorização do patrimônio histórico e cultural do Recife;

Ampliação do acesso à cultura e promoção da educação patrimonial;

Revitalização da memória viva da cidade como motor de pertencimento e identidade coletiva.



Investimento

Em 2024, foram investidos cerca de R\$ 300 mil neste projeto.

4 A Empresa na Comunidade



11 CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS



Governança corporativa



Governança corporativa

Datamétrica reforça compromisso com a LGPD e a proteção de dados pessoais

Natureza

A Datamétrica mantém uma Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais formalmente documentada e divulgada internamente aos colaboradores. Essa política estabelece os princípios de coleta, uso, retenção e descarte de dados pessoais, seguindo os requisitos da LGPD e normas internacionais de privacidade. O documento é revisado periodicamente para refletir mudanças regulatórias ou operacionais.

Todo tratamento de dados que é realizado pela empresa está fundamentado em bases legais adequadas, como execução de contratos, cum-

primento de obrigação legal, consentimento explícito ou legítimo interesse. Cada decisão é documentada, garantindo que o processamento de dados de clientes, fornecedores e colaboradores seja transparente e juridicamente seguro.

Em adequação à LGPD, a Datamétrica possui um Encarregado de Proteção de Dados (DPO, Data Protection Officer) nomeado oficialmente, responsável por atuar como ponto de contato com a ANPD (Associação Nacional de Proteção de Dados). O DPO coordena as ações de adequação à LGPD e supervisiona o programa de privacidade na companhia.

5 Transparéncia e Responsabilidade



16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES



A empresa adota um conjunto de medidas de segurança da informação, incluindo autenticação multifator para perfis administrativos, criptografia de dados em trânsito e em repouso, segregação de ambientes, gestão de vulnerabilidades, backups criptografados e monitoramento contínuo de incidentes. Também mantém políticas de acesso baseadas no princípio do menor privilégio e revisões periódicas de permissões.

Governança corporativa

Datamétrica reforça compromisso com a LGPD e a proteção de dados pessoais

A Datamétrica mantém um conjunto de controles e práticas alinhados aos principais requisitos da LGPD, adotando uma abordagem de governança e segurança da informação baseada em melhores práticas de mercado. Como parte dessa estratégia, a empresa prioriza a contratação de provedores de infraestrutura e plataformas amplamente reconhecidos e certificados, como AWS, Microsoft Azure e Genesys Cloud, que atendem a padrões como ISO 27001, SOC 2 e outras normas aplicáveis, assegurando elevados níveis de proteção para os ambientes que hospedam e processam dados.

Os contratos com fornecedores e parceiros estratégicos incluem cláusulas de proteção de dados e confidencialidade, exigindo conformidade

com a LGPD e outras normas aplicáveis. A Datamétrica realiza *due diligence* de fornecedores críticos e acompanha sua conformidade ao longo do relacionamento.

Em 2024 a empresa instaurou um programa de treinamento contínuo em LGPD e boas práticas de privacidade e segurança da informação. Os treinamentos foram aplicados presencialmente para colaboradores da área de TI, gestores e áreas que lidam com dados pessoais, garantindo conscientização sobre riscos e responsabilidades. Registros de participação são mantidos para fins de auditoria. Em 2025, pretende-se expandir o programa para todas as áreas de operação da empresa. Periodicamente, são realizadas auditorias internas regulares e revisões

de conformidade para avaliar controles de privacidade e segurança. Quando identificadas não conformidades ou oportunidades de melhoria, são gerados planos de ação e monitorada sua implementação até a conclusão.

A empresa também possui um Plano de Resposta a Incidentes formalizado, com papéis, responsabilidades e fluxos de escalonamento claramente definidos. O plano inclui protocolos de comunicação com stakeholders internos, clientes, autoridades e parceiros, além de lições aprendidas e melhorias contínuas após cada ocorrência ou teste de simulação. Todas essas são iniciativas alinhadas ao **ODS 16**.



Governança corporativa

Ouvidoria Interna fortalece escuta e diálogo com os colaboradores

Natureza

Entre 2023 e 2024, como parte de nosso compromisso contínuo com o respeito aos colaboradores e a promoção de um ambiente de trabalho ético e seguro, implementamos a Ouvidoria Interna. Antes disso, a empresa já tinha um “fale conosco” que era usado para o mesmo fim, mas sem tanta participação efetiva.

Ao criarmos um canal de Ouvidoria, propriamente, fizemos também uma campanha de amplo alcance, apresentando o canal como lugar de escuta, acolhimento e denúncias ou sugestões que visem prevenir e mitigar quaisquer tipos de violações dentro da empresa. A Ouvidoria de fato se tornou um espaço seguro e

confidencial, onde os colaboradores podem relatar situações de assédio, discriminação, abuso de poder e outras práticas que comprometem o bem-estar e a integridade no ambiente de trabalho. Todas as comunicações vindas da Ouvidoria são tratadas pelo RH num prazo máximo de 5 dias úteis, e os resultados das pesquisas de clima reconhecem a mudança ocorrida ao longo do ano.

A iniciativa está alinhada à **ODS 16**, ao criar processos mais transparentes, colaborativos e eficazes, contribuindo para uma gestão integrada e institucionalmente mais sólida.

Alcance

Todos os funcionários da empresa.

Impacto

Melhoria do clima organizacional, com o fortalecimento da sensação de respeito no ambiente de trabalho;

Fortalecimento da governança interna, reduzindo riscos legais e trabalhistas;

5 Transparéncia e Responsabilidade



16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES



Governança corporativa

Desafios e temas operacionais são discutidos em comitê semanal

Natureza

O Comitê de gerência fortalece nossa governança ao promover alinhamento contínuo entre as gerências, especialmente aquelas que atuam fora da matriz. Reunido semanalmente, o comitê discute temas essenciais do cotidiano das operações, apoia a tomada de decisões e reforça o sentimento de pertencimento entre as lideranças. A iniciativa está alinhada ao **ODS 16**, ao criar processos mais transparentes, colaborativos e eficazes, contribuindo para uma gestão integrada e institucionalmente mais sólida.

Alcance

Toda a gerência de operação de Pernambuco, Bahia e Rio de Janeiro.

Impacto

Aperfeiçoamento da gestão de conflitos e maior qualidade na tomada de decisões;

Redução de riscos decorrentes de decisões isoladas ou desalinhadas entre gerências;

Maior conformidade das operações com as diretrizes e políticas corporativas.



5 Transparéncia e Responsabilidade



16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES





Meio ambiente

Meio ambiente

Levantamento de emissões marca avanço na gestão ambiental da empresa

Natureza

Em 2024, avançamos de forma significativa na mensuração e no controle dos impactos ambientais das unidades da Datamétrica em Pernambuco, com a consolidação do **Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE)**, realizado conforme a metodologia do **Programa Brasileiro GHG Protocol**, desenvolvido pela Fundação Getúlio Vargas (FGV) em parceria com o World Resources Institute (WRI). O Inventário é uma ferramenta fundamental para o desenvolvimento de um plano de descarbonização, permitindo visualizarmos quantitativamente os principais ofensores/emissores considerando as nossas atividades e representa uma das ferramentas mais estratégicas para o fortalecimento de uma agenda ambiental corporativa robusta, baseada em dados e alinhada aos princípios da transição ecológica e da economia de baixo carbono.

Essa iniciativa se articula de maneira transversal com os **ODSs** da Agenda 2030, especialmente os **ODS 7, 11 e 12**, contribuindo para ações coordenadas de mitigação dos impactos climáticos e para a promoção de um modelo de operação mais eficiente, justo e sustentável.

Observamos, a partir do inventário, que 84% das nossas emissões estão concentradas em três categorias: 1) Emissões fugitivas (gases refrigerantes), representando 41% do total (791 tCO₂e); 2) Emissões casa-trabalho (deslocamento funcionários), 33% do total (645 tCO₂e); e 3) energia elétrica, responsável por 11% das emissões (213 tCO₂e).



Meio ambiente

Levantamento de emissões marca avanço na gestão ambiental da empresa

Alcance

O total de emissões, considerando todas as operações da Datamétrica da Região Metropolitana de Recife em 2024, foi estimado em 1.941,44 toneladas de CO₂ equivalente (tCO₂e). O detalhamento dessas e de outras informações pode ser observado na tabela a seguir. Vale observar que nossas operações não são grandes emissoras de GEE, tomando como referência a cidade de Recife onde cada habitante é responsável, em média, por 2 toneladas de CO₂e, a nossa empresa representa 25% disso considerando emissões por habitante/funcionário (0,5 tCO₂e).

Impacto

Estimular a reutilização de materiais, manutenção e consertos de mobiliários e equipamentos; Estabelecer metas de redução de desperdício, otimização de recursos; Promover uma cultura organizacional baseada em escolhas conscientes, com menor impacto ambiental.



Meio ambiente

Levantamento de emissões marca avanço na gestão ambiental da empresa



BALANÇO 2024

NOSSA JORNADA ESG

	Categoria de fonte de emissão	Dado de atividade	Emissões (tCO2e)	(%) referente ao escopo	(%) referente às emissões totais
ESCOPO 1	Combustão estacionária	Geradores	11	1%	0,57%
	Combustão móvel	Frota de veículos	3	0%	0%
	Emissões fugitivas	Gases refrigerantes	791	98%	41%
SUBTOTAL ESCOPO 1			805	100%	41%
ESCOPO 2	Energia elétrica adquirida (baseada na localização)	Eletricidade consumida RMR	147	69%	8%
	Energia elétrica adquirida (baseada na escolha de compra)	Eletricidade consumida RMR	66	31%	3%
SUBTOTAL ESCOPO 2			213	100%	11%
ESCOPO 3	Resíduos gerados	Estimativa resíduos enviados para destinação final	229	25%	12%
	Efluentes gerados	Estimativa de efluentes gerados	40	4%	2%
	Viagens a negócios	Viagens aéreas realizadas	8	1%	0%
	Emissões casa-trabalho	Deslocamento das pessoas servidoras até o local de trabalho	645	70%	33%
	SUBTOTAL ESCOPO 3		923	100%	48%
EMISSÕES TOTAIS			1941		

Nesse inventário não foram contempladas as operações de outros estados, pois não estão sob a gestão da Datamétrica no que se refere a sua infraestrutura física/predial. Isso dificultou o acesso a informações para este primeiro balanço.

Meio ambiente

Energia renovável – compra no mercado livre

Natureza

Em 2024, 50% da empresa já era abastecida com energia do mercado livre, de origem 100% renovável, trabalhando também com equipamentos atualizados, com consumo reduzido de energia, incluindo 100% dos escritórios iluminados por lâmpadas LED. Nossa previsão, é que em 2025, nossa matriz energética seja 90% de origem renovável (exceto pelo uso emergencial de geradores).

Essas ações reforçam nosso compromisso com os **ODSs 7, 11 e 12**, ao ampliar o uso de energia limpa e promover maior eficiência energética. Nossa meta é que, em 2025, toda a matriz energética da empresa seja de origem renovável, exceto pelo uso emergencial de geradores.

Impacto

Redução significativa da pegada de carbono e dos impactos ambientais;

Otimização dos custos energéticos;

Fortalecimento do compromisso institucional com práticas sustentáveis.





www.datametrica.com.br
comercial@datametrica.com.br