

**RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE
2021**





SUMÁRIO

MENSAGEM DO PRESIDENTE.....	3	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE QUALIDADE....	17	GOVERNANÇA CORPORATIVA ROBUSTA E ÉTICA.....	31
ENFRENTAMENTO À PANDEMIA DA COVID-19	5	SEGMENTO DE ASSISTÊNCIAS.....	18	ESTRUTURA.....	31
		SEGMENTO DE CONVENIÊNCIAS	18	ÉTICA E TRANSPARÊNCIA	34
NOSSO PRIMEIRO RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE	6	DESENVOLVIMENTO DO CAPITAL HUMANO, BEM-ESTAR E ENGAJAMENTO DOS COLABORADORES.....	19	RESPONSABILIDADE SOCIAL E DIVERSIDADE, NÃO-DISCRIMINAÇÃO E ACESSO A OPORTUNIDADES	35
A TEMPO.....	7	GESTÃO DE PESSOAS.....	20	COMUNIDADE DO ENTORNO.....	35
NOSSA HISTÓRIA E SEGMENTOS DE NEGÓCIOS	8	DESENVOLVIMENTO, COMPETÊNCIAS E HABILIDADES	22	DIVERSIDADE E ACESSO A OPORTUNIDADES	36
PARCEIROS EM TODOS OS CANTOS DO PAÍS	10	ENGAJAMENTO E BEM-ESTAR.....	24	IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS SIGNIFICATIVOS	36
CULTURA TEMPO.....	11	INOVAÇÃO E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL.....	25	SUMÁRIO GRI	37
NOSSOS VALORES	11	PRODUTOS E SERVIÇOS.....	26	CRÉDITOS	44
NOSSOS DESTAQUES EM 2021.....	12	MUDANÇAS CLIMÁTICAS E GESTÃO DE RISCOS AMBIENTAIS.....	27		
DESEMPENHO DE GESTÃO.....	13	EMIÇÃO DE GASES DE EFEITO ESTUFA	28		
DESEMPENHO ECONÔMICO E FINANCEIRO	13	ESTRATÉGIAS DE GESTÃO DE RISCOS AMBIENTAIS	29		
NOSSA SUSTENTABILIDADE	14				
MATRIZ DE MATERIALIDADE	15				



MENSAGEM DO PRESIDENTE

[2-22]

Iniciamos a nossa trajetória em 1994, com a fundação da USS, e somos, atualmente, líder no mercado de Assistências 24 horas e Conveniências no Brasil. Além disso, hoje estamos, também, entre as maiores plataformas de montagem de móveis do Brasil e da América Latina, por meio da nossa empresa MMS. Temos no nosso DNA a missão de levar bem-estar e tranquilidade aos clientes nas horas que eles mais precisam. Com isso, carregamos a responsabilidade para com todos os nossos *stakeholders* de incorporar em nosso dia a dia boas práticas que assegurem o cumprimento do nosso objetivo, com equilíbrio entre resultados econômicos, sociais e ambientais.

O ano de 2021 foi desafiador para nós, assim como para grande parte do mundo. O cenário de pandemia e o consequente desarranjo macroeconômico acrescentou uma série de complexidades que, em nenhum momento, nos deixou hesitantes em seguir nosso caminho de sustentabilidade.

Mesmo diante de tantas adversidades, nos mantivemos firmes nessa jornada de criação de um ambiente favorável para o desenvolvimento da cultura de sustentabilidade pois acreditamos que incluir as práticas de ASG (Ambiental, Social e Governança) nas empresas é, atualmente, prioridade e mais que uma opção. É uma obrigação.

Assim, é com muita satisfação que apresento ao mercado este nosso primeiro relatório anual de sustentabilidade, com dados relativos a 2021. Por padrão, os relatórios são publicados no ano seguinte ao da competência relatada. No caso da Tempo, em 2022, enquanto preparávamos este relatório, também estávamos trabalhando na renovação e reposicionamento da nossa marca, incluindo a atualização do nosso propósito e valores, anunciados ao mercado no final do ano, e cujos detalhes da sua construção ao longo deste ano serão tema da nossa próxima edição do relatório.

O início do nosso Programa de Sustentabilidade veio acompanhado, também, por grandes realizações da Companhia na área, tais como a neutralização das emissões de gases do efeito estufa gerados em 2020 e 2021, a criação e expansão da MMS e a consequente geração de mais de cinco mil empregos diretos e indiretos, além da recertificação na premiação GPTW (Great Place to Work), só para citar algumas.

Os nossos primeiros passos para o desenvolvimento de um efetivo Programa de Sustentabilidade foram dados em outubro de 2020, quando iniciamos a construção da nossa matriz de materialidade, priorizando os pontos ASG que consideramos os mais importantes de serem trabalhados na Tempo. Em meados de 2021, definimos os temas materiais mais importantes na nossa caminhada neste momento e passamos, assim, a estabelecer a nossa estratégia e processos sob o prisma da sustentabilidade, entrando num caminho sem volta e que só tende a se expandir cada vez mais.



Nossos primeiros seis indicadores materiais, cujos detalhes estão neste relatório, abrangem as principais vertentes do nosso negócio: a qualidade do serviço que prestamos, o capital humano, as questões climáticas que nos envolvem, inovação e transformação digital, governança corporativa e responsabilidade social numa forma bem mais ampla do que já praticamos.

Enquanto nos organizávamos neste novo processo, fizemos o nosso primeiro inventário das emissões de gases de efeito estufa (GEE) analisando todas as atividades da Tempo em 2020 e 2021. Os resultados, que podem ser vistos no capítulo Mudanças Climáticas, nos estimularam a adotar medidas e compromissos de quantificar e compensar essas emissões anualmente daqui em diante visando à atividade Carbono Neutro.

Neste movimento inicial e já muito importante, vimos o quanto refletir, encarar e enfrentar os temas ASG torna a empresa melhor sob todos os pontos de vista, não somente o econômico-financeiro. Desperta a nossa

cidadania, o comprometimento com o nosso entorno e tudo o que acontece no mundo, além de reforçar a nossa responsabilidade perante decisões e ações.

Como parte do processo, definimos pela divulgação deste Relatório de Sustentabilidade, onde relatamos o que já fizemos e o que já podemos assumir como metas para os próximos anos. Aqui, expomos não somente nossos primeiros resultados e compromissos para com o tema, como também destacamos os principais resultados alcançados pela Companhia no ano.

Desejo que este documento seja o mais autêntico possível sobre o nosso momento em ASG e, em especial, quero que todos os envolvidos no processo da Tempo se identifiquem com ele, seu conteúdo, a exposição das nossas fraquezas e, especialmente, que brindemos às nossas fortalezas. É um caminho sem volta. É uma nova e fundamental competência da Companhia, onde teremos que investir de todas as formas, especialmente o nosso tempo, engajamento e comprometimento.

Boa leitura, abraços,
Gibran Marona, CEO





ENFRENTAMENTO À PANDEMIA DA COVID-19



Em 2020, início da pandemia, estruturamos um plano de ação para manter 100% dos colaboradores trabalhando com segurança no modelo remoto. Optamos por essa medida de segurança mesmo com os nossos serviços classificados como essenciais e, portanto, sem obrigatoriedade de interrupção de trabalho presencial. No final desse ano, quando a taxa de contágio encontrava-se em queda e nas mínimas históricas, fizemos teste para adoção do modelo híbrido com público restrito de colaboradores e que não faziam parte do grupo de risco. No início de 2021, esse teste foi encerrado devido a um novo aumento no número de casos e, somente no final do ano, após a melhora do cenário e a progressão de vacinação entre os colaboradores, adotamos o modelo de trabalho híbrido (três dias em trabalho presencial e dois dias em modelo remoto) para o Administrativo e o modelo presencial para 50% dos Analistas de Call Center.

Durante o período mais crítico de isolamento social em 2020, decidimos por manter todos os empregos apesar de estarmos convivendo, naquele momento, com uma redução drástica da quantidade de serviços.

Antes de iniciarmos o retorno ao escritório, tomamos medidas para tornar o local seguro para todos, sendo a Tempo certificada pela Local Confiável, empresa que atesta a garantia de que somos um ambiente seguro de acordo com todas as normas de higienização.

Já em 2021, mantivemos algumas das ações de 2020, dentre as quais destacamos:

- Auxílio *home office* para todos os colaboradores no modelo remoto ou híbrido para subsidiar gastos com internet e energia elétrica;
- Telemedicina com consultas médicas virtuais em parceria com a Corretora Alper;
- Apoio, orientação e incentivo aos nossos colaboradores para aderirem à campanha de vacinação contra a Covid-19. Tomamos a decisão de que somente colaboradores com ciclo vacinal em dia estariam aptos ao modelo híbrido;
- Colaboradores com condição médica de enquadramento no grupo de risco para Covid-19 permaneceram no modelo 100% remoto;
- Aquisição de testes rápidos para a identificação de eventuais casos.



NOSSO PRIMEIRO RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

[2-2]
[2-3]
[2-4]

Este nosso primeiro Relatório Anual de Sustentabilidade apresenta os aspectos mais importantes das atividades da Tempo relacionadas às boas práticas ambientais, sociais e de governança no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2021.

O relato foi preparado em conformidade com as "Normas GRI - opção de acordo"¹. GRI é a sigla da Global Reporting Initiative, uma organização independente de padrões internacionais, que auxilia empresas, organizações e governos a entender e comunicar seus indicadores ambientais, sociais, econômicos, de governança e de direitos humanos. Além disso, este relatório também relaciona os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)², segundo especificações da Organização das Nações Unidas (ONU), que mais se enquadram nos compromissos e práticas da Companhia.

Os indicadores GRI relacionados aos assuntos abordados estão apontados no início de cada capítulo, sempre entre colchetes e negrito. Um índice completo segundo a metodologia GRI encontra-se no final do relatório ("Sumário GRI"), com indicação da página em que cada tema está inserido. Além desses indicadores, a Tempo definiu uma **lista prioritária de temas materiais** que é a base para o conteúdo deste relatório. Detalhes sobre o processo da definição dos temas encontram-se no capítulo "Nossa Sustentabilidade".

Considerando o nosso compromisso com a transparência ao divulgar os resultados operacionais, socioambientais e financeiros da Companhia, os documentos e materiais relevantes ficam à disposição para eventual consulta e verificação externa.

Para mais informações ou dúvidas a respeito deste relatório, entre em contato com a nossa área de sustentabilidade pelo e-mail **sustentabilidade@tempoassist.com.br**.



¹ Conheça mais sobre GRI – Global Reporting Initiative em <https://www.globalreporting.org/how-to-use-the-gri-standards/gri-standards-english-language/>

² Conheça mais sobre os ODS em https://sdgcompass.org/wp-content/uploads/2016/04/SDG_Compass_Portuguese.pdf



A TEMPO

[2-1]
[2-2]
[2-6]

A Tempo é um importante parceiro no mercado de serviços no Brasil. Líder nos segmentos em que atua – Assistências e Conveniências –, nossos clientes são as principais seguradoras, montadoras de veículos, bancos, financeiras e varejistas do país, consolidando a distribuição de seus serviços por meio dos canais B2B e B2B2C.

Fortemente preocupados com a qualidade e a missão de entregar sempre experiências positivas, contamos com uma robusta infraestrutura tecnológica, gente altamente capacitada e parceiros qualificados que se conectam por meio de uma plataforma desenvolvida *in house* ou que conta com a engrenagem das soluções mais reconhecidas do mercado.

De maneira simples, conectamos necessidades de clientes com parceiros qualificados e investimos pesadamente em um rigoroso processo de curadoria para a execução dos nossos serviços.

Nossa sede está localizada em Barueri, estado de São Paulo, e nossos principais acionistas são os fundos de *private equity* Carlyle / SPX e o braço de investimentos da Swiss RE³.



Instalações da Tempo,
em Barueri - São Paulo.

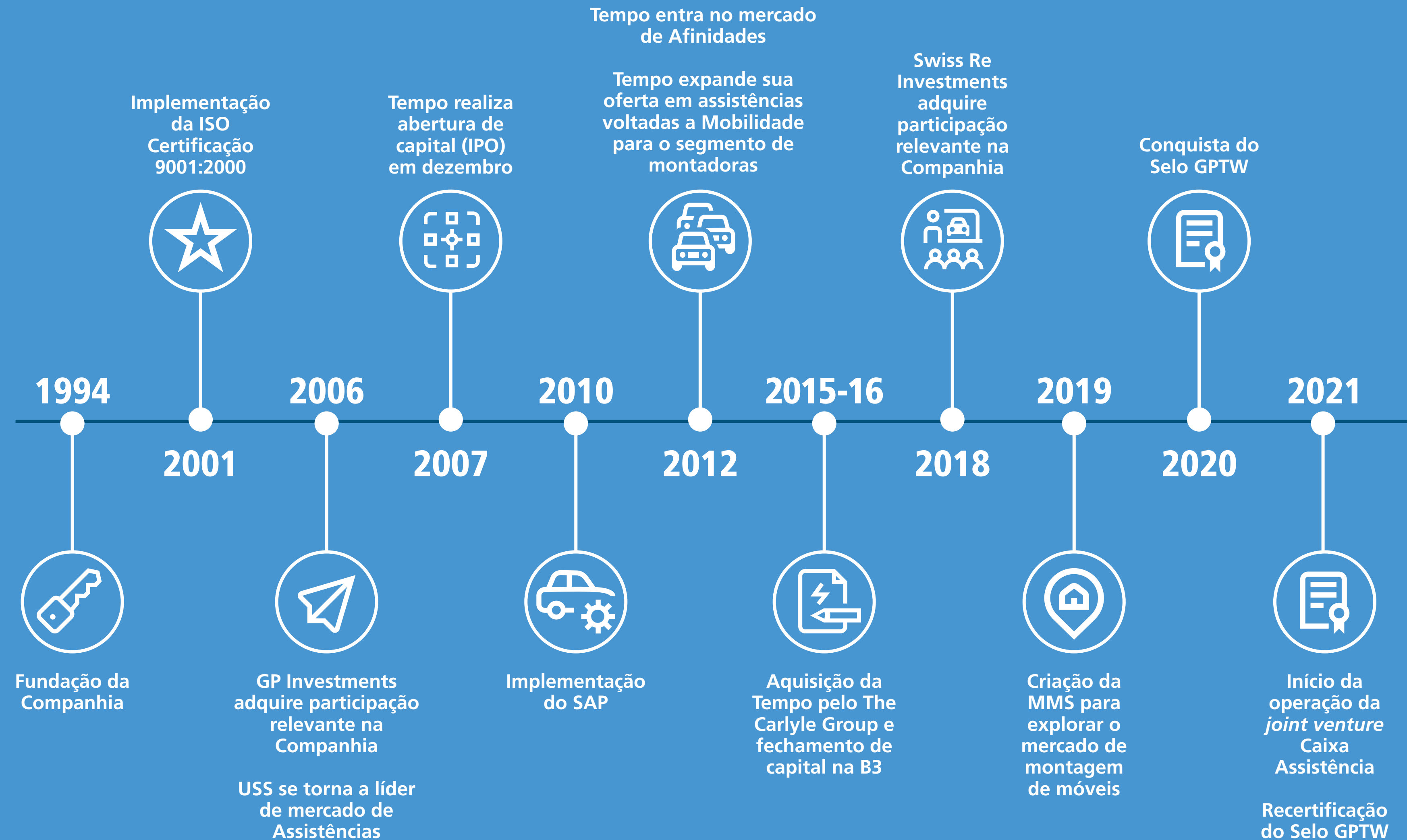
³ <https://www.segs.com.br/seguros/141251-subsidiaria-do-grupo-swiss-re-e-a-nova-acionista-da-tempo-assist>



NOSSA HISTÓRIA E SEGMENTOS DE NEGÓCIOS

Com 28 anos de atuação, seguimos firmes na busca pela inovação em serviços, canais e processos, facilitando a customização das entregas às necessidades dos nossos diversos clientes e permitindo o crescimento escalável sem comprometer a qualidade.

Os destaques apontados na linha do tempo a seguir mostram a nossa evolução rumo ao atendimento das necessidades dos nossos clientes.





Contamos com uma base de mais de 28 milhões de usuários cadastrados que, somente em 2021, solicitaram mais de 3,5 milhões de serviços à Tempo. E para atender a esse alto volume de demandas, contamos com uma operação que gera mais de 2,6 mil empregos diretos, além dos 22 mil parceiros credenciados em nossa rede que estão presentes em todo o território nacional e aptos a realizar atendimentos em qualquer horário e dia da semana.

Os serviços que oferecemos aos nossos usuários são gerenciados e ofertados por meio de dois segmentos de negócios: **Assistências e Conveniências**.



No **Segmento de Assistências**, oferecemos, principalmente, serviços para necessidades emergenciais que estão diretamente ligadas à **Mobilidade, Dia a Dia** ou **Família & Bem-Estar**.

- Em **Mobilidade**, oferecemos serviços para veículos (carro, moto, caminhão, ônibus, bicicleta), como socorro mecânico, reboque, carro reserva, chaveiro, motorista amigo, entre outros.
- Em **Dia a Dia**, atendemos a demandas relacionadas a moradias e estabelecimentos comerciais, como encanadores, chaveiros, eletricitistas, vigilantes, entre outros.
- E, em **Família & Bem-Estar**, nossos serviços estão voltados aos cuidados pessoais, de bem-estar e luto, não só para o próprio usuário como também para seus familiares, amigos e *pets*, como check-up médico, orientação nutricional, serviços para animais domésticos, assistência funeral, entre outros.

No **Segmento de Conveniências**, dispomos de soluções direcionadas a proporcionar maior comodidade aos consumidores finais. O principal produto deste segmento é oferecido por meio da **marca MMS**, empresa recém-criada pela Tempo que executa montagem e desmontagem de móveis.

Atualmente, é o maior *player* do segmento de mercado, sendo o único com capacidade para realizar serviços em todo o território nacional. Além da montagem e desmontagem de móveis, outros produtos de conveniência que oferecemos incluem descarte ecológico de móveis, limpeza e higienização de ar condicionado, limpeza de caixa d'água e impermeabilização de móveis.





PARCEIROS EM TODOS OS CANTOS DO PAÍS

Somos um importante elo que serve como ponte entre os provedores de serviços e os usuários que nos procuram, garantindo elevada qualidade de atendimento devido ao forte processo de curadoria e treinamento da nossa rede de parceiros, com tecnologia de acompanhamento em todas as etapas do processo por meio de uma plataforma multicanal e multisserviço.

Com média de atendimento de cerca de **3,5 milhões** nos três segmentos que atendemos, contamos com mais de **22 mil parceiros** espalhados pelas **mais de 5 mil cidades brasileiras**. Veja o mapa das regiões que já foram atendidas.

Os nossos parceiros são **selecionados sob as diretrizes da ISO 9001**, o que garante a profissionalização e eficiência dos serviços. Por meio de reuniões anuais, oferecemos treinamentos e oficinas de especialização, bem como mantemos abertos todos os canais para ouvi-los, com sugestões, críticas e elogios.

Além de seguirmos as normas e diretrizes da ISO 9001, analisamos todos os nossos indicadores de qualidade e serviços, sempre procurando pontos de melhoria em cada aspecto de nossos atendimentos.



22 MIL
PARCEIROS

5.415
CIDADES ATENDIDAS

3.5 MILHÕES
DE ATENDIMENTOS



CULTURA TEMPO

NOSSO MANIFESTO

PROPÓSITO

Somos
APAIXONADOS
por **ACOLHER**
e **SOLUCIONAR NECESSIDADES**
promovendo **TRANQUILIDADE**.

Para tanto...
INSPIRAMOS e **MOBILIZAMOS**
nosso **TIME** e **NOSSOS**
PARCEIROS, gerando
EXPERIÊNCIAS POSITIVAS.

Com isso...
Garantimos **SERVIÇOS**
ESPECIALIZADOS com
QUALIDADE
e **SUSTENTABILIDADE**.

NOSSOS VALORES

Paixão por PESSOAS

Construímos relações
empáticas e consistentes
com colaboradores,
parceiros e clientes.



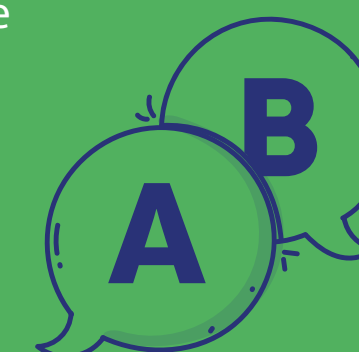
FAIR PLAY!

Jogamos limpo,
com integridade,
respeito, ética e
transparência.



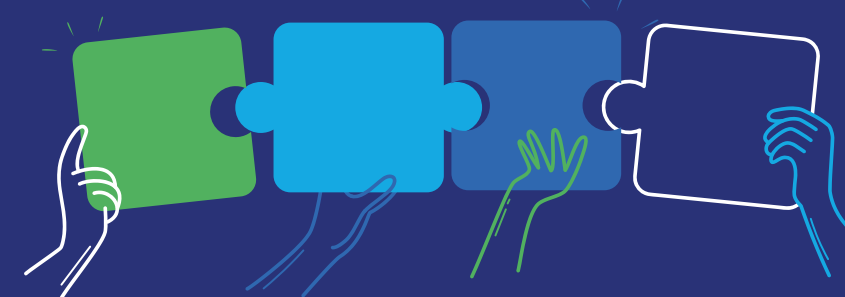
Apoiamos a DIVERSIDADE

Respeitamos e
valorizamos
diferentes
formas de ser
e pensar.



Somos um TIME

Mobilizamos
e fazemos
acontecer com
união, apoio
e confiança.



Somos todos DONOS

Agimos com
protagonismo e visão de
longo prazo, gerando
resultados sustentáveis.



Somos INOVADORES

Atendemos necessidades
com inovação, versatilidade
e visão de futuro.





NOSSOS DESTAQUES EM 2021

SELO DE CERTIFICAÇÃO GPTW



FOMOS CERTIFICADOS PELA 2ª VEZ
EM 2021 COMO UM GREAT PLACE
TO WORK E PELA 1ª VEZ FOMOS
CLASSIFICADOS NO RANKING
DAS 12 MELHORES



+2,6 MIL
COLABORADORES

+28 MILHÕES
DE USUÁRIOS



+ 3,5 MILHÕES
DE ATENDIMENTOS
REALIZADOS

5.415 CIDADES
ATENDIDAS



**R\$ 922
MILHÕES**
DE RECEITA BRUTA

37,1%
DE MARKET SHARE



22 MIL
PARCEIROS
CADASTRADOS



DESEMPENHO DE GESTÃO

Como destaques da gestão no período, mencionamos a criação de dois novos negócios da Tempo. O primeiro deles é a **conclusão da implantação da MMS**, segmento no qual a Tempo passa a explorar o mercado de serviços de montagem de móveis. A MMS já nasce como a maior empresa do mercado, capaz de atender um amplo portfólio de produtos/móveis, em todas as regiões do país com forte apoio em canais digitais para relacionamento tanto com os consumidores e prestadores como também para o gerenciamento dos serviços prestados (ver mais na pág. 10).

O segundo destaque é o início da **joint-venture com a Caixa Seguridade, denominada Caixa Assistência**, para a comercialização de serviços de assistências nos diversos canais de relacionamento da Caixa Econômica Federal, num universo composto por **+100 milhões de usuários**.

DESEMPENHO ECONÔMICO E FINANCEIRO

O ano de 2021 foi bastante desafiador para o mercado de assistências no Brasil devido a fatores geopolíticos e macroeconômicos, principalmente aqueles decorrentes dos efeitos negativos da pandemia da Covid-19, como o crescimento da inflação (nos combustíveis, em especial) e interrupções na cadeia produtiva global (menor oferta de veículos e peças).

No entanto, apesar do cenário adverso, a Companhia teve sucesso ao crescer e expandir os seus negócios, alcançando a **receita bruta de R\$ 922 milhões em 2021, aumento de 18,7%** na comparação com 2020.



assistência



NOSSA SUSTENTABILIDADE

[3-1]

[3-2]

Para nós, o tema sustentabilidade vem, dia a dia, encontrando um espaço cada vez mais definitivo dentro da Companhia, sendo considerado *uma nova competência*, fundamental para desempenharmos nossas tarefas e nossa missão no mundo. A partir do reconhecimento da necessidade de se comprometer com a questão, hoje a sustentabilidade é abordada de forma como não imaginávamos há alguns anos. A partir das primeiras reuniões para a definição da nossa matriz de materialidade, começamos a perceber que traçar nossas estratégias a partir de indicadores baseados em sustentabilidade era um caminho sem volta, apesar de longo para sua concretização.

Assim, a nossa jornada de sustentabilidade busca engajar nossos *stakeholders* prioritários, ou seja, **os acionistas, colaboradores e a sociedade em geral** com o objetivo de gerar valor agregado ao negócio da Tempo e, então, avançarmos estrategicamente com o tema de sustentabilidade.





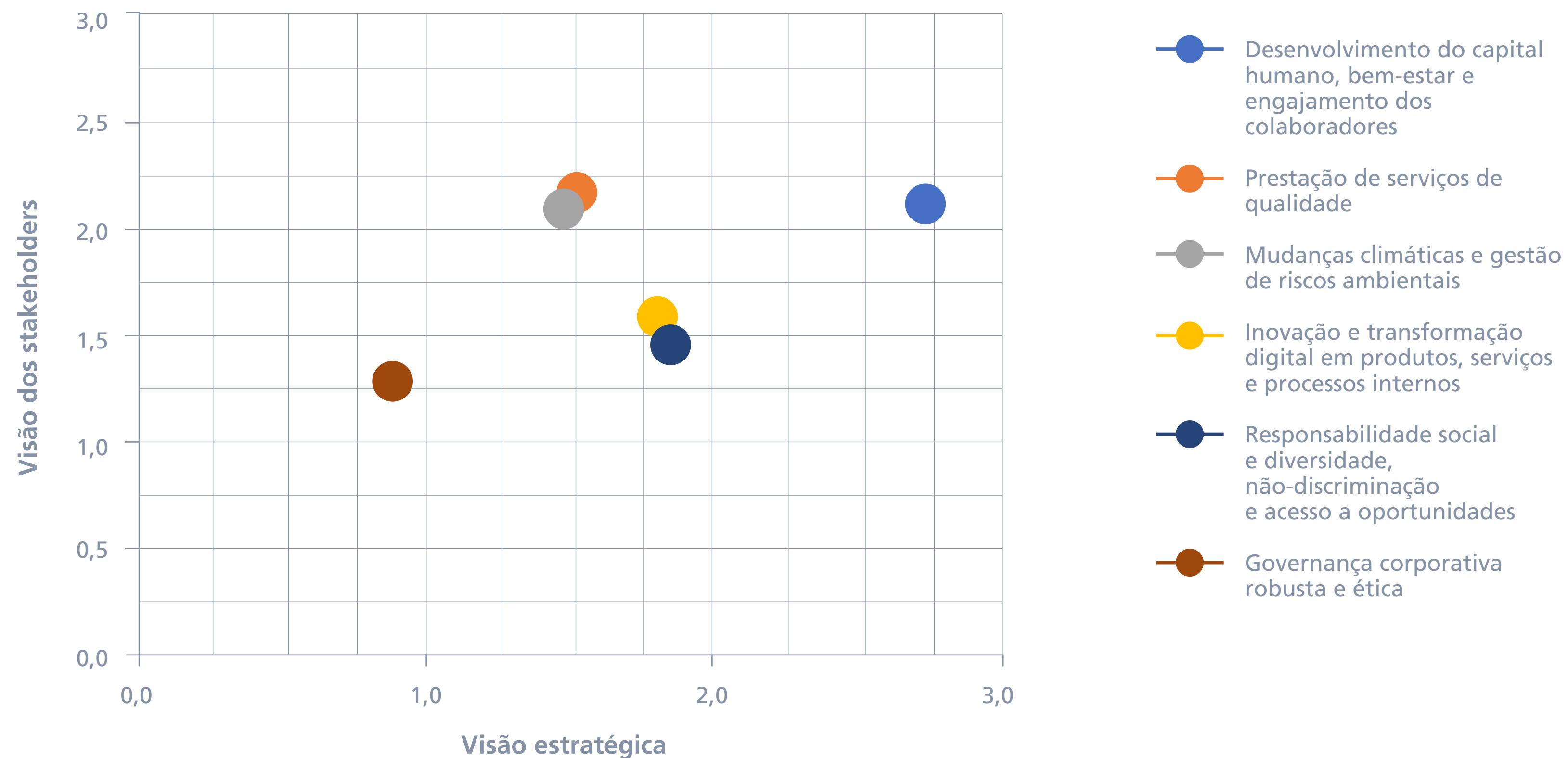
MATRIZ DE MATERIALIDADE

A matriz de materialidade é a base que define os pontos relevantes na empresa para o seu **direcionamento estratégico com foco em sustentabilidade**. A definição dos temas materiais na Tempo foi realizada em cinco etapas, sendo elas:

- Seleção de temas;
- Seleção e engajamento com *stakeholders*;
- Consolidação;
- Análise e ponderação dos resultados;
- Validação dos temas materiais.

Se, por um lado, os *stakeholders* são o alvo das nossas ações para a sustentabilidade, eles também são as peças fundamentais para o sucesso do processo a partir do seu envolvimento durante o diagnóstico dos temas materiais. Nesse sentido, na Tempo, além das entrevistas com a alta liderança e acionistas, foram realizadas consultas específicas com grupos de *stakeholders* selecionados.

A **Matriz de Materialidade e os temas materiais definidos** estão apresentados nos quadros a seguir, complementados pelos respectivos indicadores das Normas GRI e os ODS⁴ (Objetivos de Desenvolvimento Sustentável) da Agenda 2030 da ONU.



⁴ Conheça mais sobre ODS: https://sdgcompass.org/wp-content/uploads/2016/04/SDG_Compass_Portuguese.pdf

CONTEÚDOS ESPECÍFICOS MATERIAIS E SEUS INDICADORES

TEMA MATERIAL	INDICADORES NORMAS GRI					ODS
Prestação de Serviços de Qualidade	Sem correspondência direta					9 12
Desenvolvimento do capital humano, bem-estar e engajamento dos colaboradores	401-1	401-2	404-1	404-2	404-3	3 4 8
Mudanças climáticas e gestão de riscos ambientais	201-2	301-1	301-2	302-1	303-3	13
	305-2	305-3	305-4	306-3	305-1	
Inovação e transformação digital em produtos, serviços e processos internos	Sem correspondência direta					9
Governança corporativa robusta e ética ¹	201-1	205-1	205-2	205-3		16
Responsabilidade social e diversidade, não-discriminação e acesso a oportunidades	203-2	405-1	405-2	406-1	412-2 413-1	5 10 12

OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (ODS):



AO DEFINIRMOS OS SEIS PRINCIPAIS TEMAS MATERIAIS, DEFINIMOS OS NORTEADORES DO NOSSO CAMINHO EM QUESTÕES DE SUSTENTABILIDADE PARA OS PRÓXIMOS DOIS ANOS.

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE QUALIDADE
Público impactado: clientes e fornecedores

Foco principal do nosso negócio, atuamos para melhorar cada vez mais a experiência de nossos clientes, sejam eles os usuários finais, os nossos clientes corporativos ou os nossos parceiros.

MUDANÇAS CLIMÁTICAS E GESTÃO DE RISCOS AMBIENTAIS
Público impactado: todos

O assunto ganha cada vez mais importância na Companhia. A partir de nosso primeiro inventário de Gases de Efeito Estufa (GEE), constatamos como o assunto é presente em todas as nossas atividades e em nosso dia a dia. Em 2021, realizamos o primeiro inventário referente às emissões de gases de efeito estufa geradas em 2020. Além disso, como parte do processo de amadurecimento do tema, os resultados de 2021 foram revisitados no início de 2022.

DESENVOLVIMENTO DO CAPITAL HUMANO, BEM-ESTAR E ENGAJAMENTO DOS COLABORADORES
Público impactado: colaboradores

Um indicador já presente na Companhia, tê-lo dentre nossos principais temas materiais é a melhor forma de não perdermos o assunto de vista e podermos desempenhar a função também social embutida nas operações de uma companhia como a nossa.

INOVAÇÃO E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL EM PRODUTOS, SERVIÇOS E PROCESSOS INTERNOS
Público impactado: clientes, fornecedores e colaboradores

Inovação e tecnologia são duas peças fundamentais na perenidade de um negócio. Externamente, para atrair e manter usuários; internamente, para ajudar os colaboradores a conquistar esses usuários, trazendo benefícios muito além dos financeiros.

GOVERNANÇA CORPORATIVA ROBUSTA E ÉTICA
Público impactado: todos

Por já termos sido uma empresa de capital aberto na Bolsa, nossa Governança possui uma boa estrutura e o seu aperfeiçoamento em muito contribuirá para a nossa gestão, tanto para nosso público interno como para os beneficiados (clientes, por exemplo) e outros grupos de interesse, como governos.

RESPONSABILIDADE SOCIAL E DIVERSIDADE, NÃO DISCRIMINAÇÃO E ACESSO A OPORTUNIDADES
Público impactado: a sociedade em geral, onde se incluem também os nossos colaboradores

Diretamente relacionado ao nosso segundo tema material – os colaboradores – o indicador está voltado ao entorno onde a Companhia se localiza, procurando sempre a inclusividade e a solidariedade de todos.



PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE QUALIDADE

INDICADORES
PRÓPRIOS:
TEMPO 1,
TEMPO 2 E
TEMPO 3
[3-3]



Nosso primeiro tema material, a Prestação de Serviços de Qualidade, é monitorado internamente por indicadores próprios, visto que as características dos nossos serviços são muito diferenciadas e exclusivas do nosso negócio.

Em 2021, a avaliação e as melhorias da nossa performance de qualidade foram um dos focos da Companhia, onde destacamos:

- A implementação da ferramenta de Business Process Management (BPM), utilizada para compreender os processos executados no interior da Companhia;
- A utilização do framework OKR (Objective and Key Results) como forma de monitoramento de metas e resultados com foco nas métricas de **NPS (Net Promoter Score)**, que é a metodologia de satisfação mais usada atualmente;
- O avanço na fidelização de parceiros e busca pela contínua melhoria dos indicadores de **Contact Center da Assistência 24h (IDSAC)**, ambos impactados pelas consequências da pandemia de Covid-19.

Sala da Diretoria e
indicadores diários de gestão



SEGMENTO DE ASSISTÊNCIAS

O **ID SAC** (índice obtido pelo cálculo de Reclamações versus o Número de Serviços Prestados) do segmento vem sendo medido desde 2019, conforme a tabela.

ID SAC (a cada 10 mil atendimentos)	2019	2020	2021
	31,5	33,8	31,6

No ano de 2021, houve um aumento significativo na quantidade de serviços prestados pela Companhia, porém as reclamações atendidas equivaleram a 0,70% do total de serviços prestados no decorrer do ano. O ID SAC apresentou um valor de 31,6 reclamações a cada 10 mil atendimentos, menor do que apresentado em 2020 e praticamente estável com relação a 2019 (ano pré-pandêmico e sem os desafios impostos pelos efeitos decorrentes da Covid-19).

Os dados de 2021 refletem as consequências da pandemia de Covid-19 iniciada em 2020, e os principais impactos estavam relacionados, principalmente, à **ruptura da cadeia de suprimentos**, que refletiu nos nossos serviços devido à escassez de peças e consequente

diminuição da frota disponível; ao **aumento recorrente e significativo dos combustíveis** pelo reflexo da elevação dos níveis dos preços internacionais do petróleo, impactados pela oferta limitada pela demanda mundial de energia; e à **ruptura da cadeia produtiva** devido à diminuição dos nossos parceiros no ano anterior e à maior dificuldade para atender a demanda após a flexibilização das medidas de isolamento social.

Na pontuação do site **Reclame Aqui**⁵, plataforma referência para solução de conflitos entre consumidores e empresas da América Latina, em 2021 o segmento Assistência obteve a nota 7,4, com quase 100% das reclamações respondidas, com aumento de 0,9 em relação a 2020 (quando a nota foi 6,5). Entre as ações que contribuíram para a evolução do índice, destacam-se a melhoria da estrutura para tratamento das reclamações recebidas e a criação de uma rotina de acompanhamento dos resultados no site. Houve, também, uma maior integração entre as áreas de Marketing e de Qualidade a fim de garantir a sinergia e a obtenção de melhores resultados além do acompanhamento mensal dos resultados em comitês internos com diretoria.



SEGMENTO DE CONVENIÊNCIAS

Devido à implantação da **MMS** ter sido finalizada em julho de 2021, as principais métricas de qualidade do serviço estão disponíveis somente a partir desse período. Além disso, pelo fato de 2021 ter sido o primeiro ano 100% operacional deste nosso recente segmento de negócio, os resultados dos indicadores consideram a curva de aprendizagem bem como demais efeitos geralmente associados a qualquer início de nova prestação de serviços. Ainda assim, os resultados são considerados bastante satisfatórios dado todo o contexto vivido em 2021.

MMS	2021
ID SAC (a cada 10 mil atendimentos)	3,9
NPS (índice)	68
Reclame Aqui (nota)	6,7

⁵ Site Reclame Aqui: <https://www.reclameaqui.com.br/>



DESENVOLVIMENTO DO CAPITAL HUMANO, BEM-ESTAR E ENGAJAMENTO DOS COLABORADORES

[2-7] [3-3] [404-1]
[2-8] [401-2] [404-2]
[404-3]



Mesmo com o retorno gradativo das equipes a partir de novembro de 2021 (ver o tema Pandemia na pág. 5) e as dificuldades gerais encontradas, nos desafiamos a criar novas formas de atuação em relação aos nossos colaboradores e, ainda, evoluímos rumo a uma cultura mais colaborativa, aumento de autonomia de cada colaborador e melhora das condições de trabalho por conta do modelo remoto.

No comparativo com 2020, naquilo que se refere a desenvolvimento e engajamento dos nossos recursos humanos, em 2021 tivemos um aumento de 34,61% nos investimentos em treinamento e de 23,5% nos benefícios fornecidos aos colaboradores. Reafirmamos, assim, o compromisso assumido no início da pandemia da Covid-19, que foi o de manter todos os programas relacionados à nossa gente.

E, reforçando a prioridade que damos ao tema “Desenvolvimento do capital humano, bem-estar e engajamento dos colaboradores”, como já descrito anteriormente, o escolhemos como um dos seis indicadores da nossa Matriz de Materialidade.

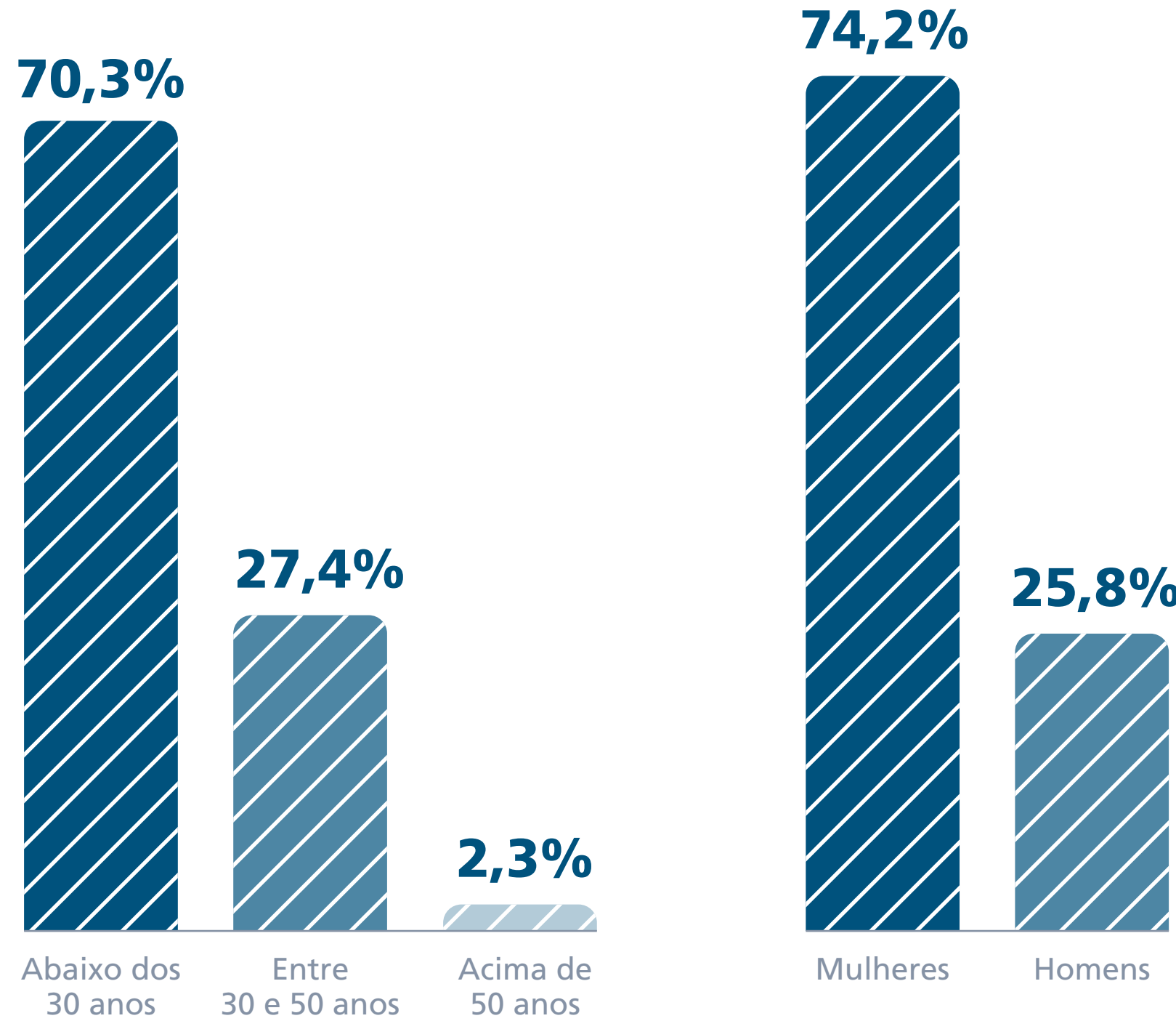


Encontro Anual de
Desdobramento de Metas



GESTÃO DE PESSOAS

COLABORADORES EM 2021⁶
2.611 COLABORADORES



A Tempo encerrou 2021 com 2.611 colaboradores contratados em regime CLT, sendo 1.938 mulheres e 673 homens. Desse total, 666 (416 mulheres e 250 homens) atuavam em período integral (8 horas diárias de trabalho), enquanto o restante (1.945) em período parcial (6 horas diárias de trabalho). Vale destacar que o ano anterior apontou um crescimento total de 37% em relação a 2019 devido à entrada de novos clientes, ao crescimento no volume de serviços prestados e à criação da MMS, segmento de negócios voltada para serviços de montagem de móveis.

O cruzamento da idade por categoria funcional nos três últimos anos de avaliação histórica destaca que **o maior número de colaboradores próprios (CLT) está na categoria Operacional (77%)** onde se enquadram os Analistas de Atendimento de

Call Center, dos quais 76% estão na faixa etária abaixo de 30 anos. As categorias de Administração e Coordenação representam, respectivamente, 15% e 6% dos cargos ocupados pelos colaboradores e, assim como na categoria Operacional, a maior parte dos colaboradores possuem até 30 anos, sendo essa uma característica da Tempo – no geral, 70,3% dos colaboradores possuem até 30 anos, 27,4% entre 30 e 50 anos e 2,3% têm mais de 50 anos. Nos cargos de Gerência e Diretoria, por outro lado, a maioria dos colaboradores estão na faixa etária entre 30 e 50 anos.

A avaliação do quadro de colaboradores dos últimos três anos aponta um aumento de 37% de 2019 para 2020 em razão da conquista de novos clientes e o crescimento no volume de serviços prestados.

DISTRIBUIÇÃO DOS COLABORADORES PRÓPRIOS POR CATEGORIA FUNCIONAL E GÊNERO

GÊNERO	DIRETORIA	GERÊNCIA	COORDENAÇÃO	ADMINISTRATIVO	OPERACIONAL	TOTAL %
Mulheres	0%	38%	67%	62%	78%	74%
Homens	100%	62%	33%	38%	22%	26%

6 Dados de dezembro de 2021



Vista área das
instalações da Tempo.

Em relação aos benefícios oferecidos, todos os cargos dentro da Companhia, incluindo Conselho de Administração, Diretoria, Gerência, Coordenação, Administrativo e Operacional, recebem os seguintes benefícios:

- › **Vale transporte**
- › **Auxílio mobilidade**
- › **Assistência médica**
- › **Assistência odontológica**
- › **Seguro de vida**
- › **Auxílios creche e cuidado infantil**
- › **Programa Nascer**
- › **Golden Farma**
- › **Gympass**
- › **Auxílio para filhos com necessidades especiais**
- › **Assistência residencial**
- › **Help Desk**
- › **Previdência Privada**
- › **Club de Vantagens Tempo**
- › **Telemedicina**
- › **Formação Superior em entidades conveniadas.**

Os demais benefícios, como vale alimentação, vale refeição e *check-up* periódico são oferecidos de acordo com a função dos colaboradores da Tempo. Dessa forma, reafirmamos o compromisso assumido no início da pandemia da Covid-19, que foi o de manter todos os programas relacionados à nossa gente.

Sobre negociações coletivas, a Companhia é aderente à **Convenção Coletiva** junto ao sindicato patronal da categoria de atividade preponderante, bem como celebra junto ao sindicato dos empregados o respectivo Acordo Coletivo a fim de resguardar os direitos de todos os seus colaboradores em regime de trabalho CLT. Da mesma forma, frequentemente abre suas portas para a realização de eventos/aderência sindical.



DESENVOLVIMENTO, COMPETÊNCIAS E HABILIDADES

Como uma Companhia movimentada por pessoas e direcionada ao atendimento também de pessoas, seguimos **políticas criteriosas** relacionadas aos nossos recursos humanos, em especial à sua **empregabilidade**. A partir da Política de R&S (procedimentos para abertura de vagas e seleção de candidatos) damos oportunidades de primeiro emprego e crescimento de carreira para a sociedade em nosso entorno. O POP – Programa de Oportunidades Profissionais - estabelece os procedimentos a serem seguidos em processos de recrutamento interno e permite o desenvolvimento dos colaboradores em novas funções, dentro da mesma área ou até mesmo em outras áreas. Além disso, destacamos outros programas, como: Política de Promoção Direta (reconhecimento de talentos), VOE (critérios para formação de pool de potenciais sucessores de Supervisores de *Contact Center*), e Política de Jovem Aprendiz, de apoio ao primeiro emprego.

Mantivemos todas as iniciativas relacionadas ao **desempenho e desenvolvimento dos colaboradores**, como o *onboarding* estruturado para a integração e adaptação dos novos contratados aos programas de desenvolvimento. Nosso *onboarding*

de novos colaboradores inicia-se no momento da seleção, quando apresentamos a empresa aos candidatos. No primeiro dia conosco, recebemos todos em uma turma de integração em que contamos um pouco mais sobre a Tempo, nosso Jeito de Ser e como nos organizamos. Neste mesmo dia o colaborador administrativo já tem a oportunidade de interagir com sua nova equipe.

TODOS OS NOSSOS COLABORADORES PASSAM PELO TREINAMENTO DE CÓDIGO DE CONDUTA E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO NO MOMENTO DA INTEGRAÇÃO.

Os colaboradores na função de Analistas de Atendimento, a partir do segundo dia já ingressam em uma turma de treinamento, que irá prepará-los em um período de até 15 dias para fazer o atendimento de nossos clientes, de acordo com o nível de excelência que entregamos. Além disso, todos os líderes ingressantes na companhia passam pelo processo de Mapa de Conexão, que visa mapear as principais áreas de interface desse novo líder de forma a auxiliá-los a abrir canais de comunicação e integrá-lo sobre os processos que utilizará em seu dia a dia. Durante toda essa etapa inicial temos momentos de mensuração de resultados para avaliar a satisfação do novo colaborador com o acolhimento e adaptação na Companhia.

Após esse ingresso estruturado na Tempo, todos os colaboradores passam a ter sua **curva de desenvolvimento individual** e contam com o apoio de programas internos para potencializar suas competências e crescerem conosco, tais como: o VOE (formação de novos Supervisores na Operação de *Contact Center*), DNA (desenvolvimento para Supervisores e Coordenadores da empresa), o PDL (desenvolvimento da liderança), Ciclo de Gente (programa de avaliação de desempenho dos colaboradores), Monitoria (modelo de feedbacks para os analistas de atendimento sobre as atividades realizadas), dentre outros.

Em termos de treinamentos específicos ministrados no ano, contabilizamos 159.643 horas para 3.895⁷ treinados, representando uma média individual de 41 horas.

⁷ Vários colaboradores receberam mais de um treinamento.



Treinamento Metodologias
ágeis para Liderança



PRINCIPAIS INICIATIVAS PARA O DESENVOLVIMENTO DO COLABORADOR

- › Treinamento operacional (Formação inicial ou reciclagem para área da Operação)
- › Parcerias de Incentivo à Formação Acadêmica pela Universidade Estácio para todos os colaboradores da empresa
- › Champions (Formação para disseminação e fortalecimento da cultura de excelência operacional e da metodologia Ágil)
- › POP – Programa de Oportunidades Profissionais (Programa de recrutamento interno disponível para todos os colaboradores da empresa)
- › Líderes Conectados (Palestras com temas relevantes voltado para a liderança)
- › Desenvolvimento C-Level
- › Ciclo de Gente (Processo de avaliação de desempenho voltado para todos os colaboradores administrativos)
- › Monitorias e Feedbacks para operação
- › Encontro com Jovens Aprendizes

Em termos de **avaliação de desempenho**, todos os colaboradores próprios administrativos foram submetidos à avaliação de desempenho anual. A percentagem total por categoria funcional aproximou-se dos 98%, ou seja, quase a totalidade de colaboradores. Dentre os avaliados, estão 100% dos Gerentes, 96% dos Coordenadores, 91,1% do Administrativo e 99,8% do Operacional. Os trabalhadores de empresas terceirizadas são avaliados pelas próprias empresas e a Tempo não tem acesso aos seus resultados.

Dentro desse processo, além da avaliação de competências, utilizamos a metodologia Nine Box para avaliar o desempenho e o potencial de crescimento individual. Para tornar a avaliação mais consistente e embasada, as informações dos avaliados são compartilhadas em comitês específicos de calibração.

Já nossos analistas de atendimento são avaliados conforme desempenho nos indicadores compostos no BSC (Balanced Score Card) que mede diversos aspectos das atividades dos analistas, como tempo médio de chamada, absenteísmo, sanções recebidas, entre outros. Por meio desse resultado, os analistas recebem feedback sobre comportamentos esperados e a condução de seus atendimentos.



ENGAJAMENTO E BEM-ESTAR

Para medir o desempenho e o bem-estar dos nossos colaboradores, anualmente aplicamos a **Pesquisa de Clima GPTW** – conduzida pela consultoria Great Place to Work. Por essa metodologia, nosso ambiente de trabalho é medido em cinco dimensões: credibilidade, respeito, imparcialidade, orgulho e camaradagem. Em 2021 alcançamos 81 pontos no resultado final, o que nos leva a um patamar de classificação como uma das Melhores Empresas para Trabalhar, com selo de certificação, de acordo com os critérios estabelecidos pela GPTW.

Além dessa pesquisa anual, em 2021 foi implementada a **Pesquisa de Satisfação dos Colaboradores**, que é realizada internamente com metodologia própria e que tem o objetivo de medir a satisfação dos colaboradores em intervalos menores de tempo. Esse resultado nos permite verificar se os planos de ação elaborados mediante resultado da GPTW estão sendo efetivos e, então, podemos redefinir ações e medir alguma questão específica e pontual.

Com todos esses resultados, nos organizamos para desenvolver e implementar planos de ação que buscam a melhoria contínua do nosso ambiente de trabalho, seja pela liderança das áreas em planos pontuais ou em ações sistêmicas que envolvam toda a Companhia.

No que diz respeito às ações corporativas, elas são divididas em dois pilares:

- Bem-estar nas instalações e entorno durante as tarefas do dia a dia
- As atividades oficiais organizadas pela Companhia

O primeiro pilar está relacionado à **facilitação do dia a dia de todos**, para o qual procuramos oferecer as melhores opções possíveis. Dentre elas, destacamos o espaço de descanso e convivência com TV junto ao refeitório totalmente equipado, o deck ao ar livre localizado no último andar do prédio, os espaços para café e aquisição de *snacks* e lanches em todos os andares.

O segundo pilar de engajamento está relacionado às **atividades organizadas pela Tempo**, como as apresentadas abaixo:

- Programa de Qualidade de Vida
- Atendimento Assistencial - Programa de acolhimento e direcionamento para demandas pessoais específicas dos colaboradores
- PIV - Programa Intensivo de Verão para *Contact Center*
- *Offsite* para líderes administrativos e supervisores da operação
- Confraternização ou comemoração em datas festivas como festa junina, final do ano, Dia do Analista, Dia dos Pais, entre outros.

Para complementar, também realizamos entrevistas de desligamento, por meio das quais podemos entender nossos pontos fortes, oportunidades de melhoria e motivadores da demissão.



INOVAÇÃO E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

INDICADORES
PRÓPRIOS:
TEMPO 4
[3-3]



Somos uma empresa movida por pessoas e voltada a atender às necessidades de pessoas com demandas próprias ou para bens móveis ou imóveis. A engrenagem de impulso é a tecnologia.

O processo parece simples, mas é carregado de inovação contínua e de ponta.

A partir do momento em que recebemos a solicitação de um serviço, tudo passa a ser movido pela nossa tecnologia e nossa inovação. O serviço requerido é registrado em nosso sistema, que direciona eletronicamente todas as solicitações aos nossos parceiros, parametrizando o atendimento de acordo com a localização, disponibilidade, necessidades técnicas relacionadas aos equipamentos a serem utilizados, distância e custo. 75%

desses atendimentos são acionados **sem qualquer intervenção humana**, o que proporciona mais agilidade ao atendimento no local do evento.

Monitoramos os atendimentos prestados em tempo real, por meio do nosso **Centro de Controle Operacional** e de modernas e sofisticadas ferramentas tecnológicas, que nos permitem acompanhar o parceiro ao longo de todo o atendimento, o que também pode ser monitorado por nossos usuários e clientes corporativos.

A tecnologia também está presente em nosso sistema financeiro por meio do SAP, que proporciona segurança e transparência a 100% das nossas operações financeiras, garantindo as devidas conformidades em auditorias.



PRODUTOS E SERVIÇOS

Os principais incentivos para o nosso crescimento ao longo dos anos foram investimentos em novas tecnologias visando melhorar a jornada do cliente, ações para ampliação do rol de serviços prestados via canais digitais, contratação da tecnologia por mais clientes corporativos e aumento do incentivo de utilização em mensagem de URA, canais dos clientes e redes sociais dos clientes.

Em 2021, inovamos em quatro frentes distintas:

- **Implementação da metodologia Ágil**, uma nova forma de gestão por métricas para tornar a empresa mais eficiente, objetiva e rápida nas entregas;
- **Programa de *home office***, alterando o modelo de trabalho tradicional para *home office* para 50% da equipe (Operações) e híbrido (para as áreas Administrativas);
- **Modernização da arquitetura de sistemas** de informação para micro serviços;
- **Transformação Digital**, que trouxe uma nova forma de atuação para a Empresa a partir de cinco estratégias citadas nesta página.

INOVAÇÃO PELA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

Entramos e estamos num dos momentos mais importantes de transformação digital da Companhia, um processo relacionado diretamente à forma com que nos relacionamos com os clientes, transformamos os nossos produtos, otimizamos a operação e a tecnologia aplicada ao negócio.

A pandemia da Covid-19 deu um enorme impulso nas relações digitais entre a Tempo e seus clientes e, em 2021, houve investimento em **cinco grandes projetos** ligados a frentes que aprimoram os canais digitais já disponíveis (por exemplo, whatsapp), automação de processos, investimento em nova arquitetura de dados, entre outros. Para efeito de comparação e evolução deste tema dentro da Companhia, três projetos foram conduzidos em 2020 e um em 2019.

Os nossos principais destaques no ano foram a formação de sete *squads* para desenvolvimento, aprimoramento e fomento de inovação dos sistemas de informação de toda a Companhia, a implantação da jornada digital para operações de montagem de móveis, o reforço de nosso BI (Business Intelligence) com implementação de Data Lake e Advanced Analytics e, ainda, a IoT, ou Internet das Coisas, dos veículos conectados.

Foram desenvolvimentos que trouxeram melhorias na experiência do atendimento ao cliente e parceiros, na produtividade e eficiência dos processos de gestão e, especialmente, uma alta disponibilidade do ambiente tecnológico.



Tecnologia de ponta
no atendimento.



MUDANÇAS CLIMÁTICAS

E GESTÃO DE RISCOS AMBIENTAIS

[3-3]	[303-1]	[305-4]
[201-2]	[303-2]	[306-1]
[301-1]	[303-5]	[306-2]
[301-2]	[305-1]	[306-3]
[302-1]	[305-2]	[306-4]
	[305-3]	[306-5]



A decisão por incluir *Mudanças Climáticas* e *Gestão de Riscos Ambientais* dentre os seis temas materiais a serem trabalhados na nossa Materialidade (ver capítulo "Nossa Sustentabilidade"), reforçada pelo **ODS 13 (Ação contra a mudança global do clima)**, foi um impulso na nossa conscientização para o tema, não só frente à necessidade global de comprometimento com a causa como por sabermos que, como Companhia, devemos abordar o assunto no nosso posicionamento estratégico. E mais: nossa responsabilidade social e de formação dos nossos colaboradores comprova que este é o caminho.

No rumo de definirmos nossa política interna referente à temática de mudanças climáticas e riscos ambientais, demos o primeiro passo em 2021 ao fazermos o nosso primeiro inventário GEE (Gases de Efeito Estufa) referente às emissões geradas em 2020.



Caminho interno do condomínio onde a Tempo está instalada.

EMISSÃO DE GASES DE EFEITO ESTUFA

Adotamos 2020 como nosso ano-base para o inventário de GEE e, com os dados levantados em 2021, já estabelecemos o nosso primeiro comparativo, que nos deu referências para definirmos nossas estratégias de gestão corporativa de emissões de GEE a partir de 2022.

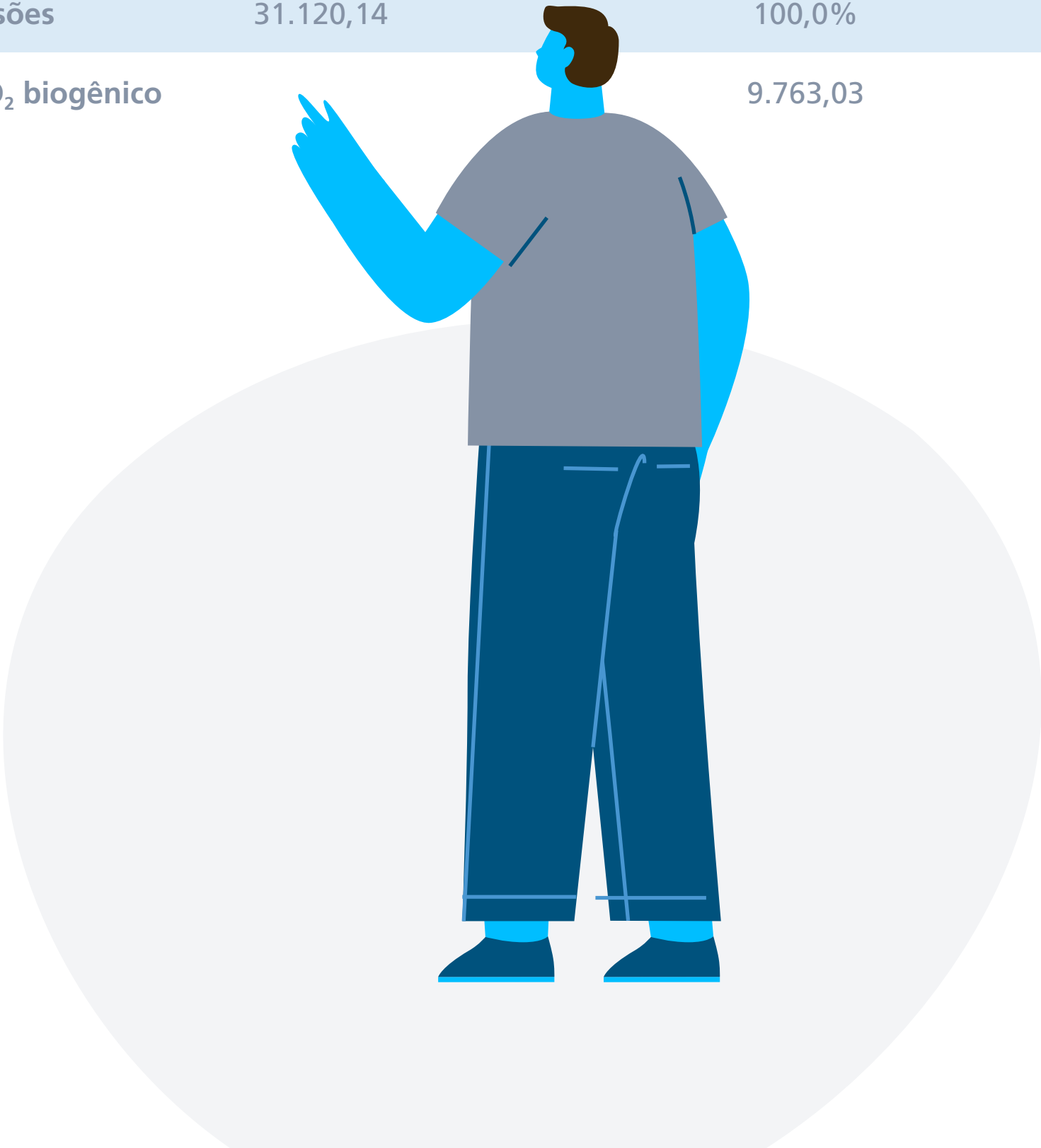
Com foco em um cenário de Carbono Neutro, foram levantadas as fontes de emissão presentes nos Escopos 1, 2 e 3⁸, que é a forma de classificação de emissões, e, ainda, as emissões de CO₂ biogênico. No nosso caso, delimitamos o escopo da pesquisa da seguinte forma:

- **Escopo 1** = Combustíveis estacionários (óleo diesel), combustíveis móveis (óleo diesel, etanol hidratado e gasolina) e emissões fugitivas (dióxido de carbono e R-401A)
- **Escopo 2** = Importação de energia elétrica (energia de rede)
- **Escopo 3** = Transporte rodoviário *downstream* (automóvel flex/gasolina, flex/etanol, caminhão a diesel) e deslocamentos casa-trabalho (ônibus municipal e veículos particulares)

Pela análise dos dados apresentados na tabela abaixo, concluímos que as fontes do Escopo 3 foram responsáveis pela maior parte das nossas emissões, equivalentes a 99,14% do total dos Escopos (30.853,58 tCO₂e), derivadas, principalmente, da emissão de gases oriundos da prestação de serviços da nossa rede de parceiros.

O restante, inferior a 1%, indicou 0,24% no Escopo 1 (74,68 tCO₂e) e 0,62% (191,88 tCO₂e) no Escopo 2. Nesse comparativo não são consideradas as emissões de CO₂ oriundas de combustíveis renováveis, reportadas em separado como Emissões de CO₂ biogênico.

EMISSÕES	EMISSÕES TCO ₂ E	% DE EMISSÕES SOBRE A SOMA DOS ESCOPOS
Escopo 1	74,68	0,24%
Escopo 2	191,88	0,62%
Escopo 3	30.853,58	99,14%
Soma das emissões	31.120,14	100,0%
Emissões de CO ₂ biogênico		9.763,03



8 Escopo 1: emissões de GEE provenientes de fontes pertencentes à organização ou por ela controladas. Enquadram-se nesta categoria emissões devido à queima de combustíveis para geração de energia elétrica, térmica ou mecânica, emissões provenientes de processos químicos e emissões fugitivas. Escopo 2: emissões de GEE originadas pela geração de energia elétrica ou térmica, importada da rede de distribuição e consumida. Escopo 3: emissões indiretas, não associadas à energia importada, que possuem relação com as atividades da organização, contudo advindas de fontes que pertencem ou são controladas por outras organizações.



ESTRATÉGIAS DE GESTÃO DE RISCOS AMBIENTAIS

Com base nos indicadores da Norma GRI, no decorrer de 2021 fizemos internamente um exercício de reconhecimento de riscos e oportunidades associados às mudanças climáticas e que possuem potencial de gerar mudanças em nossas operações, receitas e despesas. Esse exercício interno nos mostrou o seguinte cenário:

1 RISCOS OU OPORTUNIDADES DO PONTO DE VISTA FÍSICO, REGULATÓRIO OU OUTRO

- **Risco físico:** aumento de chuvas ou mudanças climáticas que gerem catástrofes ou cenários de crise;
- **Risco regulatório:** regulamentação obrigatória de emissões de carbono nas empresas de assistência para participar de concorrências.

Oportunidade: necessidade de clientes terem serviços com emissão zero de carbono.

2 IMPACTO ASSOCIADO AO RISCO OU OPORTUNIDADE

- **Risco físico:** catástrofes (como chuvas com desabamentos): podem gerar alto número de acionamentos de prestadores somado à dificuldade de acesso à região ou complexidade do atendimento, demandando por serviços de alto valor somado à alta complexidade, exigindo envolvimento tanto do nosso time como do cliente;
- **Risco regulatório:** hipótese de itens de emissão serem obrigatórios em licitações: risco de perda do processo por falta de informações.

Oportunidade: oferta de um serviço de assistência com “pegada zero” que implique diretamente em um posicionamento diferenciado no mercado, com vantagem competitiva.

3 MÉTODOS QUE PODEM SER UTILIZADOS PARA GERENCIAR O RISCO OU OPORTUNIDADE

- **Risco físico:** controle interno do time de rede junto aos prestadores de eventos climáticos que podem se agravar e tornar-se críticos; formação de frentes de atuação junto aos clientes para atuar em conjunto (comunicação com o consumidor final, prestador e monitoramento dos acionamentos);
- **Risco regulatório:** iniciar o processo de mensuração de emissões e dados de sustentabilidade.

Oportunidade: controle via precificação do acréscimo dos custos, caso seja solicitada uma assistência com pegada zero.

4 CUSTOS FINANCEIROS PARA GERIR O RISCO OU OPORTUNIDADE

- **Risco físico:** custo médio de acionamentos em momentos de crise climática;
- **Risco regulatório:** processos em que as informações de emissões foram solicitadas.

Oportunidade: aderência + oferta do pacote “pegada zero” nas propostas de assistência.





Em paralelo ao andamento do nosso inventário GEE, fizemos em 2021 o **levantamento quantitativo de alguns materiais de consumo** utilizados durante nossas atividades com o objetivo de planejar uma avaliação mais qualitativa em 2022.

Baseamo-nos em dados dos últimos três anos, embora a pandemia da Covid-19 tenha reduzido a quantidade de pessoas em atuação presencial, o que impactou diretamente nos insumos consumidos. Os materiais que acompanhamos no levantamento foram todos considerados “novos” e ainda não eram descartados de forma correta para reciclagem. Esse levantamento está representado a seguir:

UNIDADE DE MEDIDA (PESO OU VOLUME)		QUANTIDADE CONSUMIDA		
		2019	2020	2021
Papel Sulfite	Volume (pacotes)	180	20	60
Garrafas Plásticas (300 ml)	Volume (garrafa)	18 mil	2 mil	6 mil
Copo plástico	Volume (unidade individual)	2.160 mil	240 mil	720 mil
Papel Higiênico (rolo de 250m, 1,5kg)	Volume (rolos)	7,2 mil	0,8 mil	2,4 mil
Papel Toalha (rolo de 200m 1,5kg)	Volume (rolos)	5,4 mil	0,6 mil	1,8 mil

Os dados mostram uma redução significativa nos **resíduos consumidos** entre 2019 e 2020, o que tem relação direta com a pandemia e as restrições de isolamento. Em 2021, houve um aumento no consumo de materiais, principalmente por conta da retomada gradual das atividades. Realizamos também a análise da quantidade de lâmpadas e baterias consumidas pela Companhia nos últimos anos, apresentados na tabela abaixo.

UNIDADE DE MEDIDA (UNIDADES)	QUANTIDADE CONSUMIDA		
	2019	2020	2021
Lâmpada led bulbo 15w 6500k biv e27	100	220	290
Lâmpada led tubular 10w t8 4000k	245	0	50
Lâmpada led tubular 18w t8 6500k	258	50	50
Lâmpada dicroica	0	5	12
Pilha alcalina palito AAA c/2 du	0	0	29
Pilha alcalina pequena AA c/2 d	0	0	76
Bateria alcalina 9 Volts DURA	0	0	15
Baterias Nobreak (Monobloco Powerware PWHR 12540W – Part Nr 52398009)	0	36	0
Baterias Nobreak (Monobloco Powerware PWHR 12280W– Part Nr 52398003)	0	72	0



No que diz respeito aos **resíduos dos materiais utilizados**, após gerados, as baterias e pilhas em geral são recolhidas por assistências técnicas especializadas e os resíduos são descartados em aterros sanitários. Medidos em toneladas métricas (t), tivemos o descarte de lâmpadas (classe 1 – perigosos) e plásticos, papel/papelão e orgânicos (classe 2 – não perigosos). Os plásticos foram os resíduos mais gerados pela Tempo, seguidos de resíduos orgânicos, papéis e lâmpadas.

Frente a estes estudos, estamos trabalhando para termos métricas objetivas para assumir compromissos de redução de resíduos em 2022.

Também consideramos em nossas avaliações o **consumo de água**. A água consumida em nossos escritórios é proveniente de poço de captação subterrânea, sendo o processo de captação e fornecimento de água de responsabilidade do Condomínio Green Valley, onde estamos instalados. Já sabemos que, futuramente, será necessária a conscientização de toda a cadeia (dos prestadores aos consumidores finais), porém, neste primeiro momento, o foco será interno.



GOVERNANÇA CORPORATIVA

ROBUSTA E ÉTICA

[2-9]	[2-16]	[2-27]
[2-10]	[2-17]	[2-28]
[2-11]	[2-18]	[2-29]
[2-12]	[2-23]	[2-30]
[2-13]	[2-24]	[3-3]
[2-14]	[2-25]	[205-1]
[2-15]	[2-26]	[205-2]
		[205-3]



Em 2021, contávamos somente com o Conselho de Administração e, no final do ano, iniciamos um processo de reestruturação da área de Governança com o planejamento para a formação de outros órgãos de governança.

ESTRUTURA

Nosso mais alto órgão de governança é o Conselho de Administração, composto atualmente por sete membros, sendo três indicados pelo acionista majoritário, dois pelo segundo maior acionista, um por dois acionistas minoritários e mais um conselheiro independente. O Estatuto Social contempla mandato unificado de um ano, sendo permitidas reconduções consecutivas, se assim for deliberado. Via de regra, as eleições/reeleições ocorrem no mês de outubro de cada ano.

Todos os membros deste Conselho têm características que seguem os critérios definidos no “Código de Melhores Práticas de Governança Corporativa” do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC),

conforme atestado no Termo de Posse, respeitando assim a transparência, equidade, responsabilidade corporativa e demais critérios.

Este Conselho se reúne trimestralmente com a diretoria executiva para fazer o acompanhamento operacional e financeiro da Companhia bem como para tratar de quaisquer outros temas estratégicos que necessitem de deliberação. Adicionalmente, reuniões extraordinárias podem ser realizadas caso haja a necessidade para deliberação de assuntos que demandem um intervalo menor de resposta. Os critérios para submissão de temas seguem o estabelecido pelo estatuto social da Companhia.

A taxa média de presença dos membros nas reuniões em 2021 foi de 96% e, somente em 2021, foram realizadas oito reuniões para deliberações e apresentações sobre diversos assuntos, como planejamento estratégico e orçamentário, projetos de investimentos e aquisições, alterações na diretoria executiva, dentre outros. A Companhia tornou-se Sociedade Anônima de Capital Fechado em 2016 e o mandato médio desse Conselho é de 3,53 anos.





Temos um **Corpo Multidisciplinar** para a gestão de impactos formado por colaboradores com funções específicas dentro da equipe: por exemplo, questões de Meio Ambiente estão a cargo do Superintendente de Planejamento e de pessoas a cargo da Diretora de Gente & Gestão.

No caso de conflitos de interesses, temos um conjunto eficiente de **mecanismos, incentivos, sistema de controles internos e monitoramentos** que garantem que o comportamento dos executivos, colaboradores, prestadores de serviços, fornecedores, entre outros, estejam sempre alinhados e aderentes ao nosso Propósito e Valores. (Conjunto de Políticas).

Ao final de 2021, a Companhia contava com os seguintes comitês: LGPD (reunião mensal), Ética e Compliance (semanal), Segurança da Informação (mensal), Trabalhista (mensal), Tecnologia da Informação (bimestral), Gente & Gestão (semanal), Qualidade de Vida (mensal) e Sindicância e Prevenção de Fraudes (quinzenal). Até o momento, a Companhia não implementou o Conselho Fiscal e o Comitê de Auditoria e já tem planos para criar um Comitê de Diversidade.⁹

O modelo de gestão da Companhia é focado em **priorizar os anseios dos clientes**, pautado na verdade, qualidade de entrega, responsabilidade e buscando, consistentemente, a excelência, seguindo assim os pilares da nossa empresa e o seu Propósito. À área de Governança Corporativa cabe cumprir os princípios éticos respeitando sempre as regras, legislações e regulamentos internos e externos vigentes.



⁹ Em 2022, o Comitê de Diversidade passou a contar com uma equipe específica dentro da estrutura de Gente & Gestão (Gerente, Coordenadora e Assistente Social).



GOVERNANÇA PARA COM OS CLIENTES

Além dos órgãos internos de governança, a Tempo também preza a governança para com os clientes, com quem possui comitês recorrentes, que podem ser mensais ou trimestrais, para abordar os temas relativos a cada contrato, como a apresentação da performance operacional e indicadores de qualidade. Em 2021, tivemos comitês com 21 clientes com a média de 10 comitês para cada um deles, totalizando 210 reuniões.

Com relação aos **Direitos Humanos**, somos aderentes à legislação vigente bem como aos pactos em que o Brasil é signatário, que seguem:

- Convenção das Nações Unidas sobre Escravidão de 1926, emendada pelo Protocolo de 1953 e a Convenção Suplementar sobre a Abolição da Escravidão de 1956: ratificadas pelo Brasil em 1966, estabelecem o compromisso de seus signatários de abolir completamente a escravidão em todas as suas formas;
- Convenção nº 29 sobre o Trabalho Forçado ou Obrigatório (1930) da OIT: ratificada pelo Brasil em 1957, estabelece que os países signatários se comprometam a abolir a utilização do trabalho forçado ou obrigatório, em todas as suas formas, no mais breve espaço de tempo possível;
- Convenção nº 105 sobre a Abolição do Trabalho Forçado (1957) da OIT: ratificada pelo Brasil em 1965. Os países

signatários se comprometem a adequar sua legislação nacional às circunstâncias da prática de trabalho forçado neles presentes, de modo que seja tipificada de acordo com as particularidades econômicas, sociais e culturais do contexto em que se insere. Ademais, a Convenção estipula que a legislação deve prever sanções realmente eficazes;

- Pacto Internacional de Direitos Civis e Políticos das Nações Unidas de 1966: ratificado pelo Brasil em 1992, proíbe, no seu artigo 8º, todas as formas de escravidão;
- Ministério do Trabalho e Emprego: Manual de Combate ao Trabalho em Condições Análogas às de Escravo;
- Pacto Internacional de Direitos Econômicos, Sociais e Culturais das Nações Unidas de 1966: ratificado pelo Brasil em 1992, garante, no seu artigo 7º, o direito de todos a condições de trabalho equitativas e satisfatórias;

- Convenção Americana sobre Direitos Humanos (Pacto de São José da Costa Rica) de 1969: ratificada pelo Brasil em 1992, no qual os signatários firmaram um compromisso de repressão à servidão e à escravidão em todas as suas formas;
- Declaração da Conferência das Nações Unidas sobre o Ambiente Humano ou Declaração de Estocolmo de 1972, cujo 1º princípio estabelece que: “O homem tem o direito fundamental à liberdade, à igualdade e ao gozo de condições de vida adequadas num meio ambiente de tal qualidade que lhe permita levar uma vida digna de gozar do bem-estar”.

A Companhia conta com um conjunto de Políticas (Código de Ética, Política de Compliance, Política Antifraudes, Política Anticorrupção) e todos os colaboradores passam por treinamento obrigatório de Ética e Conduta no momento de sua integração.

PROCESSO DE POLÍTICAS INTERNAS

Nossas políticas internas são estruturadas considerando a atividade de determinado departamento e como este se relaciona com os outros departamentos e os seus stakeholders. Cada política criada possui um gestor para auxílio na confecção, manutenção, atualização e cumprimento. Os compromissos atribuídos visam garantir o nosso Propósito e Valores e são aderentes às estratégias, políticas e procedimentos operacionais, que devem estar em perfeita sinergia com o nossos Valores. São comunicados por meio de e-learning, pílulas de conhecimento e treinamentos preventivos de Compliance, privacidade de dados e trabalhista sob a coordenação da área de Governança Corporativa com o auxílio de outros departamentos.



ÉTICA E TRANSPARÊNCIA

A Tempo possui administração competente aliada a uma política de transparência e prestação de contas, o que gera valor e se tornou um diferencial competitivo para a Companhia. Conta com um conjunto de Políticas amplamente veiculadas, tendo todos os colaboradores passado, obrigatoriamente, por **treinamentos de ética, Compliance, LGPD, segurança da Informação** e orientados quanto à política que permeia eventuais conflitos de interesse.

Também conta com **Canal de Denúncias** próprio administrado por empresa terceira especializada que faz a triagem inicial dos casos, garantindo, assim, a confidencialidade do processo e com um **canal de contato direto alternativo**, pelo e-mail (compliance@tempoassist.com.br). Cabe destacar que nos últimos anos não ocorreram preocupações críticas que demandaram o relato ao mais alto órgão de governança.

DESDE O INÍCIO, A COMPANHIA VEM ENVOLVENDO O MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA NO SEU PLANO DE SUSTENTABILIDADE, CONTANDO COM SUA PARTICIPAÇÃO EM ETAPAS ESTRATEGICAMENTE IMPORTANTES, COMO O PROCESSO DE ELABORAÇÃO DA MATRIZ DE MATERIALIDADE DA COMPANHIA E O PLANO DE DIVULGAÇÃO DAS INICIATIVAS DE SUSTENTABILIDADE EM ANDAMENTO.

Até o momento, a companhia não possui um processo estabelecido para avaliação do Conselho de Administração, assim como não possui contrato ou termos de remuneração para os membros. Sua remuneração e a da Diretoria Executiva tem aprovação em Assembleia Geral, dentro do estipulado pelo Estatuto Social da Companhia e da legislação vigente. Para os membros do Conselho de Administração, em específico, não há remuneração variável a título de participação nos lucros e resultados da Companhia.

CASOS DE NÃO CONFORMIDADE

Em relação aos casos significativos de não conformidade com leis e regulamentos durante o período do relato, a Companhia possui um total de nove casos significativos, sendo sete de natureza tributária e dois de natureza trabalhista. No período do relatório atual, ou seja, 2021, as multas por casos de não conformidade com leis e regulamentos que ocorreram em períodos somaram o montante de R\$ 1.690,27 (contra R\$ 223.320,98 dos períodos anteriores).

Sobre os casos de natureza tributária, seis são referentes a processos vinculados a questionamentos de impostos federais e um referente a questionamentos de impostos municipais no Rio de Janeiro. Os dois casos trabalhistas são processos remanescentes de uma empresa já desinvestida pela Companhia desde 2015.

Como critério principal para a determinação de casos significativos foram considerados processos que possuem valor em discussão acima de R\$ 1 milhão.

Não temos compromissos específicos relacionados a impactos negativos, porém, cumprimos com a legislação vigente e demais políticas. Com relação aos parceiros comerciais, possuímos termos contratuais específicos.

Por fim, a Companhia conta com o **Canal Confidencial**, pelo qual o eventual relator apresenta situações que infrinjam as diretrizes internas. Após análise da reclamação, o relator é comunicado das tratativas internas feitas e recebe uma resposta acerca da denúncia efetivada via canal confidencial. A área de Governança contribui para esclarecimento de dúvidas, acolhimento de propostas de melhorias, aperfeiçoamento de diretrizes, sejam elas veiculadas pelo mais alto órgão de administração ou qualquer outro colaborador da empresa. O mesmo procedimento é aplicado em eventual levantamento de preocupação sobre a conduta de negócios da organização e o canal confidencial é o veículo utilizado para isso.



RESPONSABILIDADE SOCIAL E DIVERSIDADE, NÃO-DISCRIMINAÇÃO E ACESSO A OPORTUNIDADES

[3-3] [405-1] [412-2]
[203-2] [406-1] [413-1]



COMUNIDADE DO ENTORNO

Nosso entorno é composto pela cidade de Barueri e adjacências, na área metropolitana de São Paulo, e é o principal foco das atividades de responsabilidade social da Tempo.

Em termos de associações presentes nessa comunidade, em 2021, a Tempo apoiou duas entidades:

- **APAE (Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais):** doação de cerca de 400 kits educacionais (cartilhas, giz de cera, lápis de cor etc.) para a entidade localizada em Barueri;
- **Instituto Órizon:** doações financeiras mensais ao instituto, que aplica o formato dos fundos de investimento em ONGs comprometidas em impactar e promover mudanças significativas na qualidade de vida de jovens em desvantagem social.

Internamente, temos um **Programa de Atendimento Assistencial**, de apoio aos colaboradores que se encontram em vulnerabilidade social, financeira e de saúde (física e psicológica) e somente em 2021 foram realizados mais de 300 atendimentos. Estendendo-se **além das fronteiras do nosso entorno**, no período, apoiamos emergencialmente os nossos colaboradores nas regiões onde ocorreram desastres naturais, como os causados pelas chuvas na Bahia, São Paulo e Recife.

A oportunidade de oferecer o **primeiro emprego** é, também, um dos nossos focos na região: em média,



Doação de kits educacionais para a APAE de Barueri.

30% das nossas contratações são jovens que estão iniciando a carreira, alguns deles integrantes do Programa Jovem Aprendiz do Governo Federal. Trata-se de um forte aliado no desenvolvimento de novos talentos e contribui para a inclusão produtiva de adolescentes e jovens em situação de vulnerabilidade social, proporcionando seu ingresso no mercado de trabalho de forma segura e com acesso à educação.

Em termos de educação, em 2021 mais de 50 colaboradores usufruíram da nossa parceria **com a Faculdade Estácio**, que oferece descontos de até 60% para todos os colaboradores da Tempo.



DIVERSIDADE E ACESSO A OPORTUNIDADES

Reconhecemos o nosso importante papel na comunidade em que estamos, e buscamos não somente criar oportunidades de primeiro emprego em uma área vulnerável como é a do nosso entorno, como também **fomentar a diversidade** ao trazer para a equipe colaboradores de diversas etnias, orientações sexuais (público LGBTQIAP+) e gêneros. Pelos nossos programas de desenvolvimento, facilitamos o acesso desse público a oportunidades de carreira.

Em 2020 e 2021 focamos nosso orçamento em projetos de contratação de Jovem Aprendiz e PCDs. Embora iniciado em 2021, entramos em 2022 atuando fortemente na construção do nosso Programa de Diversidade & Inclusão, com indicadores e métricas em desenvolvimento.

IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS SIGNIFICATIVOS

Além do nosso foco na **geração do primeiro emprego** e no desenvolvimento econômico em áreas de alto índice de pobreza, um impacto indireto reconhecidamente positivo está no número de **postos de trabalho oferecidos** na cadeia da Tempo, considerando que, em dezembro de 2021, tínhamos 2.611 colaboradores diretos e cerca de 22 mil indiretos.

Este impacto positivo atinge diretamente um ecossistema de **prestadores de serviços** especializados no Brasil inteiro e, mais positivamente ainda, quando consideramos a possibilidade de serviços para **pequenos empreendedores** (prestadores em cidades pequenas e afastadas dos grandes centros) e parceiros que trabalham de forma autônoma e cujo perfil costuma ser de trabalhadores sem formação acadêmica robusta e em condições de maior vulnerabilidade econômica, em sua maioria.

Em termos da **oferta de nossos produtos**, a Tempo tem a oportunidade de oferecer serviços de assistência a preços populares, principalmente por meio da *joint venture* criada em parceira com a Caixa Seguridade, proporcionando mais oportunidades para ampliar o acesso a serviços de assistência

para uma camada da população até então com pouco (ou nenhum) acesso a esse tipo de serviço. É importante lembrar que os serviços de assistência são mais usualmente comercializados em conjunto com produtos de seguros e normalmente se caracterizam por um valor médio mais elevado e, portanto, menos acessível à população de menor renda.

Sobre **diversidade e oportunidades relacionadas a gêneros**, em 2021 temos o anúncio da chegada de duas mulheres para cargos executivos em 2022: uma no Conselho de Administração (que era composto por sete homens em 2021) e outra na diretoria.





SUMÁRIO
GRI

NORMAS GRI	IDENTIFICAÇÃO	TÍTULO DO CONTEÚDO	PÁGINA	OMISSÃO
Requisito das Normas GRI				
A organização e suas práticas de reporte	2-1	Detalhes da organização	pág. 7	
	2-2	Entidades incluídas neste relatório de sustentabilidade	págs. 6 e 7	
	2-3	Período do relatório, frequência e ponto de contato	pág. 6	
	2-4	Reformulações de informações	pág. 6	
	2-5	Asseguração externa	-	Não aplicável
Atividades e trabalhadores	2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações comerciais	págs. 6 e 7	
	2-7	Empregados	pág. 19	
	2-8	Trabalhadores que não são empregados	pág. 19	

NORMAS GRI	IDENTIFICAÇÃO	TÍTULO DO CONTEÚDO	PÁGINA	OMISSÃO
Governança	2-9	Estrutura e composição de governança	pág. 31	
	2-10	Nomeação e seleção do mais alto órgão de governança	pág. 31	
	2-11	Presidente do mais alto órgão de governança	pág. 31	
	2-12	Papel do mais alto órgão de governança na supervisão da gestão de impactos	pág. 31	
	2-13	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	pág. 31	
	2-14	Papel do mais alto órgão de governança nos relatórios de sustentabilidade	pág. 31	
	2-15	Conflitos de interesse	pág. 31	
	2-16	Comunicação de preocupações críticas	pág. 31	
	2-17	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	pág. 31	
	2-18	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	pág. 31	
	2-19	Políticas de remuneração	-	Restrições de confidencialidade
	2-20	Processo para determinar a remuneração	-	Restrições de confidencialidade
	2-21	Índice de remuneração total anual	-	Restrições de confidencialidade

NORMAS GRI	IDENTIFICAÇÃO	TÍTULO DO CONTEÚDO	PÁGINA	OMISSÃO
Estratégia, políticas e práticas	2-22	Declaração sobre a estratégia de desenvolvimento sustentável	pág. 3	
	2-23	Compromissos com políticas públicas	pág. 31	
	2-24	Incorporando compromissos de política	pág. 31	
	2-25	Processos para remediar impactos negativos	pág. 31	
	2-26	Mecanismos para buscar aconselhamento e levantar preocupações	pág. 31	
	2-27	Conformidade com leis e regulamentos	pág. 31	
	2-28	Participações em associações	pág. 31	
Engajamento de stakeholders	2-29	Abordagem para o engajamento de stakeholders (partes interessadas)	pág. 31	
	2-30	Acordos de negociação coletiva	pág. 31	
Tópicos materiais	3-1	Processo de definição de temas materiais	pág. 14	
	3-2	Lista de temas materiais	pág. 14	
Prestação de Serviços de Qualidade				
Conteúdo geral	3-3	Abordagem de gestão de temas materiais: descrição de impactos negativos e positivos, políticas, ações, ajustes e engajamento	pág. 17	

NORMAS GRI	IDENTIFICAÇÃO	TÍTULO DO CONTEÚDO	PÁGINA	OMISSÃO
N/A	Tempo1	ID SAC	pág. 17	
	Tempo2	NPS	pág. 17	
	Tempo3	Reclame Aqui	pág. 17	
Desenvolvimento do capital humano, bem-estar e engajamento dos colaboradores				
Conteúdo geral	3-3	Abordagem de gestão de temas materiais: descrição de impactos negativos e positivos, políticas, ações, ajustes e engajamento	pág. 19	
Emprego	401-1	Novas contratações e rotatividade de empregados	-	Restrições de confidencialidade
	401-2	Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	pág. 19	
Capacitação e Educação	404-1	Média de horas de capacitação por ano, por empregado	pág. 19	
	404-2	Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	pág. 19	
	404-3	Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	pág. 19	
Mudanças climáticas e gestão de riscos ambientais				
Conteúdo geral	3-3	Abordagem de gestão de temas materiais: descrição de impactos negativos e positivos, políticas, ações, ajustes e engajamento	pág. 27	

NORMAS GRI	IDENTIFICAÇÃO	TÍTULO DO CONTEÚDO	PÁGINA	OMISSÃO
Desempenho econômico	201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	pág. 27	
Materiais	301-1	Materiais usados, discriminados por peso ou volume	pág. 27	
	301-2	Materiais utilizados provenientes de reciclagem	pág. 27	
Energia	302-1	Consumo de energia dentro da organização	pág. 27	
Água e efluentes	303-1	Captação de água	pág. 27	
	303-2	Descarte de água	pág. 27	
	303-5	Consumo de água	pág. 27	
Emissões	305-1	Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	pág. 27	
	305-2	Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	pág. 27	
	305-3	Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	pág. 27	
	305-4	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	pág. 27	

NORMAS GRI	IDENTIFICAÇÃO	TÍTULO DO CONTEÚDO	PÁGINA	OMISSÃO
Resíduos	306-1	Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	pág. 27	
	306-2	Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	pág. 27	
	306-3	Resíduos gerados	pág. 27	
	306-4	Resíduos não destinados para disposição final	pág. 27	
	306-5	Resíduos destinados para disposição final	pág. 27	
Inovação e transformação digital em produtos, serviços e processos internos				
Conteúdo geral	3-3	Abordagem de gestão de temas materiais: descrição de impactos negativos e positivos, políticas, ações, ajustes e engajamento	pág. 25	
Indicador próprio	Tempo4	Número de projetos	pág. 25	
Governança corporativa robusta e ética				
Conteúdo geral	3-3	Abordagem de gestão de temas materiais: descrição de impactos negativos e positivos, políticas, ações, ajustes e engajamento	pág. 31	
Desempenho econômico	201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	-	Restrições de confidencialidade

NORMAS GRI	IDENTIFICAÇÃO	TÍTULO DO CONTEÚDO	PÁGINA	OMISSÃO
Anticorrupção	205-1	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	pág. 31	
	205-2	Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos anticorrupção	pág. 31	
	205-3	Casos confirmados de corrupção e ações tomadas	pág. 31	
Responsabilidade social e diversidade, não-discriminação e acesso a oportunidades				
Conteúdo geral	3-3	Abordagem de gestão de temas materiais: descrição de impactos negativos e positivos, políticas, ações, ajustes e engajamento	pág. 35	
Impactos econômicos indiretos	203-2	Impactos econômicos indiretos significativos	pág. 35	
Diversidade e Igualdade de Oportunidades	405-1	Diversidade em órgãos de governança e empregados	pág. 35	
	405-2	Proporção entre o salário base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	-	Restrições de confidencialidade
Não discriminação	406-1	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	pág. 35	
Direitos Humanos	412-2	Formação de funcionários em políticas ou procedimentos de direitos humanos	pág. 35	
Comunidades locais	413-1	Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	pág. 35	



CRÉDITOS

TEMPO

Rodrigo Chu Chang
Beatriz Panhan Stabile

CONSULTORIA GRI E DESENVOLVIMENTO DE CONTEÚDO

Green Domus Desenvolvimento Sustentável

Felipe Bottini
Petterson Vale
Marina Dall’Anese
Luiza Jofily
Elisabete Alina Skwara
Priscila Carlon

EDITORAÇÃO

Estúdio VACA

Tiago Valente
Alexandre Babadobulos

IMAGENS E ILUSTRAÇÕES

Banco de imagens da Tempo (págs. 4, 7, 17, 19, 21, 22, 25, 27, 35)
Banco de imagens Pexels (págs. 26 e 32)

A Tempo agradece a todos os stakeholders que, de alguma forma, contribuíram para o levantamento de informações e a construção deste relatório.