



PROGRAMA DE SUSTENTABILIDADE 2023

SUMÁRIO

1. SOBRE O RELATÓRIO	4
2. APRESENTAÇÃO	5
2.1 QUEM SOMOS	5
3. SERVIÇOS	7
3.1 FERRAMENTAS DE COBRANÇA	8
3.2 TECNOLOGIA.....	10
3.3 INFRAESTRUTURA	12
4. PREMIAÇÕES	13
5. CLIENTES.....	21
5.1 PRINCIPAIS PARCEIROS	22
6. RECURSOS HUMANOS	22
6.1 ÉTICA.....	23
6.2 FORNECEDORES	24
6.3 ENGAJAMENTO EM TRABALHOS SOCIAIS.....	24
6.4 LEGISLAÇÃO	24
6.5 PREVENÇÃO.....	25
6.6 CAPACITAÇÃO.....	25
7. RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL.....	25
7.1 SUPRESSÃO A UTILIZAÇÃO DE COPOS DESCARTÁVEIS	27
7.2 ECONOMIA DE ENERGIA ELÉTRICA.....	27
7.3 REDUÇÃO NA GERAÇÃO DE PAPEL	27
7.4 PLACAS DE CONSCIENTIZAÇÃO	28



7.5 PROGRAMA INTERNO DE EDUCAÇÃO AMBIENTAL.....	28
7.6 POLÍTICA DOS 5 R'S.....	29
7.7 COLETA SELETIVA.....	29
8.CONCLUSÕES.....	31

 RealJurídica ASSESSORIA EM RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO	Programa de Sustentabilidade	Data de Registro 29/10/2019	Data de Revisão 08/02/2023	Versão 05
---	---------------------------------	-----------------------------------	----------------------------------	--------------



1. SOBRE O RELATÓRIO

Este é o quarto Relatório de Sustentabilidade publicado pela Real Jurídica, no qual é apresentado ao público as informações vinculadas nas áreas ambientais e sociais, bem como de perfil organizacional referentes ao ano de 2023.

O presente relatório apresenta informações relevantes sobre as atividades desenvolvidas pela empresa e suas ações sustentáveis.

O Relatório de Sustentabilidade 2023 pode ser encontrado para download em seu site <https://www.realjuridica.com.br> e na sua intranet para acesso de todos os colaboradores e parceiros.

No ano de 2023 a Real Jurídica manteve suas ações contínuas e prevenções ambientais previstas no relatório de sustentabilidade.



2. APRESENTAÇÃO

2.1 QUEM SOMOS

A Real Jurídica especializada em recuperação de créditos, atua em todo território nacional desde 1994, oferecendo soluções personalizadas em serviços de cobranças judicial e extrajudicial, através de investimentos constantes em tecnologia, com experiência em gestão de pessoas e inteligência de relacionamento, opera com respeito à integridade ética e a responsabilidade social.



MISSÃO

Proporcionar soluções em serviços de recuperação de crédito, orientados por princípios éticos, com foco em resultados, qualidade das relações e na geração de valor para todos.





VISÃO

Ser a maior empresa de recuperação de créditos do país, superando os padrões consagrados de excelência em resultados, desenvolvimento de talentos humanos e responsabilidade social.



VALORES

Fé, Excelência, Ética, Pessoas e Flexibilidade.



POLÍTICA DA QUALIDADE

Crescer com sustentabilidade, gerando valor social e ambiental, utilizando inovações tecnológicas, capacitando e retendo talentos, promovendo a melhoria contínua dos processos, assegurando valorização das pessoas e a satisfação dos clientes e parceiros.



3. SERVIÇOS



COBRANÇA EXTRAJUDICIAL

Nosso foco é realizar a negociação amigável através de ações humanas e digitais, com a qualidade que satisfaz o devedor e traz as melhores performances para nossos clientes.



COBRANÇA JUDICIAL

Equipe de advogados para realizar a cobrança contenciosa.



3.1 FERRAMENTAS DE COBRANÇA

Para um serviço de excelência, desde a localização do devedor, o fechamento do acordo até a sua liquidação, são empregados eficientes processos tecnológicos.



Ambiente de segurança



Ligações gratuitas para os devedores



Acesso ao site com o ligue-nos já



Monitoramento e gravação das ligações



Ouvidoria 0800



Suporte via internet



SMS texto e interativo



E-mail individual e massa



URA CPC – Ativa – Reversa





Mala direta digital e postal



Sistema de Gerenciamento das Informações – MIS - BI



Investimento constante em tecnologia



Higienização de mailings - Otimização e Cobrança



Plataforma de negociação online “NEGOCIA RÁPIDO”



Discadores de alta performance



Agente virtual humanizado



Emissão de boletos online



WhatsApp ativo



Atendimento e treinamento constante das equipes



Softwares localização online



3.2 TECNOLOGIA

Com investimentos constantes em tecnologia e capacitação profissional, a empresa tornou-se referência em recuperação de crédito no país.



Atendimento

- Facebook



-WhatsApp



Callback

– Discagem direta gratuita 0800



Help Desk



Sistema de Gerenciamento de Informações

- MIS

- BI



Discadores

- Preditivo

- Power

- Preview



Softwares



- Localização online
- Otimização de cobrança
- Gerenciamento administrativo



Agente virtual humanizado

- ANE – Nossa atendente virtual



Site

Dinâmico, otimizado, interativo e seguro
Com Chat de atendimento online



Negocia Rápido

Plataforma de Negociação Online



Emissão de Boletos Online



Ambiente de Segurança

- UTM Sophos
- Windows Defender
- Protocolo de Segurança SSL



3.3 INFRAESTRUTURA

-  Gerador de Energia Chummins 500 KVA
-  Nobreak UPS Archimod
-  Servidores IBM / HP Proliant
-  Telefonia EBS GSM Khomp
-  Backups em Fitas DAT
-  Servidores de Virtualização
-  Servidores Dedicados
-  Solução UTM
-  Servidores de Compartilhamento
-  Servidores de Alta Disponibilidade
-  Estrutura de Firewall UTM



4. PREMIAÇÕES



3º Lugar Grupo Espada

“Ases de Recuperação” Bradesco

Abril/Julho 2005



Destaque Grupo Espada

“Coringas da Recuperação Total”

Categoria – Carteira Comercial

Setembro/Dezembro 2005



Destaque Grupo B DRC

COPA 2006 – Carteira Comercial

Abril/Junho 2006



DRC 2006 COPA

Campeão – Grupo B

Banco Postal

Maio/Junho 2006



Foco na PDD 2006

Primeiro Troféu

Campeão Foco na Previsão Para Devedores Duvidosos

2006





Foco na PDD 2006

Segundo Troféu

Campeão Foco na Previsão Para Devedores Duvidosos
2006



Mérito Lojista CDL Rio Verde

Melhor empresa do ano de 2007
Categoria Cobrança



Foco na PDD 2007

Campeão Ação Especial



Parabenização

Do Branco do Brasil pelo desempenho obtido no
Processo de Cobrança Extrajudicial
Região 2 no ano de 2008



A Tribuna

Destaque do Ano 2010
Rio Verde – GO



1º Lugar PRCV 2011

Campeão Programa de Recuperação de Créditos
Bradesco





Top Brasil 2012

Empresa Top Cobrança
Cobrança Terceirizada
2012 – Estado de Goiás



Top Brasil 2013

Campeã Top Brasil
2º Semestre 2013
Empresa Top Cobrança Terceirizada
UF GO



Top Brasil M 2013

Campeã Mobilização
2º Semestre 2013
Módulo I- Grupo A2
Cobrança Terceirizada



Top Brasil M 2014

Campeã Mobilização
2º Semestre 2014
Módulo I – Grupo A2
Cobrança Terceirizada





Top Brasil M 2014

Campeã Mobilização
2º Semestre 2014
Módulo I – Grupo A2
Cobrança Terceirizada



1º Lugar PRCV

Troféu Triunfo PRCV 2015 – Programa de Recuperação de Créditos Vencidos do Banco Bradesco
Grupo Judô



1º Lugar PRCV

Troféu Triunfo PRCV 2016 – Programa de Recuperação de Créditos Vencidos do Banco Bradesco
Grupo Judô



1º Lugar Grupo Fernando de Noronha

Massificados Amigável
Janeiro/2017 – DRC Bradesco



1º Lugar Grupo Praia do Espelho

Cartões IBI Amigável
Janeiro/2017 – DRC Bradesco





1º Lugar Grupo Praia do Espelho

Cartões IBI Amigável

Fevereiro/2017 – DRC Bradesco



1º Lugar ilha de Marajó

Massificados LP Amigável

Março/2017



1º Lugar Grupo Ilha de Marajó

Massificados LP – Amigável

Abril/2017 – DRC Bradesco



1º Lugar Grupo Praia do Espelho

Cartões IBI Amigável

Mai/2017 – DRC Bradesco



1º Lugar Grupo Cânion do Xingó

Cartões EAVM Amigável

Junho/2017 – DRC Bradesco



1º Lugar PRCV

Programa de Recuperação de Créditos Vencidos

Bradesco 2017



Troféu Ativos S/A

1ª Colocada no Ranking

1º Semestre/2018 Grupo II





Troféu Ativos S/A

1º Colocada no Ranking

2º Semestre/2018

Grupo II



1º Lugar Grupo Dinamarca

Cartões EAVM

3º Trimestre/2018



3º Lugar Grupo Irã

Carteira Massificados LP amigável

4º Trimestre/2018



Troféu Ativos S/A

3º Colocada no Ranking

2º Semestre/2019

Grupo I



Destaque de Empenho Grupo 2

Carteira Ativos S.A.

2º Semestre/2019





1º Lugar Grupo Phil Hill
Carteira Cartões P2 Amigável
3º Trimestre/2019



Top 10 Ativos G1
Entre as 10 melhores 1º Semestre/2019



Top 10 Ativos G2
Entre as 10 melhores 1º Semestre/2019



Certificado de Reconhecimento
“Programa Bradesco de Responsabilidade Socioambiental”
Categoria – Fornecedor Multiplicador
Novembro/2019



5º Lugar Ranking Grupo I
Destaque Grupo Ativos S/A
1º Semestre de 2020





Destaque de Empenho Grupo 1

Destaque Grupo Ativos S/A

2º Semestre de 2020



Destaque de Empenho Grupo 1

6º Colocada no ranking

Destaque Grupo Ativos S/A

1º Semestre de 2021



Destaque Carteira EAVM

Rota do Sucesso

Novembro e Dezembro 2021



Destaque de Empenho Grupo 2

Carteira Ativos S.A

2º Semestre de 2021



1º Lugar Grupo Porto Seguro

Carteira Cartões EAVM Amigável

4º Trimestre/2021



1º Lugar Grupo Blade Runner

Carteira Massificados LP - Amigável

1º Trimestre/2022





1º Lugar Grupo Elysium
Carteira Cartões P2 - Amigável
1º Trimestre/2022



Reconhecimento de empenho
Carteira Bradesco
3º Bimestre/2022



Reconhecimento de empenho
Carteira Cartões P2
3º Trimestre/2022



Reconhecimento de empenho
Carteira Massificados
3º Trimestre/2022

5. CLIENTES

O sucesso do nosso crescimento vem da parceria de confiança com nossos principais clientes, juntos há mais de 28 anos atingindo os melhores resultados.





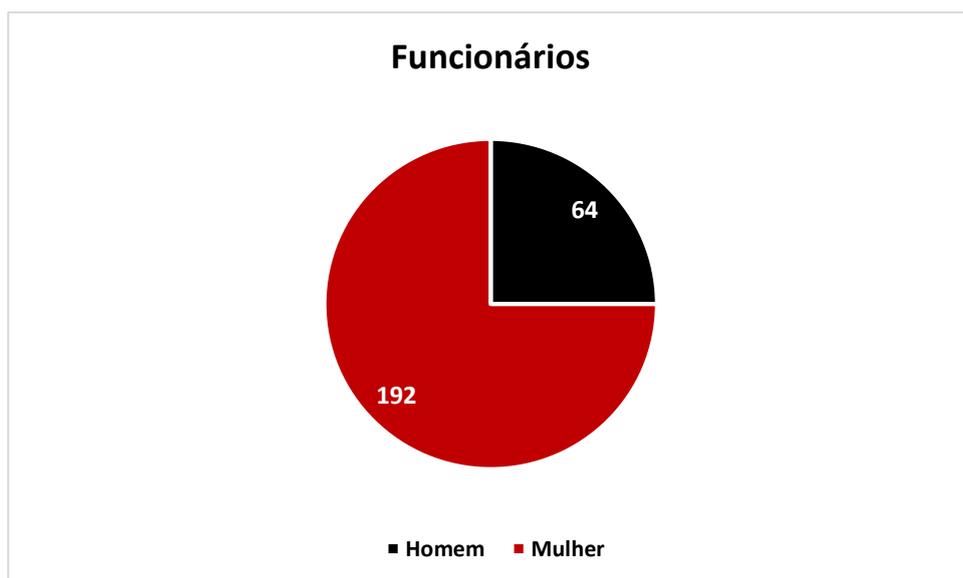
5.1. PRINCIPAIS PARCEIROS

- Virtua
- Olos
- Total IP
- Vonex
- Novatec
- Tentec
- Pontal
- Embratel
- Lemit
- PG
- Dataseek
- Sendinblue
- Contati
- Manychat
- Whapbox
- New way
- CDA

6. RECURSOS HUMANOS



Valorizar os colaboradores e mostrar que são fundamentais para o alcance da excelência é uma das práticas da Real Jurídica. Atualmente a empresa conta com 256 funcionários, sendo destes 237 funcionários efetivos (Incluso 02 PcD's), 19 estagiários e 14 jovens aprendizes atualizados até dia 08/02/2023.



6.1 ÉTICA

A Real Jurídica assume um comportamento que prioriza a ética de todos os seus colaboradores.

Proporcionamos condições dignas de trabalho e buscamos promover ações educacionais que viabilizem o crescimento profissional e pessoal, procurando sempre manter um ambiente de trabalho saudável e seguro.

Não toleramos discriminação ou assédio de qualquer natureza, inclusive moral ou sexual. Respeitamos a liberdade de associação, negociação coletiva e diversidade.

Acompanhamos de forma rigorosa, a capacidade técnica e a estabilidade emocional de nossos funcionários. Os membros das direções e demais funcionários



de nossa empresa são treinados constantemente a fim de desempenharem as suas atividades com observância aos princípios dos direitos humanos, repudiando o abuso de poder, a discriminação, a interferência na privacidade dos cidadãos e o tratamento degradante ou desumano.

6.2 FORNECEDORES

Procuramos estabelecer relações com entidades que compartilhem dos mesmos princípios e valores que a nossa empresa.

Promovemos o respeito aos direitos humanos em nossa cadeia de valores, incluindo a Declaração de Conformidade e Compromisso.

Em caso de desrespeito aos direitos humanos devidamente comprovado por autoridades governamentais e por instrumentos previstos na legislação, notificaremos o fornecedor para a adoção de medidas corretivas. Caso não adotadas tais medidas, podemos rescindir a relação comercial.

6.3 ENGAJAMENTO EM TRABALHOS SOCIAIS

Programamos ações que permitem e incentivem o envolvimento dos colaboradores, de forma voluntária nos projetos e ações sociais promovidos pela nossa empresa.

6.4 LEGISLAÇÃO

Observamos a legislação e a regulamentação das localidades onde atuamos e cooperamos com as autoridades na promoção dos Direitos Humanos. Também cooperamos com a apuração de qualquer incidente envolvendo desrespeito a esses direitos.



6.5 PREVENÇÃO

Devido a essa preocupação, possuímos um departamento próprio de monitoria de atividades, cujo objetivo é assegurar que seus colaboradores atuem seguindo os princípios éticos adotados pela empresa.

A nossa empresa possui uma ouvidoria própria para atendimento de reclamações quanto aos nossos serviços. Disponibilizamos também, o canal **sac-i@realjuridica.com.br** para comunicação em geral, prestação de esclarecimento, recebimento de denúncias e informações sobre, inclusive, possíveis violações aos Direitos Humanos.

6.6 CAPACITAÇÃO

Nós somos uma empresa que incentiva o crescimento profissional de seus colaboradores e buscamos investir na qualificação de nossos funcionários através de cursos e treinamentos.

Oferecemos um processo contínuo, crescente e cumulativo de aprendizagem, com palestras e treinamentos, considerando a função desempenhada.

O investimento na capacitação e qualificação de nossos empregados é uma importante estratégia para a melhoria nos desempenhos individuais e coletivos, e conseqüentemente para obter melhores resultados para a empresa.

7. RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

A Real Jurídica apresenta a quarta edição do seu Relatório de Sustentabilidade, onde consta todos os esforços realizados para alcançar os



melhores desempenhos sustentáveis de suas atividades, contemplando todos os setores da empresa.

Um dos nossos pilares é o Respeito Ambiental para que as nossas ações obtenham o rendimento esperado, onde é desenvolvido planos de ações para que as metas e objetivos traçados sejam atendidos, identificando e prevendo quaisquer possíveis irregularidades que vierem a ocorrer, apresentando assim, as melhores soluções possíveis.

O nosso planejamento é realizado, avaliando as atuais condições da empresa em relação aos impactos ao meio ambiente, realizando o monitoramento dos elementos que afetam no seu progresso, e buscando melhorias nos sistemas.

Os resíduos, atualmente são considerados uma problemática ambiental, devido ao grande volume gerado, a disposição inadequada no meio ambiente e à dificuldade crescente de se conseguir áreas para a sua disposição. Assim, torna-se importante conhecer a caracterização dos resíduos, principalmente quanto a sua periculosidade, as formas adequadas de armazenamento, transporte e disposição. A medida inicial realizada pela nossa empresa, foi a redução máxima da geração de resíduos.

Os planejamentos sustentáveis desenvolvidos por nossa empresa visam os seguintes objetivos:

- Minimização da geração de resíduos;
- Destinação correta dos resíduos;
- Diminuição dos impactos ambientais;
- Preservação dos recursos naturais;
- Redução de gastos;
- Diminuição da quantidade de resíduos destinados aos aterros sanitários;
- Cumprimento da Legislação em vigor;



- Melhoria da qualidade de vida.

Todos os resíduos gerados por nossas atividades possuem uma destinação final adequada, coerente com suas características físicas, químicas e biológicas.

Na intenção de minimizar os impactos causados pela nossa empresa, foram desenvolvidas diversas ações sustentáveis. A lista abaixo identifica tais ações.

7.1 SUPRESSÃO A UTILIZAÇÃO DE COPOS DESCARTÁVEIS



Uma das nossas primeiras ações, foi a eliminação do uso de copos descartáveis dentro das dependências da Real Jurídica. Atualmente todos os colaboradores e prestadores de serviços tornam-se responsáveis pelo uso de garrafas ou canecas, reduzindo consideravelmente os impactos ambientais decorrentes da geração de resíduos, como poluição do solo, entupimento de redes de drenagem quando dispostos de forma incorreta, causando enchentes, poluição visual e impacto no ecossistema marinho.

7.2 ECONOMIA DE ENERGIA ELÉTRICA



Outro projeto realizado que oferece grande impacto, é a utilização de lâmpadas mais econômicas. A substituição de todas as lâmpadas existentes na empresa, por lâmpadas de LED foi realizada em sua totalidade, e outra medida também adotada é a manutenção dos sistemas de ar condicionado, que é realizada periodicamente, assim economizando energia e diminuindo os impactos ambientais.

7.3 REDUÇÃO NA GERAÇÃO DE PAPEL



A redução na geração de resíduos de papel, é uma prática ativa realizada por cada colaborador de nossa empresa. As ações realizadas que auxiliam na minimização são: a redução de páginas impressas, utilização de sistemas virtuais para acesso de dados e reutilização de papéis. Quando há a geração de resíduos de papel, a empresa disponibiliza lixeiras específicas para o seu descarte, sendo posteriormente destinado à reciclagem. A segregação dos resíduos no local de geração é de grande importância para auxílio no seu processo de reciclagem. Além da redução na fonte geradora, a empresa realiza a compra somente de papéis reciclados para a sua utilização, aumentando a demanda desse material no mercado e incentivando as práticas de reciclagem desse material.

7.4 PLACAS DE CONSCIENTIZAÇÃO



Realizamos a distribuição de placas para orientar e incentivar a conscientização dos colaboradores, visando o uso racional de água e de energia. As placas foram colocadas em todos os ambientes da Real Jurídica com maior visibilidade e utilização, próximo dos bebedouros, torneiras e interruptores.

7.5 PROGRAMA INTERNO DE EDUCAÇÃO AMBIENTAL



Para que nossa empresa obtenha sucesso nas medidas sustentáveis adotadas, é necessário a cooperação de todos os agentes envolvidos. Portanto o planejamento das ações é essencial, como forma de evitar o desperdício de matéria prima e/ou ineficiência na execução do plano.

As ações voltadas à educação ambiental de nossos colaboradores são de extrema importância. Desta forma, é realizado palestras e treinamentos com nossos

funcionários, visando desenvolver no colaborador uma mentalidade ambiental. O mais importante dessa etapa, é que o funcionário saiba a importância do trabalho desenvolvido por ele, em frente às questões ambientais.

7.6 POLÍTICA DOS 5 R'S



A Real Jurídica se empenhou em desenvolver ações sustentáveis em todos os setores da empresa, seguindo principalmente as diretrizes da política dos 5 R's: Reduzir, Reutilizar, Reciclar, Recusar e Repensar, objetivando a redução no desperdício e no consumo de materiais, realizando uma reflexão sobre a necessidade do consumo, visando a reutilização de materiais que antes seriam destinados ao lixo e realizando a correta destinação de resíduos que chegam ao fim de sua vida útil.

7.7 COLETA SELETIVA



A coleta seletiva foi implantada na empresa desde 2015, e consiste na separação dos diversos resíduos gerados e o encaminhamento para os locais adequados para a realização da sua reciclagem. Efetivou-se parceria entre a Real Jurídica e a **COOP – RECICLA**, Cooperativa de Trabalho de Catadores de Material Reciclável em Geral do Sudoeste Goiano, onde, todos os resíduos considerados passíveis de reciclagem são coletados e destinados ao seu devido processo de reciclagem.

As coletas são realizadas semanalmente, e destinadas a sede da cooperativa. O monitoramento de coleta é realizada através de declarações de coleta e destinação final dos materiais.

Desenvolver e implantar o correto gerenciamento é fundamental para



maximizar as oportunidades de reciclagem dos mesmos e minimização da disposição inadequada dos resíduos gerados. A separação na fonte geradora, é uma atividade essencial para se obter um bom gerenciamento que, possibilita que haja o descarte correto, e aumentando as chances de reaproveitamento de resíduos que antes estariam dispostos em locais inadequados.

O armazenamento dos resíduos gerados é realizado em um **PEV** (Ponto de Entrega Voluntária) adquirido pela Real Jurídica. O mesmo é aberto à população que queira destinar de maneira correta.

Esta prática auxilia na redução que antes seriam destinados para o Aterro Municipal, possibilitando com que os mesmos, retornem para o processo produtivo, servindo de matéria-prima para a confecção de novos produtos, além de auxiliar a cooperativa na realização de suas atividades.



8. CONCLUSÕES

O relatório de sustentabilidade da Real Jurídica é a principal ferramenta de comunicação no âmbito da sustentabilidade.

Neste relatório, buscou-se apresentar as principais informações e ações realizadas, que permitem caracterizar a empresa como sustentável.

Para a elaboração deste relatório de sustentabilidade, foi realizado um estudo para identificar os aspectos que necessitavam apresentar melhorias, e, a avaliação do cumprimento das medidas já implantadas.

Buscamos uma melhoria contínua de nossas ações, portanto, será realizado um monitoramento permanente, buscando encontrar e solucionar qualquer não conformidade com os itens descritos neste relatório.

Com as ações implantadas no ano de 2023 a Real Jurídica teve reduções no seu consumo de Energia e Água.

A Real Jurídica declara, que são verdadeiras as informações contidas no presente relatório.

ESTA PUBLICAÇÃO É DE RESPONSABILIDADE DA REAL JURÍDICA

Real Jurídica Assessoria em Recuperação De Crédito LTDA

CNPJ: 00.126.372/0001-69

Rua Augusta Bastos, 233 Centro, Rio Verde, Goiás

CEP: 75901-030

Contato: (64) 2101 - 1700

Site: <https://www.realjuridica.com.br/>

Ouvidoria: 0800- 024 4393

