



# Report di Sostenibilità

2023

**sintra**

# INDICE

---

<b>Lettera agli Stakeholder</b>	<b>3</b>
<b>Nota Metodologica</b>	<b>6</b>
<b>La sostenibilità per Sintra</b>	<b>9</b>
Obiettivi del documento	<b>10</b>
Principi di redazione	<b>12</b>
Analisi di Materialità	<b>14</b>
<b>Governance aziendale e creazione del valore</b>	<b>27</b>
Storia	<b>28</b>
Mission e Vision	<b>32</b>
Etica e Valori di riferimento	<b>37</b>
Organigramma e Struttura	<b>39</b>
<b>Gestione dei rischi</b>	<b>44</b>
Servizi e Sostenibilità	<b>53</b>
Cybersecurity e Privacy dei dati	<b>57</b>
Il Valore del Brand	<b>63</b>
Innovazione	<b>65</b>
Performance economica e valore economico distribuito	<b>69</b>
<b>Il rapporto con gli Stakeholder</b>	<b>73</b>
Soci	<b>82</b>
Dipendenti	<b>83</b>
Clienti	<b>87</b>
Fornitori e Partner	<b>101</b>
Comunità finanziaria	<b>106</b>
Stato, Enti locali e Pubblica amministrazione	<b>106</b>
Università e Centri di Ricerca	<b>108</b>
Comunità locali	<b>121</b>

<b>Il Capitale Umano</b>	<b>123</b>
Sintra People	<b>124</b>
Ricerca dei talenti e gestione della crescita	<b>134</b>
Riconoscere il valore della diversità e dell’Inclusione	<b>141</b>
La tutela del benessere dei lavoratori	<b>145</b>
Formazione e sviluppo delle competenze	<b>154</b>
Salute e Sicurezza	<b>157</b>
<b>Sostenibilità ambientale</b>	<b>159</b>
L’impatto ambientale: consumi ed emissioni	<b>161</b>
La gestione dei rifiuti	<b>168</b>
L’impatto degli asset digitali	<b>169</b>
<b>Appendice</b>	<b>171</b>
GRI Content Index	<b>172</b>

# LETTERA AGLI STAKEHOLDER

---



Cari Stakeholder,

La sostenibilità non è solo una scelta, ma una responsabilità condivisa. Siamo orgogliosi di presentarvi il nostro Report di Sostenibilità 2023, una testimonianza concreta dei passi avanti che abbiamo compiuto verso un futuro più equo e rispettoso delle risorse.

Nel corso dell'ultimo anno, abbiamo raggiunto importanti traguardi, consolidando la nostra posizione in ambiti strategici come la cybersecurity e la protezione dei dati. Inoltre, abbiamo intensificato le iniziative per favorire un equilibrio vita/lavoro sempre più soddisfacente per i nostri dipendenti.

L'innovazione digitale resta il fulcro della nostra strategia, guidando i nostri investimenti in Ricerca e Sviluppo. Questo approccio non solo alimenta la nostra crescita, ma ci permette di offrire soluzioni all'avanguardia che creano valore duraturo per tutti i nostri stakeholder.

Altro grande tema è quello del potenziamento delle relazioni con i nostri clienti e partner. Nel 2023, abbiamo organizzato la Shopify Edition Summer, un'importante occasione per presentare le ultime novità della piattaforma Shopify e discutere con i nostri stakeholder le opportunità offerte dalla piattaforma. Questo evento ha catalizzato discussioni fruttuose sulle opportunità nel mercato digitale, consolidando la nostra posizione di partner strategico per le aziende che serviamo.

Il benessere dei nostri dipendenti rimane una priorità assoluta. Abbiamo implementato un approccio innovativo al ritorno in ufficio, integrando modalità di lavoro ibride e rendendo gli ambienti più accoglienti. Iniziative come la fornitura gratuita di snack salutari, in collaborazione con produttori locali, testimoniano il nostro impegno per uno stile di vita equilibrato, che impatta positivamente sul benessere dei dipendenti.

La formazione continua e l'inclusività sono pilastri della nostra cultura aziendale. Le nostre politiche mirano a valorizzare la diversità e offrire pari opportunità, creando un ambiente stimolante che attrae e trattiene i migliori talenti.

In un contesto digitale sempre più esposto a rischi, il tema della cybersecurity ha acquisito un'importanza centrale. Nel 2023, abbiamo consolidato il nostro impegno per la sicurezza delle informazioni, ottenendo nuovamente le certificazioni ISO 27001 e ISO 9001. Questi riconoscimenti internazionali attestano la qualità dei nostri processi e la robustezza delle nostre infrastrutture di sicurezza, garantendo ai nostri clienti un'elevata protezione dei dati sensibili.

L'attenzione verso la sostenibilità si estende anche alla dimensione ambientale. Pur operando in un settore a basso impatto diretto, ci concentriamo sulla gestione degli impatti ambientali indiretti. Nel 2023, abbiamo migliorato l'efficienza energetica delle nostre sedi e ottimizzato l'uso delle risorse nei processi operativi. In particolare, l'adozione di soluzioni digitali innovative ha permesso ai nostri clienti di ridurre le loro emissioni, grazie a una gestione più efficiente del ciclo di vita dei prodotti e delle operazioni aziendali. Abbiamo continuato a investire in tecnologie sostenibili, come l'utilizzo del cloud, che ci consente di limitare i consumi energetici e migliorare l'impatto ambientale complessivo delle nostre attività.

Il cammino verso la sostenibilità comporta inevitabilmente delle sfide, per questo continuiamo a investire per migliorare l'efficienza dei nostri processi e ridurre l'impatto indiretto generato lungo la catena del valore.

Guardiamo al futuro con fiducia, convinti che l'innovazione digitale rappresenti la chiave per un progresso sostenibile. Insieme ai nostri partner, clienti e collaboratori, siamo determinati a contribuire alla costruzione di un mondo più responsabile ed equo.

Grazie per il vostro supporto,

Gianni Bianchi

Presidente del CDA

# NOTA METODOLOGICA

---



## Premessa

Il report di sostenibilità di Sintra Consulting Srl rappresenta uno strumento di rendicontazione trasparente e responsabile, attraverso il quale l'azienda comunica i propri risultati e impatti sociali, ambientali ed economici verso i diversi portatori di interesse.

Il report di sostenibilità è elaborato da Sintra con frequenza annuale; il presente documento fa riferimento agli avvenimenti dell'anno 2023 (1 Gennaio - 31 Dicembre 2023). Nella rendicontazione vengono presi in esame solamente i dati della società Sintra Consulting Srl.

Questa nota metodologica ha lo scopo di illustrare le linee guida, i criteri e le metodologie adottate nella redazione del bilancio sociale.

## Obiettivi

Il report di sostenibilità è stato elaborato con i seguenti obiettivi:

1. Rendicontare le attività svolte e i risultati ottenuti.
2. Migliorare la trasparenza nei confronti degli stakeholder.
3. Valutare gli impatti sociali e ambientali delle attività aziendali.
4. Fornire un quadro della sostenibilità delle operazioni e progettare miglioramenti futuri.

## Metodologia

- **Raccolta Dati:** le informazioni contenute nel report di sostenibilità sono state raccolte attraverso un sistema integrato di gestione, che include interviste con i dipendenti, sondaggi tra i clienti e analisi delle performance aziendali. Nello specifico la raccolta dei dati è stata coordinata dall'area Amministrazione, Finanza e Controllo, coinvolgendo tutte le aree aziendali, tramite interviste, compilazione di questionari ed utilizzando il sistema gestionale aziendale.
- **Coinvolgimento degli Stakeholder:** sono stati coinvolti diversi gruppi di interesse, tra cui dipendenti, clienti, fornitori e comunità locali, attraverso consultazioni e focus group, per raccogliere feedback e comprendere le loro aspettative.
- **Indicatori di Prestazione:** sono stati selezionati indicatori di prestazione chiave (KPI) per monitorare gli aspetti economici, ambientali e sociali delle attività aziendali. Questi indicatori si basano su standard riconosciuti, come le linee guida GRI (Global Reporting Initiative). Inoltre, abbiamo adottato gli indicatori e le metodologie specifiche per il settore di appartenenza, in linea con le migliori pratiche di rendicontazione.
- **Analisi Qualitativa e Quantitativa:** la reportistica include sia dati quantitativi che qualitativi, per fornire una visione completa delle performance aziendali e delle iniziative intraprese.

- **Verifica e Validazione:** il report di sostenibilità è stato sottoposto a un processo di verifica interna per garantire l'accuratezza e l'affidabilità dei dati. Questo include revisioni da parte di membri del management e audit interni.

### **Revisione delle informazioni**

Alcune informazioni relative agli anni 2021 e 2022, riguardanti i dati sul personale contenuti nel capitolo “Il Capitale Umano” ed altre riguardanti le emissioni GHG contenute nel capitolo “Sostenibilità ambientale”, sono state aggiornate nel presente report. Le informazioni sono state ricalcolate con una maggiore precisione e per questo differiscono rispetto al report di sostenibilità dell'anno 2022.

### **Conclusione**

La redazione del report di sostenibilità di Sintra si inserisce in un percorso di miglioramento continuo e rappresenta un impegno verso la responsabilità sociale d'impresa. Attraverso questo documento, l'azienda intende favorire una maggiore consapevolezza delle proprie azioni e degli impatti generati, creando un dialogo costruttivo con tutti gli attori coinvolti.

### **Contatti**

I contatti di seguito possono essere utilizzati per la richiesta di informazioni relative al presente documento: Sintra Consulting Srl - Via Fratelli Lumiere, 19 - 52100 – Arezzo – Italia Tel.: +39 0575 383429 - [amministrazione@sintra.eu](mailto:amministrazione@sintra.eu)



A large wind turbine is silhouetted against a bright, hazy sunset sky. The sun is positioned behind the turbine's hub, creating a lens flare effect. The background shows a range of hills with several smaller wind turbines visible in the distance.

# **LA SOSTENIBILITÀ PER SINTRA**

---

# OBIETTIVI DEL DOCUMENTO

---

## Trasparenza e Accountability

- Fornire informazioni chiare e complete: il documento fornisce informazioni dettagliate e affidabili sulle performance dell'azienda in termini di impatto ambientale, sociale ed economico.
- Dimostrare l'impegno per la sostenibilità: il bilancio vuole dimostrare l'impegno concreto dell'azienda nei confronti della sostenibilità, non solo a parole ma anche con azioni tangibili.
- Dimostrare la responsabilità aziendale: l'azienda si assume la responsabilità dei propri impatti e si impegna a migliorare le proprie performance in materia di sostenibilità.

## Comunicazione e Coinvolgimento

- Promuovere la comunicazione trasparente: il report di sostenibilità è per noi un mezzo efficace per comunicare la propria strategia di sostenibilità a diversi stakeholder, tra cui investitori, clienti, dipendenti, fornitori e la comunità.
- Stimolare il dialogo ed il confronto con i lettori, incoraggiandoli a porre domande e a esprimere il proprio punto di vista.
- Costruire relazioni di fiducia: la trasparenza e la chiarezza del bilancio di sostenibilità sono fondamentali per costruire relazioni di fiducia con gli stakeholder.

## Valore e Benefici

- Fornire informazioni rilevanti: il report di sostenibilità dovrebbe presentare informazioni rilevanti per gli interessi dei lettori e aiutarli a comprendere l'impegno dell'azienda in materia di sostenibilità.
- Dimostrare il valore della sostenibilità: il report dovrebbe dimostrare il valore che la sostenibilità crea per l'azienda e per i suoi stakeholder.
- Incentivare l'innovazione: il report di sostenibilità può stimolare l'innovazione e il miglioramento continuo delle performance in materia di sostenibilità, sia all'interno dell'azienda che nel settore in cui opera.

## Impegno e Responsabilità

- Promuovere un comportamento responsabile: il bilancio di sostenibilità può contribuire a promuovere un comportamento responsabile nei confronti della sostenibilità da parte di tutti gli stakeholder.
- Stimolare l'azione: il bilancio può essere uno strumento per stimolare azioni concrete da parte degli stakeholder per contribuire a un futuro più sostenibile.

In sintesi, il report di sostenibilità è per Sintra uno strumento di comunicazione potente che permette all'azienda di:

- Dimostrare il proprio impegno per la sostenibilità.
  - Comunicare in modo trasparente con i propri stakeholder.
  - Costruire relazioni di fiducia e valore condiviso.
  - Contribuire a un futuro più sostenibile.
- 



# PRINCIPI DI REDAZIONE

---

01

## **Chiarezza e comprensibilità**

Il presente report di sostenibilità deve essere redatto in modo chiaro; tutti gli stakeholder devono poter facilmente comprendere le informazioni presentate.

02

## **Completezza**

Le informazioni devono coprire tutti gli aspetti rilevanti delle attività e tutti gli impatti dell'organizzazione livello ESG, evitando omissioni significative.

03

## **Verifica**

Le informazioni devono essere supportate da dati verificabili e, se possibile, da eventuali audit esterni per garantire l'affidabilità delle dichiarazioni.

04

## **Comparabilità**

I dati presentati nel report di sostenibilità devono consentire il confronto nel tempo e con altre organizzazioni, attraverso l'uso di indicatori comuni e benchmark.

05

## **Rilevanza**

Le informazioni incluse devono essere pertinenti e utili per gli stakeholder, rispondendo alle loro esigenze informative.



**06**

### **Equità**

Le informazioni devono rappresentare in modo equilibrato le performance economiche, sociali e ambientali dell'organizzazione, evitando distorsioni positive o negative.

**07**

### **Accessibilità**

Il bilancio sociale deve essere facilmente accessibile a tutti gli stakeholder, preferibilmente pubblicato in formato digitale per facilitarne la diffusione.

**08**

### **Sostenibilità**

Il documento dovrebbe riflettere l'impegno dell'organizzazione verso pratiche sostenibili e il suo impatto sulla comunità e sull'ambiente.

# ANALISI DI MATERIALITÀ

---

Attraverso il report di sostenibilità Sintra intende rilevare e descrivere i temi che hanno una significativa rilevanza nello svolgimento della propria attività. Per poter identificare quali aspetti della gestione hanno un maggior impatto nelle tre dimensioni ESG l'azienda ha deciso di svolgere nel corso dell'anno 2023 una nuova analisi di materialità, che rappresenterà la base dell'informativa non finanziaria di Sintra.

## *Metodo Utilizzato*

Il processo legato alla materialità si è svolto partendo da un approfondimento degli aspetti materiali già individuati da Sintra nel corso delle precedenti analisi svolte, e da un confronto con quelli di altre aziende competitor o comunque operanti all'interno del settore IT. I risultati di questa prima analisi sono stati poi oggetto di una revisione e di un approfondimento comparato con quelli individuati su articoli e letteratura di settore, e sui principali standard e framework internazionali adottati nella reportistica di sostenibilità.

Al termine di questo lavoro, sono stati individuati 16 temi da sottoporre alla valutazione dei vari stakeholder aziendali, che tramite un questionario hanno valutato la rilevanza di ognuno degli aspetti nello svolgimento dell'attività di Sintra.

Gli stakeholder individuati fanno riferimento a queste categorie:

- Dipendenti
- Fornitori e Partner
- Clienti
- Comunità finanziaria
- Università e centri di ricerca

Per l'indagine è stato selezionato un campione di 79 soggetti tra le varie categorie; sono state ricevute risposte da parte del 68% di essi.

Nel questionario gli attori interni e gli stakeholder esterni sono stati chiamati a valutare la rilevanza degli aspetti materiali utilizzando questa scala di punteggi:

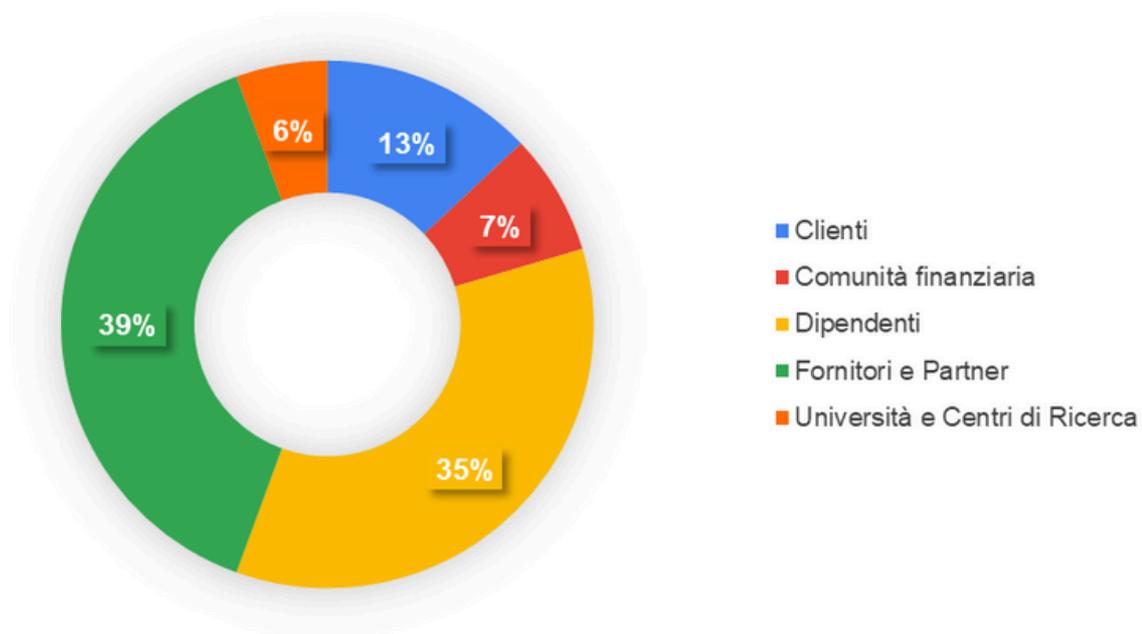
- 0 - Per nulla importante
- 1 - Poco importante
- 2 - Mediamente importante
- 3 - Abbastanza importante
- 4 - Molto importante

I risultati del questionario sono poi stati analizzati, calcolando per ogni aspetto proposto il punteggio di rilevanza medio ottenuto (differenziando anche i punteggi per rilevanza interna ed esterna). É stata quindi redatta una lista prioritizzata dei vari aspetti e fissata una soglia di materialità (cut off), corrispondente alla media dei punteggi ottenuti.

Si possono quindi considerare Materiali e quindi rilevanti per l'azienda tutti gli aspetti che hanno superato il punteggio medio di 3,45.

Il grafico sottostante rappresenta la distribuzione delle risposte ricevute per ogni categoria di stakeholder:

**Percentuale di risposte ricevute per categoria di stakeholder**



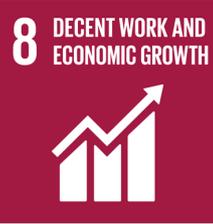


Nella tabella seguente sono riepilogati gli aspetti individuati e proposti per l'analisi, suddivisi nelle 3 dimensioni della sostenibilità: Sociale, Ambientale, Governance. Sono stati inoltre evidenziati quelli che hanno superato la soglia di materialità.

I temi che non hanno superato la soglia di materialità sono comunque tenuti in considerazione nella gestione aziendale e verranno analizzati nel corso del presente documento.

Per ogni aspetto individuato è stata di seguito riportata una breve descrizione ed una valutazione dell'impatto che la sua corretta gestione può portare sia all'interno dell'organizzazione che nei confronti degli stakeholder esterni.

Gli aspetti di ogni dimensione sono stati poi correlati, in base al loro impatto, ai relativi Obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs) dell'Agenda Onu 2030.

Tema Proposto	Tema Materiale	Cosa Significa per Sintra	Impatti	GRI Standard
<b>SOCIALE</b>				
				
1. Salute e sicurezza sul lavoro	NO	<p>Introdurre opportune misure preventive da adottare continuamente per rendere sicuri e salubri i luoghi di lavoro, così da evitare o ridurre l'esposizione dei lavoratori ai rischi connessi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protezione del benessere dei dipendenti: riduzione del rischio di incidenti e malattia professionale</li> <li>• Riduzione dei rischi operativi: prevenzione delle interruzioni sulle attività aziendali</li> </ul>	GRI 403: Salute e sicurezza sullavoro
2. Formazione e crescita del personale	SI	<p>Incoraggiare percorsi di crescita professionale e politiche di attrazione e "retention" dei talenti, potenziare le competenze tecniche, manageriali e organizzative del personale dipendente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riduzione dei rischi legati al turnover dei dipendenti</li> <li>• Favorire lo sviluppo del personale e la diffusione delle conoscenze all'interno ed all'esterno dell'azienda</li> </ul>	GRI 404: Formazione e istruzione

3.Pari opportunità nei percorsi di carriera	SI	Assicurare a tutti i dipendenti pari opportunità di crescita professionale indipendentemente dalle loro caratteristiche personali, individuando ed applicando politiche e pratiche di inclusione all'interno dell'azienda.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riduzione dei rischi legati al turnover dei dipendenti</li> <li>• Miglioramento della reputazione e dell'attrattiva dell'azienda:</li> </ul>	GRI 405: Diversità e pari opportunità
4.Benessere dei lavoratori e work-life balance	SI	Mettere a disposizione dei dipendenti strumenti che possano garantire un equilibrio tra i tempi da dedicare al lavoro e quelli da dedicare alla vita privata e alla famiglia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Miglioramento delle relazioni familiari e sociali dei dipendenti</li> <li>• Miglioramento del benessere psicofisico dei dipendenti</li> <li>• Riduzione del consumo di risorse negli ambienti aziendali</li> </ul>	GRI 401:Occupazione
5.Qualità del servizio e customer satisfaction	SI	Offrire servizi di qualità che rispondano in maniera completa alle aspettative del cliente e che possano garantire il raggiungimento di un elevato livello di soddisfazione del cliente stesso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Miglioramento delle performance economiche (maggior valore economico distribuito)</li> <li>• Miglioramento delle soddisfazione e della fedeltà dei clienti: rapporti di collaborazione duraturi (riduzione del rischio di mercato)</li> </ul>	GRI 418: Privacy dei clienti

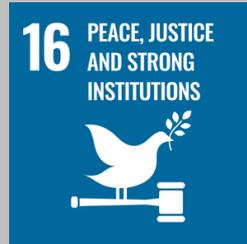
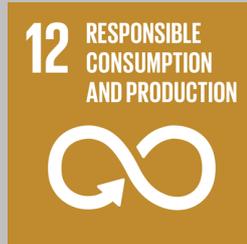
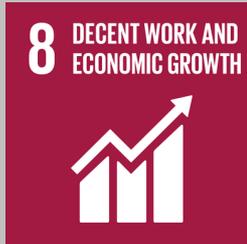
<p>6. Gestione della supply chain</p>	<p>NO</p>	<p>Integrare fattori sociali, etici e ambientali nel processo di selezione dei fornitori al fine di creare una catena di fornitura etica e sostenibile.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Migliori impatti ambientali: la scelta di fornitori con adeguati standard ambientali impatta favorevolmente sul cambiamento climatico</li> <li>• Migliori condizioni di lavoro e diritti umani: una gestione oculata nella scelta dei fornitori favorisce la diffusione della responsabilità sociale verso i lavoratori</li> </ul>	<p>GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori</p>
<p>7. Partnership e sostegno alle comunità locali</p>	<p>NO</p>	<p>Attivare collaborazioni con partner qualificati ed instaurare relazioni con la comunità locale al fine di attivare progetti utili allo sviluppo del territorio</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trasparenza e fiducia: portare avanti progetti condivisi ed in modo trasparente con le comunità locali ed i partner favorisce lo sviluppo della reputazione aziendale e del brand</li> </ul>	<p>GRI 413: Comunità locali</p>

AMBIENTALE



<p>8. Impatti ambientali degli immobili</p>	<p>NO</p>	<p>Adottare politiche finalizzate ad un uso efficiente delle risorse energetiche ed idriche, prestando attenzione ai consumi, alle fonti di approvvigionamento, e alle emissioni di CO2 correlate.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Possibile efficientamento e riduzione dei costi "energetici"</li> <li>• Impatto positivo sul cambiamento climatico (minori emissioni CO2)</li> </ul>	<p>GRI 302: EnergiaGRI 305: Emissioni</p>
<p>9. Consumo responsabile e gestione dei rifiuti</p>	<p>NO</p>	<p>Incentivare la protezione ambientale tramite l'efficientamento dell'utilizzo delle risorse (plastica e carta), e favorire l'orientamento ai principi di valorizzazione dei rifiuti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riduzione dell'inquinamento (impatto ambientale positivo sul territorio)</li> <li>• Efficienza nell'utilizzo delle risorse: si favorisce il riuso e la minor necessità di nuove materie prime</li> </ul>	<p>GRI 306: Rifiuti</p>
<p>10. Gestione del ciclo di vita degli apparati elettronici</p>	<p>NO</p>	<p>Garantire una gestione responsabile dell'intero ciclo di vita degli apparati elettronici, introducendo politiche di acquisto idonee ed assicurando una gestione responsabile della fase di fine vita (smaltimento, ricollocazione).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riduzione dell'inquinamento (impatto ambientale positivo sul territorio)</li> <li>• Efficienza nell'utilizzo delle risorse: si favorisce il riuso e la minor necessità di nuove materie prime</li> </ul>	<p>GRI 306: Rifiuti</p>

GOVERNANCE

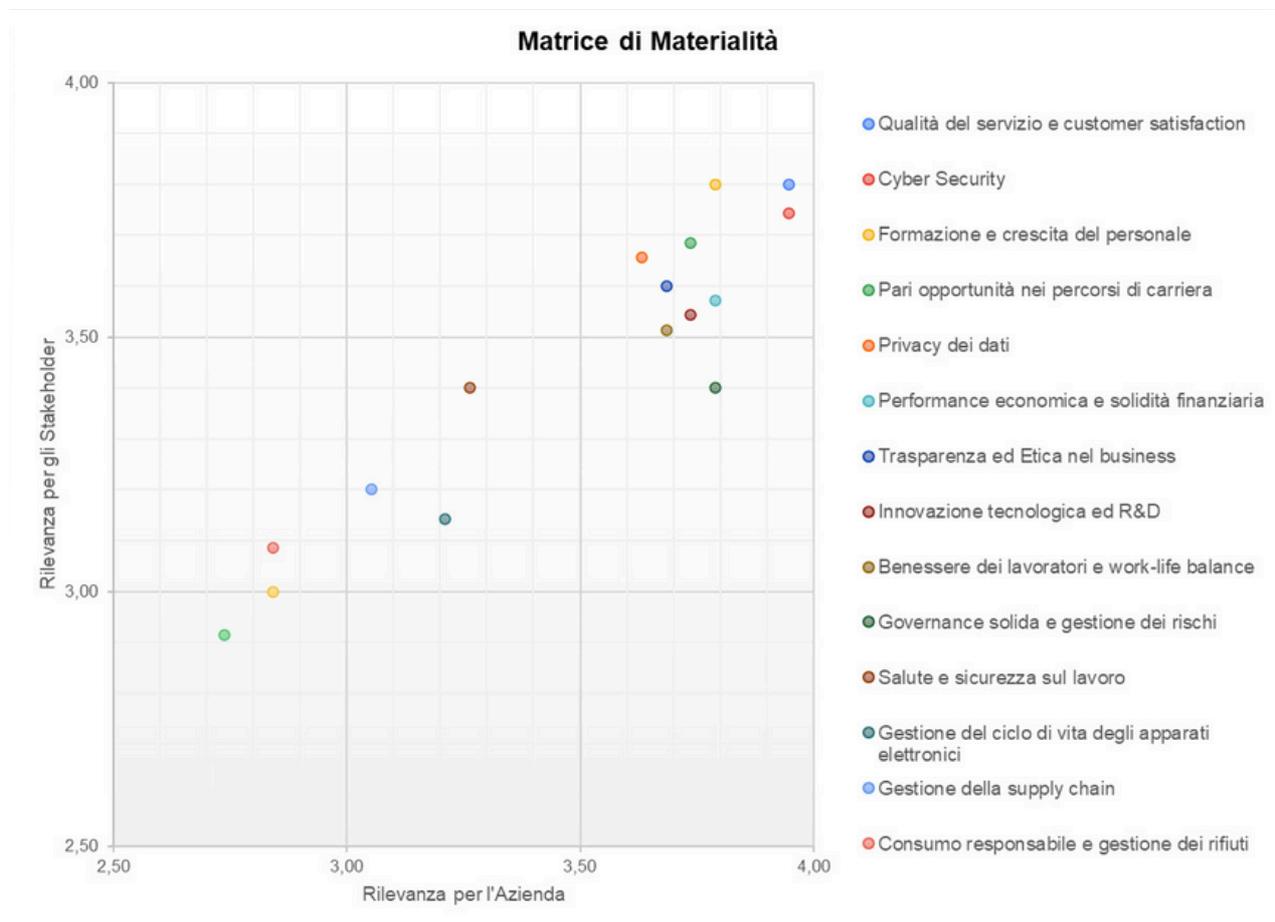


<p>11. Trasparenza ed Etica nel business</p>	<p>SI</p>	<p>Tutelare la reputazione del Gruppo, attraverso la conduzione di un business che rispetti sia le normative locali ed internazionali e sia i principi etici e di trasparenza.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riduzione del rischio finanziario legato a contenziosi e possibili sanzioni per illeciti</li> <li>• Sviluppo della comunità locale: promozione dello sviluppo sostenibile e diffusione di valori etici</li> </ul>	<p>GRI 205: Anticorruzione</p>
<p>12. Cyber Security</p>	<p>SI</p>	<p>Adottare opportune politiche volte a garantire la sicurezza dei dati aziendali ed a proteggere l'azienda da potenziali attacchi informatici, nel rispetto delle normative di riferimento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione e riduzione del rischio "digitale", protezione dell'azienda contro minacce legali e reputazionali</li> </ul>	<p>N/A</p>
<p>13. Privacy dei dati</p>	<p>SI</p>	<p>Garantire la privacy dei dati dei clienti, e di tutti gli stakeholders aziendali, in conformità con il GDPR e le altre normative locali/internazionali.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riduzione del rischio legato a violazioni della privacy dei dipendenti e di tutti gli stakeholders</li> </ul>	<p>GRI 418: Privacy dei clienti</p>

<p>14. Performance economica e finanziaria</p>	<p>SI</p>	<p>Favorire e sviluppare la creazione di valore condiviso di medio-lungo termine per tutte le categorie di stakeholder, attraverso l'efficienza operativa e finanziaria.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Benessere dei dipendenti: migliore capacità di offrire stipendi e benefit adeguati</li> <li>• Rafforzamento governance: implementazione e di maggiori controlli e nuovi processi di audit finalizzati alla riduzione del rischio</li> </ul>	<p>GRI 201: Performance economica</p>
<p>15. Innovazione tecnologica e R&amp;D</p>	<p>SI</p>	<p>Favorire gli investimenti in progetti di R&amp;D necessari ad individuare nuove tecnologie che possano favorire lo sviluppo di nuovi prodotti e servizi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Miglior impatto ambientali: lo sviluppo di nuove soluzioni e prodotti digitali favorisce solitamente la riduzione dell'impatto ambientale degli utilizzatori</li> <li>• Condivisione delle conoscenze: maggior collaborazione con enti per progetti di ricerca favorisce la crescita sia del personale aziendale che della comunità di riferimento.</li> </ul>	<p>N/A</p>
<p>16. Governance solida e gestione dei rischi</p>	<p>SI</p>	<p>Adottare un sistema di corporate governance idoneo a perseguire mission e vision aziendali, ed orientato ai principi della sostenibilità. Adottare idonee politiche di mitigazione dei rischi aziendali.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rafforzamento della fiducia degli stakeholder e miglioramento della reputazione aziendale</li> </ul>	<p>GRI 206: Comportamento anticoncorrenziale</p>

## Matrice di Materialità

I risultati della valutazione effettuata dagli stakeholders sui temi proposti sono stati poi rappresentati nella successiva matrice di materialità.



Il risultato dell'analisi di materialità, come illustrato nella matrice, evidenzia che, tra i 16 temi proposti, 10 sono risultati materiali, superando la soglia di materialità fissata a 3,45.

I temi che hanno ottenuto, sia nell'indagine interna che nell'indagine esterna, i punteggi più alti sono: **Qualità del servizio e customer satisfaction** (ambito Sociale), **Cyber Security** (ambito Governance) e **Formazione e crescita del personale** (ambito Sociale).

Si può affermare che i risultati dell'indagine svolta nel 2023 rispecchiano in pieno quelli dell'anno precedente, in quanto sono gli stessi temi ad essere stati giudicati maggiormente rilevanti nello svolgimento dell'attività di Sintra.

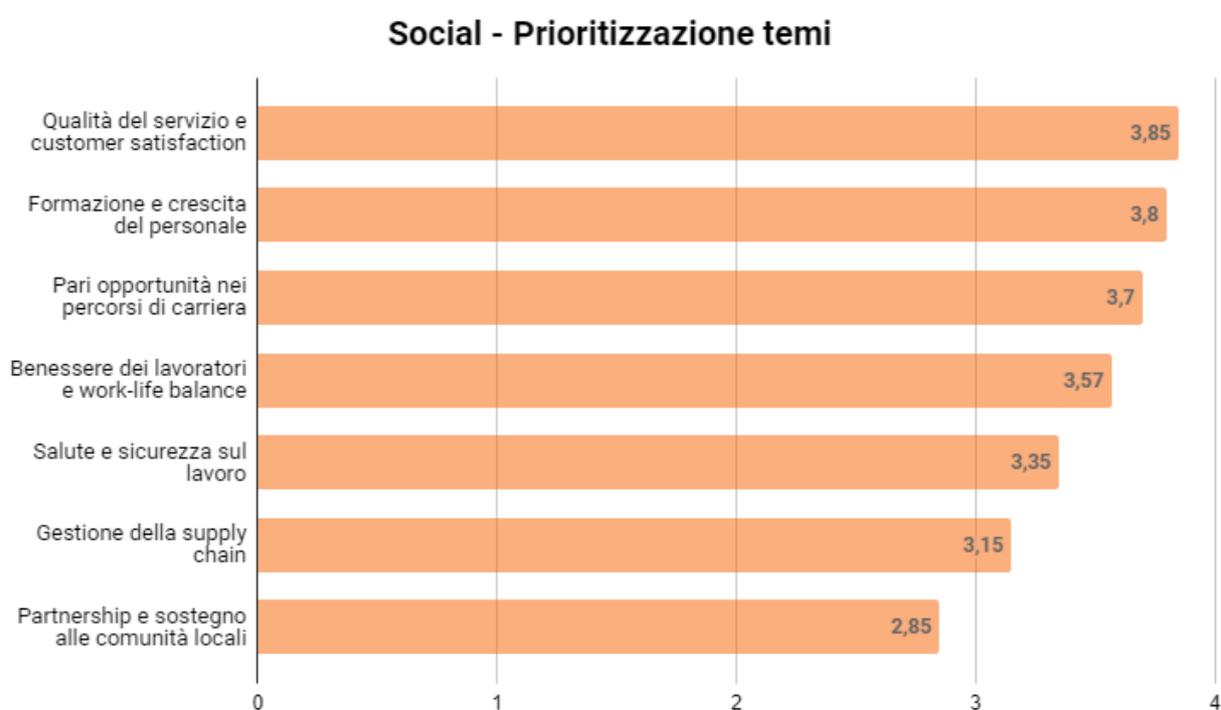
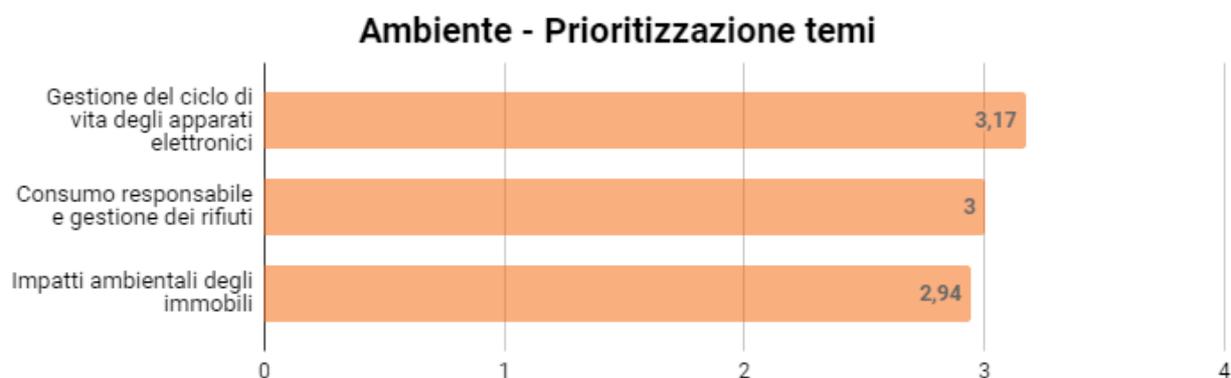
Gli altri temi ad aver superato la soglia di materialità per la dimensione sociale sono **Pari opportunità nei percorsi di carriera e Benessere dei lavoratori e work-life balance**, mentre per la dimensione Governance tutti i temi hanno superato la soglia di materialità (oltre alla Cyber security anche **Privacy dei dati, Performance economica e solidità finanziaria, Trasparenza ed etica nel business, Innovazione tecnologica e R&D, Governance solida e gestione dei rischi**).

Nessuno dei temi della dimensione ambientale ha invece superato la soglia di materialità (**Gestione del ciclo di vita degli apparati elettronici, Consumo responsabile e gestione dei rifiuti, Impatti ambientali degli immobili**). Comunque, nonostante il risultato emerso dall'analisi di materialità, Sintra pone una particolare attenzione all'impatto ambientale della gestione. Occorre precisare che gli impatti diretti derivanti dall'attività di Sintra risultano effettivamente limitati proprio per il settore di riferimento; per l'azienda è comunque molto importante porre la giusta attenzione anche sugli impatti ambientali indiretti generati (nella catena di fornitura, nell'acquisto di soluzioni cloud, nell'offerta di soluzioni digitali ai propri clienti, altro..).

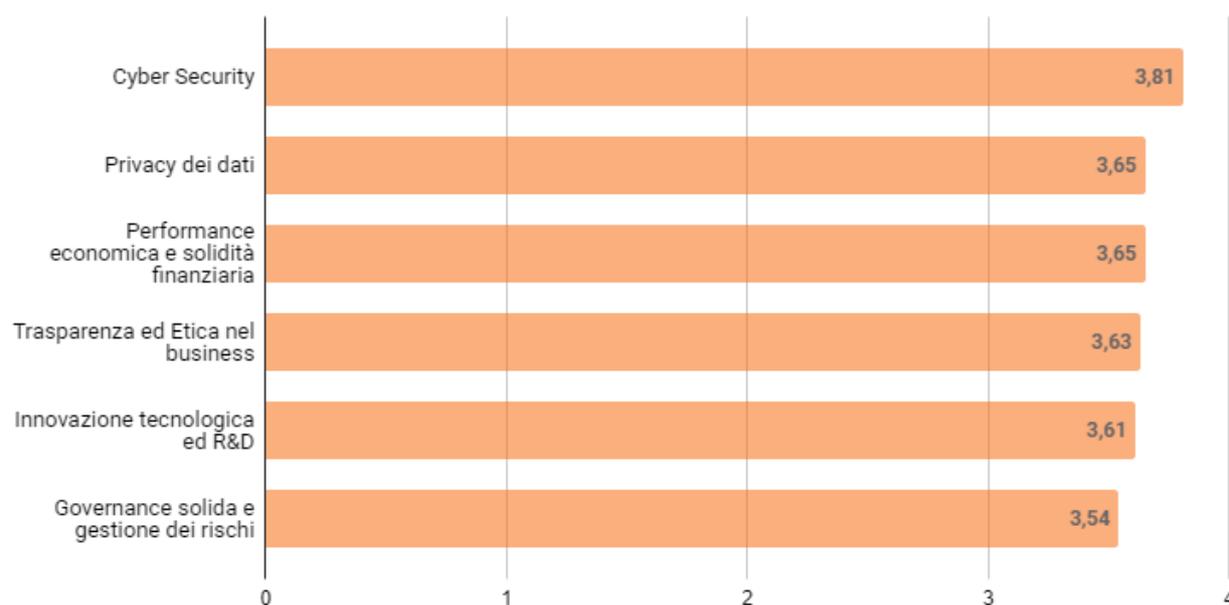
Oltre agli aspetti ambientali gli altri temi che non hanno superato la soglia di materialità sono: Salute e sicurezza sul lavoro, Gestione della supply chain, Partnership e sostegno alle comunità locali. Effettivamente anche questi temi, per la natura propria dell'attività di Sintra, hanno degli impatti minori sulla gestione sostenibile dell'azienda.

Come specificato in precedenza anche i temi che non hanno superato la soglia di materialità verranno analizzati all'interno del presente documento, seppur in maniera meno approfondita.

Di seguito viene riportata un'analisi con la prioritizzazione dei temi proposti per ogni ambito a cui fanno riferimento (Ambiente, Social, Governance), esplicitando per ogni tema il punteggio medio ottenuto sia nell'indagine interna che nell'indagine esterna.



## Governance - Prioritizzazione temi



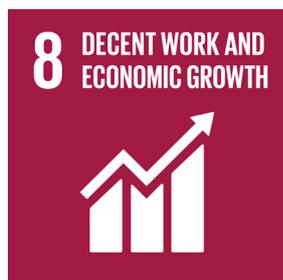
La tabella di seguito mostra invece quali sono risultati i temi più rilevanti per ogni categoria di stakeholder:

Stakeholder/Categoria	Tema più rilevante
Dipendenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualità del servizio e customer satisfaction</li> <li>• Cyber security</li> </ul>
Fornitori e Partner	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formazione e crescita del personale</li> </ul>
Clienti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salute e sicurezza sul lavoro</li> <li>• Pari opportunità nei percorsi di carriera</li> <li>• Qualità del servizio e customer satisfaction</li> </ul>
Comunità finanziaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formazione e crescita del personale</li> <li>• Qualità del servizio e customer satisfaction</li> <li>• Privacy dei dati</li> </ul>
Università e centri di ricerca	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Innovazione tecnologica ed R&amp;D</li> <li>• Cyber security</li> <li>• Formazione e crescita del personale</li> </ul>

**GOVERNANCE  
AZIENDALE  
E  
CREAZIONE  
DEL VALORE**

---

## Obiettivi per lo sviluppo sostenibile:



# STORIA

---

La storia di Sintra inizia agli albori del 2000 dall'incontro del futuro Cda formato da Gianni Bianchi, Michele Barbagli e Angiolino Frontani, avvenuto al ristorante "Doccia" di Arezzo. Gianni e Michele, studenti rispettivamente in economia e ingegneria, erano camerieri nella struttura, di proprietà di Angiolino.

Da questo incontro è nata l'ambiziosa idea di creare un'impresa dedicata ai servizi digitali e al commercio elettronico, all'epoca settori emergenti. Così è nata Sintra, un acronimo che unisce "System" e "Intranet", emblema dei primi servizi offerti.

Attiva da oltre 20 anni nel campo dell'innovazione digitale e della trasformazione del commercio elettronico, oggi Sintra conta oltre 100 collaboratori tra le sedi in Italia e in Polonia.

## ***Sintra oggi***

Con l'evoluzione del mercato e delle nuove tendenze digitali, Sintra ha sviluppato strumenti all'avanguardia per i propri clienti.

Questi strumenti sono progettati per ottimizzare i flussi aziendali, creare piattaforme web, sviluppare portali e applicazioni che migliorano l'efficienza e la produttività.

Attualmente, l'azienda è una delle realtà italiane più accreditate per l'integrazione di sistemi e per la progettazione e lo sviluppo di eCommerce B2B e B2C. Sintra supporta le aziende nella selezione del software, nella pianificazione strategica e nella definizione di roadmap per creare esperienze di acquisto omnicanale di eccellenza.

Nel corso degli anni, l'azienda ha acquisito una notevole esperienza nello sviluppo di software personalizzati per importanti brand riconosciuti a livello mondiale nei settori del Fashion & Luxury, Healthcare & Beauty e Trasporti.

Oggi Sintra è in costante crescita, l'azienda è presente sia in Italia che all'estero, con una filiale in Polonia nata nel 2016 per presidiare nuovi mercati e promuovere ulteriormente lo sviluppo del business a livello internazionale.

## ***La visione per un futuro sostenibile***

Sintra crede fermamente che l'innovazione digitale sia la chiave per un futuro sostenibile. La missione dell'azienda è quella di integrare pratiche sostenibili in tutte le operazioni, riducendo l'impatto ambientale e promuovendo la responsabilità sociale.

Sintra è impegnata a creare valore duraturo per i propri clienti, collaboratori e le comunità in cui opera, attraverso soluzioni tecnologiche all'avanguardia e processi aziendali ottimizzati.

Il percorso di Sintra verso la sostenibilità è in continua evoluzione. L'azienda continua ad innovare e ad affrontare nuove sfide con l'obiettivo di raggiungere traguardi sempre più ambiziosi. L'invito per i clienti, partner e dipendenti è quello di unirsi a Sintra in questo viaggio, collaborando per costruire un futuro più prospero e sostenibile per tutti.

**2000**

*Nasce Sintra, il nome è acronimo di Sistemi e Intranet*

**2005**

*Sintra inizia a sviluppare le prime piattaforma di vendita, crea il primo ecommerce Beads&Co.*

**2010**

*Creazione primo ecommerce in Magento*

**2016**

*Nasce Sintra Poland*

**2017**

*Creazione del primo ecommerce Shopify*

**2019**

*Fondazione di Bitforce, spin off di Sintra*

**2020**

*Creazione del primo ecommerce con liferay*

**Oggi**

*Soluzioni modulari digitali, integrazione di sistemi, progetti omnicanale*



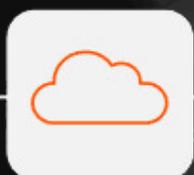
## OLTRE 100 PERSONE

Oltre **20 anni** di storia con 100 persone tra Italia e Polonia



## INTERNAZIONALE

Headquarters in Italia e Polonia, clienti dall' **Europa e USA**



## COMMERCE & ENTERPRISE

Sviluppo di soluzioni, processi e **modelli di business sostenibili**



## OSSERVATORIO POLIMI

Innovazione e conoscenza  
**Partner** Osservatorio Polimi



## PARTNERS CHIAVE

Microsoft, Shopify, Pimcore  
Liferay, Oracle Netsuite



## SYSTEM INTEGRATOR

Sviluppo di integrazioni tra sistemi e tecnologie all'interno di architetture complesse



# Mission

*“Credere in una tecnologia a servizio dell’uomo e dell’ambiente per costruire un mondo migliore”*



# Vision

*“Fornire soluzioni digitali innovative, affidabili e specializzate, perseguendo l’efficienza e la sostenibilità”*

# MISSION E VISION

---

## *Mission*

La mission di Sintra è offrire soluzioni digitali innovative, affidabili e su misura, con un focus su efficienza e sostenibilità. Da anni, l'azienda supporta piccole, medie e grandi imprese, sia italiane che internazionali, nei loro percorsi di digitalizzazione. I progetti spaziano dall'implementazione di piattaforme e-commerce alla creazione di sofisticate architetture per la gestione e digitalizzazione degli asset aziendali, con l'obiettivo di ottimizzare i processi operativi.

## *Vision*

La vision di Sintra è basata sulla convinzione che la tecnologia debba essere al servizio dell'uomo e dell'ambiente, con l'obiettivo di contribuire a costruire un mondo migliore. Il valore della sostenibilità è il principio guida di Sintra, fondato su una gestione aziendale responsabile e orientata al raggiungimento:

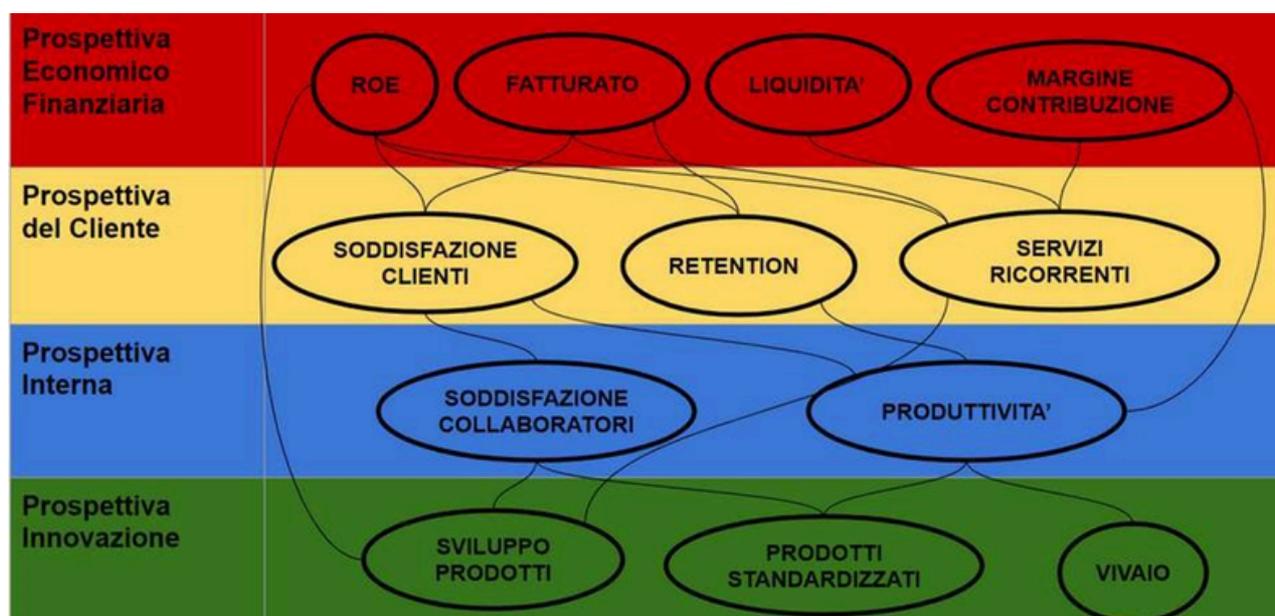
- Di buoni risultati economici;
- Della soddisfazione e benessere di tutti coloro che entrano in contatto con l'azienda;
- Di valore aggiunto per la comunità di riferimento.

## Mappa strategica Sintra

Anche per l'anno 2023, Sintra ha fatto affidamento alla seguente rappresentazione della mappa strategica che offre un quadro delle principali prospettive e degli obiettivi strategici che l'azienda si è prefissata.

Ciascuna prospettiva è interconnessa con gli obiettivi strategici e concorre al conseguimento della visione e della missione aziendale.

La mappa strategica è un ottimo strumento che permette la visualizzazione delle relazioni tra questi elementi e orienta l'assegnazione di risorse e iniziative strategiche.



Scopo: Questa mappa strategica delinea le prospettive chiave e gli obiettivi strategici di Sintra per il 2023, evidenziando le relazioni tra essi per guidare l'assegnazione delle risorse e il raggiungimento della visione aziendale.

## Prospettive ed Obiettivi

Prospettiva	Obiettivo Strategico	KPI	Iniziative	Responsabile
Economico-Finanziaria	Aumentare il ROE del 10%	ROE	Migliorare la soddisfazione del cliente attraverso sondaggi trimestrali	Responsabile Commerciale
		Tasso di fidelizzazione	Implementare un programma di fidelizzazione con servizi personalizzati	Responsabile Marketing
		Ricavi da servizi ricorrenti	Offrire pacchetti di servizi ricorrenti e contrattualizzati	Responsabile Commerciale/ Prodotto
Interna	Migliorare la soddisfazione dei collaboratori del 5%	Indice di soddisfazione dei dipendenti	Creare un piano di incentivi e riconoscimenti per i collaboratori	Responsabile HR / CdA
		Tasso di turnover	Promuovere programmi di formazione continua per i dipendenti	Responsabile HR
Innovazione	Lanciare 3 nuovi prodotti entro l'anno	Numero di nuovi prodotti lanciati	Implementare un processo di ideazione e sviluppo prodotto agile	Responsabile Ricerca e Sviluppo/ Prodotto
		Percentuale di prodotti standardizzati	Implementare un sistema di standardizzazione dei prodotti per ridurre i tempi di produzione	Direttore Produzione
		Numero di talenti reclutati	Creare un vivaio di giovani talenti tramite stage e programmi di mentorship	Responsabile HR

Cliente	Migliorare la soddisfazione dei clienti del 15%	Indice di soddisfazione del cliente	Realizzare un sondaggio di soddisfazione del cliente ogni trimestre	Responsabile Commerciale
		Tasso di fidelizzazione	Implementare un programma di fidelizzazione con servizi personalizzati/accogliere esigenze dei clienti esistenti	Responsabile Marketing
		Numero di nuovi clienti acquisiti	Lanciare campagne di marketing mirate per acquisire nuovi clienti	Responsabile Marketing

## Connessioni

- **Cliente & Economico-Finanziaria:** la soddisfazione del cliente, la fidelizzazione e l'acquisizione di nuovi clienti contribuiscono all'aumento dei ricavi e al miglioramento del ROE.
- **Cliente & Interna:** la soddisfazione dei collaboratori impatta positivamente sulla qualità del servizio e sulla soddisfazione del cliente.
- **Cliente & Innovazione:** l'innovazione di prodotto e processo consente di migliorare la soddisfazione del cliente, creare nuovi servizi e acquisire nuovi clienti.
- **Innovazione & Tutti:** l'innovazione di prodotto e processo consente di migliorare la soddisfazione del cliente, aumentare la produttività interna e rafforzare la posizione competitiva di Sintra.

# ETICA E VALORI DI RIFERIMENTO

---

L'Etica aziendale è alla base dell'attività di Sintra, essa può essere definita: "L'insieme di valori morali a cui l'azienda ed i lavoratori devono attenersi nello svolgimento delle proprie attività lavorative".

Nel percorso di orientamento alla sostenibilità intrapreso da Sintra, l'etica aziendale favorisce l'integrazione degli obiettivi economici con i principi ESG, Environmental (ambiente), Social (società) e Governance. L'azienda intende introdurre al proprio interno un concetto di "agire etico", che possa orientare i comportamenti degli individui al "cosa è giusto fare", ed allo stesso tempo anche al "perché è necessario farlo".

Ogni individuo deve essere consapevole nella decisione dei suoi comportamenti e nella valutazione di quelli degli altri, per poter conciliare nella maniera più corretta possibile la propria responsabilità manageriale e la propria responsabilità morale verso tutti gli stakeholders aziendali.

Sintra si impegna per l'anno 2024 a completare la redazione del proprio Codice Valoriale ed a diffonderlo verso tutte le persone che operano all'interno dell'azienda, ed a tutti coloro che con essa instaurano relazioni, anche solo temporanee. L'obiettivo è quello di concludere con essi un "patto morale" reciprocamente vincolante.

L'uniformità dei comportamenti, una valutazione etica personale, l'allineamento agli stessi valori di riferimento sicuramente porteranno all'azienda dei vantaggi competitivi di lungo periodo.

Sintra è dotata di un sistema interno di segnalazione delle violazioni (Whistleblowing) per contribuire alla prevenzione di rischi e situazione pregiudizievoli per l'azienda.

Tramite il decreto 24/2023, le aziende con una media di almeno 50 dipendenti nell'ultimo anno e quelle che operano in settori considerati a rischio sono obbligate a dotarsi di questo strumento.

## Politiche anticorruzione

Uno degli impegni fondamentali di Sintra è quello di adottare tutte le misure necessarie per prevenire e contrastare ogni forma di corruzione, sia all'interno della sua organizzazione che tra gli stakeholder. Sintra si impegna a mantenere i più alti standard etici e di integrità, riconoscendo l'importanza di operare in modo trasparente e responsabile.

In quest'ottica, Sintra non tollera in alcun modo comportamenti o azioni che possano implicare il pagamento di somme di denaro o altre forme di vantaggio, mirate a procurare benefici indebiti per l'azienda, sia in maniera diretta che indiretta. Tutte le operazioni e interazioni devono essere guidate da principi di onestà e correttezza, senza alcuna eccezione.

A tutti i dipendenti e agli stakeholder è espressamente vietato accettare doni, favori o qualsiasi altra forma di incentivo da parte di terzi, se non nel rispetto delle consuete pratiche di cortesia. Ciò è fondamentale per evitare qualsiasi compromissione della imparzialità e per mantenere la fiducia che i clienti e partner ripongono in Sintra.

Nel caso si verifichi una situazione simile ognuno ha l'obbligo di informare immediatamente il proprio responsabile diretto, o di procedere con le opportune segnalazioni delle violazioni tramite la piattaforma di Whistleblowing.

Nel corso dell'anno 2023, così come negli anni precedenti, non sono emerse violazioni delle politiche di anticorruzione.



# ORGANIGRAMMA E STRUTTURA

---

## *Le Business Unit*

### **Business Unit B2B (Business-to-Business)**

La Business Unit B2B di Sintra sviluppa soluzioni per aziende che rivolgono il loro business ad altre aziende, strutturando architetture digitali adatte a gestire grandi volumi di vendita. In questo contesto ne scaturisce inevitabilmente la necessità di gestire una corposa mole di dati relativi al prodotto, stock e magazzini, oltre che l'esigenza di curare al meglio i rapporti con la distribuzione. Tutto questo viene sviluppato e implementato anche grazie ai prestigiosi partner Pimcore e Netsuite. La creazione all'interno di Sintra di una BU interamente incentrata nel B2B permette di rispondere sempre in maniera specifica alle esigenze di questo mercato.

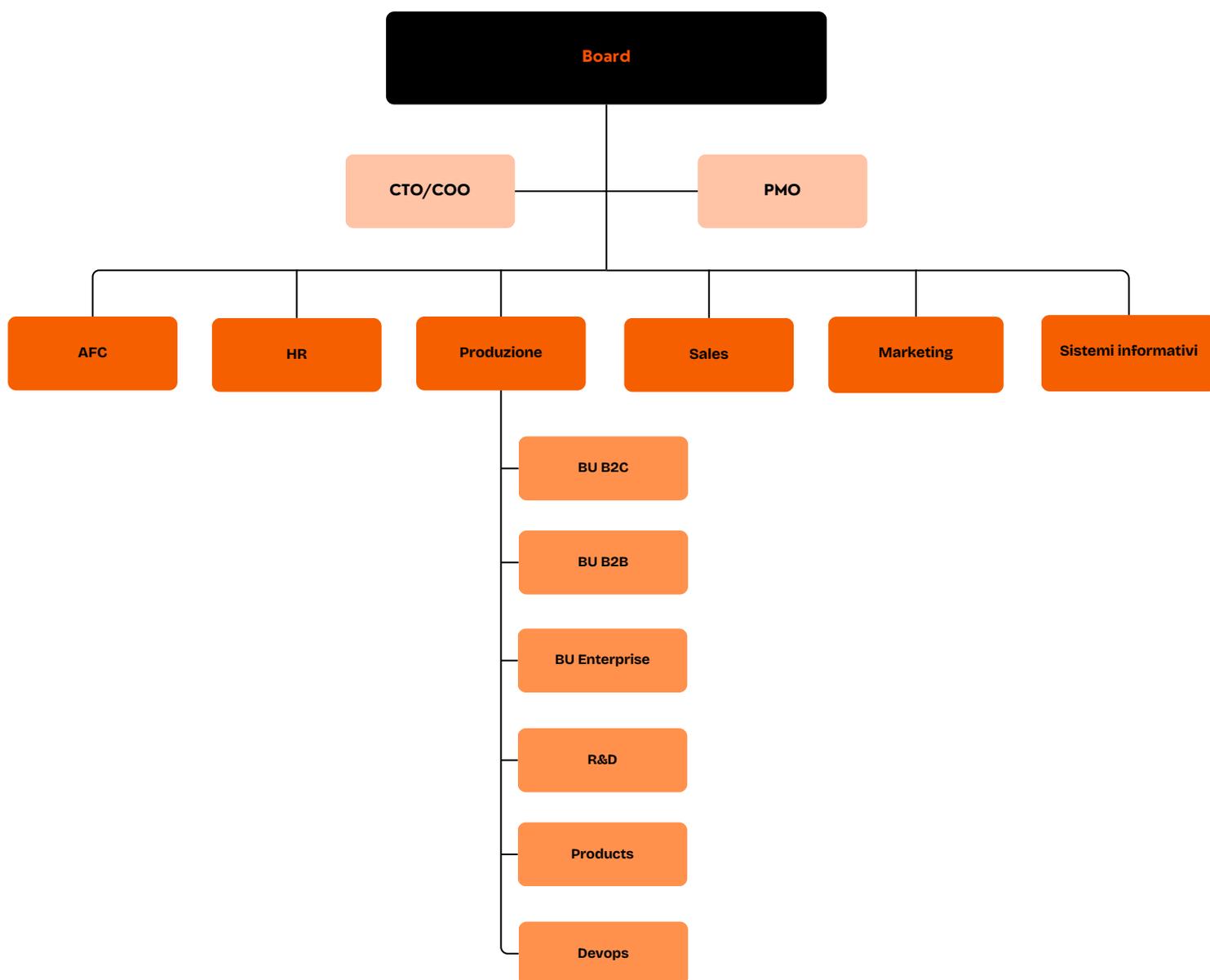
### **Business Unit B2C (Business-to-Consumer)**

La BU B2C si interfaccia con aziende il cui fine ultimo è arrivare al consumatore finale, quindi bisognose di architetture digitali rispondenti ad ogni esigenza del cliente, con soluzioni che lo guidino in ogni sua azione all'interno della piattaforma. I clienti necessitano di una user experience intuitiva e customizzata, una gestione accurata di ordini e resi, e di tutti i flussi omnicanale. Fornendo informazioni sempre aggiornate riguardo a disponibilità e stock, la prerogativa è facilitare il coordinamento di tutte le fasi di vendita e di tutti gli strumenti utili alla vendita, riducendo drasticamente la probabilità di errore nell'erogazione del prodotto e rispondendo prontamente e positivamente ad ogni desiderio del consumatore. Tutto ciò viene sviluppato grazie al partner Shopify e al middleware Sintra Omnichannel Hub, composto da 5 moduli che regolano e facilitano il monitoraggio dei dati relativi al catalogo prodotti e al coordinamento degli asset digitali, la gestione ordini e resi, fino ad arrivare allo sviluppo di tool per migliorare la customer experience.

## Business Unit Enterprise

La BU Enterprise è quella dedicata a servire grandi aziende e multinazionali, in questo contesto Sintra garantisce la creazione e la gestione di un'architettura digitale complessa, adatta alle grandi realtà ma comunque semplice da gestire ed attenta alle esigenze specifiche del cliente. Dall'integrazione di sistemi alla realizzazione di veri e propri applicativi, alla fornitura di modelli di gestione avanzata che tracciano e controllano l'intero ciclo di vita dei progetti, la BU Enterprise è capace di trasformare le minacce in opportunità.

## Organigramma



## Composizione dell'organo di amministrazione

Nel 2023 il Consiglio di Amministrazione detiene il 97% delle quote sociali. Sono state individuate aree chiave che richiedevano una supervisione sotto forma di delega amministrativa:

- **Bianchi Gianni:** Presidente consiglio di Amministrazione e rappresentante legale dell'impresa. Delega all'attività Commerciale, Delega all'attività di Marketing, Delega all'attività di Amministrazione, Finanza e Controllo;
- **Barbagli Michele:** Consigliere delegato e rappresentante legale. Delega all'attività produttiva, Delega all'attività di Ricerca e Sviluppo, Delega alla gestione dei prodotti
- **Frontani Angiolino:** Consigliere delegato. Delega alla gestione delle Risorse Umane, Delega alla gestione delle Procedure Aziendali.

Questa suddivisione delle responsabilità mette in luce le diverse competenze presenti all'interno del Consiglio di Amministrazione.

Il Consiglio ha come principali responsabilità la supervisione delle attività aziendali, la definizione degli obiettivi a medio/lungo termine e l'indirizzo delle strategie. Il team manageriale è incaricato di tracciare le linee guida strategiche, industriali e finanziarie dell'azienda, oltre a prendere decisioni su operazioni di rilievo economico, patrimoniale e finanziario. Le riunioni del Consiglio sono programmate regolarmente su base settimanale. In coerenza con il passato, il board si impegna a perseguire quattro obiettivi principali per gli attori aziendali:

- Soddisfazione del cliente;
- Soddisfazione dei dipendenti;
- Soddisfazione degli investitori;
- Obiettivi sociali e ambientali.

L'impegno del Consiglio di Amministrazione nel raggiungere questi obiettivi spinge l'azienda a essere costantemente in evoluzione per elevare la qualità complessiva dell'ecosistema Sintra in tutti i suoi aspetti.

## Organo di controllo

La compagine societaria di Sintra è così composta:

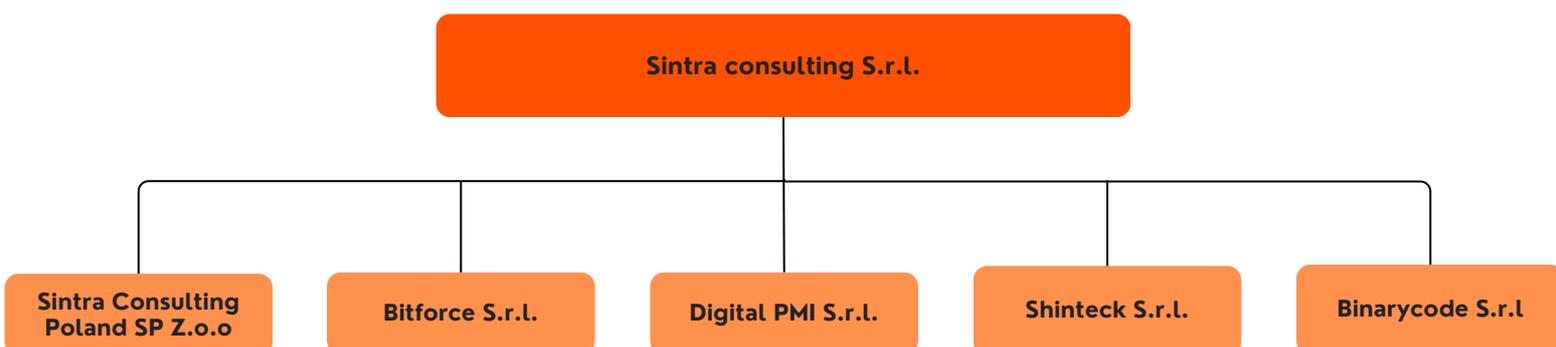
- Michele Barbagli detiene una quota del 42%;
- Gianni Bianchi possiede una quota del 41,5%;
- Angiolino Frontani ha una quota del 13,5%;
- Iacopo Pecchi possiede una quota del 3%.

Come già menzionato in precedenza, a partire dal 2021, il 97% del capitale sociale costituisce il Consiglio di Amministrazione, rappresentato da Michele Barbagli, Gianni Bianchi e Angiolino Frontani, i soci fondatori di Sintra. L'assemblea dei soci di Sintra, oltre ad adempiere ai compiti definiti dal Codice Civile, si riunisce almeno due volte all'anno per valutare costantemente la performance economica e finanziaria dell'azienda e per approvare le direzioni strategiche da seguire.

## Il gruppo societario

Nel bilancio di Sintra sono presenti le seguenti partecipazioni in altre società

### Organigramma societario



### Tabella partecipazioni

Denominazione	Sede	Capitale	% Partecipazione
Sintra Consulting Poland SP Z.o.o	Polonia	1.136 €	90%
Bitforce S.r.l.	Montevarchi (AR)	10.000 €	40%
Digital PMI S.r.l.	Arezzo	10.000 €	100%
Shinteck S.r.l.	Pontedera (PI)	20.000 €	15%
Binarycode S.r.l.	Arezzo	20.000 €	3%

Le quote detenute in Bitforce Srl e Sintra Consulting Poland Sp. Z.o.o svolgono un ruolo strategico nel settore produttivo di Sintra: Bitforce gestisce una fase specifica della produzione di Sintra in modo indipendente, ottenendo ottimi risultati in termini di soddisfazione del cliente. Dall'altra parte, Sintra Consulting Poland Sp. Z.o.o svolge una doppia funzione: oltre a fornire supporto produttivo per alcuni progetti di Sintra, è anche un punto di riferimento per i clienti europei.

Alla fine del 2023 è stata fondata Digital PMI Srl, uno spin-off di Sintra che nasce per affiancare le piccole e medie imprese nel processo di digitalizzazione. Sfruttando la piattaforma 1MS (One Minute Site), sviluppata internamente da Sintra nel corso degli ultimi anni, Digital PMI supporta i clienti nella realizzazione del proprio Sito Web.

# GESTIONE DEI RISCHI

---

La gestione dei rischi è un elemento essenziale per il successo e la sostenibilità di Sintra.

In un contesto caratterizzato da rapidi cambiamenti tecnologici e da una crescente complessità, è fondamentale identificare, valutare e mitigare i rischi associati alle nostre operazioni quotidiane ed alle strategie a lungo termine.

La gestione dei rischi di Sintra è un'attività che coinvolge tutti i reparti aziendali, difatti tale processo viene costantemente alimentato e presidiato da tutte le funzioni aziendali, anche tramite gli audit volti al mantenimento delle certificazioni di qualità esistenti.

Durante l'anno l'intera organizzazione aziendale viene coinvolta in sessioni dedicate al riesame e all'aggiornamento del piano di gestione dei rischi per mantenere l'azienda resiliente alle minacce in evoluzione, con uno specifico focus a quelle del settore informatico.



## Identificazione dei rischi

L'identificazione dei rischi è il primo passo fondamentale nel processo di gestione del rischio. Sintra ha sviluppato una metodologia sistematica per individuare i rischi che potrebbero influenzare le nostre operazioni. Questa fase coinvolge diverse strategie:

1. **Analisi SWOT:** viene utilizzata un'analisi SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) per valutare i punti di forza e di debolezza interni dell'azienda, nonché le opportunità e le minacce esterne. Questo strumento aiuta a delineare scenari potenziali e a identificare rischi associati.
2. **Consultazione con le Parti Interessate:** vengono coinvolte diverse parti interessate, tra cui clienti, dipendenti e fornitori, per raccogliere feedback sui potenziali rischi. Attraverso workshop e sondaggi, si ottengono informazioni preziose su preoccupazioni e vulnerabilità percepite.
3. **Revisione dei Dati Passati:** vengono esaminati incidenti e problematiche pregresse per identificare modelli ripetitivi che potrebbero indicare rischi ricorrenti. Questo approccio consente di imparare dagli errori del passato e di adottare misure preventive.
4. **Monitoraggio delle Tendenze del Settore:** l'azienda rimane aggiornata sulle tendenze emergenti nel settore della consulenza IT. Ciò include l'analisi dei cambiamenti normativi, delle nuove tecnologie e delle minacce emergenti alla sicurezza. La comprensione di queste tendenze ci aiuta a prevenire rischi proattivamente.
5. **Risk Register:** viene mantenuto un registro dei rischi (risk register) dove si catalogano i rischi identificati, le loro fonti e le potenziali conseguenze. Questo strumento, che viene aggiornato regolarmente, consente di avere un quadro chiaro e accessibile dell'esposizione ai rischi.



Nell'effettuare l'analisi per l'anno 2023, Sintra ha revisionato la lista delle minacce esistenti, modificandone le priorità e di conseguenza la classificazione dei rischi stessi, come riepilogato di seguito:

1. **Rischi Operativi:** associati all'inefficienza dei processi interni, alla mancanza di formazione del personale e alla dipendenza da tecnologie obsolete.
2. **Rischi Reputazionali:** potenziali danni all'immagine derivanti da progetti non completati, rapporti con clienti insoddisfatti o violazioni della privacy dei dati.
3. **Rischi Legati alla Sicurezza Informatica:** minacce da attacchi informatici, malware e violazioni di sicurezza che possono compromettere dati sensibili.
4. **Rischi Finanziari:** comprendono la fluttuazione delle entrate, i costi imprevisti e la gestione di crediti insoluti.
5. **Rischi di Compliance:** riguardano la necessità di conformarsi a regolamenti e leggi in continuo cambiamento nell'ambito della tecnologia e della protezione dei dati.
6. **Rischi Strategici:** sono correlati alle decisioni strategiche ed alla direzione strategica che intraprende l'azienda, e possono derivare da cambiamenti nel mercato, concorrenza o innovazioni.
7. **Rischi di Progetto:** riguardano i progetti in corso e includono fattori che possono influire sulla loro riuscita.

## Valutazione dei rischi

Una volta identificati, i rischi devono essere valutati per determinare l'entità e la priorità. La valutazione dei rischi per Sintra si basa su due criteri principali: l'impatto e la probabilità di ciascun rischio.

1. **Impatto:** viene valutato il potenziale impatto di ogni rischio sugli obiettivi aziendali. Viene esaminato come un rischio potrebbe influenzare le finanze, la reputazione, la compliance e le operazioni quotidiane. Ogni rischio viene classificato su una scala (ad esempio, basso, medio, alto) in base all'effetto potenziale che potrebbe avere sulla nostra attività.
2. **Probabilità:** in aggiunta all'impatto, viene considerata anche la probabilità di occorrenza di ciascun rischio. Vengono utilizzati dati storici, benchmark di settore e analisi delle tendenze per valutare quanto è probabile che un rischio si manifesti. La probabilità viene anch'essa classificata su una scala simile a quella utilizzata per l'impatto.
3. **Matrice dei Rischi:** viene creata una matrice dei rischi che combina l'impatto e la probabilità per fornire una rappresentazione visiva dell'esposizione ai rischi. Questo strumento aiuta a prioritizzare i rischi secondo il loro livello di criticità, facilitando l'allocazione delle risorse per la mitigazione.
4. **Analisi Quantitativa e Qualitativa:** in alcuni casi, vengono eseguite analisi quantitative che utilizzano dati numerici per modellare scenari di rischio, ad esempio impattando le proiezioni di fatturato o i costi operativi. Le analisi qualitative, invece, si concentrano su fattori non numerici che possono influenzare i rischi e che possono essere difficili da misurare.
5. **Revisione e Aggiornamento:** la valutazione dei rischi non è un processo statico. Vengono effettuate revisioni periodiche e aggiornamenti della valutazione dei rischi per riflettere i cambiamenti nell'ambiente commerciale, nelle normative e nelle operazioni interne. Ciò assicura che l'azienda rimanga reattiva e pronta a gestire i rischi emergenti.

## Matrice dei rischi

Rischio	Tipologia	Impatto aziendale	Probabilità di occorrenza	Mitigazione
Dimissioni di key people aziendali	Operativo	Alto	Moderata	Implementare piani di successione, creare pacchetti di retention e incentivi, migliorare il clima aziendale e le opportunità di crescita.
Infortuni sul lavoro e sicurezza dei dipendenti	Operativo	Moderato	Bassa	Implementare procedure di sicurezza rigorose, formare i dipendenti su salute e sicurezza, assicurare un ambiente di lavoro sicuro.
Dipendenza eccessiva da un numero limitato di fornitori	Operativo	Moderato	Bassa	Clausole contrattuali solide nei rapporti di fornitura, valutazioni ed audit periodici dei fornitori.
Critiche da parte dei clienti su progetti che non soddisfano le aspettative	Reputazionale	Alto	Moderata	Migliorare la comunicazione con i clienti, rivedere i requisiti dei clienti durante il ciclo di sviluppo, sondaggi di customer satisfaction (NPS)
Pubblicità negativa sui social media	Reputazionale	Moderato	Bassa	Monitorare costantemente i social media, sviluppare una strategia di comunicazione rapida per rispondere a critiche.
Incidenti di sicurezza che mettono a rischio i dati dei clienti	Reputazionale	Alto	Moderata	Eseguire audit di sicurezza regolari, formare i dipendenti su pratiche di sicurezza informatica e privacy dei dati.

Cybersecurity (attacco informatico)	Sicurezza informatica	Alto	Alto	Aumentare le misure di protezione informatica, fare test di penetrazione regolari, implementare un piano di risposta agli incidenti di sicurezza.
Interruzione del servizio	Sicurezza informatica	Alto	Moderata	Implementare sistemi di backup e ridondanza, monitoraggio continuo dei servizi, pianificare un piano di continuità operativa.
Perdita di dati sensibili	Sicurezza informatica	Alto	Moderata	implementare politiche di backup regolari e sicure, monitoraggio costante per evitare fughe di dati.
Gestione dei crediti, insoluti da clienti	Finanziario	Moderato	Moderata	Verificare la solvibilità dei clienti prima di contrattare, stabilire politiche di pagamento chiare, clausole contrattuali solide nei rapporti con i clienti, seguire la procedura di gestione del credito.
Fluttuazioni dei ricavi a causa di contratti non rinnovati	Finanziario	Alto	Moderata	Diversificare il portafoglio clienti, migliorare le relazioni con i clienti per favorire il rinnovo dei contratti, creare contratti a lungo termine
Violazioni delle normative GDPR	Compliance	Moderato	Bassa	Formare i dipendenti sulle normative GDPR, implementare controlli di conformità periodici, nomina del DPO (Data Protection Officer)
Non conformità normative	Compliance	Alto	Bassa	Formare i dipendenti sugli obblighi normativi, effettuare Audit e controlli interni periodici.

Investimenti in nuove tecnologie che non producono i risultati attesi	Strategico	Alto	Moderata	Eseguire analisi di mercato e redigere business plan per i nuovi investimenti, monitorare costantemente le performance ed i risultati raggiunti.
Perdita di vantaggi competitivi a causa di nuovi concorrenti nel mercato	Strategico	Alto	Bassa	Revisionare ed Innovare continuamente il portafoglio servizi, migliorare il customer service per fidelizzare i clienti.
Competenze dei dipendenti non adeguate	Progetto	Alto	Moderata	Implementare programmi di formazione continua, incentivare la crescita professionale interna, fare valutazioni periodiche delle competenze.
Ritardi nella consegna dei progetti a causa di una non ponderata pianificazione	Progetto	Alto	Moderata	Ottimizzazione dei processi aziendali attraverso l'automazione, revisione delle procedure produttive, revisione periodica dello stato del progetto

## Mitigazione dei rischi

La mitigazione dei rischi è una priorità strategica per Sintra, poiché non solo protegge le sue operazioni quotidiane, ma garantisce anche la fiducia dei clienti e la reputazione dell'azienda. Le azioni intraprese includono:

### 1. Formazione e Aggiornamento del Personale

La formazione continua del personale rappresenta una pietra angolare della sua strategia di mitigazione. Essa comprende:

- **Programmi di Formazione Regolari:** viene programmata la formazione per i dipendenti sui temi riguardanti le migliori pratiche nel settore IT, le nuove tecnologie e le normative pertinenti. Questi corsi sono adattabili e possono includere moduli sui rischi specifici identificati.
- **Simulazioni di Scenario:** vengono effettuate esercitazioni pratiche e simulazioni per preparare il personale a rispondere a diverse situazioni di rischio, come attacchi informatici o incidenti reputazionali. Questo approccio pratico aiuta a rafforzare le competenze e la prontezza del team.
- **Piani di Sviluppo Professionale:** i dipendenti vengono incentivati a perseguire certificazioni e corsi di specializzazione, ciò non solo migliora le competenze interne, ma aumenta anche la soddisfazione e la fidelizzazione del personale.

### 2. Implementazione di Policy di Sicurezza

Sono state sviluppate politiche di sicurezza rigorose per proteggere non solo le informazioni interne, ma anche quelle dei clienti. Le principali aree di intervento includono:

- **Protocolli di Sicurezza Informativa:** vengono stabilite misure di sicurezza spesse (firewall, crittografia e autenticazione multi-fattore) per difendere i sistemi informatici. Le policy di accesso ai dati sono rigorosamente controllate per garantire che solo il personale autorizzato possa accedere alle informazioni sensibili.
- **Policy di Privacy:** l'azienda lavora a stretto contatto con esperti legali per garantire che le sue pratiche siano conformi al GDPR e ad altre normative sulla protezione dei dati. I documenti informativi e le politiche sui dati vengono aggiornati regolarmente e comunicati a tutti i dipendenti.
- **Valutazioni di Sicurezza Regolari:** vengono effettuati audit di sicurezza periodici e colonne di test per identificare vulnerabilità e migliorare le procedure esistenti. Ciò include continui controlli di sistema e valutazioni di terze parti per assicurare la resilienza contro le minacce esterne.

### 3. Monitoraggio Continuo

Il monitoraggio attivo è essenziale per una gestione efficace dei rischi. Le attività correlate comprendono:

- **Raccolta Dati sui Rischi:** l'azienda utilizza strumenti di analisi dei dati e software di monitoraggio per raccogliere informazioni sui rischi potenziali e attuali. I dati vengono analizzati per identificare tendenze, anomalie e aree di miglioramento.
- **Reporting e Dashboard:** è stato implementato un sistema di reporting in grado di fornire ai manager report informativi e dashboard sui rischi e sulle metriche di performance legate alla gestione del rischio. Questo facilita la comprensione e la reazione tempestiva a eventuali problematiche.
- **Feedback Costruttivo:** l'azienda promuove un ambiente di comunicazione aperta, invitando i dipendenti a segnalare eventuali preoccupazioni e a proporre suggerimenti per migliorare le pratiche di gestione dei rischi.

### 4. Prevenzione e Contingenza

Per affrontare potenziali crisi e garantire una risposta rapida ed efficace, è stato sviluppato:

- **Piani di Contingenza:** sono stati preparati piani di emergenza dettagliati per vari scenari di crisi, tra cui attacchi informatici, interruzioni dei servizi e perdite di dati. Questi piani sono documentati e facilmente accessibili a tutto il personale.
- **Test e Aggiornamenti Regolari:** i piani di contingenza vengono testati periodicamente attraverso simulazioni che coinvolgono i membri chiave del team per garantire che siano pronti ad essere attuati in caso di emergenza. I feedback raccolti da queste esercitazioni vengono utilizzati per perfezionare le procedure.
- **Collaborazioni Strategiche:** l'azienda collabora con esperti di crisis management e consulenti esterni per garantire un approccio integrato e metodico alla gestione delle crisi.

# SERVIZI E SOSTENIBILITÀ

---

Sintra si impegna a fornire soluzioni tecnologiche guidando i propri clienti verso modelli di business più ecologici e sostenibili, contribuendo così alla riduzione dell'impatto ambientale.

Le principali aree in cui opera Sintra sono:



## **Commercio B2B e B2C**

Sviluppo eCommerce e aree private, sviluppo sistemi per la gestione ordini e l'ottimizzazione dei processi omnicanale, consulenza strategica e servizi di web design.



## **Centralizzazione delle informazioni**

Sviluppo di piattaforme customizzate per la gestione centralizzata delle informazioni aziendali (ERP, PIM, DAM, CDP) allo scopo di digitalizzare processi e flussi aziendali.



## **Governo dei dati**

Sviluppo di modelli e piattaforme personalizzate di data governance per ottimizzare la gestione e l'integrazione dei dati. L'integrazione con terze parti permette miglioramenti qualitativi e strategici per le aziende clienti.

Alcuni esempi dei servizi offerti da Sintra che possono concorrere ad aiutare i clienti a migliorare i propri impatti ESG sono:

- **Digitalizzazione:** l'expertise di Sintra nella digitalizzazione consente alle aziende di ottimizzare i loro processi operativi, riducendo tempi di lavoro e l'uso della carta.
- **Integrazione:** una gestione integrata dei dati consente alle imprese di prendere decisioni più informate e basate su dati concreti, facilitando strategie di sostenibilità più efficaci e mirate.
- **Soluzioni per l'Internet of Things:** attraverso le soluzioni di Internet of Things (IoT), è possibile monitorare e gestire risorse e consumi in tempo reale. Questo porta a una gestione più intelligente e precisa dell'energia e delle risorse, riducendo gli sprechi e ottimizzando l'uso delle infrastrutture.
- **Soluzioni per l'Intelligenza Artificiale:** non solo automatizza e migliora i processi, ma aiuta anche a prevedere e gestire l'impatto ambientale. Con algoritmi avanzati, possiamo ottimizzare l'uso delle risorse, ridurre le emissioni e contribuire a pratiche aziendali più ecologiche.

I servizi offerti dall'azienda non solo accelerano la digitalizzazione dei clienti, ma promuovono anche un approccio più sostenibile e responsabile. Sintra è orgogliosa di guidare il cambiamento verso un futuro in cui la tecnologia e la sostenibilità vanno di pari passo.

Questi i principali servizi offerti da Sintra in ambito **B2C** e **B2B**:

- Processi ottimizzati, vendita online più intuitiva e gestione più semplice di ordini, acquisti e distribuzione;
- Modelli di business sostenibili basati su soluzioni eCommerce, integrate in maniera efficace all'interno dell'ecosistema aziendale, informativo e logistico.

In ambito **Enterprise** invece i servizi offerti riguardano principalmente:

- Integrazioni di sistema;
- Piattaforme CIAM, API Gateway, PIM DAM e CDP;
- Devops: governo dei processi di sviluppo software;
- Sviluppo Software e sviluppo Front End.

## Partner Tecnologici

Sintra espande i propri orizzonti verso il mondo esterno attraverso accordi e partnership strategiche, mirati a incrementare le conoscenze e le opportunità di collaborazione. Da anni l'azienda intraprende queste iniziative con l'obiettivo di analizzare più approfonditamente i trend tecnologici di riferimento e i rapidi cambiamenti del mercato. Sintra ha così stabilito negli ultimi anni dei contratti di ricerca con alcuni Osservatori del Politecnico di Milano, dove ha partecipato attivamente ai progetti degli Osservatori Omnichannel Customer Experience e Digital B2B.

Tra i partner strategici dell'azienda, sono presenti anche alcune aziende multinazionali come:



Sintra è membro di Microsoft AI Cloud Partner Program, una community globale di partner, progettata per connettere l'azienda con tutto ciò di cui ha bisogno per creare e distribuire soluzioni aziendali di successo. Sostenuto dall'impareggiabile portfolio di tecnologie di intelligenza artificiale e dall'estesa clientela di Microsoft, questo insostituibile ecosistema di partner è in grado di supportare l'organizzazione con offerte esclusive di formazione, supporto, assistenza e vendita che accelerano l'innovazione e promuovono la crescita.



Shopify Plus è leader tra le piattaforme ecommerce per B2C, facile da utilizzare, flessibile e completamente personalizzabile.

Inoltre Shopify Plus è l'unica piattaforma che supporta anche il retail; offre infatti un POS per integrare il negozio fisico con quello online e la possibilità di avere un'applicazione mobile per gestire il business dei clienti.

# PIMCORE®

Pimcore è una piattaforma scalabile e flessibile che consente di gestire tutte le informazioni di prodotto. Pimcore permette di avere informazioni di prodotto coerenti e sempre aggiornate in tutte le piattaforme di vendita aziendali così come per tutti i canali distributivi. Questo riduce errori umani, costi e tempi di lavorazione. E' la soluzione perfetta per consentire alle aziende di governare in modo centralizzato ed efficiente una vasta gamma di dati, inclusi dati prodotto, informazioni sui clienti, asset digitali e altro ancora.

# Liferay

Liferay è una piattaforma completa per la gestione dei contenuti, la creazione di portali web accessibili e la semplificazione delle interazioni con i cittadini o i tuoi clienti. La piattaforma Liferay Digital Experience Platform (DXP) è una tecnologia Open Source altamente flessibile, personalizzabile e sicura.

# ORACLE NetSuite

Oracle NetSuite è una soluzione ERP cloud based che aiuta le organizzazioni a operare un efficace controllo delle performance operative e finanziarie automatizzando i processi centrali aziendali. Oracle NetSuite ERP permette l'accesso a un'unica suite integrata di moduli per gestire contabilità, produzione, catena di approvvigionamento e operazioni di magazzino. Questa soluzione offre chiarezza sui tuoi dati aziendali e un maggiore controllo sull'intera attività.



# CYBERSECURITY E PRIVACY DEI DATI

---

Come emerso dall'analisi di materialità, due dei temi maggiormente rilevanti nella gestione di Sintra, sono quelli riguardanti la Cybersecurity e la Privacy dei dati.

In tali ambiti, nel suo continuo impegno verso l'eccellenza e la sostenibilità, Sintra ogni anno si impegna a conseguire e mantenere le certificazioni ISO 9001 (Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità) e ISO 27001 (Certificazione dei Sistemi di Gestione della Sicurezza delle Informazioni).

Queste certificazioni non solo rappresentano standard riconosciuti a livello internazionale, ma sono anche testimonianza dell'impegno aziendale a perseguire la cultura della qualità e la sicurezza delle informazioni confermando gli standard definiti nelle certificazioni ottenute.

Gli audit interni avvenuti nel corso del 2023, non hanno rilevato significative irregolarità.

Analogamente, gli Audit condotti dall'ente certificatore non hanno segnalato problemi rilevanti di non conformità, ma solo spunti di miglioramento che l'azienda è lieta di considerare per il proprio sviluppo continuo.

La certificazione ISO 9001 è uno standard internazionale che specifica i requisiti per un sistema di gestione della qualità (SGQ). Questa certificazione aiuta Sintra a garantire che i suoi prodotti e servizi soddisfino costantemente i requisiti dei clienti e che la qualità venga continuamente migliorata.

I benefici per l'azienda sono:

- **Miglioramento continuo:** Attraverso l'implementazione di processi standardizzati e l'attenzione costante alla soddisfazione del cliente, Sintra è in grado di migliorare continuamente.
- **Efficienza operativa:** La certificazione ISO 9001 consente di ottimizzare i processi interni, riducendo sprechi e aumentando l'efficienza.
- **Fiducia dei clienti:** La certificazione ISO 9001 rafforza la fiducia dei clienti, dimostrando l'impegno dell'azienda a fornire costantemente prodotti e servizi di alta qualità.

La ISO 27001 è uno standard che specifica i requisiti per un sistema di gestione della sicurezza delle informazioni (SGSI). Questa certificazione dimostra l'impegno di Sintra verso la protezione dei dati e delle informazioni sensibili, sia proprie che dei suoi clienti.

I benefici per l'azienda sono

- **Protezione dei dati:** La certificazione ISO 27001 permette di adottare un approccio sistematico alla gestione della sicurezza delle informazioni, proteggendo i dati da minacce e vulnerabilità.
- **Conformità normativa:** Rispettare le normative vigenti in materia di protezione dei dati, garantendo così la conformità legale e riducendo i rischi associati.
- **Reputazione e fiducia:** La certificazione ISO 27001 aumenta la fiducia dei suoi stakeholder nella capacità di gestire e proteggere le informazioni sensibili in modo efficace.

Essere in possesso delle certificazioni ISO 9001 e ISO 27001 non è solo un riconoscimento all'impegno che Sintra ha per la qualità e la sicurezza, ma anche un elemento chiave della sua strategia di sostenibilità.

La ISO 9001 permette all'azienda di migliorare continuamente la qualità dei suoi processi e prodotti, riducendo sprechi e aumentando l'efficienza operativa.

La ISO 27001, invece, assicura che le pratiche di gestione delle informazioni siano sicure e affidabili, proteggendo i dati e le informazioni sensibili.

L'obiettivo di Sintra è di continuare a mantenere e migliorare questi standard, per offrire prodotti e servizi di alta qualità, proteggendo al contempo le informazioni e i dati sensibili rafforzando così la fiducia dei suoi clienti e stakeholder.



### Tabella investimenti qualità

Categoria	2021	2022	2023
Costi e investimenti per qualità	€ 24.427	€ 19.099	€ 15.921
% costi qualità sul fatturato	0,55%	0,46%	0,31%
Num. certificazioni Qualità	2 (ISO 9001/ISO 27011)	2 (ISO 9001/ISO 27011)	2 (ISO 9001/ISO 27011)
Ente certificatore	IMQ S.p.A	IMQ S.p.A.	IMQ S.p.A



**Certificazione dei Sistemi di Gestione  
della Sicurezza delle Informazioni  
ISO 27001**



**Certificazione del Sistema di Gestione  
per la Qualità ISO 9001**

## **Cybersecurity - L'impegno di Sintra per la Sicurezza dei Dati**

La protezione dei sistemi, delle reti e dei programmi dagli attacchi digitali è una priorità fondamentale per Sintra.

L'azienda si impegna a garantire la massima sicurezza dei dati e dei sistemi, sia per i propri clienti che per l'azienda stessa. Grazie all'adozione di tecnologie avanzate, alla definizione di processi rigorosi e al monitoraggio costante delle attività, Sintra lavora per creare un ambiente sicuro e affidabile, in grado di affrontare con efficacia le sfide della cybersecurity contemporanea.

La sua strategia di Cybersecurity si basa su un approccio proattivo e sistematico, finalizzato a prevenire e mitigare le minacce digitali attraverso il monitoraggio continuo e l'implementazione di misure di sicurezza avanzata.

Sintra focalizza le sue attività di monitoraggio su diverse aree chiave per garantire la sicurezza dei sistemi:

- Il controllo degli accessi, controllando e verificando gli accessi ai sistemi, inclusi quelli ai server, con l'obiettivo di identificare e gestire tempestivamente eventuali accessi non autorizzati.
- La prevenzione degli attacchi informatici destinati ai sistemi interni e ai dispositivi, quali ransomware, phishing e social engineering, attraverso strumenti cloud e antivirus.
- La registrazione e l'analisi dei comportamenti malevoli interni ed esterni, al fine di poter agire tempestivamente in caso di anomalie.
- L'adozione dei più affidabili cloud provider sul panorama italiano e internazionale per garantire i massimi standard di sicurezza.
- L'implementazione di politiche di privacy by design e by default.



## ***Miglioramenti del 2023***

Nel corso del 2023, Sintra ha confermato i suoi investimenti in ambito di sicurezza, implementato una serie di miglioramenti significativi nella sua infrastruttura di cybersecurity, ottenendo risultati tangibili nella protezione dei dati e nella sicurezza complessiva. In particolare, sono stati potenziati gli standard di sicurezza legati agli accessi riducendo al minimo il rischio di accessi non autorizzati. Contemporaneamente, è stato alzato il livello di sicurezza dei server per protezione da minacce esterne. Nell'infrastruttura aziendale fisica è stato fatto un notevole investimento in termini di ristrutturazione dei cablaggi e delle apparecchiature, per garantire ai dipendenti maggiori performance e sicurezza.

## ***Miglioramenti previsti nel 2024***

La cybersecurity è un processo in continua evoluzione e Sintra si impegna a proseguire il suo percorso di miglioramento anche negli anni successivi a quello in esame. Allocando budget per la sicurezza informatica e avvalendosi di consulenze qualificate, l'azienda mira a rispettare gli standard attuali e a implementare le best practices in ambito di sicurezza informatica, con l'obiettivo di minimizzare i rischi e garantire ai clienti continuità di esercizio e tutela delle informazioni.

## *La tutela della privacy*

La tutela della privacy dei clienti rappresenta un pilastro fondamentale per Sintra. La fiducia dei clienti è un bene inestimabile, per questo ha implementato una serie di misure e politiche aziendali per assicurare la protezione e la gestione responsabile delle informazioni dei clienti attraverso pratiche rigorose di gestione dei dati.

Sintra si impegna a garantire che i dati e tutte le informazioni personali siano trattate con la massima riservatezza e in piena conformità con la normativa vigente sulla protezione dei dati personali, in particolare con il Regolamento UE 2016/679 (GDPR). L'impegno che Sintra pone nel rispettare il GDPR non è solo un obbligo legale, ma anche un principio etico che guida tutte le sue attività.

Per l'anno 2024, è in programma l'implementazione di una nuova architettura GDPR, aggiornata con tutte le policy ed informative più recenti. Inoltre sono già in programma delle sessioni di formazione per il personale interno, al fine di assicurare che tutti i dipendenti siano adeguatamente preparati e informati sulle migliori pratiche di gestione dei dati e sulla conformità alle normative vigenti.

Le policy e le informative aziendali sono fondamentali per garantire la conformità a questo regolamento, costruendo al contempo un rapporto di fiducia con i clienti e migliorando la gestione interna dei dati. Con il continuo aggiornamento delle pratiche e la formazione del personale, Sintra dimostra il proprio impegno nel mantenere elevati standard di protezione dei dati.





# IL VALORE DEL BRAND

---

Sintra si contraddistingue non solo per l'eccellenza nelle attività di ricerca e sviluppo tecnologico, ma anche per la sua innovativa strategia di marketing e posizionamento. L'azienda nel corso del 2023 sta consolidando l'ambizioso percorso di riposizionamento avviato negli anni precedenti, mirato a differenziarsi dalla concorrenza e a valorizzare il proprio patrimonio di esperienza e competenze consolidate nel tempo.

La strategia adottata si sta rivelando efficace, come dimostrano i risultati economici positivi raggiunti durante l'anno. Sintra ha esperienza ventennale e attribuisce la propria longevità a una combinazione di diversi fattori di successo.

Il prestigio del marchio è frutto dello spirito imprenditoriale dei soci fondatori, dell'impegno costante in ricerca e sviluppo, delle competenze distintive dei professionisti che ne fanno parte e della crescente notorietà del nome "Sintra".

Sintra sta continuando a investire nei reparti marketing e commerciale, considerandoli strategici per l'organizzazione, i quali hanno ancora un elevato potenziale di crescita. A tale scopo, nel corso dell'anno i team sono stati rinforzati con nuove risorse e affiancati da consulenti esterni.

## **Trasparenza e Reputazione**

### **Rating di legalità**

Dal 2018, Sintra ha conseguito e mantenuto con successo il rating di legalità. Questo risultato rappresenta un notevole traguardo che testimonia l'impegno costante dell'azienda nel promuovere e attuare pratiche di trasparenza e legalità a tutti i livelli delle sue operazioni. Il rating di legalità non è semplicemente un riconoscimento formale, ma è la manifestazione tangibile degli sforzi dell'azienda per aderire a leggi, normative e standard etici nell'ambiente in cui opera. Ottenere e preservare tale rating richiede un impegno continuo nel garantire che tutte le attività aziendali siano condotte in conformità con le leggi vigenti e seguano principi etici elevati. Questo risultato non solo riflette l'integrità e l'etica aziendale di Sintra, ma comunica anche un messaggio positivo a tutte le parti interessate, inclusi clienti, partner commerciali, investitori e autorità di regolamentazione. Il rating dimostra pertanto che Sintra è un'organizzazione che opera con responsabilità e rispetto per la legalità, costruendo fiducia e credibilità nel mercato in cui è inserita.

# INNOVAZIONE

---

L'innovazione, in ambito tecnologico ma anche negli altri aspetti aziendali, rappresenta per Sintra uno dei temi di maggior rilevanza nella gestione aziendale, come emerso anche dai risultati dell'analisi di materialità.

Nel corso dell'anno 2023 Sintra ha continuato il percorso innovativo iniziato a partire dal 2021 con l'introduzione delle Business Unit all'interno dell'organizzazione, e proseguito nel corso del 2022 con l'introduzione di altri importanti cambiamenti in diversi ambiti aziendali.

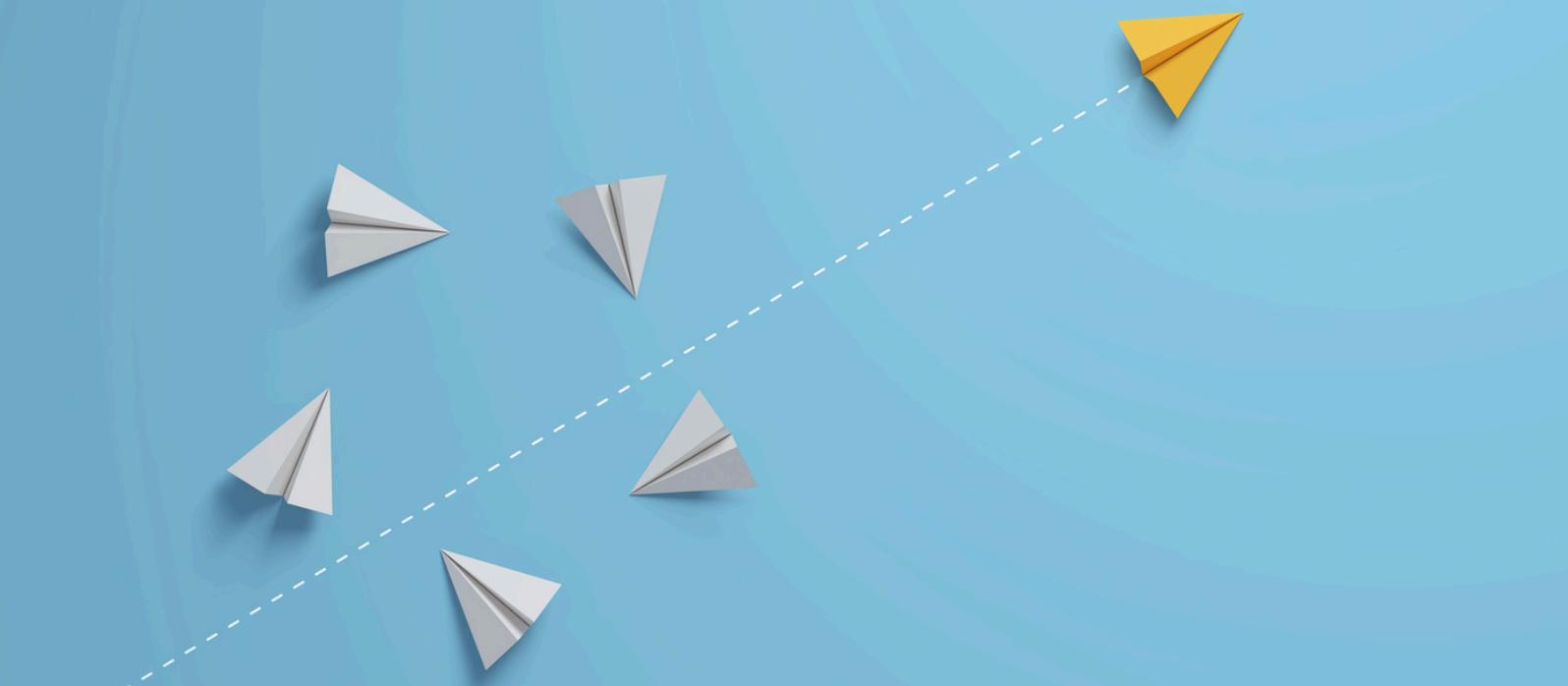
Il lavoro svolto nel 2023 ha riguardato principalmente il consolidamento e la "messa a sistema" delle attività introdotte negli anni precedenti. Oltre a questo l'azienda ha cercato nei diversi ambiti di implementare nuove attività innovative finalizzate sempre alla crescita sostenibile dell'azienda.

Tra i benefici chiave derivanti dalla nuova configurazione aziendale, spiccano:

**La definizione di un'offerta standardizzata:** Sintra rimane sempre molto attenta alle nuove esigenze del mercato ed alle evoluzioni tecnologiche del settore di riferimento. Tramite l'esperienza maturata nel settore, ed ai risultati dell'analisi dei bisogni dei clienti, Sintra è riuscita a individuare e stabilire un offerta standard che risponde alle esigenze comuni dei clienti. Tramite un processo di acquisizione, analisi, revisione, l'offerta di Sintra viene tenuta costantemente aggiornata

**Lo sfruttamento delle economie di scala:** la nuova struttura organizzativa, con flussi ben definiti tra le persone che lavorano all'interno di un progetto, ha consentito a Sintra di capitalizzare le economie di scala, aumentando così la competitività e l'appetibilità sul mercato.

**L'orientamento al miglioramento continuo:** l'azienda crede fortemente nello sviluppo e nella crescita trasversale delle funzioni al proprio interno. Tramite un approccio Data driven (dall'analisi del dato alla decisione strategica), vengono stimolati all'interno dell'organizzazione dei processi di retrospettiva e di introduzione di azioni migliorative in tutti gli ambiti aziendali.



Nei diversi ambiti aziendali, Sintra nel corso del 2023, ha introdotto nuove importanti innovazioni :

### **1. Processi**

L'azienda prosegue nel costante lavoro di revisione ed aggiornamento delle procedure interne. Nel corso del 2023 è stata introdotta una nuova procedura riguardante la gestione delle non conformità aziendali, finalizzata a svolgere azioni strutturate di retrospettiva sui processi che non hanno portato ai risultati minimi richiesti. Tali retrospettive portano ad un aggiornamento dei processi stessi e quindi alla ricerca del miglioramento continuo.

Nel corso del 2024 l'azienda intende inoltre avviare una collaborazione con una società di consulenza per l'introduzione in azienda della metodologia Lean. Tale metodo, sviluppato in Giappone negli anni '40, si concentra sull'eliminazione degli sprechi per creare processi standardizzati eccellenti a basso costo con il contributo delle persone.

### **2. Organizzazione**

L'organizzazione aziendale è stata consolidata nel corso del 2023 tramite il rafforzamento del ruolo delle nuove Business Unit all'interno dell'azienda, ma soprattutto nell'orientamento al mercato ed ai clienti. Sintra sta vivendo un importante momento di managerializzazione al proprio interno, e le risorse con ruoli apicali all'interno dell'azienda (Business Unit Manager, Responsabili di area o di funzione) svolgono attualmente un ruolo fondamentale per il corretto svolgimento dei processi ed il conseguimento dei risultati attesi.

Il miglior funzionamento dell'organizzazione interna, e l'orientamento di questa ai bisogni del cliente, ha permesso nel corso del 2023 di incrementare l'efficienza aziendale e di raggiungere risultati economici molto migliori rispetto all'anno precedente.

### 3. Sviluppo prodotti

Nel corso del 2023 l'azienda ha continuato ad investire nella linea strategica di sviluppo di prodotti a marchio Sintra; il relativo team è stato integrato con risorse interne di alto livello ed al suo interno sono stati definiti dei ruoli ben precisi (Product Manager, Product Owner, Project Manager dedicato). Tale team ha lavorato nel corso dell'anno in stretta collaborazione con il Team R&S. Questa attività di sviluppo richiede elevate conoscenze e competenze in ambito tecnologico, ed un aggiornamento continuo inerente alle nuove tecnologie emergenti nel settore.

L'attività di sviluppo prodotti proseguirà in maniera rilevante anche nel corso degli anni successivi, essendo ritenuto dal management uno dei filoni strategici di crescita e sviluppo dell'azienda.

### 4 Marketing

Nel corso dell'anno 2022 l'azienda aveva realizzato importanti investimenti nell'ambito marketing, volti a rafforzare la brand identity di Sintra. Tali investimenti sono stati riproposti anche nell'anno 2023: l'azienda ha partecipato ad importanti fiere ed eventi di settore per poter sviluppare e diffondere ulteriormente la visibilità del proprio Brand, ed aumentare i punti di contatto con la clientela attuale e potenziale.

Un'ulteriore importante novità riguarda anche l'adozione di nuovi strumenti di marketing automation, a supporto dell'operatività del team aziendale.

Nella tabella successiva vengono individuati gli investimenti effettuati in attività di Ricerca e Sviluppo e nello Sviluppo di Prodotti a marchio Sintra, rapportando il valore al fatturato "Core" dell'azienda. L'andamento di tali investimenti mostra la costante attenzione dell'azienda sulle attività di innovazione tecnologica.

#### **Tabella investimenti R&S / Sviluppo prodotti**

<b>Categoria</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Investimenti R&S + Sviluppo Prodotto (€)	190.173	271.323	246.370
% sul fatturato	4,3%	6,5%	4,8%

Per garantirsi una maggior tutela all'interno del mercato e valorizzare il risultato dell'attività di R&S ed Innovazione, nel corso dell'anno 2023 si è provveduto alla registrazione presso la SIAE di quattro software di proprietà realizzati negli anni precedenti. Inoltre, dato l'ingente investimento sullo sviluppo di Sintra Omnichannel Hub, prodotto Sintra legato all' omnicanalità, il management di Sintra ha ritenuto opportuno per tale software accedere all'agevolazione del Patent box, regime fiscale agevolato utilizzabile dai detentori di beni immateriali tutelati.

## **PMI Innovativa**

Le PMI innovative rappresentano un importante nucleo di imprese che contribuiscono allo sviluppo innovativo del Paese. L'iscrizione di Sintra nel registro delle PMI innovative è avvenuta nel 2019, mentre nel corso dell'anno 2023 l'azienda ha proceduto al rinnovo di tale iscrizione, conformemente all'articolo 4 del Decreto Legge n. 03/2015. Questa inclusione è stata possibile grazie al soddisfacimento di tutti i requisiti soggettivi:

- Le spese destinate alla ricerca, sviluppo e innovazione sono pari o superiori al 3% del valore maggiore tra il costo e il totale del valore della produzione.
- L'azienda impiega personale altamente qualificato (almeno 1/5 dottori di ricerca, dottorandi o ricercatori, oppure almeno 1/3 con laurea magistrale)
- L'azienda è titolare, depositaria o licenziataria di almeno un brevetto o titolare di un software registrato

Attraverso attività di ricerca, sviluppo e innovazione, Sintra ha realizzato progetti mirati alla creazione di piattaforme digitali innovative nei settori della moda e farmaceutico. Al fine di mantenere una migliore comprensione delle tendenze tecnologiche di riferimento e per affrontare i rapidi cambiamenti del mercato, Sintra ha stipulato dei contratti di ricerca con due Osservatori del Politecnico di Milano.



# PERFORMANCE ECONOMICA E VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO

---

Nel corso dell'anno 2023 Sintra ha fatto registrare dei risultati economici in netto miglioramento rispetto all'anno precedente.

Prendendo in considerazione i ricavi derivanti dal core business, l'azienda ha raggiunto nel corso del 2023 il totale di € 5.157.409, con un incremento del + 24% rispetto all'anno precedente. Per mitigare il rischio di credito Sintra tiene costantemente monitorata la diversificazione dei ricavi, con particolare attenzione all'area geografica ed al settore di riferimento dei propri clienti.

## **Tabella fatturato Italia / estero**

<b>Provenienza fatturato</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Fatturato Italia %	87%	90%	90%
Fatturato Estero %	13%	10%	10%

Allo stesso modo anche l'EBITDA aziendale è cresciuto in maniera considerevole nel 2023, passando da € -81.858 (-2%) ad € 389.417 (7%).

Questi importanti risultati sono senza dubbio il frutto della politica di ristrutturazione della struttura organizzativa aziendale e delle importanti innovazioni introdotte nel corso dell'anno 2022.

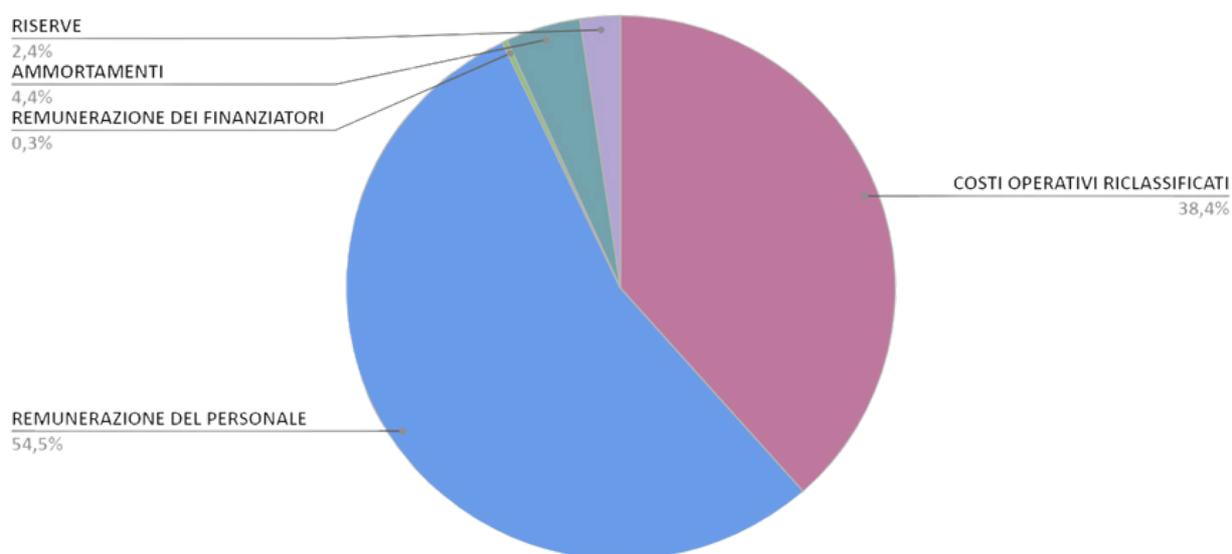
### Prospetto di determinazione del Valore Economico

	2021	2022	2023
<b>Valore della produzione</b>	€ 4.540.781	€ 4.433.962	€ 5.492.666
Ricavi di vendite e prestazioni	€ 4.401.486	€ 4.155.538	€ 5.157.409
(-) rettifiche di ricavo	€ -	€ -	€ -
Variazione rimanenze di prodotti in corso di lav., semilav. e finiti	€ -	€ -	€ -
Variazione dei lavori in corso su ordinazione	€ -	€ -	€ -
Altri ricavi e proventi	€ 139.295	€ 278.424	€ 135.197
<b>Ricavi della produzione tipica</b>	€ 4.540.781	€ 4.433.962	€ 5.292.606
Ricavi per produzioni atipiche (produzioni in economia)	€ -	€ -	€ 200.060
<b>Proventi finanziari</b>	€ 57	€ 31	€ 66
Proventi da partecipazioni	€ -	€ -	€ -
Altri proventi finanziari	€ 57	€ 31	€ 66
<b>Svalutazione crediti</b>	€ -	-€ 5.000	€ -
<b>Rettifiche di valore attività finanziarie</b>	€ -	€ -	€ -
<b>Svalutazioni per perdita di valore di attività materiali ed immateriali</b>	€ -	€ -	€ -
<b>Valore economico generato</b>	€ 4.540.838	€ 4.428.993	€ 5.492.732

### Prospetto di ripartizione del Valore Economico

	2021	2022	2023
<b>Valore economico distribuito</b>	<b>€ 4.426.904</b>	<b>€ 4.532.181</b>	<b>€ 5.120.318</b>
Costi operativi riclassificati	€ 1.822.936	€ 1.982.785	€ 2.108.598
Remunerazione del personale	€ 2.580.911	€ 2.528.035	€ 2.992.291
Remunerazione dei finanziatori	€ 10.676	€ 21.361	€ 17.069
Remunerazione degli azionisti ed utili distribuiti	€ -	€ -	€ -
Imposte ed oneri tributari alla pubblica amministrazione	€ 12.381	€ -	€ -
Liberalità e donazioni alla comunità	€ -	€ -	€ 2.360
<b>Valore economico trattenuto</b>	<b>€ 113.934</b>	<b>-€ 103.188</b>	<b>€ 372.414</b>
Ammortamenti	€ 87.826	€ 198.903	€ 242.370
Accantonamenti	€ -	€ -	€ -
Riserve	€ 26.108	-€ 302.091	€ 130.044

## Grafico Valore economico distribuito nel 2023



Il prospetto di ripartizione del Valore Economico, ed il relativo grafico, ci mostrano come nel corso del 2023 il 54,5% sia stato destinato alla remunerazione del personale. Questo valore rappresenta una conferma di come i dipendenti siano per Sintra l'asset primario nel percorso di creazione del valore.

L'altra grande parte del Valore Economico è invece dedicata ai costi operativi (38,4%); questo dimostra come l'azienda investa in maniera considerevole nell'acquisto di beni e soprattutto servizi di qualità, necessari per garantire la soddisfazione dei clienti finali.

Complessivamente, il Valore Economico distribuito con riferimento all'anno 2023 rappresenta il 93 % del totale, mentre la parte di Valore Economico trattenuto è di circa il 7%.

La parte di Valore Economico trattenuta in azienda garantisce il percorso di crescita e sviluppo sostenibile nel medio lungo periodo.



# **IL RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER**

---

# DIALOGO E TRASPARENZA: COSTRUIRE VALORE CON GLI STAKEHOLDER

---

Gli stakeholder, o portatori di interesse, giocano un ruolo cruciale nel successo e nella sostenibilità di qualsiasi azienda. Questi gruppi, che includono dipendenti, clienti, fornitori, comunità locali, Stato, enti locali, pubblica amministrazione e partner commerciali, sono influenzati dalle attività aziendali e, a loro volta, possono influenzare le decisioni e le operazioni dell'azienda.

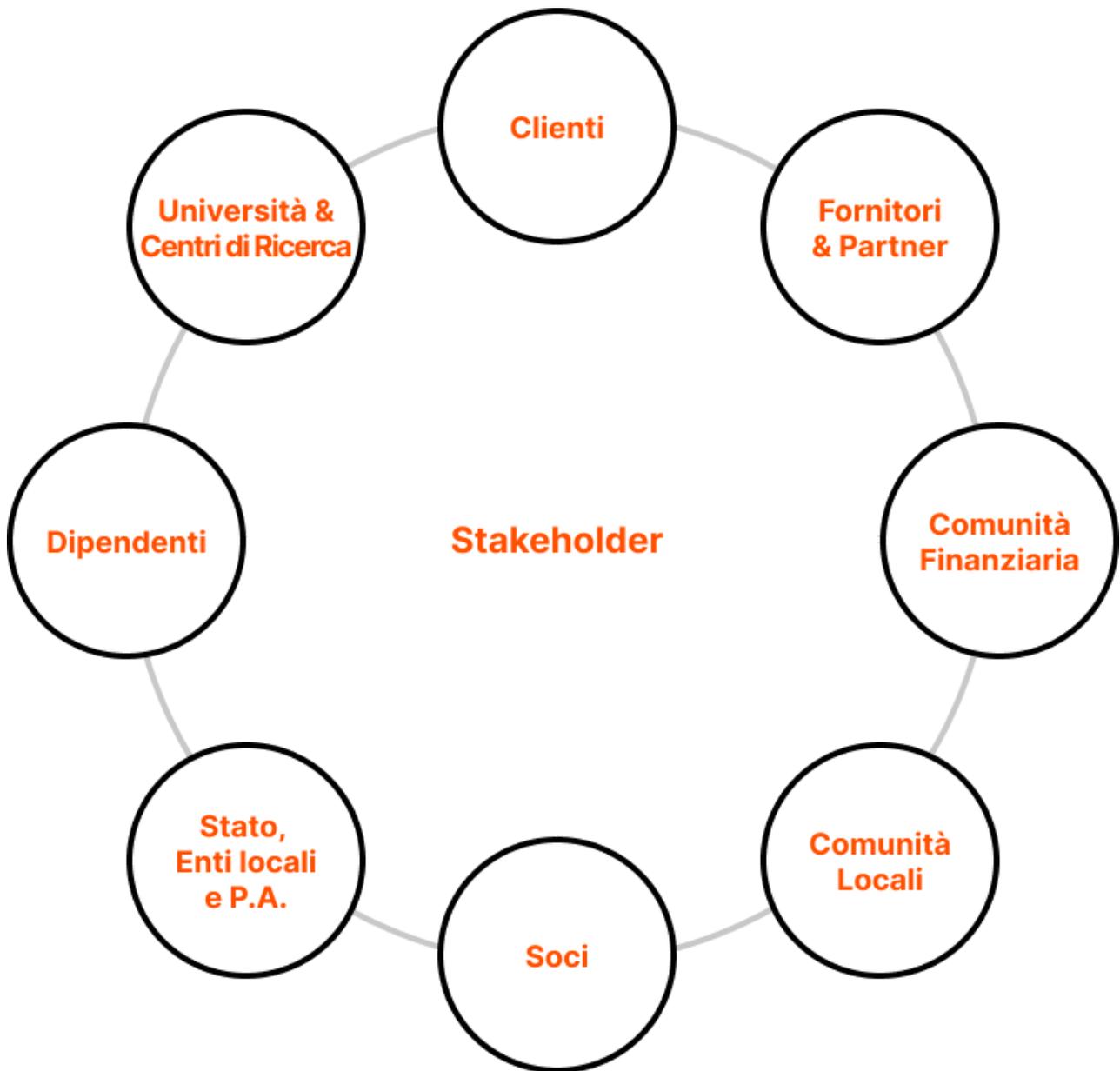
Sintra considera gli stakeholder come i principali destinatari del valore creato. Per questo motivo, l'azienda si impegna a instaurare con essi un rapporto di reciproca fiducia, creando opportunità di ascolto e dialogo che sono fondamentali per il processo decisionale. Grazie alle relazioni costruite con i diversi interlocutori, l'azienda può comunicare e diffondere i propri valori anche al di fuori dell'organizzazione.

Questi valori mirano a migliorare la vita dei collaboratori e degli stakeholder aziendali, attraverso la progettazione e l'implementazione di strategie e azioni orientate alla sostenibilità.

Essi rappresentano una fonte inestimabile di innovazione e crescita. I loro feedback e suggerimenti aiutano l'azienda a individuare nuove opportunità di mercato e a migliorare prodotti e servizi esistenti. Questo dialogo continuo aiuta a promuovere l'innovazione e a mantenere l'azienda competitiva.

---

I principali portatori di interesse coinvolti nelle attività di Sintra sono:



L'engagement dei vari stakeholder, sostenuto da una comunicazione costante, mira a favorire una crescita continua per entrambe le parti coinvolte, creando valore, promuovendo la condivisione e contribuendo all'arricchimento reciproco. La comunicazione tra Sintra e i suoi Stakeholder avviene attraverso canali appositamente dedicati, in piena trasparenza e con la massima collaborazione. La tabella di seguito riporta l'elenco dei canali di dialogo utilizzati e gli obiettivi di tale coinvolgimento.

**Tabella Canali di dialogo e obiettivi del coinvolgimento**

Stakeholder	Canali di dialogo/modalità di coinvolgimento	Obiettivi del coinvolgimento
<p><b>Soci</b></p>	<p>Assemblea dei soci</p> <p>Eventi aziendali</p>	<p>Informare sull'andamento del business</p> <p>Formazione/approvazione bilancio</p> <p>Approvazione linee strategiche</p> <p>Comunicazione a tutte le risorse dell'andamento e degli obiettivi societari</p>
<p><b>Dipendenti</b></p>	<p>Dialogo con ufficio risorse umane</p> <p>Formazione</p> <p>Colloqui di performance</p> <p>Riunioni di Team</p> <p>What's up Sintra (Newsletter interna)</p> <p>Il Cassetto delle Idee</p> <p>Portale agenti</p> <p>Incontri Istituzionali/Informali</p> <p>Social Network</p> <p>Sintra Friday</p> <p>Celebration aziendale</p> <p>Onboarding</p>	<p>Condivisione del percorso progettato</p> <p>Formazione e crescita professionale</p> <p>Monitorare il livello di benessere e il work-life balance</p> <p>Diffondere una cultura condivisa basata sui valori aziendali</p> <p>Condivisione delle informazioni</p> <p>Coinvolgimento alla vita aziendale</p> <p>Stimolare la creatività e la collaborazione, migliorando la comunicazione all'interno dell'azienda</p> <p>Fedeltà dei collaboratori</p> <p>Coinvolgimento alla vita aziendale</p> <p>Condivisione degli obiettivi raggiunti</p>

		<p>Integrazione e orientamento di nuovi dipendenti</p> <p>Favorire l'ingresso dei neo lavoratori e permettere loro di inserirsi perfettamente nel contesto lavorativo in positività</p>
<b>Clienti</b>	<p>Incontri commerciali</p> <p>Interazioni quotidiane</p> <p>Customer service</p> <p>Social Network</p> <p>Sito web e canali di comunicazione dedicati</p> <p>Newsletter informative</p> <p>Sondaggi NPS</p> <p>Webinar</p>	<p>Supportare il dialogo e le relazioni</p> <p>Valutare nuove opportunità commerciali</p> <p>Garantire supporto</p> <p>Favorire la formazione del cliente</p> <p>Valutare la soddisfazione del cliente per migliorarsi</p> <p>Educare su nuovi prodotti, servizi, normative e best practices</p> <p>Migliorare la comunicazione, l'educazione e la fidelizzazione dei clienti</p>
<b>Fornitori e partner</b>	<p>Rapporti quotidiani</p> <p>Partnership su progetti</p> <p>Dialogo con BU Manager e Account</p>	<p>Rispettare il contratto</p> <p>Collaborazione sui progetti</p> <p>Definire le forniture</p> <p>Incentivare una formazione reciproca</p>
<b>Comunità Finanziaria</b>	<p>Incontri periodici semestrali</p>	<p>Aggiornare gli istituti bancari sull'andamento dell'azienda</p> <p>Recepire eventuali nuove proposte su prodotti finanziari</p>
<b>Stato, enti locali e Pubblica Amministrazione</b>	<p>Dichiarazioni fiscali e Bilancio Civile</p> <p>Comunicazioni credito d' imposta, R&amp;S /Innovazione</p> <p>Questionari istat</p>	<p>Favorire la trasparenza e la conduzione etica del business</p> <p>Orientamento dell'attività all'innovazione</p>

	Enti previdenziali	<p>Informazione in merito ai livelli occupazionali, internazionalizzazione, attività di R&amp;S</p> <p>Comunicazioni in merito alla contribuzione e allo status delle risorse umane</p>
<b>Università e Centri di Ricerca</b>	<p>Vivaio Sintra</p> <p>Partecipazione a Career day</p> <p>Collaborazioni con Università</p> <p>Seminari ed Incontri (Osservatori)</p> <p>Realizzazione progetti con organismi di ricerca</p>	<p>Formare risorse attraverso attività di tipo learning by doing</p> <p>Valutazione di profili da inserire nell'organico</p> <p>Supportare la realizzazione di tesi</p> <p>Favorire la crescita del Brand Integrare la realtà aziendale nel territorio</p>
<b>Comunità locali</b>	<p>Sponsorizzazione su iniziative locali</p> <p>Attività di beneficenza</p>	<p>Rafforzare i legami con il territorio</p> <p>Sostenere l'economia del territorio</p>

Nella tabella seguente viene indicato il livello di influenza attiva o passiva, esercitata o subita, dai diversi stakeholder aziendali. Questo dato è importante perché promuove trasparenza e responsabilità. Questa trasparenza aiuta a costruire e mantenere la fiducia con gli stakeholder, dimostrando che l'azienda riconosce e si assume la responsabilità per l'impatto delle sue decisioni e attività.

Stakeholder	Influenza attiva	Influenza passiva	Influenza esercitata	Influenza subita	Commenti
Soci	Alta	Alta	Alta	Alta	Hanno un'influenza significativa sulle decisioni strategiche e finanziarie dell'azienda, e sono influenzati dai risultati operativi e finanziari
Dipendenti	Media	Alta	Media	Alta	Coinvolti nello sviluppo dei progetti, subiscono decisioni strategiche aziendali.
Clienti	Alta	Media	Alta	Media	Collaborano direttamente sui progetti, richiedono aggiornamenti e personalizzazioni.

<b>Fornitori e partner</b>	Alta	Media	Alta	Media	I collaboratori esterni sono cruciali per la qualità e il successo dei progetti, ma devono operare entro le linee guida aziendali.
<b>Comunità Finanziaria</b>	Alta	Media	Alta	Media	La comunità finanziaria, influenza le strategie di crescita e finanziamento aziendale. L'azienda è soggetta alla loro valutazione e fiducia.
<b>Stato</b>	Alta	Bassa	Alta	Bassa	Emette leggi e regolamenti che l'azienda deve rispettare.
<b>Enti locali</b>	Media	Media	Media	Media	Possono influenzare attraverso regolamenti locali e incentivi.

<b>Pubblica amministrazione</b>	Alta	Media	Alta	Media	Determina le politiche fiscali, di lavoro e di sviluppo tecnologico che impattano l'azienda
<b>Università e Centri di Ricerca</b>	Bassa	Media	Bassa	Bassa	Le tematiche sviluppate dai centri di ricerca e dalle università possono orientare le decisioni strategiche di business dell'azienda.
<b>Comunità Locali</b>	Bassa	Media	Bassa	Media	L'attività aziendale ha un impatto significativo sulle comunità locali.

- **Influenza Attiva:** il livello in cui lo stakeholder ha un'influenza diretta e intenzionale sulle attività dell'azienda.
- **Influenza Passiva:** il livello in cui lo stakeholder è influenzato dalle attività dell'azienda senza un coinvolgimento diretto.
- **Influenza Esercitata:** il grado di controllo o impatto che lo stakeholder ha sulle decisioni aziendali.
- **Influenza Subita:** il grado di impatto che le decisioni aziendali hanno sullo stakeholder.

# SOCI

---

Per molti anni i soci principali di Sintra (Barbagli e Bianchi) hanno gestito attivamente l'azienda, ricoprendo la carica di unici amministratori fino all'inizio del 2021. Questa lunga esperienza ha contribuito a radicare un forte senso di appartenenza all'azienda in entrambi.

La compagine societaria di Sintra è così composta:

- Michele Barbagli detiene una quota del 42%;
- Gianni Bianchi possiede una quota del 41,5%;
- Angiolino Frontani ha una quota del 13,5%;
- Iacopo Pecchi possiede una quota del 3%.

Con atto di nomina del Febbraio 2021 è stato istituito il Cda allargato al terzo socio maggioritario. Questa la composizione dell'organo direttivo ad oggi e le deleghe concesse:

- **Bianchi Gianni:** Presidente consiglio di Amministrazione e rappresentante legale dell'impresa, Delega all'attività Commerciale, Delega all'attività di Marketing, Delega all'attività di Amministrazione, Finanza e Controllo;
- **Barbagli Michele:** Consigliere delegato e rappresentante legale, Delega all'attività produttiva, Delega all'attività di Ricerca e Sviluppo, Delega alla gestione dei prodotti
- **Frontani Angiolino:** Consigliere delegato, Delega alla gestione delle Risorse Umane, Delega alla gestione delle Procedure Aziendali.

Ogni socio è coinvolto a vario titolo nelle attività dell'azienda, apportando le proprie competenze e contribuendo in modo significativo alla crescita e al successo di Sintra.

Questa struttura direttiva permette a Sintra di affrontare con efficacia le sfide del mercato e di proseguire nel suo percorso verso l'eccellenza e la sostenibilità. L'inclusione del terzo socio nel CdA, ha arricchito il processo decisionale, favorendo un approccio più diversificato e inclusivo, che rispecchia i valori di collaborazione e innovazione su cui si basa l'azienda.

# DIPENDENTI

## *I dipendenti di Sintra: Motore del progresso e del successo aziendale*

Nel percorso verso la sostenibilità e l'eccellenza, Sintra riconosce che i suoi collaboratori rappresentano il cuore pulsante del suo successo nonché il motore che guida l'azienda verso nuovi traguardi.

Essi svolgono un ruolo essenziale nello sviluppo e nell'operatività dell'impresa. La loro conoscenza approfondita dei processi interni, unita alla loro capacità di innovare e adattarsi ai cambiamenti, è indispensabile per il progresso continuo.

Sintra crede fermamente che investire nel benessere e nello sviluppo professionale dei dipendenti sia una componente chiave per garantire una crescita sostenibile.

I principi fondamentali sui cui si basa il rapporto tra Sintra e i propri collaboratori sono:

1. **Valorizzazione delle Competenze:** Sintra promuove la formazione continua e lo sviluppo professionale definendo percorsi di formazione e sviluppo professionale personalizzati per ciascun membro del suo team, in modo che ogni dipendente possa esprimere al meglio le proprie potenzialità
2. **Benessere:** il benessere delle risorse umane riveste un ruolo di primaria importanza per l'azienda. L'obiettivo principale è quello di promuovere un equilibrio soddisfacente tra la vita privata e la carriera professionale di ogni individuo, creando un ambiente di lavoro dinamico, sereno e stimolante.
3. **Salute e Sicurezza:** la salute e la sicurezza sul lavoro sono un altro aspetto di primaria importanza per l'azienda. È obbligatorio per il personale partecipare a corsi di formazione in queste materie. Tali corsi sono fondamentali per garantire un ambiente di lavoro sicuro, poiché forniscono ai dipendenti le informazioni necessarie sui rischi e i pericoli legati alle loro mansioni.
4. **Inclusione e Diversità:** favorire un ambiente inclusivo che rispetti e valorizzi la diversità. Per dimostrare il suo impegno concreto verso l'inclusione e la diversità, l'azienda ha in programma per l'anno 2024 di acquisire la certificazione per la parità di genere Uni/pdr 125. Questa certificazione non è solo un riconoscimento formale, ma rappresenta un passo significativo nel percorso di Sintra verso la creazione di un ambiente di lavoro sempre più equo e inclusivo.

5. **Partecipazione e Coinvolgimento:** incoraggiare il coinvolgimento attivo dei dipendenti nei processi decisionali, valorizzando le loro idee e feedback.
6. **Equità e Trasparenza:** mantenere relazioni basate sulla trasparenza e l'equità, assicurando che ogni dipendente sia trattato con rispetto e abbia accesso alle stesse opportunità di crescita. Sintra si impegna costantemente a garantire il rispetto dei diritti dei lavoratori, seguendo quelli che sono i principi delle pari opportunità, della trasparenza e dell'uguaglianza.



Sintra è convinta che il successo dell'azienda è il riflesso della qualità e dedizione dei suoi collaboratori. Solo attraverso una cooperazione armoniosa, basata su principi solidi, è possibile continuare a crescere in modo sostenibile e raggiungere nuovi obiettivi. Per questo motivo, è essenziale per Sintra collaborare con persone che condividano i suoi valori e la sua visione aziendale.

Le varie tematiche relative ai dipendenti saranno maggiormente trattate nel capitolo dedicato al Capitale Umano.

Nella tabella di seguito viene mostrato l'andamento del rapporto % tra collaboratori interni ed esterni (collaboratori e sub-forniture) negli ultimi 3 esercizi:

### **Tabella Analisi costo del lavoro**

<b>Categoria</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Tot. Lavoro Interno	€ 2.765.22	€ 3.054.372	€ 3.027.911
Tot. Lavoro esterno	€ 744.777	€ 837.928	€ 882.287
<b>Tot. Costo Approvvigionamento</b>	<b>€ 3.510.006</b>	<b>€ 3.892.301</b>	<b>€ 3.910.198</b>
Lavoro Interno %/Costo Approvvigionamento	78,78%	78,47%	77,44%
Lavoro Esterno %/Costo Approvvigionamento	21,22%	21,53%	22,56%
% Lavoro interno/Fatturato	62,82%	73,50%	59,32%
% Lavoro esterno/Fatturato	16,92%	20,16%	17,29%
<b>Tot. Costo Approvvigionamento/Fatturato</b>	<b>79,75%</b>	<b>93,67%</b>	<b>76,61%</b>

## **La comunicazione verso l'interno**

Sintra utilizza diversi strumenti e canali per comunicare con i suoi collaboratori interni.

Questi mezzi sono essenziali per diffondere la cultura aziendale e l'identità dell'azienda, nonché per informare tutti sulle iniziative in corso.

Ogni strumento è utilizzato per perseguire obiettivi specifici.

Uno fra questi è il portale aziendale, un canale attraverso il quale l'azienda può diffondere informazioni e comunicazioni dirette a tutti i dipendenti.

Nella sezione dedicata ad ogni risorsa si può trovare il Curriculum Vitae, le certificazioni acquisite ed i propri documenti contrattuali e retributivi. Inoltre vengono riportate informazioni relative al titolo di studio, alle competenze linguistiche, professionali ed alle esperienze lavorative.

Mailing e newsletters interne rappresentano invece lo strumento attraverso il quale l'azienda comunica gli eventi e i fatti più importanti del mese, le nuove assunzioni e le attività legate alle risorse interne.

L'obiettivo è quello di aumentare la fedeltà dei collaboratori e la partecipazione degli stessi alla vita aziendale (community).

Il Sintra Friday è un evento dedicato alla comunità interna Sintra. Le tematiche affrontate sono varie e viene organizzato mensilmente dal reparto HR con l'obiettivo di intensificare la fedeltà dei collaboratori di Sintra.

Le convention aziendali rappresentano un momento significativo e molto apprezzato da tutti i collaboratori di Sintra. Questi eventi vengono appositamente organizzati per favorire l'instaurazione di un forte senso di empatia e fedeltà tra i partecipanti.

Iniziare un nuovo lavoro può essere stressante per i nuovi dipendenti, che devono adattarsi a un nuovo ambiente e colleghi. Un piano di Onboarding ben strutturato facilita questo processo, riducendo lo stress e favorendo un'integrazione positiva. Un programma di Onboarding efficace inizia già durante le fasi di reclutamento (pre-boarding) e continua oltre il primo giorno di lavoro. È grazie a questo programma efficace che Sintra può supportare i nuovi dipendenti, costruendo fin da subito un rapporto di fiducia fondamentale per il loro coinvolgimento aziendale. La Celebration è un'iniziativa interna organizzata quando un team di lavoro desidera condividere gli obiettivi raggiunti con tutta l'azienda, inclusi coloro che non hanno partecipato attivamente al raggiungimento di tali obiettivi. Questo momento di pausa permette di celebrare i successi, rafforzare il senso di appartenenza e coinvolgere tutti i dipendenti, creando un ambiente di collaborazione e riconoscimento reciproco.

Sintra inoltre promuove attivamente il coinvolgimento delle risorse umane attraverso iniziative come il Cassetto delle Idee, che incoraggia tutti i collaboratori, inclusi stagisti e esterni, a proporre idee innovative di business e ricevere feedback dagli altri.

L'obiettivo di questa attività è incentivare l'innovazione e la partecipazione attiva di tutti i membri della comunità aziendale. Il concorso è aperto a singoli e team, e prevede un premio per la migliore idea. Per partecipare, è necessario compilare un questionario dettagliato, descrivendo l'idea proposta e il modello di business.

Le tre idee finaliste vengono presentate ad una giuria di esperti, che valuta l'originalità, l'analisi di mercato, le competenze del team e la fattibilità del progetto.

# CLIENTI

---

## *Il mercato di riferimento*

Nello svolgimento della sua attività, Sintra interagisce con una clientela estremamente variegata. Questo richiede una profonda conoscenza del mercato di riferimento.

Per comprendere la posizione di Sintra sul mercato ed il suo target di riferimento, è fondamentale esaminare più attentamente l'azienda da dentro.

Come illustrato nei paragrafi precedenti, l'azienda è attualmente organizzata in Business Unit ed ognuna di queste ha delle sue peculiarità che la portano a competere in modo diverso nel mercato in base alle tecnologie utilizzate e all'offerta proposta

- **B2C:** accompagna i clienti nella digitalizzazione dei processi di vendita omnicanale.
- **B2B:** accompagna clienti nella digitalizzazione di asset aziendali, nella vendita B2B.
- **BU Enterprise:** aiuta le grandi aziende a gestire tutti i processi aziendali, per lo più interni e distributivi, in maniera fluida, ottimizzando tempi e risorse.

I clienti che Sintra si impegna a raggiungere hanno delle caratteristiche ben precise: possiedono una cultura digitale di buon livello ed una struttura organizzativa di media/grande dimensione; tutto questo si riflette generalmente in una buona capacità di investimento in ambito di progetti digitali. L'azienda opera chiaramente anche al di fuori di questo target di clientela, purché i fabbisogni dei potenziali clienti siano sempre in linea con l'offerta di Sintra.

I settori focus sono:

- Fashion
- Beauty
- Pharma
- Healthcare e similari
- Sport and entertainment
- Trasporti
- Servizi IT

Sintra opera principalmente con clienti del territorio nazionale, ma sono attivi dei rapporti anche con clienti con sede all'estero (Svizzera, UK, Principato di Monaco, USA, altro).

I dati riportati nella tabella di seguito mostrano come Sintra nel corso dell'anno 2023, attraverso l'attuazione di nuove strategie di comunicazione, abbia acquisito una quota rilevante di nuovi clienti (29% sul tot. clienti attivi) e con essi sviluppato nuovi volumi di fatturato (24% sul totale fatturato).

### **Tabella Customer Acquisition**

<b>Categoria</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
% nuovi clienti su totale clienti attivi	35%	42%	29%
% fatturato da nuovi clienti	18%	11%	24%

## ***La tecnologia al servizio del cliente***

Attraverso le soluzioni offerte, Sintra indirizza le aziende verso la sostenibilità aiutandole a comprendere e a sfruttare i vantaggi che la digitalizzazione apporta nello svolgimento dell'attività lavorativa quotidiana, con attenzione all'impatto ambientale e alla vita dei collaboratori in azienda.

Nello specifico:

- fornisce strumenti che incentivano l'approccio Paperless aiutando a migliorare gli aspetti ambientali e ridurre le emissioni di CO2;
- implementa il modello della Platform Economy con la fornitura di piattaforme digitali attraverso le quali è possibile condividere la conoscenza del cliente con i business partner, moltiplicando le opportunità di ingaggarlo, soddisfare i suoi bisogni e fidelizzarlo. La Platform Economy è infatti sinonimo di inclusività;
- è fedele al cloud come modalità di conservazione per l'enorme mole di dati che produce. Infatti la virtualizzazione delle risorse nel cloud consente alle imprese di non accumulare "macchine fisiche", diminuendo l'utilizzo degli hardware e quindi dei processi di manutenzione e raffreddamento dei data center situati nel mondo fisico;
- fornisce strumenti che consentono la condivisione "spinta" delle informazioni, mantenendo sicurezza e rispetto dei ruoli, riducendo sprechi di tempo e di risorse migliorando la vita lavorativa in azienda.

## ***L'approccio Open Innovation***

L'approccio "Open Innovation" adottato da Sintra utilizza sia la base scientifica e tecnologica proveniente dall'interno dell'azienda sia nuove idee e tecnologie provenienti dall'esterno. Questo approccio consente di raggiungere elevati standard nell'innovazione di qualità, compreso il miglioramento dei prodotti e servizi offerti ai clienti. Questo è un grosso vantaggio competitivo che aiuta Sintra a posizionarsi bene sul mercato, anche come azienda innovativa.

La cultura dell'innovazione viene effettivamente promossa all'interno di Sintra. Le dinamiche dell'organizzazione, i comportamenti del personale, le procedure e i valori aziendali possono quindi fattivamente aiutare, e non ostacolare, le performance del processo di innovazione.

Chi si affida a Sintra non solo trova expertise e professionalità insite nell'azienda stessa, ma ha anche la certezza di avere un fornitore sempre al passo coi tempi, in grado di guidare i suoi clienti verso l'innovazione e verso i nuovi trend di mercato.

## **La relazione con il cliente**

Sintra si impegna ad adempiere le proprie attività nel rispetto dei valori che reputa indispensabili per l'esistenza e la crescita dell'azienda stessa e di chi intrattiene relazioni con essa: sostenibilità, responsabilità, condivisione del valore e della conoscenza, affidabilità, innovazione, specializzazione e primaria soddisfazione del cliente.

La sua Mission è fornire ai clienti, soluzioni digitali innovative, affidabili e specializzate perseguendo il principio dell'efficienza e della sostenibilità.

Sintra colloca il cliente in una posizione centrale, riconoscendolo come uno degli stakeholder più importanti. Da lui ottiene i feedback necessari per migliorare costantemente la propria attività e stabilire relazioni solide e durature basate sulla fiducia reciproca e sull'attenzione alle sue esigenze. Queste ultime rappresentano il punto di partenza per lo sviluppo dei servizi che vengono offerti.

Di seguito sono elencati i principi fondamentali su cui si basano le relazioni con il cliente:

- **Serietà, affidabilità e trasparenza**

Serietà e affidabilità costituiscono i pilastri per instaurare e preservare relazioni etiche e professionali a lungo termine con i propri clienti. Attraverso un costante dialogo e un attento ascolto, il team di Sintra si impegna a comprendere appieno le necessità dei clienti e a cercare soluzioni che rispondano alle loro richieste in modo responsabile e determinato.

Un altro principio fondamentale che guida le relazioni con il cliente è la trasparenza contrattuale.

Le informazioni che vengono inserite all'interno del contratto relative alle attività svolte, alle condizioni di fatturazione, ai termini di pagamento, al trattamento dei dati personali e alle limitazioni di responsabilità vengono presentate in modo chiaro e trasparente. Questo permette al cliente di effettuare valutazioni adeguate durante la fase di accettazione del preventivo.

Nel corso del 2023, Sintra ha introdotto una modifica sostanziale alle sue condizioni generali di contratto. La nuova impostazione è stata progettata per garantire una maggiore comprensione dei termini contrattuali, in modo che i clienti possano avviare la collaborazione con l'azienda con piena consapevolezza e sicurezza.

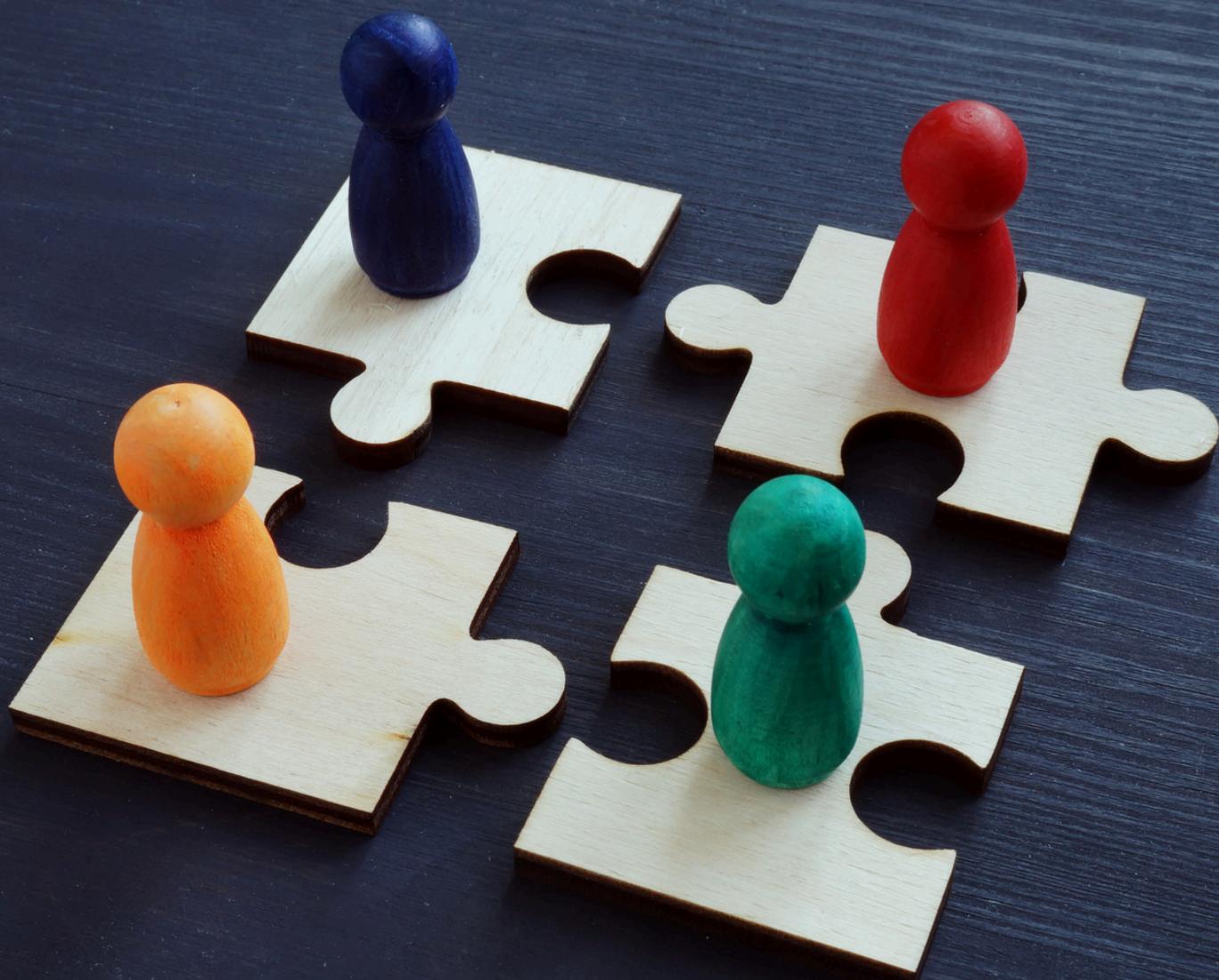
- *Puntualità nelle tempistiche di realizzazione e flessibilità*

Nella fase di analisi delle attività da sviluppare, particolare attenzione viene rivolta alle tempistiche necessarie per realizzare i progetti.

Ogni offerta economica fatta ad hoc per il cliente, viene preparata con attenzione dal team di Sintra, il quale effettua un'analisi approfondita delle richieste del cliente per il progetto in questione, tenendo conto delle sue aspettative e definendo le tempistiche necessarie per lo sviluppo.

La collaborazione e lo scambio di informazioni tra tutti i membri del team coinvolto consentono di monitorare attentamente l'avanzamento dei progetti e di riconoscere tempestivamente e affrontare eventuali criticità.

La predisposizione alla flessibilità consente a Sintra di adattarsi a eventuali modifiche e sviluppi che un progetto potrebbe richiedere nel corso del suo svolgimento. Questo permette di soddisfare quelle che sono le esigenze del cliente contribuendo così a costruire relazioni di lungo periodo basate sulla fiducia e sulla disponibilità.



- **Sicurezza dei dati**

Oltre al rispetto delle Leggi e norme regolamentari relative alla gestione dei dati ed alla privacy (GDPR), che sono alla base dell'organizzazione, per rafforzare ulteriormente il suo impegno verso la protezione dei dati, Sintra ha implementato un Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni conforme alla certificazione ISO 27001. Questo standard internazionale gli ha permesso di adottare un approccio sistematico e proattivo nella gestione della sicurezza delle informazioni, identificando e mitigando i rischi, implementando controlli efficaci e promuovendo un miglioramento continuo.

Sistematicamente viene valutato il rischio presente nei processi aziendali e negli elementi fisici e virtuali che costituiscono l'azienda; vengono analizzati e studiati tutti i fattori interni ed esterni che possano in qualche modo influire sulle prestazioni. Questi sono tenuti sotto controllo sistematico dai responsabili interni per far sì che Sintra possa essere dotata di adeguate e condivise misure di contenimento dei rischi.

Le attenzioni sono rivolte in primis alla sicurezza dei prodotti/servizi creati per il cliente ed al loro mantenimento; poi a tutti gli elementi che permettono ciò: ai fornitori ed alle linee di comunicazione, alle infrastrutture e attrezzature interne, ai rapporti di lavoro e collaborazione, agli applicativi in utilizzo, alle metodologie interne alle competenze in gioco.

La Politica per la Sicurezza delle Informazioni viene riesaminata annualmente, diffusa alle Parti Interessate, aggiornata in funzione dei risultati del Riesame della Direzione.

Nella tabella di seguito sono riportati i dati relativi ai clienti che, negli ultimi 5 anni, sono rimasti fedeli al brand (analisi svolta sui clienti attivi nell'anno 2023).

**Tabella Customer Retention**

<b>Categoria</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
% clienti con rapporto esistente da più di 5 anni	30%	26%	25%
% clienti persi sul totale	53%	43%	38%

## **La Customer Satisfaction in Sintra: un Approccio Basato sull' NPS**

Dal risultato dell'analisi di materialità emerge che il tema legato alla Qualità del servizio ed alla Customer Satisfaction risulta essere uno tra quelli di maggiore rilevanza nello svolgimento dell'attività di Sintra. Anche per questo motivo l'azienda ritiene che monitorare e migliorare la customer satisfaction sia essenziale per garantire uno sviluppo sostenibile di medio/lungo periodo.

La Customer Satisfaction rappresenta il grado di appagamento dei clienti rispetto ai prodotti o servizi forniti e influisce direttamente sulla fidelizzazione e sulla reputazione dell'azienda.

L'importanza di analizzare la soddisfazione dei propri clienti risiede nella capacità di individuare i punti di forza e di debolezza dell'azienda attraverso indagini mirate. Questi dati sono fondamentali per definire azioni correttive che migliorino il servizio offerto, rendendolo più in linea con i desideri e le aspettative dei clienti.

Avere clienti soddisfatti e fidelizzati è un aspetto fondamentale, perché è proprio da questo che dipende il successo di ogni azienda.

Sintra ha iniziato la sua attività di misurazione della Customer Satisfaction nel 2022. Il primo step del processo, è stato rappresentato da una valutazione soggettiva da parte dell'account manager sul grado di soddisfazione del cliente, riguardo i servizi offerti dall'azienda. Questo ha permesso di classificare la qualità del rapporto instaurato da ogni cliente con Sintra.

Questo processo si è evoluto nel corso del 2023.

L'attività di Customer Satisfaction si è intensificata attraverso lo strumento del Net Promoter Score (NPS). L' NPS valuta con quale probabilità i clienti possano raccomandare l'azienda a amici o colleghi.

Il sondaggio NPS si basa su una singola domanda principale.

“Con che probabilità consiglieresti Sintra Digital Business ad amici o colleghi?”

Il punteggio va da una scala da 0 a 10

In base alle risposte, i clienti sono classificati in tre categorie:

1. Promotori (9-10): Clienti entusiasti che probabilmente raccomanderanno l'azienda e continueranno ad acquistare.
2. Passivi (7-8): Clienti soddisfatti ma non entusiasti, suscettibili a offerte della concorrenza.
3. Detrattori (0-6): Clienti insoddisfatti che potrebbero danneggiare la reputazione dell'azienda attraverso il passaparola negativo.

L'attività di misurazione del Net Promoter Score (NPS) presenta diversi vantaggi.

1. Semplicità: la formula semplice e la domanda diretta rendono l'NPS facile da implementare e comprendere.
2. Fruibilità dei risultati: fornisce un indicatore chiaro del livello di soddisfazione e fedeltà dei clienti, utile per sviluppare strategie di miglioramento.
3. Analisi comparativa: consente il confronto delle performance aziendali nel tempo e con i concorrenti.

Sintra ha deciso di implementare un programma strutturato di invio di questionari NPS con cadenza trimestrale. Questa strategia di monitoraggio periodico è stata studiata per garantire una raccolta continua e aggiornata di feedback da parte dei clienti.

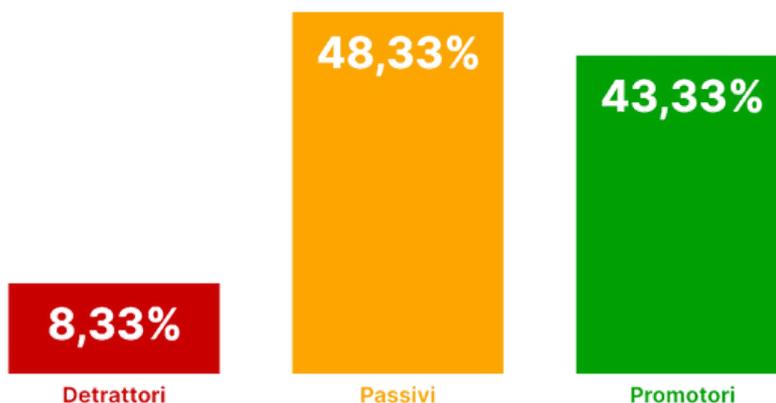
La decisione di intensificare la raccolta dei dati con una frequenza trimestrale è stata necessaria per Sintra, in quanto in un mercato competitivo e in continua evoluzione, la capacità di rispondere rapidamente alle esigenze e alle aspettative dei clienti è cruciale. Analizzare le criticità e individuare nuovi ambiti di miglioramento richiede un flusso costante di informazioni aggiornate. Questa frequenza permette di rilevare tempestivamente eventuali problemi e di attuare interventi correttivi in modo rapido ed efficace.

I feedback raccolti dai clienti, in particolare quelli insoddisfatti, sono di fondamentale importanza per l'azienda. Sebbene i promotori (clienti che danno un punteggio di 9 o 10) forniscono un'indicazione chiara degli aspetti positivi, sono i detrattori (clienti che danno un punteggio tra 0 e 6) a offrire le informazioni più preziose per il miglioramento. Questi feedback negativi evidenziano le aree critiche che richiedono attenzione e miglioramenti.



Una volta raccolti i dati, Sintra adotta un processo strutturato di analisi. Le risposte dei clienti vengono segmentate per identificare tendenze comuni e problemi ricorrenti. Questo processo di segmentazione permette di distinguere tra problemi isolati e criticità sistemiche. Successivamente, i risultati vengono analizzati per comprendere le cause profonde delle insoddisfazioni. Basandosi sulle informazioni ottenute, l'azienda può sviluppare piani di azione mirati per affrontare le criticità individuate. Sintra monitora costantemente l'impatto degli interventi attuati e utilizza i feedback successivi per valutare l'efficacia delle azioni intraprese. Questo approccio iterativo assicura che l'azienda rimanga sempre allineata con le aspettative dei clienti e possa adattarsi rapidamente ai cambiamenti del mercato. L'invio del questionario NPS con cadenza trimestrale, lo rende parte integrante di un ciclo continuo di miglioramento, piuttosto che un evento isolato. Nel grafico seguente vengono mostrati i risultati ottenuti dall'azienda nel corso dell'anno 2023 tramite il sondaggio NPS, prendendo come base di calcolo la media delle risposte ottenute per ogni cliente nei sondaggi trimestrali.

### NET PROMOTER SCORE (NPS)



NPS = % Promotori - % Detrattori

NPS = 43,33% - 8,33%

**NPS = 35%**

Il sondaggio NPS ha fornito nel 2023 un risultato del 35%, un valore che si colloca in una fascia positiva e riflette una buona performance in termini di soddisfazione dei clienti di Sintra. Questo risultato è calcolato dalla differenza tra il 43,33% di promotori, cioè quei clienti entusiasti dei servizi, che consiglierebbero attivamente l'azienda ad altri, e l'8,33% di detrattori, ovvero coloro che si dichiarano insoddisfatti e potrebbero scoraggiare potenziali nuovi clienti.

Il punteggio del 35% segnala che Sintra sta ottenendo un buon livello di apprezzamento da parte della clientela, ma ci sono ancora dei margini di miglioramento. I promotori rappresentano una parte significativa del totale, quindi un indicatore importante del successo dell'azienda nel soddisfare le aspettative di una buona fetta di utenti. Tuttavia, il 48,33% dei clienti appartiene alla categoria dei passivi, e questo richiede una riflessione più approfondita. Si tratta di un'area critica su cui intervenire, poiché i clienti passivi potrebbero facilmente diventare detrattori se non si presta loro sufficiente attenzione e non si migliora il loro livello di soddisfazione.

Un punteggio NPS di 35% è senza dubbio incoraggiante, poiché dimostra che il numero di clienti soddisfatti supera di gran lunga quello degli insoddisfatti. Tuttavia, l'ambizione di Sintra è quella di trasformare i passivi in promotori. Per raggiungere questo obiettivo, è fondamentale non solo consolidare i punti di forza, ma anche affrontare i fattori che potrebbero generare insoddisfazione.

Per valutare la soddisfazione del cliente, l'azienda considera anche un altro indicatore, rappresentato dal valore delle note di credito emesse verso clienti a seguito di non conformità produttive, e la relativa incidenza sul fatturato.

### **Tabella Non conformità produttive**

<b>Categoria</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Classificazione NC</b>	<b>% su Fatturato Core</b>	<b>% su Fatturato Core</b>	<b>% su Fatturato Core</b>
Totale Problemi Produzione	0,61%	0,03%	-
Totale Servizio Non Erogato	0,46%	0,21%	0,03%
<b>Totale</b>	<b>1,08%</b>	<b>0,25%</b>	<b>0,03%</b>

## La comunicazione esterna

Per comunicare con i suoi Stakeholder esterni, Sintra utilizza diversi canali, la cui scelta dipende dalla natura specifica dell'attività che deve essere svolta:

I canali utilizzati sono:

- Social Media (Linkedin, Facebook, Youtube)
- Canali digitali (posta elettronica, sito web)
- Stampa e Radio
- Eventi
- Fiere
- Università

Sintra monitora l'efficacia della propria comunicazione esterna mettendo in relazione gli eventi annuali svolti con i partner con il numero di leads commerciali ricevute. Una comunicazione efficace, con messaggi ed eventi ben mirati, consentirà all'azienda di sviluppare un maggior numero di contatti interessati alla propria proposta commerciale. La tabella di seguito mostra l'andamento della relazione tra eventi e le leads mensili dell'ultimo triennio. Occorre precisare che nel corso del 2023 abbiamo registrato una diminuzione del numero complessivo di leads, ma nel totale sono comunque aumentate quelle di qualità, ovvero reputate "in target" Sintra.

### Tabella Rafforzamento Brand e Brand Identity

Categoria	2021	2022	2023
N. eventi annuali con i partner	8	4	5
N. Leads mensili ricevute	22	18	12



Di seguito sono riportati gli strumenti di cui Sintra dispone e che utilizza in base al tipo di messaggio che desidera comunicare:

- **Sito internet aziendale:** il sito Sintra risulta essere il fulcro, la vetrina dell'azienda, il luogo dove lo stakeholder può approfondire tutte le informazioni necessarie per conoscere l'azienda. E' attraverso il proprio sito internet che Sintra diffonde la propria immagine e la brand identity.
- **Video:** i video realizzati da Sintra e diffusi tramite i canali social aziendali, sviluppano temi legati alla filosofia aziendale e sono volti a far conoscere agli Stakeholder esterni gli obiettivi, i servizi e prodotti proposti. Hanno lo scopo di comunicare il vantaggio competitivo di Sintra, i punti di forza e la grande capacità che essa ha di rispondere ai bisogni specifici del mercato, nell'ambito della trasformazione digitale.
- **Articoli, Redazionali e Interviste:** attraverso articoli, redazionali e interviste business oriented, Sintra si pone come obiettivo quello di sponsorizzare e posizionare il proprio brand, comunicare capacità, prodotti e servizi Sintra e creare un senso di appartenenza e fedeltà da parte del cliente.
- **Webinars:** i webinar che vengono organizzati in collaborazione con vendor e partner, sono spesso specifici su servizi/prodotti e tecnologie verticali. L'obiettivo è quello di aumentare la fedeltà di vendor e collaboratori e quindi migliorare la leads generation legata alle buone relazioni con le authority dei vari brand partners ed essere presente sul web attraverso la content creation.
- **Mailing e Newsletters:** tra tanti strumenti che Sintra adotta nella comunicazione con clienti, prospect e stakeholder aziendali in genere, ci sono le newsletter mensili (dedicate a ciascun target specifico): questo asset è volto ad aumentare la fedeltà e l'attaccamento al brand e a invogliare all'approfondimento di nuove opportunità di digitalizzazione.
- **Partecipazione a eventi e fiere di settore:** l'obiettivo è quello di comunicare e coinvolgere la comunità, aumentare il valore della marca e creare fedeltà con i propri clienti.

Nel quadro della sua strategia di comunicazione esterna, Sintra si impegna quindi costantemente a utilizzare una varietà di canali e strumenti per mantenere e rafforzare i legami con i propri stakeholder.

Tra queste attività, gli eventi rivestono un ruolo fondamentale, offrendo occasioni preziose di formazione, confronto diretto e approfondimento tecnologico.

Il 14 settembre 2023, Sintra ha organizzato per Shopify Italia l'evento "Shopify Editions - Summer 2023", che ha visto la partecipazione di oltre 200 persone, in rappresentanza di varie categorie di Stakeholder. I partecipanti hanno avuto l'opportunità di conoscere in anteprima le ultime innovazioni di Shopify, con un focus su soluzioni omnicanale, intelligenza artificiale e il settore B2B.

L'evento è iniziato al mattino con un workshop tecnico dedicato a sviluppatori e programmatori, che hanno approfondito gli aspetti più avanzati delle recenti novità tecnologiche.

In seguito, l'intera giornata è stata dedicata a formazione, dibattiti e confronti, riunendo sviluppatori, manager e imprenditori da tutta Italia per esplorare le ultime tendenze nel commercio online e offline, nei marketplace, nell'omnicanalità e nell'intelligenza artificiale

I relatori hanno presentato le novità e le funzionalità nel settore del commercio elettronico, sia tra aziende che verso i privati, con l'obiettivo di promuovere l'uso integrato di tutti i canali di vendita disponibili. Queste soluzioni mirano a rendere il business più produttivo, creativo ed efficiente.

Durante l'evento "Shopify Editions - Summer 2023", Sintra ha colto l'importante opportunità di rafforzare i rapporti con diverse categorie di stakeholder.

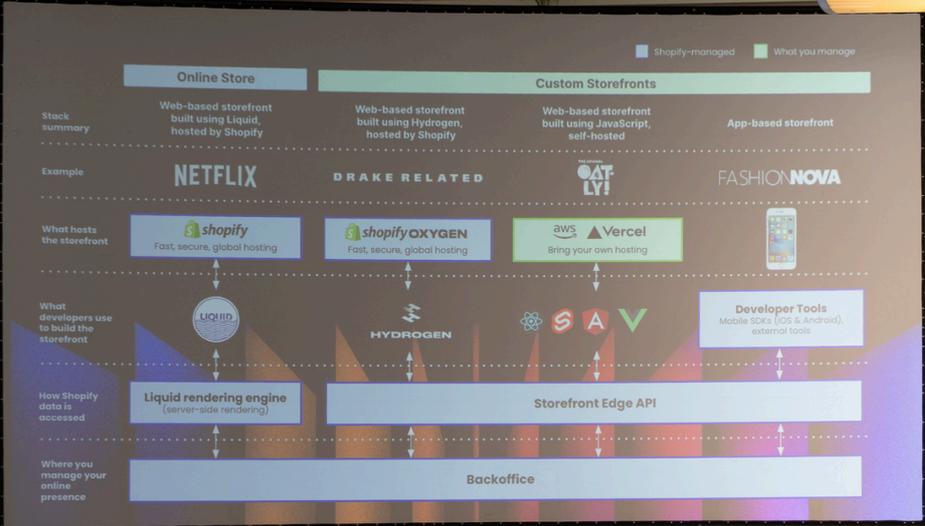
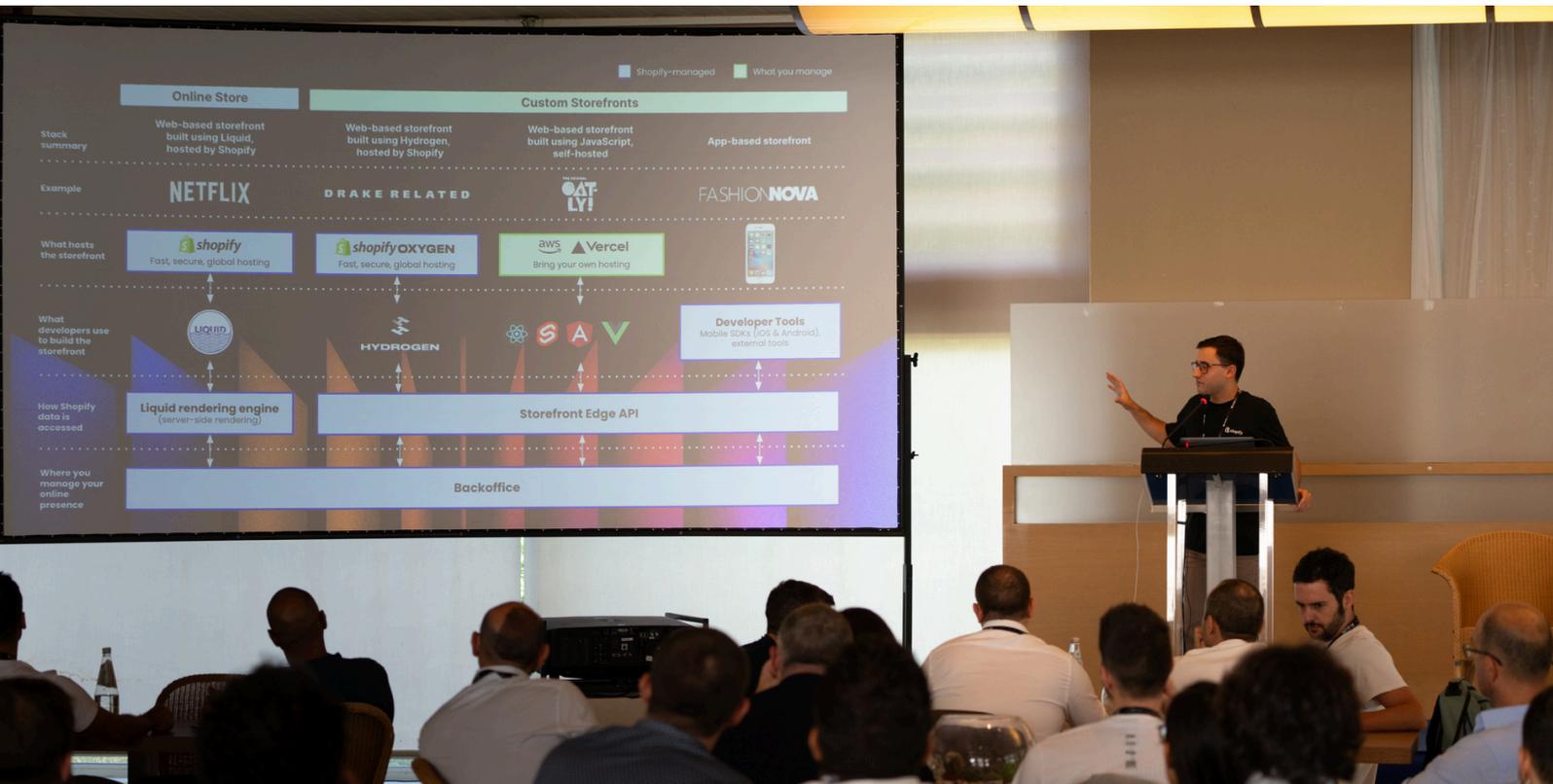
Condividere la propria metodologia di lavoro ed i propri punti di forza, ad esempio, ha consentito a Sintra di far comprendere ai potenziali clienti il proprio approccio innovativo e le soluzioni avanzate che propone. Per i clienti già acquisiti invece, l'evento ha rappresentato un'occasione per approfondire tutte le novità di Shopify, esplorando le nuove funzionalità e le soluzioni avanzate che la piattaforma introduce annualmente sul mercato.

Inoltre, portare un evento di tale portata ad Arezzo ha messo in luce la città come un polo digitale emergente. Per sostenere e promuovere il territorio, Sintra ha offerto anche la possibilità di partecipare a una visita guidata della città e dei suoi tesori.

Questo evento ha sottolineato la capacità del territorio di attrarre professionisti da tutta Italia, contribuendo a promuovere Arezzo come polo digitale e come territorio capace di attrarre professionalità provenienti da tutta Italia

L'iniziativa ha ricevuto il patrocinio di ConfCommercio Firenze-Arezzo e il supporto di ShippyPro, InPost, Shoppy, Shop Circle, Tunca e ICT Sviluppo.

Le tabelle di seguito mostrano l'andamento di alcuni KPI correlati alla comunicazione esterna.



### Tabella fiere ed eventi

Tipologia Evento	2021	2022	2023
N. fiere	ND	ND	3
N. Eventi formativi/networking	ND	ND	15

### Tabella comunicazione esterna

Categoria	2021	2022	2023
N. visitatori sito internet	ND	ND	1.659
N. follower linkedin al 31/12	ND	2.728	4.394
N. articoli e comunicati stampa	17	14	26

# FORNITORI E PARTNER

---

## *Gestione responsabile della catena di fornitura*

Sintra si impegna a instaurare con i propri fornitori un rapporto improntato alla massima collaborazione e trasparenza. L'azienda crede fermamente che un rapporto di scambio reciproco e costruttivo con i suoi fornitori non solo possa migliorare i risultati economici e finanziari, ma anche contribuire positivamente agli aspetti immateriali e intangibili della sua attività.

Nello scopo di Sintra, c'è la convinzione che solo attraverso una stretta collaborazione e una comunicazione aperta con i partner può raggiungere l'eccellenza. Questo impegno reciproco permette di affrontare insieme le sfide del mercato, innovare e crescere in maniera sostenibile.

Sintra considera i fornitori come estensioni del proprio team, riconoscendo l'importanza del loro ruolo nel successo complessivo aziendale; allo stesso tempo nell'ambito dell'impegno verso la sostenibilità e la qualità, la gestione dei fornitori riveste un ruolo cruciale.

La scelta dei fornitori da parte di Sintra si basa su criteri rigorosi e ben definiti, che comprendono sia aspetti qualitativi che economici. Tra i principali criteri di selezione rientrano:

- **Esperienza:** viene valutata l'esperienza dei fornitori nel settore, privilegiando chi ha competenze specifiche. L'esperienza è fondamentale per garantire che i fornitori abbiano la capacità di rispondere adeguatamente alle esigenze dell'azienda.
- **Competitività del prezzo:** vengono selezionati i fornitori che offrano prezzi competitivi senza compromettere la qualità dei prodotti o servizi.
- **Competenze tecniche:** le competenze tecniche dei fornitori sono cruciali per garantire l'alta qualità dei prodotti e servizi.
- **Puntualità nella consegna:** i fornitori devono garantire tempi di consegna rispettati, per permettere a Sintra di mantenere gli impegni nei confronti dei clienti e di operare con efficienza.
- **Qualità del lavoro svolto:** la qualità è al centro di tutto. Sintra collabora solo con fornitori che sono in grado di offrire prodotti e servizi di qualità.

- **Tempi di intervento:** la capacità di intervenire prontamente in caso di necessità è un altro aspetto chiave. Viene valutata la rapidità e l'efficacia con cui i fornitori rispondono alle richieste, assicurando un supporto tempestivo e risolutivo.

La selezione, la valutazione e la qualificazione dei fornitori vengono effettuate secondo modalità e criteri rigorosi, definiti nelle procedure del Sistema Qualità. Queste procedure sono conformi alla norma ISO 9001 e garantiscono che solo i fornitori che soddisfano elevati standard di qualità, affidabilità e sostenibilità possano entrare a far parte della rete aziendale.

Sintra si è dotata di una procedura interna di gestione dei fornitori finalizzata a garantire trasparenza e sicurezza nella selezione e ad instaurare rapporti solidi e duraturi tra l'azienda ed i suoi fornitori, basati sulla fiducia reciproca e obiettivi comuni.

La gestione di una fornitura si articola in tre fasi principali:

#### **Selezione (processo di qualifica)**

- La Business Unit o l'area aziendale di competenza valuta i fornitori candidati basandosi su competenze, costi e referenze, proponendo il candidato all'Ufficio Acquisti.
- I fornitori che superano i limiti di fatturato stabiliti entrano nell'albo fornitori Sintra e sono soggetti a valutazioni periodiche.

#### **Acquisizione**

- Prevede la firma del contratto/accordo quadro e di tutta la documentazione accessoria necessaria per l'avvio della collaborazione.

#### **Gestione Ordinaria**

- Utilizzo di ordini di acquisto.
- Revisioni periodiche.
- Gestione delle non conformità.
- Escalation delle anomalie.

## ***Albo Fornitori***

Per garantire una visione completa e trasparente su ciascun fornitore, Sintra ha istituito un Albo Fornitori che comprende tutti i fornitori qualificati con un volume di affari superiore a € 5.000 annui. Per ogni fornitore presente ad Albo viene fatta una valutazione annuale dei criteri qualitativi ed economici elencati precedentemente, in modo da poter assegnare un rating utile per orientare le scelte nella fase di ingaggio fornitore.

Il portale dedicato ai fornitori viene mantenuto costantemente aggiornato.

## Tutele e Sicurezza

Tutti i fornitori vengono ingaggiati tramite la firma di contratti o accordi quadro, redatti utilizzando modelli revisionati dall'ufficio legale. Tali documenti includono adeguate clausole e penali utili a garantire la sicurezza dello svolgimento del progetto, la privacy dei dati, la sicurezza delle informazioni ed altri aspetti giuridici utili a tutelare tutte le parti interessate.

Tutti i fornitori sottoscrivono specifici accordi di non distrazione della clientela e di non divulgazione delle informazioni. Nel processo di qualifica del fornitore Sintra richiede inoltre la sottoscrizione di un'autocertificazione dei carichi pendenti, con l'obiettivo di garantire la conformità legale e l'integrità di ogni partner.

## Codice Valoriale

Per rafforzare ulteriormente il suo impegno verso la sostenibilità e l'integrità, Sintra sta sviluppando un Codice Valoriale dedicato a tutti gli stakeholder, tra cui anche ai fornitori. Questo documento delinea chiaramente le aspettative e gli standard etici che i fornitori dovranno rispettare, garantendo che il loro operato sia in linea con i valori aziendali.

Per l'anno 2024 Sintra si è posta come obiettivo quello di completare la redazione del Codice Valoriale.

La tabella successiva va ad indagare il tasso di retention dei fornitori, attraverso due distinti KPI: il numero di fornitori con rapporti consolidati da più di 5 anni e la percentuale di acquisti da questi fornitori sul totale. Si può notare come nel 2023 sia cresciuto il numero di fornitori abituali e come la % di acquisti da questi sia invece stabile rispetto all'anno precedente.

### Tabella Retention fornitori

Categoria	2021	2022	2023
N°. fornitori abituali (rapporto da almeno 5 anni)	56	57	71
% acquisti (€) da fornitori abituali	22%	42%	40%

Per una maggiore comprensione delle dinamiche di fornitura, le tipologie di fornitori utilizzati da Sintra possono essere raggruppati in 3 macro categorie:

### 1. Fornitori Produttivi:

Questi sono soggetti esterni all'azienda che svolgono un ruolo attivo nel processo core di creazione del valore (sviluppo di servizi digitali). Sintra dedica particolare attenzione alla selezione di tali fornitori, conducendo annualmente una valutazione basata su aspetti sia quantitativi che qualitativi, come precedentemente citato.

Importante è menzionare lo stretto rapporto di collaborazione che l'azienda intrattiene con le società partecipate; la tabella seguente mostra l'andamento della percentuale di coinvolgimento delle partecipate sul totale delle forniture produttive esterne. Anche nell'esternalizzazione del lavoro verso società partecipate vengono seguiti dei criteri che possono portare ad una riduzione, anche significativa, della collaborazione, oppure una riorganizzazione delle attività.

#### **Tabella incidenza partecipate su lavoro esterno**

<b>Categoria</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
% incidenza partecipate / lavoro Esterno	45%	36%	45%

### 2. Fornitori di Servizi/Consulenze

Si tratta di fornitori diretti di servizi, come ad esempio servizi di pulizia e forniture per l'ufficio, oltre a consulenti esterni che svolgono un ruolo di grande importanza nell'attività aziendale: consulenti commerciali, commercialisti, consulenti strategici, e così via. Nella scelta di un consulente, Sintra tiene conto di vari aspetti, tra cui una valutazione etica del fornitore, che deve essere in linea con le politiche organizzative e sociali dell'azienda.

### 3. Partner

Sintra instaura molte collaborazioni che spesso si evolvono in vere e proprie partnership, non solo con i vendor ma anche con aziende del settore digital che vanno a completare l'offerta Sintra.

L'obiettivo principale di queste collaborazioni è rafforzare la posizione commerciale dell'azienda e aumentarne la visibilità a livello internazionale. Inoltre sono fondamentali per creare e condividere valore, fuori e dentro gli ambienti Sintra.

Questo contesto riflette una realtà aziendale collaborativa e in costante crescita, attenta alle esigenze effettive del mercato.



# COMUNITÀ FINANZIARIA

---

Sintra mantiene stretti legami con i principali istituti di credito a livello nazionale ed europeo. Il rapporto con questa categoria di stakeholders non si limita esclusivamente alla gestione finanziaria e della tesoreria, ma implica un dialogo costante. Vengono regolarmente organizzati incontri con i rappresentanti degli istituti di credito, almeno due volte all'anno, durante i quali viene presentata l'evoluzione della gestione non solo dal punto di vista economico-finanziario, ma anche in termini di impatto sociale e sostenibilità del business. Grazie ai feedback ricevuti dalle controparti, Sintra è in grado di apportare correzioni alle strategie in atto o di considerare nuove iniziative.

# STATO, ENTI LOCALI E PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

---

Nei confronti dell'amministrazione finanziaria, dello Stato e degli enti locali Sintra si pone in una posizione di forte rispetto delle regole e delle normative vigenti. Nel corso dell'anno 2023 l'azienda ha utilizzato come KPI per misurare il livello di compliance aziendale il valore totale di sanzioni e interessi ricevute dalla Pubblica amministrazione per irregolarità fiscali/contributive.

**Tabella sanzioni amministrative**

Categoria	2021	2022	2023
Sanzioni + interessi ricevute	€ 322	€ 2.456	€ 1.865

Durante l'anno 2023, Sintra ha sostenuto un accertamento fiscale relativo all'anno 2019, che si è concluso con esito positivo.

Non ha poi ricevuto nessuna segnalazione per violazioni sui contratti da parte di clienti, fornitori o partner.

La tabella seguente riepiloga invece le imposte versate negli ultimi anni:

### **Tabella imposte**

<b>Imposte</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
IRAP	€ 12.381	€ -	€ -
IRES	€ -	€ -	€ -
<b>Totale</b>	<b>€ 12.381</b>	<b>€ -</b>	<b>€ -</b>

Nell'anno 2023 non sono state rilevate imposte di competenza per effetto del regime fiscale agevolato "Patent Box", ottenuto grazie agli investimenti innovativi effettuati negli ultimi 5 anni sul software Sintra Omnichannel Hub..

### **Contribuzione Pubblica (Finanziamenti ricevuti dalla pubblica amministrazione)**

Sintra dedica notevole interesse verso le opportunità offerte dai finanziamenti pubblici e dai bandi a livello nazionale e internazionale.

I temi di maggior interesse sono legati a Ricerca e Sviluppo, innovazione digitale, formazione delle risorse ed ad altri temi di interesse sociale.

Inoltre, per l'accesso ai contributi, sono necessari controlli approfonditi di verifica sull'adeguatezza a leggi e regolamenti (rafforzamento della compliance).

Di seguito riepilogati i contributi ricevuti negli 3 ultimi esercizi:

### **Tabella contributi pubblici**

<b>Contributo</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Crediti Imposta	€ 67.280	€ 64.145	€ 23.679
Altri contributi	€ 46.271	€ 179.516	€ 109.391
<b>Totale</b>	<b>€ 113.551</b>	<b>€ 243.661</b>	<b>€ 133.070</b>

# UNIVERSITÀ E CENTRI DI RICERCA

---



Nel corso degli anni Sintra ha instaurato rapporti di collaborazione sempre più solidi con gli istituti universitari e con network di imprese. Questi rapporti si concentrano su diverse iniziative, tra cui discussioni sull'innovazione digitale, tavole rotonde e creazione di osservatori per lo sviluppo di nuove tecnologie IT. Questo confronto continuo permette all'azienda di attivare un percorso di costante apprendimento interno.

## **Osservatorio Politecnico di Milano**

Nel 2023 Sintra ha deciso di partecipare agli Osservatori Digital Innovation della School of Management del Politecnico di Milano i quali nascono nel 1999 con l'obiettivo di fare cultura in tutti i principali ambiti di Innovazione Digitale. Gli Osservatori Digital Innovation oggi sono un punto di riferimento qualificato sull'Innovazione Digitale in Italia che integra attività di Ricerca, Comunicazione e Aggiornamento continuo.

La vision che guida gli Osservatori è che l'Innovazione Digitale sia un fattore essenziale per lo sviluppo del Paese.

La mission è produrre e diffondere conoscenza sulle opportunità e gli impatti che le tecnologie digitali hanno su imprese, pubbliche amministrazioni e cittadini, tramite modelli interpretativi basati su solide evidenze empiriche e spazi di confronto indipendenti, pre-competitivi e duraturi nel tempo, che aggregano la domanda e l'offerta di Innovazione Digitale in Italia.

Sintra nel corso dell'anno 2023 ha partecipato al programma di ricerca "Osservatorio Digital B2b 2023/2024". La Ricerca B2b si è focalizzata sui seguenti filoni e attività:

- Mercato e processi B2b;
- Compliance normativa;
- Valorizzazione dell'ecosistema B2b;
- Innovazione in ambito eSupply Chain;
- Identificazione della frontiera innovativa nel mondo B2b e produzione di suggerimenti per le imprese per far evolvere la propria offerta.

Oltre all'Osservatorio Digital B2b, Sintra ha partecipato anche a quello OCX (Omnichannel Customer Experience) e a quello Big Data.

Nell'ambito della Ricerca 2023 sull'Omnichannel Customer Experience, l'Osservatorio si propone di:

- mappare il grado di maturità delle imprese italiane nell'approccio strategico all'OCX management;
- identificare gli approcci e i modelli organizzativi messi in campo dalle imprese con un focus sulle competenze, le risorse e gli strumenti di change management;

- approfondire gli elementi caratteristici di una Omnichannel data-driven strategy in termini di dati raccolti (es. zero party data, Voice of the Customer), integrati e valorizzati, tecnologie e competenze a supporto e Advanced Analytics per la generazione di insight di valore;
- analizzare i trend e le caratteristiche delle MarTech a supporto dei processi di Marketing, Vendite e Customer Care omnicanale;
- approfondire le trasformazioni e gli impatti di una strategia omnicanale sulle diverse funzioni responsabili della gestione del cliente (Marketing, Vendite e Customer Care) e le implicazioni sugli altri processi aziendali;
- analizzare gli strumenti di performance measurement utilizzati dalle aziende per valutare l'andamento di una strategia omnicanale (a livello complessivo e all'interno di ciascuna progettualità);
- indagare i key driver per una esperienza omnicanale di successo lato consumatore attraverso una survey statisticamente significativa.

L'Osservatorio Big Data & Business Analytics, la cui ricerca è giunta all'undicesima edizione, intende evidenziare il valore strategico che le metodologie di Business Intelligence, Advanced Analytics e Data Management svolgono nelle imprese e nella Pubblica Amministrazione, ponendo in luce i potenziali vantaggi relativi alla competitività, alla redditività, alla tempestività e all'aumento di efficacia nei processi decisionali.

L'Osservatorio Big Data & Business Analytics si propone di fotografare e comprendere lo stato dell'arte del mondo Data & Analytics in Italia. In particolare, si propone di:

- quantificare e analizzare il mercato Data Management & Data Analytics in Italia, ossia la spesa delle organizzazioni in soluzioni e servizi di gestione e analisi dei dati;
- monitorare la maturità di grandi aziende e PMI in ambito Data Management & Data Analytics;
- identificare i trend tecnologici, organizzativi e di processo per innovare la strategia e le operazioni di Data Management & Data Analytics;
- raccogliere e diffondere best practices per la formulazione ed attuazione di una Data Strategy aziendale;
- costruire framework originali per supportare utenti specialisti di grandi organizzazioni italiane;
- condividere best practice per favorire la diffusione della cultura data-driven all'interno delle funzioni di business;
- identificare innovazioni di prodotto, processo e servizio nell'industria Data Management & DataAnalytics.

La Ricerca dell'Osservatorio Big Data & Business Analytics si basa su un'analisi empirica che, attraverso survey e studi di caso, coinvolge ogni anno oltre mille attori, tra cui Responsabili dei Sistemi Informativi, Responsabili Digital e Innovation, Responsabili degli Analytics e Executive di linee di business, di organizzazioni e Pubbliche Amministrazioni operanti in Italia e referenti di aziende operanti nell'ambito dell'offerta.



# osservatori.net

## digital innovation



## ***Polo Tecnologico Navacchio***

Il Polo Tecnologico, nato nel 1999 a Navacchio, a pochi chilometri da Pisa è una realtà pensata per stimolare il networking, una rete di aziende hi-tech, un rapporto efficace tra le imprese, le start up, il mondo della ricerca e i centri di eccellenza. In pratica un sistema integrato e strutturato la cui parola d'ordine è innovare. Se l'Innovazione è il vero motore della crescita economica, integrazione e connessioni ne sono il combustibile. La forza del Polo sono le persone, con i loro progetti e le loro relazioni, che ogni giorno lavorano insieme e creano le basi della propria crescita, per sviluppare un futuro ricco di innovazione.

Sintra è entrata a far parte di questo ente a partire dall'anno 2014.

## ***Istituti universitari***

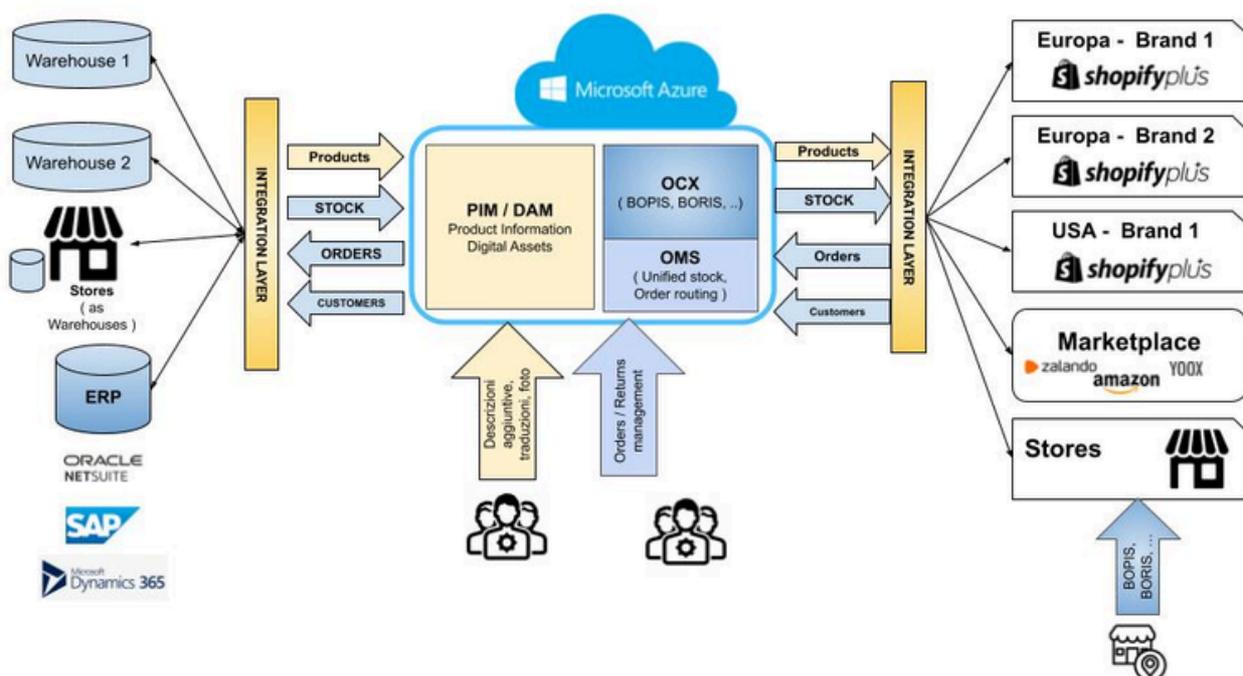
Nel corso degli anni Sintra ha inoltre instaurato e trattenuto rapporti di collaborazione con vari istituti universitari tra cui l'Università degli studi di Siena, l'Università degli studi di Firenze e l'Università degli studi di Pisa con i quali ha portato avanti svariate iniziative tra cui:

- **Seminari:** sono lezioni svolte in ambito universitario direttamente dai dipendenti o dagli amministratori di Sintra in cui viene fornita una spiegazione di un argomento da un punto di vista più concreto e specifico rispetto a quanto solitamente proposto dalle istituzioni. I seminari sono da intendersi come sessioni di vero e proprio approfondimento specialistico all'interno dei corsi frequentati dagli studenti. Nel 2023 i seminari tenuti dall'azienda sono stati: "Evolution of web applications" presso l'Università degli studi di Firenze; "Project Management in the digital age" presso l'Università degli studi di Siena; "VueJS" presso l'ITS Vita di Pontedera; "Sintra: a Knowledge Management Organization" presso l'Università degli studi di Siena.
- Progetti per l'Avvicinamento degli Studenti al Mondo del Lavoro: Con l'obiettivo di facilitare l'inserimento degli studenti nel mondo del lavoro, Sintra ha collaborato strettamente, nel corso del 2023, con due prestigiose istituzioni accademiche, l'Università degli Studi di Siena e la Business School ESCP di Torino. I progetti hanno principalmente questi obiettivi:
  - Reclutamento di Talenti: creazione di un bacino di giovani talenti qualificati e motivati, che possono essere valutati e formati durante lo stage per eventuali assunzioni future.
  - Innovazione e Ricerca: collaborazione con accademici e studenti su progetti di ricerca e sviluppo, finalizzati alla generazione di nuove idee, prodotti e miglioramenti nei processi aziendali.

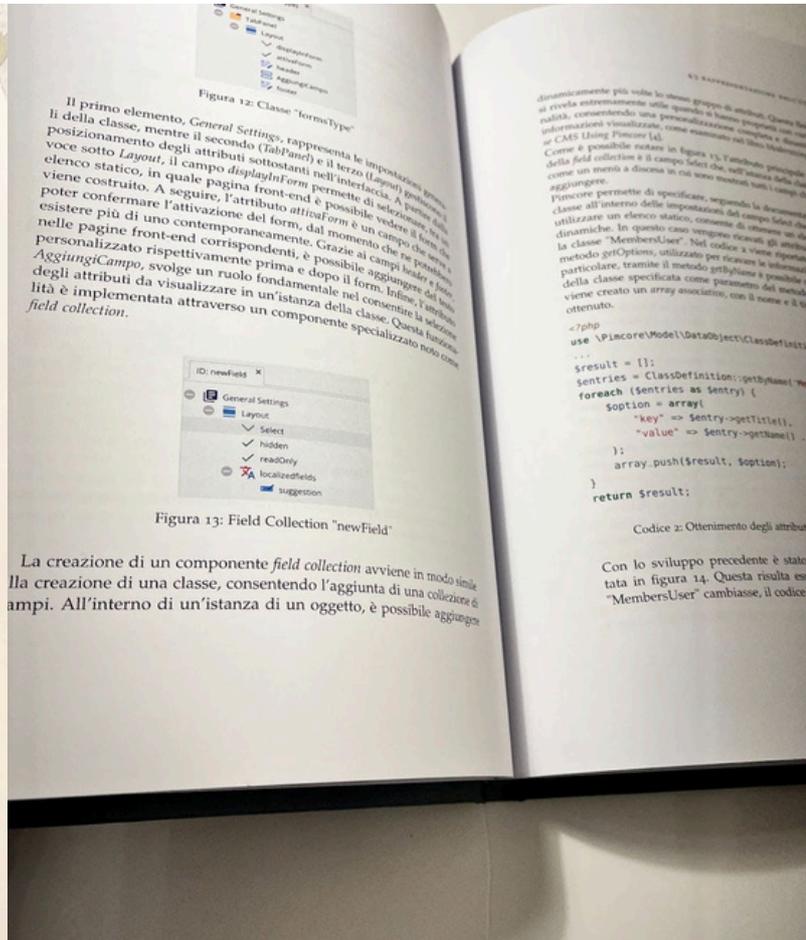
- Branding e Immagine: miglioramento dell'immagine e del brand dell'azienda tra i giovani e gli accademici, posizionandosi come un datore di lavoro attrattivo e innovativo.
- Formazione e Aggiornamento: contributo alla formazione pratica degli studenti, assicurando che le competenze acquisite siano allineate con le esigenze del mercato del lavoro e dell'azienda stessa.
- Networking e Collaborazioni: stabilimento e rafforzamento delle relazioni con le università e altri attori del settore, favorendo future collaborazioni e sinergie.
- Responsabilità Sociale: dimostrazione dell'impegno verso la responsabilità sociale, supportando l'istruzione e lo sviluppo professionale dei giovani.
- Flessibilità nella Gestione del Personale: sperimentazione con contratti di stage che offrono flessibilità nell'assunzione di personale temporaneo per progetti specifici o periodi di picco lavorativo.
- Feedback e Miglioramento dei Processi: ottenimento di feedback freschi e punti di vista innovativi da parte degli stagisti, utili per identificare aree di miglioramento nei processi aziendali.

Questi progetti non solo facilitano la transizione degli studenti dal mondo accademico a quello lavorativo, ma apportano anche valore aggiunto all'azienda, favorendo l'innovazione.

Nel 2023 è stato attivato 1 Project work in ambito marketing in collaborazione con la Business School ESCP di Torino, con focus sulla sostenibilità delle aziende e sulle soluzioni tecnologiche che la favoriscono. Il software Sintra Omnichannel Hub è strettamente legato a questo tema, avendo alcuni moduli specifici pensati proprio per migliorare la sostenibilità aziendale (es. favorire la dismissione dell'utilizzo della carta attraverso la gestione digitale di tutti gli assets e documenti).



- **Progetti di ricerca:** Sintra ha avviato una collaborazione con l'Università di Pisa finanziando un assegno di ricerca per il progetto "Cloud Advisor: Intelligenza Artificiale per l'Ottimizzazione di Processi Cloud". In partnership con il Dipartimento di Informatica dell'ateneo, il progetto mira a sviluppare soluzioni innovative per supportare le aziende nella riduzione degli sprechi di risorse e dei costi legati all'utilizzo del cloud computing.
- **Supporto alla realizzazioni di tesi:** Sintra permette ai laureandi di collaborare con il personale interno all'azienda per approfondire temi o casi studio al fine di sviluppare le proprie tesi. Nel 2023 è stata realizzata la seguente tesi:
  - Migliorare l'esperienza utente in Pimcore con l'implementazione di un sistema CIAM: la tesi si è incentrata sull'implementazione di un sistema CIAM basato sul CMS Pimcore, i cui principali obiettivi di sviluppo riguardano la modalità di rappresentazione e autenticazione dell'utente, la personalizzazione dei moduli durante i processi di registrazione, modifica e consultazione dei dati, il tracciamento delle modifiche e il supporto delle attività di marketing.



- **Collaborazioni con Master universitari:** Le collaborazioni mirano a creare legami sempre più solidi e produttivi con gli istituti formativi in tutta Italia. In queste occasioni, Sintra condivide la propria esperienza e il proprio know-how con gli studenti, con l'obiettivo di instaurare futuri rapporti lavorativi. Queste le collaborazioni attivate nel corso dell'anno 2023:
  - **Master in Marketing Omnichannel Sales & Digital Management svolto presso l'Università di Torino:** le aziende partner sono tutte realtà imprenditoriali e multinazionali che contribuiscono ad una partecipazione attiva alla didattica con testimonianze, case studies, contest internazionali, workshop e project in field. Questa riduzione della distanza tra apprendimento e professione consente ai giovani di sviluppare non solo competenze professionali ma anche soft skills necessarie per ricoprire figure gestionali nella Comunicazione Digitale. Al fine di affrontare le sfide e le opportunità dei mercati internazionali, particolare attenzione è rivolta al marketing internazionale, trade marketing, vendite, finanza e controllo, supply chain management, labelling and food recycling. Gli obiettivi di questo master sono:
    - formare specialisti in materia di digital marketing, retail e vendite perché possano essere in grado di supportare strategie e politiche di internazionalizzazione vincenti per le imprese di marca e del Made in Italy;
    - fornire metodologie e strumenti per lo sviluppo di nuovi business model e formati distributivi;
    - sviluppare le competenze trasversali nelle aree del digital marketing internazionale, gestione delle risorse umane, management accounting, surveys per le analisi di mercato, gestione delle supply chain, contratti commerciali;
    - facilitare un primo inserimento lavorativo in aziende leader del settore.

- **Master in Storia, Design e marketing del Gioiello (Master Executive) svolto presso l'Università di Siena:** questo Master di primo livello è volto a rispondere in modo innovativo e adeguato alle richieste di crescita e di capacità professionali del comparto orafo e tiene conto delle esigenze del mercato del lavoro e delle peculiarità dei distretti industriali italiani, con particolare attenzione al settore orafo della città di Arezzo. L'obiettivo è quello di formare figure professionali sufficientemente versatili, qualificate e preparate nei diversi settori di sviluppo di un'azienda (la progettazione, la produzione, il marketing) e pertanto adattabili alle diverse esigenze delle imprese orafe. Figure professionali consapevoli delle fasi precedenti e successive di ogni processo lavorativo e in grado di operare con successo all'interno delle aziende. Personalità capaci di apprendere i principi del mercato globale, di innalzare la qualità della produzione ma anche di saperla favorire e promuovere. Non solo un designer, non solo un abile artista-artigiano creatore di gioielli, ma anche un professionista capace di pianificare i propri passi nel mercato, sempre più competitivo ed in costante evoluzione.
- **Stage formativi:** con gli stage formativi, Sintra propone ad ogni studente un progetto personalizzato in linea con la propria formazione. Lo studente viene affiancato da un tutor e gli vengono forniti strumenti aziendali idonei alla funzione che dovrà svolgere. Al termine del periodo di stage, Sintra effettua una valutazione complessiva del percorso formativo per considerare una possibile assunzione del tirocinante. L'obiettivo primario degli stage è quello di far conoscere agli studenti il mondo del lavoro, e il tirocinio risulta essere la migliore attività formativa per raggiungere questo obiettivo. Inoltre iniziare una collaborazione tramite un periodo di tirocinio in azienda diventa un modo per Sintra di valutare gli studenti all'interno di un percorso in grado di mettere in luce le loro caratteristiche e potenzialità, reperendo così informazioni necessarie per valutare una possibile prosecuzione del percorso con altre tipologie contrattuali. L'inserimento costante in azienda di giovani studenti permette a Sintra di beneficiare di nuovi spunti e creatività, offrendo a loro l'opportunità di acquisire competenze utili per il mondo del lavoro. Nel corso dell'anno 2023 sono stati attivati stage in collaborazione con l'Università di Siena, l'Università di Firenze e tramite il Centro per l'impiego di Arezzo. La tabella di seguito riporta il numero di tirocini (curricolari ed extracurricolari) attivati nel triennio di riferimento e la loro trasformazione in contratti di assunzione (anche negli anni successivi).

## Tabella tirocini e tasso di conversione

Categoria	2021	2022	2023
N° tirocini attivati	21	10	9
N° tirocini trasformati in contratti di assunzione	11	6	4
% di conversione	52 %	60 %	44%

- **Career day:** sono giornate di incontro tra le aziende e gli istituti universitari. Nel 2023 Sintra ha partecipato al career day svoltosi presso l'Università di Siena. L'obiettivo di questo evento è quello di creare match tra domanda e offerta di lavoro. Nel caso specifico di Sintra l'obiettivo è quello di entrare in contatto con studenti che possano essere interessati alla sua realtà aziendale così che possano intraprendere un percorso di formazione con l'azienda stessa.

Nel corso del 2023, oltre alle collaborazioni sopra descritte con Università e centri di ricerca, Sintra ha continuato a investire in iniziative proprie volte a promuovere l'innovazione e lo sviluppo dei giovani talenti.

Le due iniziative di rilievo che hanno caratterizzato l'anno sono state l'Hackathon e il Vivaio Sintra, entrambe concepite per valorizzare e formare le nuove generazioni nel campo dell'ingegneria informatica e gestionale.



## Hackathon

Dato il successo avuto nel 2022, anche per l'anno 2023 Sintra ha deciso di continuare con l'iniziativa denominata Hackathon.

Un hackathon è una competizione in cui diversi team di sviluppatori si sfidano a risolvere un problema informatico. Il team che presenta la soluzione migliore, secondo la giuria, vince. Questa iniziativa, promossa dall'azienda, è rivolta a studenti universitari e neolaureati con l'obiettivo di scoprire nuovi talenti nel campo dell'ingegneria informatica e gestionale. Il programma punta a valorizzare le competenze dei partecipanti e a offrire loro l'opportunità di farsi notare dalle aziende IT.

Questa competizione ha una doppia finalità didattica e professionale, poiché i partecipanti ricevono supporto dai professionisti di Sintra per acquisire nuove competenze e vivere un'esperienza stimolante in un contesto lavorativo, mettendosi alla prova, lavorando in team e progettando soluzioni potenzialmente commercializzabili.

Nell'anno 2023, il tema della competizione è stato l' eCommerce Ecosostenibile, promosso e seguito dall' area Ricerca e Sviluppo di Sintra.

Agli sfidanti è stato assegnato un progetto in ambito di sostenibilità ambientale e commercio elettronico. I gruppi di lavoro hanno realizzato una piattaforma ecommerce che potesse promuovere l'acquisto consapevole per ridurre le emissioni di CO2.

A tale iniziativa hanno partecipato team provenienti da tutta Italia.

Le sfide proposte dagli Hackathon sono spesso state il punto di partenza per progetti innovativi. Per Sintra, rappresentano un'opportunità preziosa per identificare giovani sviluppatori e programmatori da assumere, sviluppare nuove tecnologie e rafforzare i legami con le università

# SINTRA LAB HACKATHON



**16 OTTOBRE - 17 NOVEMBRE**  
Interamente da remoto



**Competizione tecnologica a  
livello nazionale**



**Premio in denaro**



**Lancio carriera lavorativa**



**Scansiona i QRCode**

**Per maggiori info e per  
iscriversi**



**Per scoprire chi siamo e cosa  
facciamo**



<https://bit.ly/sintra-lab-hackathon>



## ***Vivaio Sintra***

Il Vivaio rappresenta la parte del reparto di ricerca e sviluppo dedicata ai tirocinanti curriculari e ai giovani talenti. In questo programma i ragazzi vengono seguiti da un tutor il quale si occupa della loro formazione attraverso attività di tipo learning by doing.

Il fine ultimo di questa attività è preparare i giovani talenti al mondo del lavoro, colmando il gap professionale tra la preparazione fornita dalle istituzioni e quella necessaria per poter iniziare un rapporto professionale.

Attraverso questi progetti la risorsa riceve formazione e supervisione con lo scopo di realizzare un progetto di ricerca e sviluppo che rimarrà all'azienda.

Il vantaggio per l'azienda è quindi duplice: da un lato vengono trovate e formate delle risorse, dall'altro viene realizzato un prodotto che può essere utilizzato dall'azienda stessa.

Ma anche il giovane talento trova il suo beneficio nel far parte del vivaio Sintra e questo è rappresentato dalla possibilità di apprendere la professione per poter poi essere inserito in azienda.

La gestione del Vivaio Sintra verrà approfondita nella parte successiva del documento, relativa al Capitale Umano.

# COMUNITÀ LOCALI

---

## *Le relazioni con il territorio*

Nel corso dell'ultimo anno, Sintra ha consolidato il suo impegno verso la comunità attraverso varie iniziative.

La partecipazione a eventi locali dimostra il forte legame dell'azienda con il territorio e la sua dedizione a contribuire positivamente alla crescita e al benessere della comunità aretina e provinciale.

Tra le principali iniziative sostenute, spicca la sponsorizzazione alla 24esima edizione della Maratonina città di Arezzo, una gara che si svolge nel territorio aretino. Un'altra attività significativa è stata la sponsorizzazione della "Scalata al Castello", evento podistico di fama internazionale.



Questo impegno riflette la costante volontà di Sintra di supportare e arricchire la vita della comunità in cui opera. Gli eventi locali offrono un'opportunità unica per incontrare persone, conoscere nuove realtà e rafforzare i legami con il proprio territorio.

Un'altro aspetto correlato con la presenza agli eventi locali è la possibilità di contribuire in modo significativo alla crescita dell'economia del territorio. Per Sintra essere presenti sul territorio non è solo una questione di "marketing", ma un impegno vero e proprio verso la comunità ed un investimento nel futuro dell'azienda.

Inoltre nel corso del 2023, Sintra ha ricevuto la visita del Vescovo di Arezzo presso la sede aziendale. Questo incontro ha rappresentato un riconoscimento significativo dell'impegno di Sintra verso il territorio. Durante la visita, il Vescovo ha espresso parole di apprezzamento per il contributo dell'azienda alla crescita dei giovani e al tessuto economico locale. Ha avuto modo di incontrare i dipendenti, visitare i vari reparti e conoscere da vicino le attività quotidiane di Sintra. È stato un momento di condivisione e riflessione, durante il quale Sintra ha potuto illustrare i suoi progetti futuri e discutere delle sfide del percorso di crescita.

### ***Beneficenza: Sintra per il Calcit***

Nel 2023 Sintra ha promosso un'iniziativa di grande valore sociale che ha visto la partecipazione attiva di tutti i dipendenti: la distribuzione di un kit aziendale, con una richiesta di contributo simbolico per l'acquisto di zaini con logo aziendale.

Il ricavato di questa iniziativa è stato integralmente destinato al Calcit Arezzo (Comitato Autonomo per la Lotta Contro i Tumori), a supporto del progetto SCUDO - cure domiciliari oncologiche.

Questo significativo gesto, ha permesso di offrire un sostegno concreto alle persone che affrontano le sfide della malattia oncologica, offrendo loro un prezioso aiuto nel contesto delle cure domiciliari.

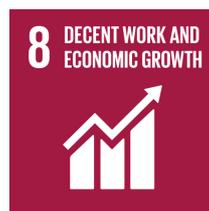
Il Calcit svolge un ruolo fondamentale nel fornire assistenza e supporto a coloro che lottano contro il cancro, garantendo cure di qualità nel comfort e nella sicurezza del proprio ambiente domestico. La partecipazione e la generosità dimostrate dai dipendenti di Sintra hanno reso possibile la realizzazione di questo progetto di grande impatto sociale, dimostrando come l'impegno collettivo possa fare la differenza nella vita delle persone.



# **IL CAPITALE UMANO**

---

## Obiettivi per lo sviluppo sostenibile:



# SINTRA PEOPLE

---



Sintra, mette al primo posto nel percorso di creazione del valore le proprie risorse umane, asset imprescindibile per il successo dell'azienda. È grazie alla loro passione per il lavoro, che l'azienda riesce a competere efficacemente in mercati sempre più esigenti.

Le persone sono l'elemento più prezioso per la Sintra di oggi e per quella di domani, l'azienda ha sviluppato una corporate identity solida, basata su valori condivisi e prevede l'adozione di strumenti di governance, di controllo e monitoraggio combinato con una modalità di lavoro che permette di inserirsi in un percorso di crescita altamente professionalizzante. E' prevista infatti l'introduzione di piani di incentivazione dal 2024.

Passione, professionalità, affidabilità e senso di appartenenza sono le caratteristiche distintive della Squadra, spinta dalla curiosità verso il futuro, dalla voglia di esplorare e dal desiderio di migliorare continuamente le proprie performance.

La gestione e la valorizzazione del capitale umano sono orientate all'integrazione e al rispetto delle pari opportunità e delle diversità, le quali rappresentano un patrimonio per innovare idee e per cogliere e gestire al meglio le sfide poste dal mercato. Nel tempo, è stato sviluppato un sistema di valutazione continuo per comprendere le aspirazioni, i sogni e gli obiettivi dei collaboratori, favorendone la crescita professionale e il miglioramento costante.

Poiché la crescita di un'azienda è indissolubilmente legata alla crescita delle persone che ne fanno parte, Sintra riconosce che investire nello sviluppo delle competenze e nel potenziale umano è una strategia cruciale per perseguire l'eccellenza. L'azienda non solo valorizza il lavoro di squadra come motore di innovazione e successo, ma pone grande attenzione all'unicità di ogni individuo, riconoscendo che la diversità di talenti, esperienze e prospettive sono una risorsa fondamentale per affrontare le sfide del mercato con creatività e flessibilità. Sintra crede che ogni dipendente porti un valore aggiunto unico e che il successo collettivo derivi dalla sinergia di questi contributi individuali.

L'ambiente di lavoro che Sintra si impegna a costruire è dinamico e stimolante, concepito per incoraggiare la collaborazione e l'innovazione continua. La cultura aziendale promuove l'inclusione e il coinvolgimento attivo di tutti i membri del team, favorendo un clima in cui ogni persona si senta parte integrante del processo decisionale e possa esprimere al meglio il proprio potenziale. Inoltre, l'azienda riconosce l'importanza di un sano equilibrio tra lavoro e vita privata, ritenendo che un benessere complessivo dei dipendenti si rifletta in una maggiore produttività e soddisfazione professionale. Per questo motivo, Sintra adotta misure concrete per facilitare la conciliazione tra le esigenze lavorative e personali, promuovendo iniziative per la tutela della salute fisica e mentale, e garantendo un ambiente sicuro e sostenibile.

L'impegno di Sintra si estende anche alla gestione delle dinamiche interpersonali all'interno dell'organizzazione. Creare un clima di fiducia e rispetto reciproco è fondamentale per mantenere un ambiente di lavoro positivo e produttivo, in cui tutti possano sentirsi valorizzati e motivati.

Adottare un modello aziendale sostenibile è un altro pilastro della filosofia Sintra. La sostenibilità non è vista solo come un obiettivo etico, ma come una strategia competitiva che porta vantaggi concreti sia in termini di attrazione e fidelizzazione dei migliori talenti, sia di miglioramento delle performance economiche. Un'azienda sostenibile, infatti, è in grado di rispondere alle aspettative di dipendenti, clienti e investitori, garantendo al contempo una crescita duratura e responsabile. Sintra crede fermamente che la sostenibilità sia un fattore chiave per il successo a lungo termine, capace di creare valore non solo per l'azienda, ma anche per la comunità e l'ambiente in cui opera.

## ***La Popolazione Aziendale***

Sintra non è solo un esempio di eccellenza italiana nel suo settore, ma è anche un modello di ambiente lavorativo coeso, inclusivo e fortemente motivato. L'azienda riconosce che il successo sostenibile nasce dall'attenzione posta sulla qualità della vita dei propri dipendenti, sia sul posto di lavoro che nella loro vita personale. Per Sintra, il benessere delle persone non è un obiettivo secondario, ma una componente essenziale della strategia aziendale.

I successi che Sintra ha raggiunto nel corso degli anni sono indissolubilmente legati al contributo delle persone che ne fanno parte. L'azienda attribuisce grande importanza alla specializzazione, alle competenze tecniche e alla passione del suo personale, elementi che rappresentano la vera forza trainante dietro ogni obiettivo raggiunto. Il valore delle risorse umane non si misura solo in termini di competenze professionali, ma anche in termini di dedizione e senso di appartenenza alla visione aziendale.

Un altro pilastro fondamentale della cultura di Sintra è l'impegno verso l'equità e la non discriminazione. L'azienda ha adottato delle policy retributive correlate al ruolo ed alla responsabilità, con l'obiettivo di attrarre, trattenere e motivare il personale, oltre a garantire equità di compensi all'interno dell'organizzazione. Tali policy includono incentivi e premi legati ai risultati economici.

Al 31 Dicembre 2023 l'azienda conta un totale di **75 dipendenti**, di cui il **32% sono donne**.

Le tabelle sottostanti forniscono un'analisi dettagliata e precisa della composizione del personale all'interno dell'azienda alla fine di ogni anno solare. I dati raccolti coprono un periodo di tre anni, offrendo una visione chiara delle tendenze e delle evoluzioni che hanno caratterizzato l'organico aziendale.

Analizzare i dati di un intero triennio consente di valutare in modo più solido e attendibile l'impatto delle politiche di gestione delle risorse umane, come le strategie di assunzione, la formazione, la promozione interna e le iniziative per la diversità e l'inclusione. Le variazioni nel numero dei dipendenti, così come nella loro composizione per genere, età, livello professionale e altre caratteristiche, possono rivelare molto sull'andamento aziendale, fornendo una base concreta per misurare l'efficacia delle decisioni strategiche adottate.

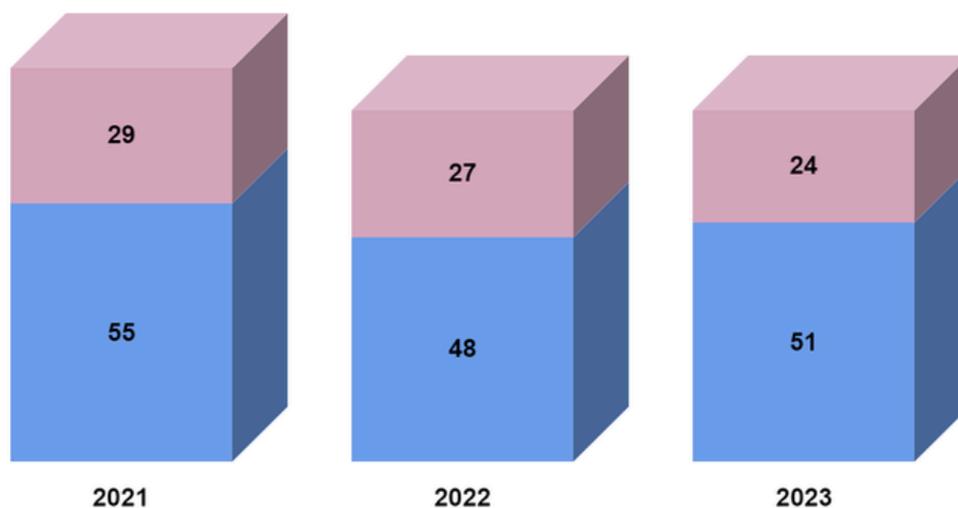
Questo approccio analitico consente inoltre di individuare potenziali aree di miglioramento, permettendo all'azienda di pianificare interventi mirati per ottimizzare la gestione del personale e allinearla sempre più agli obiettivi strategici. Le tabelle, quindi, non rappresentano semplicemente una fotografia statica della forza lavoro, ma costituiscono uno strumento dinamico per monitorare e guidare la crescita aziendale.

#### **Tabella dipendenti per genere**

<b>Tipologia</b>	<b>2021</b>	<b>% sul totale</b>	<b>2022</b>	<b>% sul totale</b>	<b>2023</b>	<b>% sul totale</b>
Maschi	55	65%	48	65%	51	68%
Femmine	29	35%	27	35%	24	32%
<b>Totale</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>

## Dipendenti per genere

Femmine Maschi



### Tabella per suddivisione per Funzione

Funzione	2021	2022	2023
Amministrazione/HR	7	6	6
Commerciale	6	6	4
Produzione	69	60	62
R&S	2	2	2
Pulizie	0	1	1

### **Tabella Dipendenti per tipologia di contratto**

<b>Tipologia contratto</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Tempo indeterminato	63	55	58
Tempo determinato	11	6	2
Apprendista	10	14	15
<b>Totale</b>	<b>84</b>	<b>85</b>	<b>75</b>

### **Tabella Dipendenti per fascia di età**

<b>Fascia di età</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Età 18-30 anni	27	22	24
Età 31-40 anni	50	42	41
Età 41-50 anni	4	9	8
Oltre 50 anni	3	2	2
<b>Totale</b>	<b>84</b>	<b>75</b>	<b>75</b>

Dalle tabelle sopra riportate, è possibile notare che il numero di dipendenti si è mantenuto costante rispetto al trend degli ultimi tre anni. E' importante rilevare come la percentuale della presenza di donne, pur rimanendo inferiore rispetto a quella maschile, nel periodo di riferimento sia rimasta piuttosto costante.

Nel 2023 è visibile un piccolissimo decremento dovuto al fatto che l'azienda si trova di fronte a una sfida continua nel reperire dipendenti femmine, una difficoltà particolarmente evidente nel settore della progettazione informatica, storicamente dominato da una prevalenza maschile.

Un altro aspetto interessante della composizione della forza lavoro dell'azienda è la forte concentrazione di dipendenti nella fascia di età compresa tra i 31 e i 40 anni. Questa fascia demografica rappresenta un segmento strategico per l'organizzazione, poiché combina esperienza lavorativa con energia e motivazione. I dipendenti di questa età spesso hanno accumulato una solida esperienza professionale, un bagaglio di competenze tecniche e trasversali e una conoscenza approfondita del settore in cui operano. Questi fattori contribuiscono a migliorare l'efficienza, la qualità del lavoro e la capacità dell'azienda di affrontare sfide complesse.

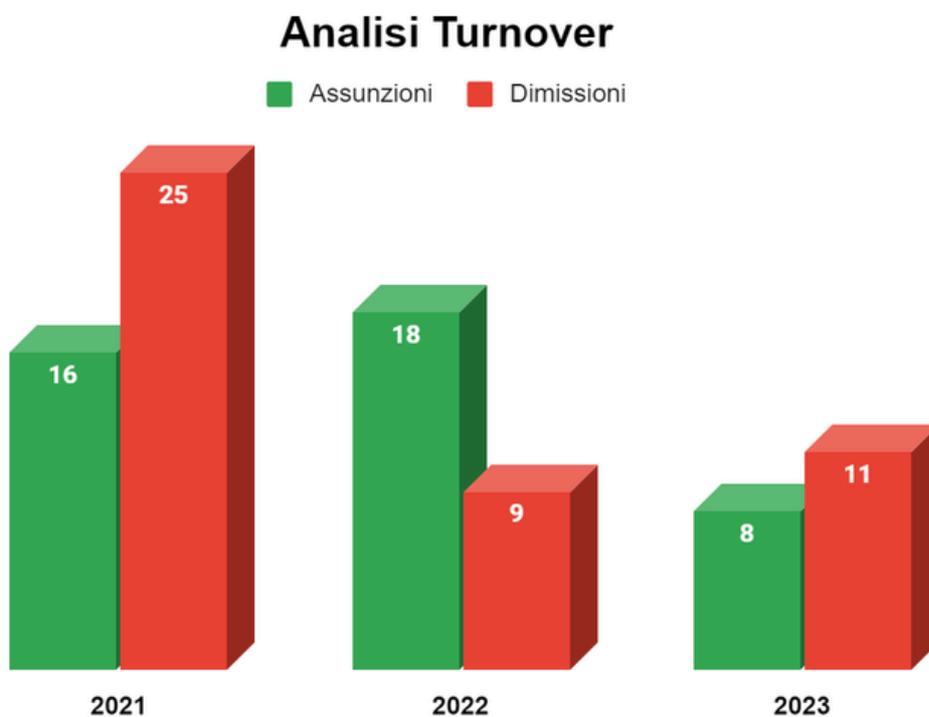
Tuttavia, la concentrazione in questa fascia di età presenta anche alcune sfide. Mentre l'esperienza dei dipendenti tra i 31 e i 40 anni è un vantaggio in termini di produttività e leadership, è importante per l'azienda bilanciare questa componente con l'inserimento di talenti più giovani e la promozione di un costante rinnovamento. I dipendenti più giovani, pur avendo meno esperienza, portano con sé nuove idee, freschezza e una maggiore familiarità con le tecnologie emergenti. In questo senso, i dipendenti più esperti possono svolgere un ruolo cruciale come mentori, aiutando i nuovi arrivati a sviluppare le loro competenze e a integrarsi più rapidamente nella cultura aziendale. Questo mentoring intergenerazionale facilita il trasferimento di conoscenze, rafforza il team building e garantisce che l'esperienza accumulata venga trasmessa alle future generazioni di lavoratori.



Nella tabella seguente viene analizzato la rotazione del personale negli ultimi 3 anni. La percentuale di turnover viene calcolata sommando il personale entrato ed il personale uscito dall'azienda nell'anno di riferimento, e rapportando il totale ottenuto all'organico medio annuale.

### Tabella Analisi Turnover

Categoria	2021	2022	2023
Dimissioni	16	18	8
Assunzioni	25	9	11
FTE (Media annuale)	71	74	69
% Turnover annuale	58%	36%	28%



Come evidenziato dalla tabella, negli ultimi anni l'azienda ha registrato un elevato tasso di rotazione del personale, un fenomeno che riflette dinamiche complesse innescate da fattori sia interni che esterni. Uno degli elementi più significativi che hanno influenzato questa situazione è stato l'impatto della pandemia di Covid-19 soprattutto negli anni 2021-2022. La crisi sanitaria globale ha stravolto le modalità di lavoro tradizionali e ha avuto ripercussioni profonde sulla gestione delle risorse umane. Molti dipendenti, costretti a confrontarsi con una nuova realtà, hanno iniziato a rivalutare le proprie priorità personali e professionali, portando a una maggiore propensione al cambiamento e alla ricerca di nuove opportunità lavorative, generando un vero cambiamento di mindset che si è consolidato anche nel 2023.

L'adozione diffusa del lavoro da remoto durante questo periodo ha rappresentato un cambiamento epocale per l'azienda. Da un lato, questa modalità ha consentito una maggiore continuità operativa anche durante i periodi di restrizioni e lockdown, dimostrando la capacità dell'azienda di adattarsi rapidamente alle circostanze. Il lavoro a distanza ha permesso ai dipendenti di mantenere elevati livelli di produttività, garantendo così la continuità delle attività aziendali in un momento di grande incertezza. Tuttavia, questa nuova flessibilità ha avuto anche conseguenze inaspettate.

Il lavoro da remoto ha ridotto le barriere geografiche, consentendo ai dipendenti di operare da qualsiasi luogo. Questo ha ampliato significativamente l'accesso a nuove opportunità di lavoro, non solo a livello locale, ma anche a livello nazionale e internazionale. Molti professionisti hanno colto l'occasione per esplorare nuove carriere e approfittare di mercati del lavoro più ampi e diversificati. La possibilità di lavorare per aziende lontane dal proprio luogo di residenza è diventata una realtà concreta, e per molti si è tradotta in un'occasione per crescere professionalmente in contesti diversi.

A row of eight light-colored wooden blocks, each with a black letter on top, spelling out the word "TURNOVER". The blocks are arranged in a slightly staggered line on a dark surface.

**TURNOVER**



Nel corso del 2023, l'azienda ha registrato **8 cessazioni** contrattuali volontarie. Questi casi di dimissioni sono stati spesso motivati dalla volontà dei dipendenti di intraprendere nuove carriere al di fuori del territorio locale, alla ricerca di nuove sfide e migliori condizioni lavorative.

L'azienda, di fronte a questo scenario, si trova a dover affrontare sfide significative ma anche opportunità. Da un lato, la rotazione del personale comporta inevitabilmente costi e difficoltà, tra cui la perdita di competenze e la necessità di integrare nuove risorse. Dall'altro lato, però, rappresenta anche un'opportunità per rinnovare l'organico, attrarre nuovi talenti e adattarsi alle nuove esigenze del mercato del lavoro. In questo contesto, diventa cruciale per l'azienda rafforzare le strategie di retention, migliorare le condizioni lavorative e investire in iniziative che promuovano un ambiente di lavoro attrattivo e motivante. La pandemia ha accelerato un cambiamento che era già in atto, e l'azienda può trasformare queste sfide in occasioni di crescita e innovazione.

# RICERCA DEI TALENTI E GESTIONE DELLA CRESCITA

---

Sintra è alla ricerca costante di talenti da inserire all'interno del proprio organico, e per questo mette in pratica delle attività e delle azioni che possano garantire l'acquisizione di brillanti figure nel mercato del lavoro.

Oltre a questa prima fase di ricerca e selezione l'azienda è molto attenta allo sviluppo ed alla crescita professionale dei propri dipendenti; per questo negli ultimi anni sono stati inseriti dei processi aziendali volti a migliorare l'esperienza in azienda delle persone ed a migliorare la Retention del personale.

La Retention è un elemento cruciale per il successo di un'azienda, in quanto influisce direttamente sulla stabilità operativa, la produttività e la continuità delle competenze interne.

Le strategie di fidelizzazione dei dipendenti includono:

1. Opportunità di crescita professionale,
2. Cultura aziendale positiva,
3. Bilanciamento vita-lavoro,
4. Riconoscimenti e premi,
5. Leadership efficace.

Per raggiungere le migliori prestazioni sia qualitative che quantitative, il management di Sintra ha ritenuto necessario adottare politiche che consentano a tutti i collaboratori di esprimere al massimo le proprie potenzialità. Queste politiche si concentrano su vari aspetti del rapporto di lavoro, come la visione condivisa, il coinvolgimento attivo, la motivazione, la soddisfazione economica e il benessere sul posto di lavoro.

## Recruiting

Il settore ICT in cui opera Sintra è noto per essere uno dei più dinamici e in rapida evoluzione. Questo ambiente è caratterizzato da cambiamenti tecnologici veloci e profondi, che richiedono alle aziende di adattarsi costantemente per mantenere un vantaggio competitivo.

In questo contesto, per un'azienda come Sintra, il business non può prescindere dalla capacità di attrarre, trattenere e sviluppare risorse umane altamente qualificate. Il valore di un'impresa ICT risiede, in gran parte, nelle competenze e nella creatività dei propri professionisti. La ricerca di talenti non è solo una necessità, ma un fattore strategico: le competenze tecniche avanzate, l'esperienza e la capacità di innovare rappresentano infatti il vero motore del successo aziendale.

Attraverso la collaborazione con il mondo accademico e l'innovazione aperta, Sintra riesce ad intercettare giovani talenti motivati ad intraprendere percorsi di ricerca e sviluppo che partono solitamente da una tesi condivisa tra azienda ed università per poi proseguire all'interno del **Vivaio Sintra**. Sintra crede nelle università, con le quali collabora attraverso assegni di ricerca, tirocini, stage e tesi. Giovani in primo piano dunque, e per supportare attivamente le start up e la community di sviluppatori c'è l'iniziativa / **Meetup Tech Italia Tuscany, community che conta oltre 1400 persone tra sviluppatori e startupper**.

Nel 2023, l'area delle Risorse Umane si è ulteriormente sviluppata e rafforzata. L'obiettivo principale rimane quello di creare le fondamenta per offrire un'esperienza lavorativa unica, che ispira un forte senso di appartenenza all'azienda. Durante l'anno, un progetto chiave è stata la strutturazione dei processi HR, che continueranno ad essere migliorati e perfezionati anche nel corso del 2024.

La funzione di Recruiting è di fondamentale importanza all'interno del Team HR. La ricerca di nuove figure da inserire in azienda è un'attività complessa, che presuppone la gestione di dinamiche interne complesse. In linea generale Sintra opera costantemente una ricerca sul mercato del lavoro di risorse sia senior, con competenze comprovate da esperienze precedenti, che junior, perlopiù giovani laureati provenienti da facoltà quali informatica, ingegneria informatica, ingegneria delle telecomunicazioni, dal mondo dell'economia e management.

## OnBoarding

Iniziare un nuovo lavoro può essere eccitante, ma anche molto stressante e frustrante in quanto un nuovo dipendente si trova ad inserirsi in un nuovo ambiente dove passerà la maggior parte del suo tempo di vita.

I nuovi dipendenti hanno tutte le competenze necessarie per avere successo, ma non hanno ancora familiarità con i nuovi colleghi, con i processi e con la cultura aziendale.

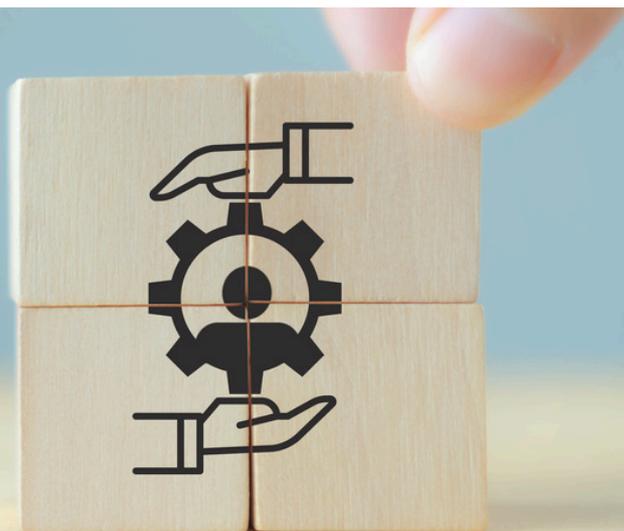
Strutturare un piano di Onboarding ben organizzato ha l'obiettivo di:

- Favorire l'ingresso dei neo lavoratori;
- Ridurre i fattori di stress;
- Permettere loro di inserirsi perfettamente nel contesto lavorativo in positività.

Sintra ha strutturato nel corso del 2023 il proprio processo di Onboarding, in modo da offrire ai neo dipendenti una solida rete di supporto che favorisca fiducia e allineamento e contribuisca a ridurre l'ansia derivante dall'inizio di un nuovo lavoro. Questo aspetto è di forte impatto per l'organizzazione in quanto i dipendenti più coinvolti (che quindi avranno maggiori probabilità di portare avanti gli obiettivi aziendali) sono quelli che hanno forti legami con i loro colleghi e superiori.

In sintesi, l'attività di Onboarding si divide in 4 fasi:

1. **Fase Preparatoria (o Pre-Boarding):** prima che il neoassunto entri in azienda. Si prepara tutta la documentazione necessaria;
2. **Fase di Accoglienza:** il neoassunto viene accolto secondo modalità standardizzate, che tengano conto del suo ruolo, del suo carattere e delle sue esperienze di lavoro e della cultura aziendale;
3. **Fase di Socializzazione:** agevolare la socializzazione del neoassunto con i colleghi;
4. **Fase Propositiva:** i responsabili HR seguono il percorso lavorativo del neoassunto in coordinamento con il responsabile diretto che monitora i risultati raggiunti e l'andamento del processo in collaborazione con i Tutor assegnati.



## Colloqui di Performance

Hanno significato un reale confronto reciproco tra azienda e lavoratore ed è stato fondamentale per promuovere un clima organizzativo sano e per ottimizzare la performance aziendale complessiva.

Hanno lo scopo di valutare e discutere le prestazioni lavorative e sul benessere generale del dipendente in un determinato periodo. Questi colloqui sono parte integrante del sistema di gestione delle risorse umane e servono a fornire un feedback diretto sulle competenze, i risultati raggiunti, le aree di miglioramento e le opportunità di crescita professionale.

Questo processo avviene attraverso la somministrazione di “survey specifiche” sia ai dipendenti che ai loro responsabili diretti, con lo scopo di facilitare un confronto reciproco e oggettivo sui risultati ottenuti.

Tutte le risposte dei sondaggi confluiscono all'interno di dashboard dinamiche, che consentono una valutazione sia generale che per dettaglio (delle singole risorse e dei singoli ambiti di appartenenza), attraverso sezioni con punteggi sia cumulativi che per singola risposta.

La dashboard consente di visualizzare i punteggi aggregati e le valutazioni individuali, rendendo il processo di analisi più trasparente e preciso.

Questo approccio facilita una gestione dei talenti e delle risorse umane “data-driven”, dove le decisioni sono supportate da dati qualitativi confrontati a dati oggettivi.

Il sistema di valutazione continuativo e ripetitivo delle performance del personale ha cinque finalità principali:

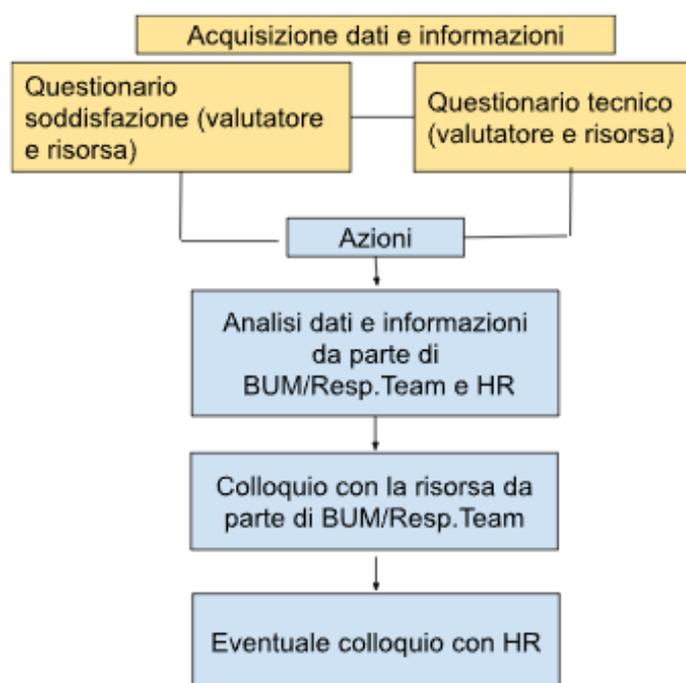
1. Favorire la **crescita professionale** del personale attraverso interventi di sviluppo (affiancamento, mobilità interna, autoformazione, formazione, ecc.).
2. Disporre di informazioni per la **gestione delle risorse umane** (acquisizione di criticità e del percepito della risorsa).
3. Attraverso le informazioni acquisite, attivare un **processo di stimolo** al miglioramento delle prestazioni del personale.
4. Aiuto alla predisposizione di un **criterio per premiare il merito** individuale attraverso modelli di riconoscimento economico e non solo adeguati e coerenti.
5. **Mappatura aziendale delle competenze** presenti a disposizione di HR e di tutta l'organizzazione.

Il processo di valutazione si articola in diverse fasi, progettate per fornire una visione completa e dettagliata delle prestazioni di ciascun dipendente.

Si inizia con la somministrazione del questionario per la parte di soddisfazione alla risorsa e al valutatore, parallelamente viene somministrato il questionario relativo alle competenze tecniche sia alla risorsa che al valutatore. Entrambi i questionari prevedono delle risposte con scala di punteggio da 1 a 10.

Dopo aver raccolto le risposte ai questionari, il passo successivo è il colloquio con il dipendente; alla conclusione dell'incontro è fondamentale compilare una scheda personale relativa alle considerazioni emerse durante lo stesso.

In sintesi, il processo di valutazione delle prestazioni segue un percorso ben strutturato, che parte dalla somministrazione di questionari per raccogliere dati quantitativi e qualitativi e termina con un colloquio personale, in cui si discute dei risultati e si pianifica lo sviluppo professionale futuro.



Ciascun questionario è collegato ad una dashboard di presentazione dei risultati. Tale struttura permette la creazione di indicatori di punteggio (medio, di sezione o di dettaglio), confrontabili anche nel tempo in serie storica.

Con questo meccanismo diventa possibile monitorare se le attività intraprese per i processi di miglioramento delle performance delle risorse vanno nella giusta direzione.

Le dashboard relative all'anno 2023 hanno messo in luce risultati particolarmente positivi in alcune aree fondamentali per il benessere e la produttività aziendale. Tra queste, il coinvolgimento aziendale ha rappresentato un elemento di grande successo, dimostrando quanto i dipendenti si sentano parte attiva e valorizzata all'interno dell'organizzazione. Uno degli aspetti più apprezzati è stato la partecipazione alle decisioni del team. I dipendenti hanno espresso soddisfazione nel sentirsi coinvolti nei processi decisionali, percependo di poter dare un contributo significativo al successo del gruppo e dell'azienda nel suo complesso.

Anche il rapporto con i responsabili ha registrato punteggi elevati. I collaboratori hanno riportato esperienze positive con i propri supervisori, descrivendo relazioni basate su rispetto, fiducia e supporto reciproco. Questo tipo di trattamento si riflette in una migliore gestione del lavoro quotidiano e in una maggiore disponibilità a confrontarsi su temi critici o difficoltà, sapendo di poter contare sull'appoggio della leadership.

Un altro fattore che ha contribuito a creare un clima aziendale favorevole è stato il rapporto tra colleghi. Le relazioni interpersonali all'interno dei team sono state caratterizzate da un'ottima collaborazione e da un rispetto reciproco. Questo ha contribuito a costruire un ambiente sereno e stimolante, in cui lavorare insieme diventa più facile e produttivo.

Un dato significativo riguarda il senso di appartenenza, con molti dipendenti che hanno dichiarato di sentirsi parte integrante dell'azienda.

Quando le persone si sentono valorizzate e parte di qualcosa di più grande, aumenta naturalmente la loro motivazione a dare il massimo, non solo per sé stesse, ma anche per il bene collettivo.

Un'altro ambito che ha riscosso particolare successo è la parte relativa all'ambiente di lavoro. Le risorse tecnologiche e i materiali messi a disposizione sono risultati adeguati alle esigenze del personale, la flessibilità e l'organizzazione oraria sono state apprezzate, permettendo ai dipendenti di conciliare impegni lavorativi e personali, infine, è stato rilevato che l'ambiente aziendale facilita la concentrazione e l'efficienza, i dipendenti hanno segnalato di poter lavorare in un contesto che consente loro di focalizzarsi sui compiti, riducendo distrazioni e interferenze.

Dal risultato dei questionari emerge invece un punteggio ancora non troppo soddisfacente nell'ambito della formazione interna. L'azienda, come descritto successivamente, mette in pratica ogni anno delle importanti iniziative formative, ma da quanto emerso dai colloqui con i dipendenti, il bisogno formativo da parte delle persone potrebbe essere soddisfatto in maniera ancora migliore. Nel corso dei prossimi anni l'azienda si impegna ad implementare nuove iniziative formative, in maniera organizzata e strutturata, in modo da poter migliorare ancora le competenze del personale e, di conseguenza, la qualità dei servizi offerti.

Dalla tabella seguente si può notare la media del grado di soddisfazione espresso da ogni risorsa classificata per ambito di competenza.



Nella valutazione delle **competenze tecniche**, legate a ciascun ruolo aziendale, sono emerse alcune aree da migliorare e sono stati presentati piani formativi personalizzati per ogni dipendente, che includono obiettivi di crescita individuali, da monitorare attraverso i responsabili diretti. Questo approccio mira a sviluppare ulteriormente le competenze specifiche richieste per ogni posizione, migliorando le performance complessive dell'organizzazione.

## **Sintra Friday**

Il meet on-line mensile organizzato dall'azienda rappresenta un'importante occasione di connessione e condivisione per tutti i dipendenti, indipendentemente dalla loro posizione geografica. Questo incontro virtuale offre una piattaforma inclusiva e accessibile per favorire il dialogo e lo scambio di informazioni tra tutte le risorse aziendali.

Durante questi incontri vengono presentati i fatti salienti e i risultati di maggiore rilievo raggiunti nel mese corrente. Questo permette a tutti i dipendenti di essere costantemente informati sui progressi dell'azienda e sui progetti in corso, promuovendo la trasparenza.

Gli incontri non sono solo un momento di aggiornamento, ma un vero e proprio confronto. Ogni risorsa aziendale ha l'opportunità di condividere le proprie esperienze, offrendo feedback, idee e suggerimenti favorendo la collaborazione interfunzionale e stimolando sinergie tra i dipendenti appartenenti anche a team diversi.

# RICONOSCERE IL VALORE DELLA DIVERSITÀ E DELL'INCLUSIONE

---

Il concetto di "Diversità e Inclusione" per Sintra rappresenta un pilastro fondamentale per promuovere una trasformazione positiva all'interno dell'azienda. Questi due principi, pur procedendo in parallelo, si completano e contribuiscono a cambiare radicalmente la mentalità e la cultura organizzativa.

La diversità viene riconosciuta come una risorsa inestimabile: un valore aggiunto che va oltre il semplice rispetto delle differenze. Quando un'azienda come Sintra comprende l'importanza della diversità, questa diventa una leva essenziale per stimolare la crescita e lo sviluppo, non solo in termini economici, ma anche sociali. Ogni individuo porta con sé un insieme unico di esperienze, punti di vista e competenze, frutto del proprio percorso lavorativo e di vita. Sintra, attraverso l'inclusione, non si limita a riconoscere queste differenze, ma le apprezza profondamente, promuovendo un ambiente di lavoro che valorizza e rispetta ogni persona.

L'inclusione, quindi, va oltre il semplice riconoscimento delle diversità: implica l'eliminazione di barriere, che siano esse fisiche, mentali o culturali, che possono ostacolare la piena partecipazione di tutti. L'obiettivo è garantire pari diritti e opportunità per tutti, superando stereotipi e pregiudizi. L'Azienda crede fermamente che un ambiente inclusivo sia essenziale per consentire a ogni individuo di esprimere il proprio potenziale.

Questa visione di inclusione si riflette non solo all'interno dell'azienda, ma anche nel modo in cui Sintra interagisce con il contesto sociale ed economico in cui opera. Promuovere una società multiculturale e inclusiva è un impegno che Sintra assume con credenze, riconoscendo che la diversità è un fattore chiave per l'innovazione. In un mondo in costante evoluzione, la capacità di adattarsi e accogliere le sfide del presente è cruciale per il successo. La diversità, infatti, non solo arricchisce il tessuto aziendale, ma permette anche di sviluppare strategie innovative e flessibili, in linea con le dinamiche di un mercato sempre più complesso e diversificato.

Sintra, da anni, ha dedicato particolare attenzione alle **politiche di genere**. Questa strategia è nata dalla consapevolezza che la parità di genere non è solo una questione di giustizia sociale, ma rappresenta anche un motore di crescita e innovazione per l'azienda. L'Azienda ha lavorato attivamente per creare un ambiente in cui le donne possano esprimere il loro potenziale, sviluppando percorsi di crescita che le portino a ricoprire ruoli di responsabilità, come manager e team leader.

Questa attenzione alle politiche di genere non solo rafforza l'impegno di Sintra verso un ambiente inclusivo e rispettoso, ma migliora anche la competitività aziendale. La diversità di genere nei ruoli di leadership ha dimostrato di avere un impatto positivo sulla capacità di innovare e di rispondere in modo efficace alle sfide del mercato. In definitiva, promuovere la crescita e la valorizzazione delle donne all'interno di Sintra non è solo un atto etico, ma una scelta strategica che contribuisce al successo a lungo termine dell'azienda.

Si analizza di seguito l'andamento della percentuale di donne in posizione di leadership nell'ultimo triennio:

#### **Tabella incidenza femminile su manager aziendale**

<b>Categoria</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Tot. Manager	11	11	11
Donne	5	5	4
% Manager donne	45 %	45 %	44 %

Il settore in cui Sintra opera è un settore particolare: se ad oggi le statistiche interne rilevano una maggior presenza di dipendenti maschi rispetto alla percentuale femminile, è semplicemente dovuta alla difficoltà da parte dell'azienda di reperire nel mercato del lavoro risorse femminili interessate al campo della progettazione informatica.

Come accennato, uno dei motivi principali di questa situazione risiede nella bassa partecipazione delle donne alle discipline STEM (Scienza, Tecnologia, Ingegneria e Matematica). I dati dimostrano che, nonostante i progressi fatti negli ultimi anni, il numero di studenti che scelgono di investire la propria formazione in questi settori rimane esiguo. Ciò crea una scarsità di professioniste donne nel settore digitale, limitando la diversità di genere in ambito tecnico.

Questa sottorappresentanza femminile non è solo una questione di numeri, ma riflette un problema culturale più profondo. Per lungo tempo, alcune professioni, in particolare quelle legate all'ingegneria e all'informatica, sono state culturalmente associate al mondo maschile. Questo stereotipo ha influenzato sia le scelte educative che le carriere professionali delle donne, che spesso non consentono queste aree come opzioni percorribili o attraenti. Il risultato è che molti potenziali talenti femminili non entrano mai in contatto con il mondo della progettazione informatica o delle tecnologie digitali, contribuendo a mantenere un divario di genere nel settore.

Sintra si trova dunque a operare in un contesto in cui, nonostante l'impegno per promuovere la diversità e l'inclusione, è difficile raggiungere un equilibrio di genere per via di questo fenomeno strutturale. Tuttavia, affrontare queste sfide richiede un cambiamento culturale più ampio, che inizia con l'educazione e la sensibilizzazione delle nuove generazioni verso le opportunità offerte dal settore STEM. Solo così sarà possibile colmare il divario e favorire una maggiore partecipazione femminile nel mondo della tecnologia e dell'informatica.



## ***Verso un Futuro di Inclusione e Parità di Genere***

Per l'anno 2024, Sintra si è posta come obiettivo quello di ottenere la Certificazione per la Parità di Genere secondo lo standard UNI/PdR 125:2022.

Questo impegno riflette il suo profondo interesse nel promuovere un ambiente di lavoro inclusivo e equo per tutti i suoi dipendenti.

L'acquisizione di questa certificazione rappresenta un passo fondamentale verso la creazione di un ambiente lavorativo che rispetta e promuove l'uguaglianza di genere. Inoltre conferma l'impegno che l'azienda ha verso i principi di giustizia sociale e rappresenta un importante strumento di misurazione e miglioramento delle sue politiche aziendali.

Sintra si impegna a creare un ambiente di lavoro inclusivo e stimolante, in cui ogni individuo possa crescere professionalmente e contribuire al successo dell'azienda, indipendentemente dal genere.

Sintra crede che il talento e le capacità non abbiano genere. Pertanto, promuove attivamente la parità di opportunità, fornendo a tutti i dipendenti, uomini e donne, le stesse possibilità di sviluppo professionale e carriera.

Si dedica a eliminare ogni forma di discriminazione di genere, garantendo un ambiente di lavoro dove il rispetto e la valorizzazione delle differenze siano la norma.

Propone programmi di formazione e sviluppo delle competenze, accessibili a tutti, per permettere a ciascun individuo di esprimere appieno il proprio potenziale e contribuire in modo significativo al raggiungimento degli obiettivi aziendali.

L'ottenimento della certificazione per la parità di genere UNI/PdR 125:2022 rappresenta un traguardo significativo del percorso di Sintra verso la sostenibilità e l'equità.

# LA TUTELA DEL BENESSERE DEI LAVORATORI

---

Sintra pone grande attenzione al benessere dei propri dipendenti. Questo significa che l'azienda si impegna a creare un ambiente di lavoro che non solo rispetti le norme di sicurezza e salute, ma che sia anche piacevole, stimolante e confortevole sotto vari aspetti.

## ***Il valore delle connessioni***

L'Azienda crede profondamente nel valore delle connessioni tra le persone, convinta che la cooperazione sia un elemento chiave per il successo e la felicità. L'idea alla base è che soggetti interconnessi, che collaborano e si supportano a vicenda, possano raggiungere risultati migliori rispetto a coloro che operano isolati o in competizione. Questa visione ha spinto l'azienda a sviluppare politiche di connessione continue, che si traducono in interazioni costanti tra i membri del team, per favorire un ambiente di lavoro proattivo e cooperativo.

## ***Metodologia Scrum: un modello di lavoro iterativo***

A partire da agosto 2018, Sintra ha adottato la metodologia Scrum, un framework agile utilizzato principalmente per la gestione di progetti di sviluppo software. Scrum si basa su cicli iterativi e incrementali, in cui piccoli team di lavoro affrontano progetti in fasi progressive, consentendo di risolvere problemi complessi in modo più efficace e rapido. Questa metodologia ha permesso ai team di Sintra di sviluppare una maggiore capacità di connessione e collaborazione, generando idee innovative e nuovi approcci di lavoro.

Grazie all'introduzione della metodologia Scrum e alla promozione di una cultura della connessione, Sintra ha sviluppato un ciclo abituale di interazione tra i team. Questo ciclo si fonda su due principi chiave: l'etica e il rispetto reciproco. In questo contesto, i gruppi di lavoro si incontrano regolarmente (su base giornaliera, settimanale e mensile) per discutere dei progetti in corso, confrontarsi su idee e affrontare le sfide comuni. Il risultato è stato la nascita di team proattivi e coesi, che hanno saputo stimolare la creatività e l'efficienza collettiva.

Un aspetto cruciale di questo approccio è il superamento della tradizionale visione industriale della competizione come guerra, dove c'è un vincitore e uno sconfitto (win-lose). Sintra ha invece adottato un modello più complesso, in cui la competizione viene superata attraverso meccanismi di coordinamento e cooperazione. Questo approccio porta a soluzioni win-win, dove il successo individuale è strettamente legato a quello collettivo. I risultati non si misurano più solo sul piano individuale, ma nel contributo che ogni singolo dà al raggiungimento degli obiettivi comuni.

## ***Risultati concreti e progressi aziendali***

Nel corso del 2023, grazie all'applicazione costante di queste pratiche, Sintra ha ottenuto progressi significativi. La capacità di affrontare incontri regolari tra i vari gruppi di lavoro ha portato ad un miglioramento complessivo della qualità del lavoro e dell'efficienza operativa, anche in presenza di diversità di opinioni. La frequenza e la costanza di questi incontri hanno favorito una maggiore comprensione reciproca, alimentando una cultura di scoperta dei talenti all'interno dei team. Ogni membro del gruppo ha potuto stimolare e supportare il proprio collega, favorendo una cooperazione evolutiva e riducendo potenziali conflitti.

L'insieme di questi elementi contribuisce alla creazione di un ambiente di lavoro che non solo mira a essere sicuro e salubre, ma anche stimolante e confortevole da un punto di vista umano e professionale. Sintra riconosce che un ambiente positivo è la base per la soddisfazione dei dipendenti e, di conseguenza, per il successo aziendale.

Altre iniziative specifiche sono state introdotte per far sì che i dipendenti si sentissero subito parte dell'organizzazione anche dopo periodi più o meno lunghi di assenza.

## Progetto “RITORNO IN UFFICIO”

Dopo periodi di lavoro a distanza, Sintra ha voluto migliorare il senso di comunità e favorire la sinergia tra i dipendenti, agevolando le interazioni più dirette e spontanee.

Uno degli obiettivi principali del progetto è stato ottimizzare e migliorare gli spazi condivisi. Sintra ha voluto ripensare e riorganizzare gli spazi lavorativi con l'obiettivo di favorire una maggiore efficienza e collaborazione tra i dipendenti. Questo ha incluso la progettazione di ambienti più flessibili e funzionali, dove aree comuni, sale riunioni e postazioni di lavoro si integrano in modo da facilitare l'interazione e la creatività. Si è puntato su layout che promuovessero la condivisione delle idee e un maggiore scambio di informazioni tra i membri dei diversi team, evitando la rigidità delle postazioni fisse e chiuse.

Un'altro obiettivo importante è stato quello di rendere l'ufficio un luogo di lavoro piacevole da vivere, con comfort adeguato per i dipendenti.

L'azienda ha voluto trasformare l'ufficio in un luogo non solo funzionale, ma anche accogliente e confortevole. Questo è stato realizzato introducendo elementi di design che rendono l'ambiente piacevole e stimolante, curando sia l'estetica che la qualità della vita lavorativa. Gli ambienti sono stati abbelliti con piante sempreverdi e con l'affissione di quadri che possano rendere i locali più apprezzabili, nelle terrazze dell'ufficio sono stati installati poltroncine e tavolini che, soprattutto nella bella stagione, hanno aggiunto una dimensione nuova e versatile all'ambiente di lavoro.





Un obiettivo chiave del progetto è quello di creare un ambiente che offrisse lo stesso senso di familiarità e comfort che si prova a casa. L'idea è quella di eliminare la percezione dell'ufficio come un luogo freddo e impersonale, sostituendola con un'atmosfera più rilassata e accogliente. Questo ha contribuito a ridurre la pressione e lo stress, migliorando la soddisfazione dei dipendenti e, di conseguenza, la loro motivazione. Sintra ha introdotto una serie di migliorie facendo sentire i dipendenti a proprio agio durante la giornata lavorativa:

**1. Distributore d'acqua** collegato alla rete idrica: l'installazione di un distributore d'acqua collegato alla rete idrica rappresenta un'importante miglioria, sia dal punto di vista pratico che sostenibile. Questo tipo di distributore fornisce un accesso continuo ad acqua fresca e filtrata, eliminando la necessità di bottiglie d'acqua in plastica o di rifornimenti periodici, semplificando la gestione e riducendo l'impatto ambientale.

**2. Gelati, Caffè e Frutta gratuita:** offrire gelati, caffè, frutta fa sì che i dipendenti percepiscono l'ufficio come un ambiente che va oltre il semplice spazio di lavoro, trasformandolo in un luogo che si prende cura di loro sotto tutti gli aspetti, sia fisici che emotivi. L'idea di offrire gelati durante le pause, soprattutto nelle stagioni più calde, ricrea un momento di piacere semplice e rigenerante, contribuendo a migliorare l'umore e stimolando la socializzazione tra colleghi.

Offrire caffè crea gratuitamente un'atmosfera conviviale, facilitando le interazioni informali tra i colleghi, favorendo la collaborazione e creando una pausa di ristoro simile a quella che si farebbe a casa.

La presenza di frutta gratuita è un gesto che va oltre il semplice comfort, poiché promuove anche uno stile di vita sano. La frutta è un'opzione che incoraggia i dipendenti a scegliere alimenti nutrienti e salutari durante la pausa, migliorando il loro benessere fisico e mentale. Questo tipo di attenzione alla salute riflette una cura autentica per il benessere complessivo del lavoratore, offrendo un equilibrio tra produttività e cura personale.

## Consegna “KIT AZIENDALI”

L'azienda fornisce un kit aziendale per rispondere a diverse esigenze strategiche, che vanno oltre la semplice dotazione di strumenti utili per il lavoro. Questi kit hanno una duplice funzione: da un lato, supportano i dipendenti nello svolgimento delle loro mansioni e, dall'altro, veicolano i valori e l'identità aziendale, rafforzando la cultura e la visibilità del marchio. Innanzitutto, fornire ai dipendenti oggetti utili per il lavoro e per le trasferte è fondamentale per garantire loro gli strumenti necessari per essere operativi e produttivi, sia in ufficio che durante gli spostamenti. Disporre di materiali aziendali standardizzati, come laptop, agende, penne o borracce, contribuisce a rendere il lavoro più agevole e organizzato. In particolare, i dipendenti che viaggiano per lavoro o lavorano da remoto beneficiano di un set di strumenti pratici, pensati per agevolare il loro lavoro ovunque si trovano, contribuendo così a mantenere alti i livelli di efficienza.

Un altro aspetto fondamentale del kit è la sua funzione di benvenuto per i nuovi assunti. Ricevere un kit aziendale durante l'ingresso in azienda rappresenta un primo passo significativo per far sentire i nuovi dipendenti parte del team. Attraverso questi oggetti, l'azienda comunica ai nuovi dipendenti che sono valorizzati e che fanno parte di un progetto comune, il che contribuisce a creare un legame emotivo e professionale fin dai primi giorni di lavoro. Questo senso di appartenenza favorisce la fidelizzazione.





Il kit aziendale ha anche una funzione legata alla promozione del marchio. Gli oggetti, personalizzati con il logo e i colori aziendali, non restano confinati negli uffici interni ma viaggiano insieme ai dipendenti, in riunioni, eventi o trasferte. In questo modo, i dipendenti "portano in giro" il marchio Sintra, contribuendo a renderlo più visibile a un pubblico esterno.

Infine, attraverso la scelta di materiali riciclabili ed ecosostenibili, l'azienda trasmette un messaggio chiaro di responsabilità sociale e ambientale. Optare per materiali sostenibili dimostra l'impegno dell'azienda verso la riduzione dell'impatto ambientale, in linea con una visione moderna e consapevole del fare impresa. La coerenza tra i valori aziendali e le azioni concrete, come la scelta di materiali ecosostenibili, rafforza l'identità dell'azienda e crea un ambiente di lavoro in cui tutti sono allineati a un obiettivo comune.

## **Remote Working**

Negli ultimi anni, la crescente consapevolezza sull'importanza di offrire modalità di lavoro flessibili ha favorito lo sviluppo di soluzioni come il "Remote working". In particolare, la pandemia da Covid-19 ha accelerato l'adozione di queste pratiche, spingendo anche Sintra, dal 2020, a estendere la possibilità per tutti i suoi dipendenti di operare da remoto.

Tuttavia nel 2023, il concetto di equilibrio tra lavoro e vita privata, conosciuto come **work-life balance**, ha rappresentato l'abilità di gestire in modo equilibrato le responsabilità lavorative e quelle personali, permettendo a ciascuno di mantenere una buona qualità di vita.

Nonostante i benefici del lavoro da remoto, nel 2023 ha cominciato a farsi spazio l'idea dell'importanza del contatto umano e della condivisione di idee e momenti di socializzazione all'interno dell'ambiente di lavoro. Questo ha incentivato un progressivo ritorno di molti collaboratori negli uffici, lasciando invariata la possibilità di lavorare da remoto. Nel corso del 2024 l'azienda ha intenzione di procedere alla stesura di una policy che regolamenti in maniera precisa la presenza delle persone presso la sede aziendale, prevedendo comunque sempre una percentuale di lavoro da poter svolgere fuori ufficio.

## **Utilizzo delle ferie e dei permessi**

Per garantire la massima copertura e un servizio costante ai propri clienti, Sintra ha adottato una politica di continuità operativa, decidendo di effettuare chiusure aziendali limitate durante l'anno. Questa scelta strategica permette all'azienda di rispondere tempestivamente alle esigenze dei clienti, assicurando loro un supporto ininterrotto, indipendentemente dal periodo dell'anno. Tuttavia, per mantenere un equilibrio tra le necessità operative e il benessere dei dipendenti, Sintra ha implementato un sistema di gestione delle ferie flessibile e responsabile.

Ogni collaboratore è invitato a pianificare le proprie ferie in accordo con il proprio responsabile diretto. Questo approccio non solo garantisce che il servizio ai clienti rimanga efficiente e ben organizzato, ma consente anche ai dipendenti di gestire il proprio tempo libero in modo personalizzato e coerente con le esigenze personali e familiari. Questa flessibilità organizzativa è fondamentale per mantenere alta la motivazione e l'engagement dei dipendenti, senza compromettere la qualità del lavoro svolto.

Nel corso del 2023, l'azienda ha ulteriormente rafforzato l'importanza di utilizzare le ferie maturate durante l'anno, evidenziando i numerosi vantaggi per il benessere dei dipendenti: concedersi periodi di riposo offre ai dipendenti l'opportunità di staccare dalla routine lavorativa, di rilassarsi e di recuperare le energie, prevenendo così l'accumulo di stress. Questo recupero è essenziale per mantenere alti i livelli di produttività e creatività, due elementi chiave per il successo aziendale. Quando i dipendenti tornano al lavoro dopo un periodo di ferie, spesso lo fanno con rinnovato entusiasmo e capacità di concentrazione, il che si traduce in un miglioramento delle prestazioni individuali e, conseguentemente, delle performance aziendali complessive.

Inoltre, promuovere l'uso regolare delle ferie contribuisce a creare un clima aziendale positivo. Un ambiente di lavoro in cui i dipendenti sentono di poter bilanciare le esigenze professionali con quelle personali è più incline alla collaborazione, alla fiducia reciproca e al rispetto. Questo clima positivo è un potente fattore di coesione interna e può ridurre significativamente il rischio di burnout, una sindrome che può compromettere gravemente il benessere individuale e l'efficienza organizzativa. Prevenire il burnout non è solo una questione di salute, ma anche un investimento nel capitale umano dell'azienda, che rappresenta la sua risorsa più preziosa.

Le stesse considerazioni valgono per l'utilizzo dei permessi. L'azienda incoraggia i dipendenti a sfruttare anche queste opportunità di pausa, vedendole come parte integrante di una gestione equilibrata del tempo lavorativo e del tempo libero.

Permettere ai collaboratori di usufruire in modo flessibile di ferie e permessi rafforza l'idea che Sintra valorizza il benessere dei propri dipendenti, riconoscendo che una forza lavoro riposata e soddisfatta è essenziale per mantenere un alto livello di prestazioni e per continuare a fornire un servizio di eccellenza ai propri clienti.

Nella tabella seguente è riportata l'incidenza delle ferie e permessi utilizzate negli ultimi 3 anni:

#### **Tabella utilizzo ferie e permessi**

KPI	2021	2022	2023
% Ferie e Permessi utilizzati sul totale	77 %	87 %	79 %

## **Trattamento di straordinari/reperibilità**

Il primo obiettivo di Sintra è garantire la realizzazione dei progetti secondo i tempi contrattualizzati e in linea con i fabbisogni specifici dei clienti. La puntualità e l'aderenza agli accordi sono fondamentali per mantenere l'affidabilità e la reputazione dell'azienda. Per raggiungere questo obiettivo, è necessario che l'azienda sia in grado di rispondere in modo flessibile e tempestivo alle esigenze dei progetti, anche quando queste richiedono un impegno lavorativo superiore rispetto all'orario standard.

In questo contesto, l'aumento dell'orario lavorativo, sotto forma di **ore di straordinario**, rappresenta una risorsa fondamentale per garantire il rispetto delle scadenze e l'alta qualità del lavoro. Tuttavia, Sintra riconosce che il ricorso alle ore di straordinario deve essere gestito in modo responsabile e bilanciato, sia per proteggere il benessere dei dipendenti che per ottimizzare l'efficacia delle risorse. Per questo motivo, le ore di straordinario vengono autorizzate solo se preventivamente approvate dal responsabile diretto. Questo processo di approvazione è essenziale per garantire che l'utilizzo degli straordinari sia giustificato dalle necessità effettive del progetto e sia coerente con gli obiettivi aziendali.

Il responsabile diretto, nel valutare la richiesta di straordinari, tiene conto di diversi fattori, tra cui la complessità e l'urgenza del progetto, le risorse disponibili e gli accordi contrattuali stipulati con il cliente. In particolare, se il contratto prevede il pagamento degli straordinari, il responsabile può decidere di approvare tali ore in modo da rispettare pienamente gli impegni presi con il cliente, senza compromettere la sostenibilità del progetto o il benessere dei dipendenti coinvolti.

Un altro aspetto rilevante riguarda la gestione della **reperibilità**, che può essere richiesta in caso di accordi specifici con il cliente. In queste situazioni, la necessità di garantire un servizio continuativo e tempestivo può rendere indispensabile la disponibilità di risorse anche al di fuori dell'orario di lavoro standard. Il responsabile di progetto ha il compito di definire le modalità operative della reperibilità, identificando le risorse coinvolte e comunicando tali dettagli sia al Responsabile di Produzione che all'Ufficio Risorse Umane. Questo processo di comunicazione è cruciale per garantire una gestione trasparente ed efficiente delle ore di reperibilità, che devono essere trattate in conformità con le disposizioni previste dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL) applicato.

Il rispetto delle norme contrattuali è un elemento centrale nella politica di gestione del lavoro straordinario e della reperibilità di Sintra. L'azienda si impegna a garantire che tutte le ore di straordinario e di reperibilità siano correttamente compensate, in linea con quanto stabilito dal CCNL, per tutelare i diritti dei dipendenti e mantenere un rapporto di fiducia e collaborazione reciproca.

# FORMAZIONE E SVILUPPO DELLE COMPETENZE

---

L'approccio di Sintra verso la valorizzazione del capitale umano evidenzia una strategia aziendale focalizzata sullo sviluppo continuo delle competenze e sul miglioramento delle performance dei propri dipendenti. Questo orientamento sottolinea la convinzione che il vero vantaggio competitivo dell'azienda risieda non solo nelle tecnologie o nei prodotti, ma soprattutto nelle persone che vi lavorano. La formazione e la crescita professionale, quindi, non sono considerate semplicemente un costo, ma un investimento cruciale per il futuro dell'azienda.

A rafforzare questo credo aziendale contribuisce anche il risultato dell'analisi di materialità svolta nel 2023, dove il tema relativo alla "Formazione e crescita del personale" è risultato un tra quelli con maggiore rilevanza sia per i dipendenti interni che per gli stakeholder esterni.

## *Un budget dedicato alla formazione e alla crescita*

Per sostenere la crescita professionale dei dipendenti, Sintra ha stanziato un budget specifico per la formazione di ogni Business Unit e funzione aziendale. Questo budget consente ai responsabili di amministrare autonomamente le risorse, scegliendo le soluzioni formative più adatte alle esigenze del proprio team. Questo approccio decentralizzato permette alle varie unità di rispondere in maniera tempestiva e mirata alle sfide del mercato, attraverso l'acquisizione di nuove competenze tecniche, metodologiche e specialistiche.

Durante il 2023, con la ripresa a pieno regime delle attività, Sintra ha ulteriormente rafforzato le sue strategie di formazione interna, riconoscendo la necessità di un percorso formativo più solido in un contesto di cambiamento. Questa visione si è tradotta in progetti formativi volti a migliorare la comunicazione interna, a rafforzare la cultura della valutazione delle performance e a sviluppare il potenziale delle persone.

Dal punto di vista tecnologico, vengono annualmente ottenute e rinnovate certificazioni tecniche da parte degli sviluppatori inseriti nell'organico. Grazie a queste certificazioni, l'azienda può contare su professionisti altamente qualificati, in grado di offrire soluzioni tecnologiche avanzate, sicure e personalizzate, che rispondono esattamente alle esigenze dei clienti. Il risultato è un miglioramento complessivo dell'efficienza, della soddisfazione del cliente e della competitività di Sintra nel mercato digitale.

## ***Percorsi formativi personalizzati***

Sintra ha riconosciuto l'importanza di percorsi formativi personalizzati, che tengano conto delle esigenze specifiche di ciascuna risorsa. Oltre alla formazione obbligatoria, come quella in materia di salute e sicurezza, sono stati promossi corsi su competenze di base e tecnico-specialistiche. Particolare attenzione è stata data alla formazione dei neoassunti, per i quali è stato previsto un percorso di "training on-the-job" che facilita una rapida integrazione e l'acquisizione delle competenze necessarie per eccellere nel loro ruolo.

## ***Il ruolo del feedback e del miglioramento continuo***

Un altro aspetto fondamentale del processo formativo in Sintra è la cultura del feedback. Durante il training on-the-job, l'azienda ha previsto la fornitura di feedback regolari ai dipendenti, con l'obiettivo di stimolare il miglioramento continuo delle prestazioni. Questo approccio non solo favorisce la crescita professionale dei singoli, ma contribuisce anche a creare un ambiente di lavoro in cui il miglioramento continuo e l'eccellenza sono valori condivisi.

Complessivamente, nel corso del 2023 sono state erogate 1.034 ore di formazione.

### ***Tabella ore di formazione erogate per addetto***

<b>Categoria</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Ore Formazione	2.005	1.109	1.034
FTE (Media annuale)	71	74	69
Ore Formazione/FTE	28,2	15,0	15,0

La più rivoluzionaria iniziativa sulla formazione cominciata nel corso del 2022 e continuata nel 2023, è stata la partecipazione da parte di tutto l'organico a incontri con Coach esterni volti al miglioramento della comunicazione interna.

Con la collaborazione della società Clever Learning Experience questo progetto rappresenta un investimento importante in cui Sintra crede fortemente, considerando il coaching come lo strumento per eccellenza per favorire uno sviluppo professionale e personale del singolo e del team, e promuovere la crescita di tutta la popolazione aziendale.

Si è basata su un'esperienza di coaching di gruppo che ha come finalità il miglioramento delle performance di un team di lavoro. Il team viene condotto attraverso un percorso che aiuta i componenti ad abbandonare una visione individuale e focalizzata sul proprio ruolo, per acquisire una visione globale, centrata sullo sviluppo delle competenze utili al gruppo come l'ascolto reciproco, il sapersi relazionare, la definizione di regole.

Sono incontri che hanno migliorato le prestazioni, lo sviluppo e il benessere dei dipendenti, contribuendo al successo complessivo dell'organizzazione.



# SALUTE E SICUREZZA

---

Sintra si impegna a garantire un ambiente di lavoro sicuro per i suoi dipendenti, rispettando le normative vigenti, monitorando costantemente i rischi e fornendo la formazione necessaria. Grazie a queste misure, l'azienda ha ottenuto buoni risultati in termini di prevenzione degli infortuni e benessere dei lavoratori.

## *Sintesi del processo di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro*

**Normativa di riferimento:** la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro sono regolate dal D.lgs. n. 81/2008 (conosciuto anche come "Testo Unico sulla Sicurezza sul Lavoro"). Questa normativa stabilisce gli obblighi per le aziende in materia di sicurezza e prevede misure per prevenire infortuni e malattie professionali.

**Ruolo del consulente e RSPP:** Sintra si avvale di un consulente esperto in sicurezza sul lavoro che, oltre a fornire consulenza, ricopre anche il ruolo di RSPP (Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione). L'RSPP è una figura chiave all'interno dell'azienda, poiché si occupa di identificare i rischi sul lavoro e suggerire le misure preventive per eliminarli o ridurli.

**Documento di Valutazione dei Rischi (DVR):** il DVR è un documento obbligatorio per tutte le aziende e viene redatto sulla base delle valutazioni effettuate dal consulente e dall'RSPP. Questo documento identifica tutti i rischi presenti nell'ambiente di lavoro e propone misure per ridurli. È approvato anche dal medico del lavoro e dal RLS (Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza), che garantiscono che siano rispettate le condizioni di sicurezza per i dipendenti.

**Formazione e aggiornamento:** la formazione continua dei dipendenti è fondamentale per mantenere alto il livello di sicurezza. Sintra si assicura che tutti i suoi lavoratori ricevano la formazione necessaria e gli aggiornamenti periodici in materia di salute e sicurezza, tramite un'agenzia formativa accreditata.

**Valutazione dello stress lavoro-correlato:** oltre ai rischi fisici, Sintra valuta anche i rischi psicologici legati al lavoro, come lo stress. Questo avviene periodicamente attraverso sondaggi ed interviste mirate a comprendere la percezione dei dipendenti riguardo alla loro qualità della vita lavorativa. L'obiettivo è identificare possibili aree di miglioramento per ridurre lo stress e migliorare il benessere dei lavoratori.

**Risultati positivi:** Nel corso del 2023, Sintra non ha registrato alcun infortunio sul lavoro. Questo è un segnale positivo che indica l'efficacia delle misure di sicurezza adottate dall'azienda.

### **Tabella infortuni su ore lavorate**

Categoria	2021	2022	2023
Ore lavorate totali dipendenti	125.552	127.995	118.771
Numero totale di infortuni sul lavoro	0	0	0



# SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

---



La dimensione ambientale, con riferimento ai risultati dell'analisi di materialità svolta, è risultata quella di minor rilevanza per Sintra tra le tematiche ESG. Questo risultato è ben giustificato dal fatto che trattandosi di un'azienda che opera nel settore dei servizi digitali, l'impatto ambientale è sicuramente relativo, ma non per questo sottovalutabile.

Sintra, nello svolgimento della propria attività, pone comunque una particolare attenzione nel rispetto dell'ambiente. Questa attenzione si manifesta non soltanto verso l'interno dell'azienda, andando a misurare i propri consumi e le emissioni generate, ma anche verso l'esterno; favorendo la digitalizzazione dei processi nei propri clienti Sintra con i propri prodotti e servizi può contribuire in maniera rilevante alla riduzione delle emissioni di tutta la filiera sostenibile.

# L'IMPATTO AMBIENTALE: CONSUMI ED EMISSIONI

---

L'approccio seguito da Sintra per migliorare il proprio impatto ambientale è lo stesso utilizzato per le altre dimensioni ESG: le azioni e le politiche di miglioramento partono dalla rilevazione del dato, il valore misurato rappresenta solamente un punto di partenza da cui trarre informazioni su come guidare il cambiamento ed ottenere performance e risultati migliori.

Il primo passo compiuto da Sintra nell'ambito della sostenibilità ambientale è quindi stato quello di procedere al monitoraggio dei propri consumi, energetici ed idrici, e di andare a misurare le emissioni di CO2 correlate. I dati rilevati nel corso degli ultimi anni hanno permesso di trarre informazioni e di svolgere analisi utili al miglioramento dell'impatto ambientale.

Sintra nel corso dell'anno 2022 ha preso un'importante decisione riguardante la gestione degli spazi aziendali. Tale decisione è stata principalmente basata sull'andamento delle presenze in sede, fortemente influenzate dall'introduzione dello smart working tra le modalità di svolgimento del lavoro. A partire dal mese di Ottobre 2022 l'azienda ha deciso di procedere alla disdetta di un contratto di locazione immobiliare e di ridurre quindi il numero di locali aziendali nella sede aziendale di Arezzo. L'obiettivo di tale scelta è stato quello di mantenere comunque la sede fruibile per i dipendenti ed adeguata allo svolgimento dell'attività, ma allo stesso tempo di operare un efficientamento sia dal punto di vista dei consumi e quindi ambientale, che da quello economico in generale.

Di seguito viene riportato il dettaglio dei consumi di energia elettrica del triennio dal 2021 al 2023, rapportato al numero medio di dipendenti annuali (FTE media). I consumi di energia elettrica sono legati al funzionamento degli impianti di illuminazione, di raffreddamento/riscaldamento e delle apparecchiature informatiche presenti nella sede aziendale.

#### **Tabella consumi energia elettrica**

<b>Categoria</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Consumi Annui (Kwh)	34.636	30.859	27.753
FTE	71	74	69
Kwh/FTE	488	417	402

La tabella mostra come nel corso degli ultimi 2 anni, viste le iniziative intraprese, si sia effettivamente realizzata una riduzione dei consumi di energia elettrica sia in senso assoluto (-10%), sia rapportando il valore sul numero di addetti medi aziendali (-3,5%).

Nella successiva tabella, sono invece rilevati i consumi di gas naturale dell'ultimo triennio, necessario per il funzionamento delle caldaie presso la sede di Arezzo.

#### **Tabella consumi gas naturale**

<b>Categoria</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Consumi Annui (Smc)	1.238	1.095	884
FTE	71	74	69
Smc/FTE	17	15	13

Anche in questo caso, la scelta di ridurre il numero di locali aziendali ha generato un'importante riduzione dei consumi di gas naturale, notiamo nel 2023 circa 211 Smc in meno rispetto all'anno precedente. Anche il consumo per addetto si è ridotto di circa 2 Smc (-13%).

Nella tabella successiva si analizza il consumo idrico nell'ultimo triennio, valutando sempre l'incidenza media per addetto.

### **Tabella consumi idrici**

<b>Categoria</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Consumi Annui (Mc)	125	189	226
FTE	71	74	69
Smc/FTE	1,8	2,6	3,3

Il dato relativo ai consumi idrici è in controtendenza rispetto a quelli precedenti, si registra infatti un incremento dei consumi di circa il 20% su base assoluta e di circa il 28% nella media per addetto. Una spiegazione a questo dato può essere data dal trend di crescita riguardante l'affluenza in ufficio dei dipendenti; se nel corso del 2021 erano ancora presenti limitazioni riguardanti la pandemia Covid-2019, a partire dagli anni successivi le presenze, nonostante l'introduzione dello smart working, sono sensibilmente aumentate. Nel caso dei consumi idrici la presenza di più addetti in ufficio impatta sicuramente in maniera più rilevante rispetto alla riduzione del numero di locali a disposizione, mentre i consumi di gas naturale ed energia elettrica ne sono sicuramente meno influenzati (il consumo nel locale è pressoché lo stesso indipendentemente dal numero di presenti).

Dopo la rilevazione dei consumi, Sintra tramite l'utilizzo del "GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard" ha provveduto a misurare le emissioni correlate di CO<sub>2</sub>, prendendo in considerazione sia le emissioni dirette (Scope 1), sia le emissioni indirette (Scope 2).

Le emissioni di Scope 1 riguardano le emissioni di gas serra dovute a consumi diretti di combustibile da parte di Sintra (es. gas naturale), mentre le emissioni di Scope 2 sono relative alle emissioni indirette derivanti dall'acquisto di energia elettrica.

Per il calcolo delle emissioni di Scope 2, secondo quanto previsto dal protocollo GRI Standards, sono state adottate due distinte metodologie di calcolo: il "Location-based method" e il "Market-based method".

L'approccio *Location-based* misura le emissioni di gas serra in base al mix energetico medio delle reti elettriche locali dove avviene il consumo di elettricità. Questo metodo tiene conto delle emissioni medie di CO2 associate alla produzione di elettricità in una determinata area geografica (ad esempio, un paese o una regione).

L'approccio *Market-based* calcola invece le emissioni di gas serra in base alle scelte specifiche dell'azienda nell'acquistare elettricità da fonti diverse, incluse quelle rinnovabili. Questo metodo permette alle aziende di contabilizzare le proprie emissioni utilizzando fattori di emissione specifici che riflettono i contratti di fornitura di energia e le scelte di acquisto di energia.

Per il calcolo delle emissioni di Scope 1 sono stati utilizzati i fattori di conversione riportati nel database DEFRA 2021, 2022 e 2023 (UK Department for Environment, Food and Rural Affairs).

#### **Tabella Emissioni dirette (Scope 1)**

Emissioni	2021	2022	2023
Gas naturale standard (tCO2eq)	2,50	2,21	1,80

Per il calcolo delle emissioni di Scope 2, a seconda dell'approccio utilizzato sono stati utilizzati fattori di emissione derivanti da diverse fonti:

- *Location Based*: i fattori di emissione utilizzati per la conversione dei consumi in tCO2eq per gli anni 2021-2022-2023 sono tratti dai relativi Rapporti ISPRA (Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale)
- *Market Based*: sono stati utilizzati fattori di emissione derivanti dalla produzione di energia elettrica del mercato Europeo riportati all'interno del documento Residual Mix Results, Association of issuing bodies (AIB), 2021-2021-2023. Ai fini del calcolo delle emissioni aziendali, non disponendo di una garanzia di origine, i Kwh acquistati come energia rinnovabile sono stati considerati alla stregua di una fonte non rinnovabile.

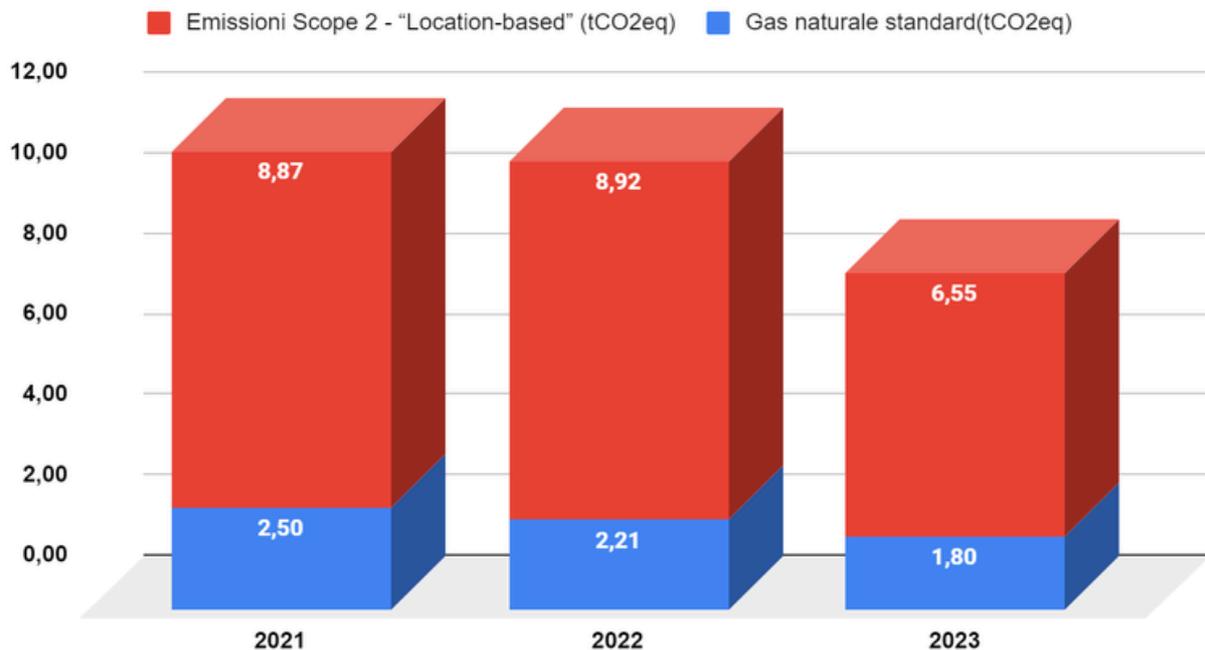
### **Tabella Emissioni indirette (Scope 2)**

<b>Emissioni</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Emissioni Scope 2 - "Location-based" (tCO <sub>2</sub> eq)	8,87	8,92	6,55
Emissioni Scope 2 - "Market-based" (tCO <sub>2</sub> eq)	15,90	14,10	13,88

### **Tabella totale emissioni - Scope1 + Scope 2**

<b>Emissioni</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Scope 1+ Scope 2 - "Location-based" (tCO <sub>2</sub> eq)	11,37	11,13	8,35
Scope 1 + Scope 2 - "Market-based" (tCO <sub>2</sub> eq)	18,40	16,31	15,68

## Emissioni CO2



In linea generale notiamo che l'azienda ha ridotto nel corso del 2023 le proprie emissioni dirette (Scope 1) passando da 2,21 tCO2eq a 1,80 tCO2eq (18%). Allo stesso tempo notiamo una forte riduzione anche delle emissioni indirette (Scope 2) calcolate con l'approccio "Location-Based" (-26%), mentre se consideriamo le emissioni indirette calcolate con l'approccio "Market-Based" registriamo sempre una riduzione, ma meno significativa (-2%).

Se consideriamo le emissioni Scope 1 + Scope 2 complessive registriamo nel 2023 una riduzione di 2,78 tCO2eq nel caso dell'approccio "Location-Based", ed invece una riduzione di 0,63 tCO2eq nel caso dell'approccio "Market-Based".

Le scelte operate dall'azienda sull'efficientamento degli spazi, e quindi energetico, collegate all'impiego dello smart working come modalità di lavoro, hanno effettivamente portato ad una riduzione delle emissioni di gas serra.

L'obiettivo nei prossimi report di sostenibilità sarà quello di allargare il perimetro di indagine, includendo nell'analisi anche le emissioni indirette di Scope 3, calcolando almeno quelle relative alle categorie "Beni e servizi acquistati" e "Viaggi di lavoro".

## ***Sintra per l'ambiente: il valore di regalare un'albero***

Anche nel corso dell'anno 2023 Sintra ha portato avanti l'iniziativa di piantare e regalare un nuovo albero ad ogni bambino "nato in azienda".

Con questa iniziativa Sintra intende compiere un piccolo gesto che possa avere un minimo impatto sulla tutela dell'ambiente, ed iniziare un percorso di compensazione delle emissioni generate. Oltre a questo, il regalo vuole essere un invito ed un messaggio a prendersi cura della natura ed essere consapevoli di tutta la ricchezza che ci circonda.

La scelta di associare un albero ad un bambino appena nato è per Sintra strettamente legata al concetto di vita: un albero scandisce il passare del tempo con i raccolti e le stagioni, è forte e maestoso.

Nel corso del 2023 l'azienda ha provveduto a far piantare e regalare un mandorlo.



# LA GESTIONE DEI RIFIUTI

---

Visto il settore di riferimento dell'azienda ed il proprio core business, Sintra non si trova a dover gestire rifiuti speciali o pericolosi durante lo svolgimento della propria attività. In linea con il trend di settore, nel triennio in esame non è stata registrata infatti alcuna produzione di rifiuti pericolosi.

Per la gestione dei rifiuti ordinari, quali carta, multimateriale, organico, l'azienda provvede ad effettuare la raccolta differenziata negli uffici secondo le regole stabilite dal comune di Arezzo.

L'azienda pone inoltre particolare attenzione al ciclo di vita degli apparati elettronici ed al loro eventuale smaltimento. L'obsolescenza dei dispositivi elettronici utilizzati in azienda non è comunque alta, per questo l'utilizzo dei dispositivi (quali ad esempio PC e monitor) deve superare da policy i 5 anni. I dispositivi obsoleti o non più utilizzabili vengono da Sintra riallocati, tramite donazioni ad enti o scuole oppure tramite vendita diretta ai dipendenti, oppure smaltiti secondo le disposizioni di legge.

**Tabella Rifiuti RAEE**

Categoria	2021	2022	2023
RAEE (CER 160214) - Rifiuti generati e smaltiti (Kg)	0	20	0
RAEE (CER 160216) - Rifiuti generati e smaltiti (Kg)	0	1	0

# L'IMPATTO DEGLI ASSET DIGITALI

---

Nel corso dell'anno 2023 Sintra ha proseguito sul percorso di innovazione tecnologica iniziata nel corso del 2022 finalizzata alla creazione ed allo sviluppo di propri prodotti (asset) digitali utili a supportare i clienti nei processi di digitalizzazione.

La valorizzazione di un asset digitale passa anche dall'impatto sulle dimensione ESG che questo genera nell'attività di un'azienda e nella creazione di una *sustainable supply chain*. Tramite un'analisi interna, e tramite interviste ai propri clienti, Sintra ha provato ad individuare quali dimensioni possono essere influenzate e migliorate dalla digitalizzazione di un processo aziendale.

Alcuni dei benefici riscontrati dai clienti, successivamente all'adozione di un asset digitale, riguardano l'impatto ambientale. Si possono fornire alcuni esempi: lo sviluppo di un portale digitale dove vengono centralizzati tutti i cataloghi e le informazioni riguardanti un prodotto permettono di eliminare documenti cartacei da condividere, e quindi favoriscono l'adozione di politiche Paperless. Allo stesso modo la gestione digitale e centralizzata di sessioni di formazione, tramite documenti e video consultabili a distanza, permette di evitare sessioni in presenza e quindi riduce in maniera considerevole gli spostamenti di persone e le emissioni a queste correlate.

Oltre all'impatto ambientale Sintra sta provando ad indagare anche i benefici dell'adozione di un asset digitale anche sulle dimensioni Social (ad esempio un asset digitale favorisce la condivisione delle conoscenze) e Governance (Cost Saving, migliori performance economiche).

Sintra, nei prossimi mesi, intende approfondire e provare a misurare in maniera adeguata gli impatti sulla dimensione ambientale (ed anche sulle altre dimensioni ESG) derivante dall'adozione di asset digitali da parte dei propri clienti.

# Digital Asset e Sostenibilità

## Impatti ESg

### Impatto ambientale:

Paperless, Minori emissioni di CO2.



**Impatto sociale:** la diffusione delle informazioni con un maggior numero di stakeholder è fondamentale per ridurre il gap culturale.

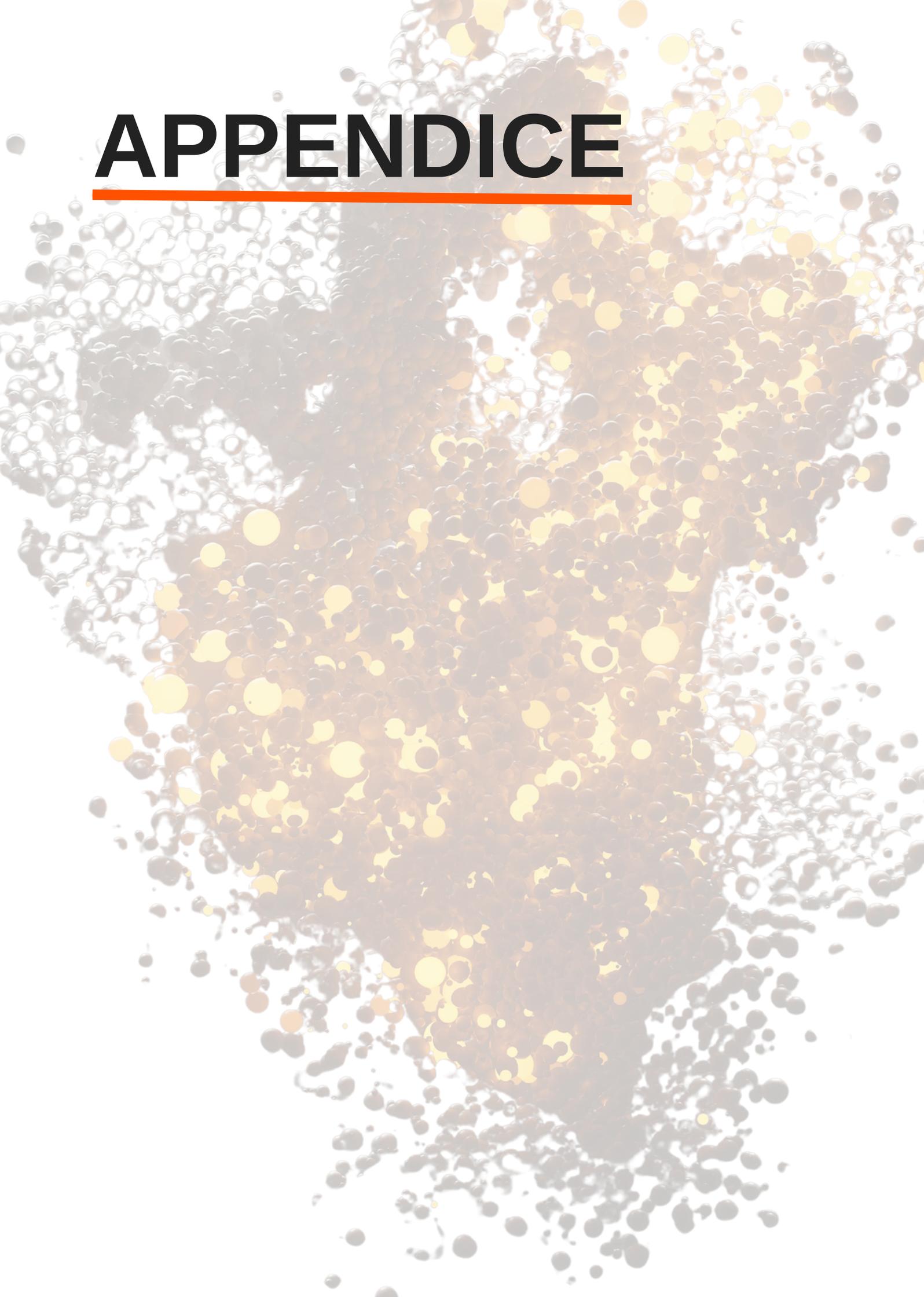
Si genera un importante **miglioramento nella comunicazione e nelle relazioni con clienti, collaboratori e stakeholder.**

**Impatto economico:** si migliora la qualità delle informazioni a disposizione → **maggior numero di dati, più informazioni, migliori decisioni, risparmio sui costi.**



# APPENDICE

---



# GRI CONTENT INDEX

DICHIARAZIONE D'USO	Sintra ha presentato una rendicontazione "with reference to GRI Standards" per il periodo 01/01/2023 - 31/12/2023.	
GRI 1	GRI 1: Principi Fondamentali 2021	
INDICATORI GRI		Paragrafo di riferimento
GRI 2: Informativa generale		
L'organizzazione e le sue pratiche di rendicontazione		
2-1	Dettagli dell'organizzazione	Nota Metodologica / Governance e creazione del valore e creazione del valore - Organigramma e Struttura
2-2	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	Nota metodologica
2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Nota Metodologica
2-4	Revisione delle informazioni	Nota Metodologica
2-5	Assurance esterna	Il presente Report non è soggetto ad assurance esterna
Attività e lavoratori		
2-6	Attività, catena del valore e altre relazioni commerciali	Governance e creazione del valore - Storia / I rapporti con gli Stakeholder - Fornitori e Partner / Governance e creazione del valore - Innovazione
2-7	Dipendenti	Il Capitale Umano - Sintra People

2-8	Lavoratori che sono non dipendenti	I rapporti con gli Stakeholder - Fornitori e Partner
Governance e creazione del valore		
2-9	Struttura e composizione della Governance e creazione del valore	Governance e creazione del valore - Organigramma e struttura / I rapporti con gli Stakeholder - Soci
2-11	Presidente del massimo organo di governo	Lettera agli stakeholder / I rapporti con gli Stakeholder - Soci
2-15	Conflitti di interesse	Governance e creazione del valore - Etica e Valori di riferimento
2-17	Conoscenza collettiva del massimo organo di governo	Governance e creazione del valore - Organigramma e struttura
2-19	Politiche retributive	Il capitale umano - Sintra People
Strategie, politiche e pratiche		
2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli stakeholder / Governance e creazione del valore - Mission e Vision
2-24	Implementazione di politiche e impegni	Il capitale Umano - La tutela del benessere dei lavoratori
2-26	Meccanismi per avere suggerimenti e consulenze su questioni etiche	Governance e creazione del valore - Etica e Valori di riferimento
2-27	Conformità a leggi e a regolamenti	I rapporti con gli Stakeholder - Stato, Enti locali e Pubblica amministrazione

Stakeholder engagement		
2-29	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	La sostenibilità per Sintra - Analisi di materialità / I rapporti con gli Stakeholder - Clienti
2-30	Accordi di contrattazione collettiva	Il capitale Umano - Ricerca dei talenti e gestione della crescita
GRI 3: Temi materiali		
3-1	Processo di determinazione dei temimateriali	La sostenibilità per Sintra - Analisi di materialità
3-2	Elenco dei temi materiali	La sostenibilità per Sintra - Analisi di materialità
3-3	Gestione dei temi materiali	La sostenibilità per Sintra - Analisi di materialità / Governance aziendale e creazione del valore - Gestione dei rischi
GRI 200: Economico		
GRI 201: Performance economiche		
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	Governance e creazione del valore - Performance economica e valore economico distribuito
GRI 205: Anticorruzione		
205-1	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	Governance e creazione del valore - Etica e valori di riferimento
205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	Governance e creazione del valore - Etica e valori di riferimento

GRI 207: Imposte		
207-1	Approccio alla fiscalità	I rapporti con gli Stakeholder - Stato, enti locali e P.A.
207-2	Governance e creazione del valore fiscale, controllo e gestione del rischio	Governance aziendale e creazione del valore - Gestione dei rischi
GRI 300: Ambientale		
GRI 302: Energia		
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Sostenibilità ambientale - L'impatto ambientale: consumi ed emissioni
GRI 303: Acqua e scarichi idrici (2018)		
303-5	Consumo di acqua	Sostenibilità ambientale - L'impatto ambientale: consumi ed emissioni
GRI 305: Emissioni		
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	Sostenibilità ambientale - L'impatto ambientale: consumi ed emissioni
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	Sostenibilità ambientale - L'impatto ambientale: consumi ed emissioni
GRI 400: Sociale		
GRI 401: Occupazione		
401-1	Nuove assunzioni e turnover	Il capitale umano - Sintra People

GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro (2018)

403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Il Capitale umano - Salute e sicurezza
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	Governance aziendale e creazione del valore - Gestione dei rischi
403-3	Servizi di medicina del lavoro	Il Capitale umano - Salute e sicurezza
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Il Capitale umano - Salute e sicurezza
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Il Capitale umano - Salute e sicurezza
403-9	Infortuni sul lavoro	Il Capitale umano - Salute e sicurezza

GRI 404: Formazione e istruzione (2016)

404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	Il Capitale Umano - Formazione e sviluppo delle competenze
404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	Il Capitale Umano - Formazione e sviluppo delle competenze
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	Il Capitale Umano - Formazione e sviluppo delle competenze

GRI 405: Diversità e pari opportunità

405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	Il Capitale Umano -Riconoscere il valore della diversità e dell'Inclusione
GRI 406: Non discriminazione		
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	Il Capitale Umano -Riconoscere il valore della diversità e dell'Inclusione
GRI 413: Comunità locali		
413-1	Attività per prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	I rapporti con gli Stakeholder - Comunità locali
GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori		
414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	I rapporti con gli Stakeholder - Fornitori e Partner
GRI 418: Privacy dei clienti		
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	Governance aziendale e creazione del valore - Cybersecurity e privacy dei dati

Il presente documento è stato approvato dal CdA di Sintra in data 30/09/2024. Il suo processo di redazione, gestito direttamente dal Team AFC, ha coinvolto in maniera diretta i membri del CDA di Sintra ed altre altre funzioni aziendali come Marketing, HR, CTO, R&S. Ha partecipato inoltre in maniera attiva alla redazione del documento la consulente Jessica Finocchi.

Il documento è disponibile online sulla pagina sostenibilità del sito aziendale [www.sintra.eu](http://www.sintra.eu)

# Digital Beat, Human Experience

---

