

## **INTRODUZIONE**

### **METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE 2020**

Il Bilancio per la Responsabilità Sociale risponde all'obiettivo di comunicare in modo trasparente, chiaro e completo a tutte le parti interessate le prestazioni dell'azienda relativamente agli aspetti della Responsabilità Sociale.

Il bilancio sociale è redatto secondo le linee guida adottate con il Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali del 4 luglio 2019 "Adozione delle Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore".

I principi che hanno guidato la redazione del Bilancio per la Responsabilità Sociale sono i seguenti:

- completezza: vanno identificati tutti i principali stakeholder e, quindi, inserite solamente le informazioni rilevanti per la comprensione della situazione e dell'andamento dell'ente e degli impatti economici, sociali e ambientali della sua attività, o che comunque potrebbero influenzare le valutazioni e le decisioni degli stakeholder;
- rilevanza: inserire senza omissioni tutte le informazioni utili ad una valutazione da parte degli stakeholder;
- trasparenza: vanno chiariti i criteri utilizzati per rilevare e classificare le informazioni;
- neutralità: le informazioni vanno rappresentate in modo imparziale, documentando quindi aspetti positivi e negativi;
- competenza di periodo: vanno documentati attività e risultati dell'anno di riferimento;
- comparabilità: vanno inseriti, per quanto possibile, dati che consentano il confronto temporale (come un certo dato varia nel tempo) e spaziale (confrontando il dato con quello di altri territori o enti)
- chiarezza: è necessario un linguaggio accessibile anche a lettori privi di specifica competenza tecnica;
- veridicità e verificabilità: va fatto riferimento alle fonti utilizzate;
- attendibilità: è necessario evitare sovrastime o sottostime e presentare dati incerti come se fossero certi;
- autonomia: laddove sia richiesto a soggetti terzi di collaborare alla redazione del bilancio, ad essi va garantita autonomia e indipendenza nell'esprimere giudizi.

### INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE E SUGLI AMMINISTRATORI

<i>Denominazione</i>	<i>THEA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE IMPRESA SOCIALE ONLUS</i>
<i>Indirizzo sede legale</i>	<i>Via I° Maggio n.156 60131 – ANCONA (AN)</i>
<i>Indirizzo sede operativa</i>	<i>Via Albertini, 36 60131 – ANCONA (AN)</i>
<i>Forma giuridica e modello di riferimento</i>	<i>Società Cooperativa</i>
<i>Data di costituzione</i>	<i>18/05/2016</i>
<i>Codice Fiscale</i>	<i>02714680424</i>
<i>Partita Iva</i>	<i>02714680424</i>
<i>Numero repertorio economico amm.vo (REA)</i>	<i>AN - 209441</i>
<i>N° iscrizione Albo Società Cooperative</i>	<i>C115992</i>
<i>Sezione</i>	<i>Cooperativa a mutualità prevalente di cui agli art. 2512 e seg.</i>
<i>Telefono</i>	<i>07128521</i>
<i>Codice Ateco primario</i>	<i>82.99.99 - altri servizi di sostegno alle imprese</i>
<i>Codice Ateco secondario</i>	<i>82.2 - attività dei call center</i>
<i>Attività esercitata nella sede legale</i>	<i>Promuovere iniziative tendenti al superamento delle situazioni emarginanti e a favorire la partecipazione delle persone svantaggiate alla vita familiare e produttiva (dal 01.06.2016). CALL CENTER (dal 16/07/2018).</i>
<i>Attività esercitata nella sede secondaria</i>	
<i>Qualifica impresa sociale (ai sensi della L.118/05 e succ. d.lgs. 155/06)</i>	<i>Si, dal 25.07.2018</i>
<i>Il Consiglio di Amministrazione è stato nominato in data 16.12.2020 e rimarrà in carica fino all'approvazione del bilancio al 31.12.2022</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Passamonti Fabrizio (Presidente)</i></li> <li>• <i>Celant Chantal (Consigliere)</i></li> <li>• <i>Bartolomei Chiara (Consigliere)</i></li> </ul>
<i>Indirizzo pec</i>	<i>theacoop@legalmail.it</i>

## **STRUTTURA, GOVERNO ED AMMINISTRAZIONE DELL'ENTE**

Lo scopo e l'oggetto sociale della Cooperativa sono contenuti negli articoli del TITOLO II dello Statuto vigente, di seguito riportato:

### **TITOLO II**

#### **SCOPO - OGGETTO**

##### **Art. 3 (Scopo mutualistico)**

*La Cooperativa, conformemente alla legge 381/91, non ha scopo di lucro; suo fine è il perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso lo svolgimento di attività d'impresa, indicate nel successivo art. 4, finalizzate all'inserimento ed all'integrazione sociale e lavorativa di persone svantaggiate ai sensi degli art. 1 lett. b) e art. 4 della legge 381/91 e successive modificazioni.*

*La Cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto ad essi agisce. Questi principi sono: la mutualità, la solidarietà, la democraticità, l'impegno, l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un equilibrato rapporto con lo Stato e le istituzioni pubbliche.*

*La Cooperativa, per poter curare nel miglior modo gli interessi dei soci e lo sviluppo socio economico e culturale delle comunità, deve cooperare attivamente, con altri enti cooperativi, altre imprese ed imprese sociali e organismi del Terzo Settore, su scala locale, nazionale e internazionale.*

*La Cooperativa intende realizzare i propri scopi sociali mediante il coinvolgimento delle risorse della comunità, e in special modo volontari ed enti con finalità di solidarietà sociale, attuando in questo modo - grazie anche all'apporto dei soci lavoratori - l'autogestione responsabile dell'impresa.*

*La Cooperativa opera in forma mutualistica e senza fini speculativi tramite la gestione in forma associata dell'impresa che ne è l'oggetto, dando continuità di occupazione lavorativa ai soci alle migliori condizioni economiche, sociali e professionali. Ai fini del raggiungimento degli scopi sociali e mutualistici, i soci instaurano con la cooperativa un ulteriore rapporto di lavoro, in forma subordinata o autonoma, in qualsiasi altra forma ivi compresi i rapporti di collaborazione coordinata non occasionale. Le modalità di svolgimento delle prestazioni lavorative dei soci sono disciplinate da un apposito regolamento ai sensi dell'articolo 6 della legge 3 aprile 2001, n. 142.*

*Nella costituzione e nell'esecuzione dei rapporti mutualistici, gli Amministratori devono rispettare il principio di parità di trattamento nei confronti dei soci. In funzione della quantità e della qualità dei rapporti mutualistici, la parità di trattamento deve essere rispettata anche nella ripartizione dei ristorni.*

*La Cooperativa può svolgere la propria attività anche con terzi.*

#### **Art. 4 (Scopo ed Oggetto sociale)**

##### **4.1 - Scopo sociale**

*La Cooperativa si costituisce con lo scopo di perseguire finalità sociali di carattere solidale, operare per il bene comune e la partecipazione attiva del fattore umano e curare lo sviluppo dell'impresa sociale e del Terzo Settore nelle sue diverse forme e sistemi operativi di riferimento.*

*La Cooperativa persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale e l'azione è ispirata dai principi di solidarietà, bene comune, mutualità, cooperazione con particolare attenzione alla valorizzazione dell'economia civica e sociale, dei beni culturali, naturalistici e storici. Le scelte di impiego, la configurazione dell'organizzazione delle attività e la destinazione dei risultati eventualmente conseguiti saranno ispirati da tali principi.*

*La Cooperativa ha inoltre come obiettivo la creazione di valore sociale, a tal fine sosterrà le migliori iniziative per i servizi alla persona, la diffusione della cultura e dell'istruzione, la fruizione e la protezione dell'ambiente, dell'arte e della natura, l'accesso al lavoro con particolare riguardo alle categorie svantaggiate.*

*La Cooperativa opererà affinché le proprie risorse umane e finanziarie si sommino alle capacità espresse dai soggetti - pubblici e privati - operanti per l'interesse generale.*

*La Cooperativa opera anche come integratore di sistema e di servizi formativi per gli associati al fine di innovare i processi formativi nei metodi e nei contenuti ai sensi della legge n. 40 del 14 febbraio 1987 e successive modificazioni.*

*Per accompagnare la crescita dell'economia sociale italiana, coglierne le istanze e interpretarne efficacemente i punti di vista, la Cooperativa si potrà avvalere del contributo di rappresentanti del mondo non profit e del sistema imprenditoriale e sindacale al fine di orientare l'attività di solidarietà e sviluppo.*

*La Cooperativa ha altresì l'obiettivo di collegare la domanda e l'offerta di lavoro con termini e modalità, tali da conferire all'incontro maggior opportunità di funzionamento e di espressione,*

*attraverso adeguati processi di orientamento formativo.*

#### **4.2 - Oggetto sociale**

*Considerato lo scopo mutualistico della Società, così come definita all'articolo precedente, nonché i requisiti e gli interessi dei soci come più oltre determinati, la Cooperativa ha come oggetto:*

##### **A) MARKETING**

- *fornire servizi di marketing, studi ed analisi di fattibilità svolti sia in Italia che all'estero, servizi informatici e di elaborazione dati al fine di favorire, attraverso un supporto tecnico-manageriale, il consolidamento e lo sviluppo delle strutture economiche;*
- *ideare, progettare, realizzare siti internet, marchi ed immagini coordinate aziendali;*
- *offrire servizi per il web ed e-commerce;*
- *fare consulenza, registrare e gestire domini;*
- *ideare e gestire campagne promozionali e pubblicitarie;*
- *gestire mailing e banche dati;*
- *prestare servizi di impaginazione grafica ed attività simili e/o connesse, grafica web e servizi internet;*
- *progettare layout espositivi;*

##### **B) CONSULENZA**

- *elaborare progetti nonché fornire servizi di finanza agevolata per imprese, enti pubblici e privati a valere su fondi regionali, nazionali ed europei;*
- *gestire servizi di natura contabile e commerciale;*
- *elaborare dati contabili di imprese ed enti pubblici e privati;*
- *offrire servizi integrati di direzione aziendale;*
- *prestare qualsiasi altra attività consulenziale attinente l'area amministrativa, la pianificazione ed il controllo di gestione;*

##### **C) FORMAZIONE**

- *svolgere attività di informazione, di promozione e di organizzazione di seminari e corsi di formazione professionale, sociale e culturale, anche in collegamento o con il contributo di enti pubblici e privati per incentivare la diffusione fra i soci e i terzi delle più ampie conoscenze riguardanti l'oggetto sociale della cooperativa;*
- *promuovere organizzare e gestire corsi di formazione professionale, sociale e culturale,*

*anche in collegamento con enti pubblici e privati, per incentivare la competenza tecnica dei propri soci, operatori e terzi, nonché concorrere alla formazione anche con il contributo della U.E.;*

*- organizzare attività di sostegno nonché Corsi di formazione, specializzazione, diretta a sviluppare le competenze delle persone che incontrano particolari difficoltà nell'inserimento nel mercato del lavoro;*

*- creare una piattaforma del mercato del lavoro promuovendo l'incontro tra domanda ed offerta e ed il sostegno al terzo settore;*

*- diffondere la cultura dell'orientamento, promuovendo la figura dell'operatore, inteso quale specialista dell'educazione e dell'orientamento formativo e lavorativo;*

*- promuovere, coordinare, incentivare e svolgere attività scientifica e di ricerca per contribuire allo sviluppo professionale dell'orientatore e dell'operatore di inserimento lavorativo e favorirne il perfezionamento tecnico e culturale;*

*- partecipare agli interventi previsti dalla legge n. 40 del 14 febbraio 1987;*

*- promuovere organizzare e gestire conferenze, seminari, corsi presso scuole, enti pubblici e privati sui temi sopra indicati;*

#### *D) EDITORIA*

*- svolgere attività di produzione, pubblicazione e diffusione editoriale e multimediale di materiale formativo e informativo, pubblicazioni, libri, riviste e opuscoli inerenti l'oggetto sociale;*

*- svolgere attività culturali nell'ambito delle arti visive, della musica, del teatro, dell'ambiente, della comunicazione, del lavoro, del tempo libero, delle tematiche sociali, nonché iniziative sportive e ricreative;*

*- realizzare attività di ricerca, di sensibilizzazione e di promozione su tematiche e/o aspetti concernenti le aree di intervento della cooperativa, anche mediante pubblicazioni (articoli, quaderni, libri, ecc.) e strumenti multimediali;*

*- offrire servizi di trascrizione in braille;*

*- prestare servizi di noleggio, installazione e fornitura di allestimenti, impianti audio, video e proiezioni su maxischermo;*

#### *E) SERVIZI*

*- acquistare immobili e/o acquisire la gestione di immobili atti ad ospitare tutte le attività e le iniziative previste dall'oggetto sociale ed al fine di favorire l'integrazione con altri soggetti imprenditoriali e non profit;*

- *costruire, acquistare, risanare, ristrutturare e gestire edifici e complessi edilizi, programmi e progetti di housing sociale;*
- *esercitare attività di commercio all'ingrosso, nonché l'assunzione di mandati di rappresentanza di prodotti, arredi e impianti per l'ufficio e attività similari, a titolo esemplificativo non esaustivo: prodotti di cancelleria, libri, materiale didattico, mobili e arredi e attrezzature per ufficio, macchine per ufficio elettroniche e non, altra strumentazione elettronica, apparecchi ed apparati radio-telefonici per la telefonia fissa e mobile, nonché impiantistica varia;*
- *prestare servizi di logistica (a titolo esemplificativo e non limitativo: movimentazione, stoccaggio, custodia, spedizione);*
- *effettuare consegne e ritiri a domicilio;*
- *offrire servizi di agenzia di viaggio e turismo sociale;*
- *promuovere e sostenere iniziative di turismo sociale, in particolare per anziani e persone meno abbienti.*

*Nei limiti e secondo le modalità previste dalle vigenti norme di legge, la Cooperativa potrà svolgere qualunque altra attività connessa o affine alle attività sopraelencate, nonché potrà compiere tutti gli atti e concludere tutte le operazioni di natura immobiliare, mobiliare, commerciale, industriale e finanziaria necessarie od utili allo svolgimento delle attività sociali o comunque, sia direttamente che indirettamente, attinenti alle medesime compresa l'istituzione, costruzione, acquisto di magazzini, attrezzature ed impianti atti al raggiungimento degli scopi sociali.*

*Le attività di cui al presente oggetto sociale saranno svolte nel rispetto delle vigenti norme in materia di esercizio di professioni riservate per il cui esercizio è richiesta l'iscrizione in appositi albi o elenchi.*

*La società potrà costituire fondi per lo sviluppo tecnologico o per la ristrutturazione o per il potenziamento aziendale nonché adottare procedure di programmazione pluriennale finalizzate allo sviluppo o all'ammodernamento aziendale, ai sensi della Legge 31.1.1992, n. 59 ed eventuali norme modificative ed integrative.*

*La Cooperativa potrà altresì assumere partecipazioni in altre imprese a scopo di stabile investimento e non di collocamento sul mercato, specie se svolgono attività analoghe e comunque accessorie all'attività sociale, con esclusione assoluta della possibilità di svolgere attività di assunzione di partecipazioni riservata dalla legge a cooperative in possesso di determinati*



*requisiti, appositamente autorizzate e/o iscritte in appositi albi o elenchi.*

*L'Organo amministrativo è autorizzato a compiere le operazioni di cui all'articolo 2529 del codice civile alle condizioni e nei limiti ivi previsti.*

*La Cooperativa, inoltre, per stimolare e favorire lo spirito di previdenza e di risparmio dei soci, potrà istituire una sezione di attività, disciplinata da apposito regolamento approvato dall'Assemblea, per la raccolta di prestiti limitata ai soli soci ed effettuata esclusivamente ai fini del raggiungimento dell'oggetto sociale. È in ogni caso esclusa ogni attività di raccolta di risparmio tra il pubblico.*

## **GOVERNANCE**

Il Consiglio di Amministrazione assicura la realizzazione dello scopo e degli obiettivi della Cooperativa, provvede all'ordinaria e straordinaria amministrazione, esercitando le seguenti attribuzioni:

- a) Stabilisce la strategia generale e i programmi della Cooperativa;
- b) Approva il bilancio
- c) Stabilisce la sede e l'istituzione di filiali
- d) Pone in essere gli atti giuridici, nel nome e per conto della Cooperativa;
- e) Approva l'organigramma del personale della Cooperativa;
- f) Esegue qualunque altra attribuzione prevista dalla legge o dallo statuto.

## **VALORI DI RIFERIMENTO**

Thea è una cooperativa sociale senza scopo di lucro impegnata nella facilitazione dell'inserimento lavorativo di persone con inabilità fisiche e psichiche. Una ONLUS che nasce con un obiettivo di fondo chiaro: contribuire alla crescita del sistema impresa dando a tutti la possibilità di contribuirvi, favorendo l'inclusione sociale e valorizzando le capacità delle persone con inabilità.

Perché il valore di un'impresa si fonda sempre sulle persone. E a noi interessano le persone e il loro saper fare.

## **ATTIVITÀ SOCIALI**

Tra le attività principali di Thea c'è la facilitazione dell'incontro tra la domanda e l'offerta di lavoro rivolta a persone con inabilità. La Cooperativa opera nel rispetto dei principi della mutualità, della solidarietà e dello spirito comunitario. Grande attenzione è rivolta all'analisi delle necessità



lavorative delle imprese del territorio, per offrire un servizio completo in grado di soddisfare, da un lato, i bisogni delle aziende e, dall'altro, quelle dell'individuo che contribuisce umanamente e professionalmente alla crescita dell'impresa, nel rispetto delle abilità di ciascuno.

### **AMBITI OPERATIVI**

In conformità ai principi che sono alla base della sua costituzione, Thea opera in differenti campi, svolgendo varie attività:

#### 1) Inserimento Lavorativo

La cooperativa opera per facilitare l'incontro tra la domanda e l'offerta di lavoro per persone inabili favorendone l'inserimento nel contesto lavorativo in molteplici forme, tra cui la strutturazione di percorsi di orientamento dedicati.

#### 2) Formazione

Vengono organizzate attività quali seminari e corsi di formazione professionale, sociale e culturale per incentivare la conoscenza dell'ambito di operatività della cooperativa e contribuire alla promozione delle sue attività.

Thea crede fortemente nella formazione continua dei propri collaboratori, come base per uno sviluppo costante e innovativo.

Affinché tutto ciò sia possibile è necessario un aggiornamento in continuità con l'andamento del mercato del lavoro.

I cambiamenti repentini e costanti assunti dal mercato possono essere colti esclusivamente attraverso un processo formativo attento e capace di portare alla luce potenzialità ed attitudini dei nostri collaboratori.

Per questi motivi THEA organizza annualmente corsi di formazione interni, riguardanti sia tematiche vicine all'attività professionale ma anche che si pongono l'obiettivo di rafforzare i rapporti tra tutti i dipendenti.

#### 3) Promozione sociale

- Thea è impegnata nella realizzazione e distribuzione di materiale editoriale informativo quali pubblicazioni, libri, opuscoli e riviste per la promozione delle attività e per favorire la conoscenza delle tematiche relative all'ambito in cui opera.

• La Cooperativa Thea promuove attività culturali nell'ambito delle arti, dell'ambiente, della comunicazione, del lavoro e del tempo libero, nonché iniziative volte a favorire l'inclusione sociale delle persone con inabilità psichiche e fisiche.

Inoltre, l'art. 14 D.Lgs. 276/2003, prevede la stipula di convenzioni per l'inserimento lavorativo di persone con disabilità attraverso l'affidamento di una commessa di lavoro a cooperative sociali di tipo B, come Thea.

Il datore di lavoro, attraverso questa convenzione, anziché assumere direttamente la persona con disabilità, è in grado di coprire la quota di riserva di persone disabili prevista dalla L. 68/99.

### **LAVORATORI DIPENDENTI**

La Cooperativa Thea non attua né favorisce la discriminazione nell'assunzione, nella retribuzione, nell'accesso all'addestramento, nelle promozioni, nel licenziamento, che si basi su questioni di razza, nazionalità, religione, disabilità, sesso, preferenze sessuali, appartenenza ai sindacati o affiliazione politica. Si impegna a garantire le pari opportunità.

La Cooperativa Thea considera il proprio personale una risorsa sulla quale investire, in termini di innovazione delle tecnologie utilizzate, strumentazione e formazione sulle stesse. Cerchiamo sempre di dotare i nostri dipendenti delle soluzioni più adeguate alle mansioni svolte, spesso confrontandoci con loro al fine di trovare il giusto equilibrio tra l'obiettivo che l'azienda vuole raggiungere e la soddisfazione del lavoratore.

La Cooperativa Thea garantisce pari opportunità a tutte le persone che vi lavorano e non ammette alcuna forma di discriminazione.

Il lavoro è remunerato sulla base delle indicazioni contenute nei Contratti Collettivi Nazionali del Settore di appartenenza, le stesse fonti normative disciplinano promozioni, licenziamenti e pensionamenti

Non vengono attuati comportamenti, inclusi gesti, linguaggio o contatto fisico, che siano sessualmente coercitivi, minacciosi, offensivi o volti allo sfruttamento

- tutti i dipendenti sono a conoscenza della possibilità di sporgere reclamo, anche in forma anonima nel caso in cui ritengano che il presente requisito sia stato violato
- l'accesso alla formazione è garantito tenendo conto delle necessità aziendali. Per tutti i lavoratori, indipendentemente dalle mansioni loro attribuite, sono organizzati corsi di formazione sui temi salute e sicurezza e responsabilità sociale
- non vi è alcuna interferenza con la libertà di ciascun lavoratore di seguire i propri principi

- l'integrità dei lavoratori è salvaguardata e non sono ammessi comportamenti offensivi della loro sfera personale.

Il personale della Cooperativa Thea al 31.12.2020 è formato da 24 unità, di cui 15 donne e 9 uomini e si presenta nel modo seguente:

<b>TIPOLOGIE CONTRATTI</b>	<b>Anno 2020</b>
FULL TIME IMPIEGATO	10
PART TIME IMPIEGATO	12
INTERMITTENTI	2
<b>Totale</b>	<b>24</b>

Il numero di **lavoratori svantaggiati è di 11 unità**, cioè il **46%** della **forza lavoro complessiva**.

## **OBIETTIVI E ATTIVITA'**

La Thea Società Cooperativa Sociale Impresa Sociale Onlus si pone come obiettivo il perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini.

Le attività che vengono svolte da Thea riguardano settori differenti:

- **marketing:** attraverso l'offerta di servizi Marketing, studi e analisi di fattibilità, servizi informatici e di elaborazione dati e fornendo assistenza nel mondo web;
- **consulenza:** attraverso l'elaborazione di progetti volti all'offerta di servizi di finanza agevolata per l'impresa e per gli enti pubblici;
- **formazione:** attraverso la progettazione, promozione e gestione di corsi di formazione;
- **editoria:** attraverso attività di produzione, pubblicazione e diffusione editoriale;
- **servizi di pulizia, giardinaggio e cura degli spazi esterni:** assicura un servizio completo e professionale con interventi di manutenzione programmati e/o straordinari.

Il team di Thea è dunque composto da un gruppo di professionisti specializzati in diversi settori, riuniti in un'azienda dinamica che si pone l'obiettivo di favorire la crescita del sistema impresa, dando a tutti la possibilità di contribuirvi.

La risorsa umana, infatti, è il cuore di Thea: il suo obiettivo principale è la crescita del personale, che diventa il motore del cambiamento e dello sviluppo.

L'attenzione alla crescita e alle aspirazioni di ogni collaboratore è possibile anche grazie all'implementazione di software dedicati all'organizzazione del lavoro, che permettono di monitorare l'andamento professionale di ogni singolo dipendente, le specifiche esigenze e di attuare un sistema premiante basato sulla meritocrazia.

Thea, inoltre, crede molto nella formazione continua dei propri collaboratori, come base per uno sviluppo costante e innovativo. Ciò è dovuto dal fatto che il mercato è caratterizzato da cambiamenti repentini e costanti e solo un processo formativo attento e capace può coglierli. Per questo la Cooperativa organizza annualmente corsi di formazione interni, riguardanti tematiche vicine all'attività professionale, ma che hanno come obiettivo anche quello di rafforzare i rapporti tra tutti i dipendenti.

## **SERVIZI**

### *CENTRALINO DA REMOTO*

Servizio telefonico di ricezione delle chiamate in ingresso da postazione remota, e conseguente reindirizzamento verso l'interno richiesto o il referente aziendale più adatto. Scegliere di optare per un centralino in outsourcing garantisce la diminuzione dei tempi d'attesa e del numero di chiamate passate al secondo livello di assistenza, mantenendo un alto livello di professionalità e attenzione al cliente. Servizio erogabile H24 7\*7 e in 6 lingue.

### *TELEMARKETING B2B*

L'attività di Telemarketing B2B supporta il piano di sviluppo commerciale del committente attraverso l'ampliamento e il consolidamento del parco clienti. Può essere personalizzata secondo esigenze specifiche: conclusione di contratti telefonicamente, raccolta di manifestazioni di interesse, promozioni mirate, presa di appuntamenti con la rete agenti ecc. È rivolta in particolar modo alle aziende che necessitano il supporto di professionisti del settore per raggiungere gli obiettivi commerciali e generare interesse nei confronti dei propri prodotti/servizi.

### *BACK OFFICE AMMINISTRATIVO*

Il servizio di Inserimento di Back Office Amministrativo permette al Committente di ottimizzare i tempi di archiviazione e di inserimento dati in gestionali di proprietà.

I dati vengono trasmessi secondo indicazioni e tempistiche dettate dal Committente, assegnando priorità, evidenziando eventuali incongruenze e garantendo l'integrità dell'informazione.

Questa attività è fondamentale per la creazione di archivi e per la normalizzazione di grandi quantità di dati provenienti da diversi canali, per fini analitici, commerciali o di sviluppo CRM.

#### *PROFILAZIONE E QUALIFICAZIONE DATABASE*

Il servizio di profilazione database consente il reperimento di anagrafiche e contatti diretti (nome e cognome, indirizzo e-mail, numero di telefono diretto) dei responsabili aziendali per le funzioni di interesse del Committente.

Il team dedicato lavorerà su Database forniti dal Committente completi di numeri telefonici, e attraverso brevi interviste telefoniche e controlli tramite piattaforme online, sarà in grado di normalizzare il DB con i dati richiesti.

#### *VALIDAZIONE DATI*

Il servizio di validazione dei dati permette di avere la garanzia di possedere un Database con dati validi e aggiornati su cui andare ad agire commercialmente o strategicamente.

Il team specializzato e dedicato analizzerà ogni voce dei Database forniti dal Committente e ne verificherà la veridicità e validità tramite strumenti informatici e controlli telefonici.

#### *AGGIORNAMENTO ANAGRAFICHE*

Il servizio di aggiornamento delle anagrafiche consente di avere sempre DB di clienti e prospect aggiornati, che tengano in considerazione di cambi di ruoli, referenti, e personale impiegato all'interno delle aziende target.

Consigliata come operazione periodica, l'aggiornamento delle anagrafiche in possesso del Committente avviene telefonicamente parlando direttamente con i responsabili indicati dai Key Account.

#### *DIGITALIZZAZIONE DATABASE*

La digitalizzazione di liste di garantisce la corretta conservazione e gestione di anagrafiche in possesso del Committente provenienti da supporti offline come biglietti da visita o brochure o tramite ricerca web.

Gli archivi digitali così realizzati saranno poi validati ed eventualmente aggiornati, per restituire al Committente un database utile per future azioni commerciali e di sviluppo.

#### *ORDER ENTRY*

Servizio di gestione di tutte le attività relative al ciclo dell'ordine sulla base delle richieste dei clienti, fornitori o agenti e nel rispetto delle procedure del Committente e delle scadenze.

L'attività prevede anche la gestione anagrafica dei clienti e delle gerarchie dei gruppi di acquisto, nonché il controllo dei dati mancanti sul gestionale dedicato.

All'occorrenza sarà possibile fornire agli agenti/clienti/funzionari interni informazioni sui tempi di consegna, dati di spedizione, verifica disponibilità merce.

## STAKEHOLDERS

La Cooperativa definisce le seguenti categorie di parti interessate (stakeholders) interne e esterne.

<b>PARTI INTERESSATE INTERNE</b>	
<b>Tipo</b>	<b>Sintesi delle loro aspettative</b>
<p><i>Dipendenti</i></p> <p><i>Collegio Sindacale</i></p> <p><i>Figure esterne, professionisti facenti parte della struttura organizzativa</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Preservare un'organizzazione seria, credibile, in regola con la legislazione sul lavoro ed indirizzata al rispetto dei diritti umani</i></li> <li>• <i>Migliorare le condizioni di lavoro ed il clima di lavoro</i></li> <li>• <i>Migliorare il rapporto con le istituzioni</i></li> <li>• <i>Controllare la correttezza sociale dei propri fornitori</i></li> </ul>
<b>PARTI INTERESSATE ESTERNE</b>	
<b>Tipo</b>	<b>Sintesi delle loro aspettative</b>
<p>⇒ <i>Fornitori</i></p> <p>⇒ <i>Clienti</i></p> <p>⇒ <i>Regione Marche</i></p> <p>⇒ <i>Comune di Ancona</i></p> <p>⇒ <i>INPS</i></p> <p>⇒ <i>INAIL</i></p> <p>⇒ <i>Direzione Provinciale Lavoro</i></p> <p>⇒ <i>Centro per l'Impiego</i></p> <p>⇒ <i>Istituti Bancari e assicurazioni</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Contribuire a diffondere una cultura della responsabilità sociale</i></li> <li>• <i>Consolidare e monitorare il rispetto della normativa in materia di tutela dei lavoratori</i></li> <li>• <i>Partecipare ad iniziative e progetti a favore di soggetti in difficoltà</i></li> </ul>

## INFORMAZIONI SUI FATTI DI RILIEVO AVVENUTI NEL CORSO DELL'ANNO 2020

L'emergenza sanitaria derivante dalla diffusione del virus Covid 19, dichiarata pandemia mondiale dall'OMS, ha avuto per la nostra cooperativa sociale inevitabili conseguenze anche a livello economico, anche se l'attività della Thea non è rientrata tra le quelle sospese dai provvedimenti emanati dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri con effetto dal 23 marzo 2020.

La Thea ha comunque dovuto ridurre la propria attività in quanto alcuni clienti (ad esempio quelli del settore turistico-alberghiero) sono stati costretti a una lunga chiusura dal citato Decreto.

Per contrastare questo improvviso ed imprevedibile calo di lavoro, la cooperativa ha introdotto il “lavoro agile” per quanto possibile e organizzato i turni di lavoro nel modo più flessibile possibile ed in questo modo è riuscita ad evitare quasi del tutto la cassa integrazione per i propri dipendenti.

### ANALISI ECONOMICA E FINANZIARIA

Nell’esercizio 2020 la Cooperativa ha fatturato complessivamente **euro 424.938** ed ha ottenuto contributi in conto esercizio per **euro 16.051**, per un totale di ricavi pari ad **euro 440.989**.

Il fatturato è inerente la **prestazione** dei seguenti “**Servizi Thea**”:

- Servizi di pulizia e manutenzione per comunità e hotel, euro 100.397
- Servizi di giardinaggio e cura degli spazi esterni, euro 32.617
- Servizi del call center (centralino da remoto, telemarketing, order entry, validazione dati, aggiornamento anagrafiche, profilazione e qualificazione database, back office amministrativo, digitalizzazione database), euro 261.264
- Servizi di rendicontazione per progetti di formazione, euro 30.660

Per quanto concerne i **costi**, nel corso del periodo considerato, la Cooperativa Thea ha sostenuto costi per un totale di **euro 431.183**, che sono così ripartiti:

6) Per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	
7) Per servizi	35.950
8) Per godimento di beni di terzi	
9) Per il personale	393.999
10) Ammortamenti e svalutazioni	347
11) Variazioni delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	
12) Accantonamento per rischi	
13) Altri accantonamenti	
14) Oneri diversi di gestione	887

Pertanto, la differenza tra il valore della produzione e i costi di produzione è pari ad euro 9.806.





## **Bilancio Sociale anno 2020**

THEA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE IMPRESA SOCIALE ONLUS

---

Dopo aver sostenuto costi finanziari per euro 1.084 e costi per imposte di esercizio pari ad euro 5.699, la società registra un utile netto pari ad euro 3.023.

L'attività, da un punto di vista finanziario, è solida e riesce ad adempiere con la massima regolarità tutti gli impegni della gestione corrente utilizzando prevalentemente utilizzando i mezzi finanziari propri della Società.

Ancona, 31.03.2021

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione

Fabrizio Passamonti