



INTERAXA
melhorando as interações

COP
Comunicação de Progresso
Setembro de 2015 a Setembro de 2016

Sobre a Interaxa

É com muita satisfação que a Interaxa apresenta seu primeiro COP – Comunicação de Progresso 2016. Nele, estão descritas as ações da Interaxa no cumprimento dos princípios estabelecidos pelo pacto Global da Onu, assinado em 2015.



Network Brazil
WE SUPPORT

1. Introdução

É com grande satisfação que a Interaxa apresenta seu primeiro Relatório de Comunicação de Progresso. Nele iremos relatar as iniciativas que a Interaxa tomou, procurando atender os dez princípios do pacto Nacional da ONU, assinado em 2015, que nos encoraja a adotar políticas de responsabilidade social corporativa e sustentabilidade.

A Interaxa reconhece que a sustentabilidade e a responsabilidade social é uma prática extremamente necessária em toda e qualquer empresa seja qual for o ramo de serviços.



1.1. Quem somos

Interaxa é um integrador global de soluções de tecnologia para Contact Centers. Acreditamos que o serviço ao cliente é uma questão estratégica para as empresas em um mundo cada vez mais competitivo.

É por isso que nos especializamos no atendimento ao cliente, aplicando tecnologias avançadas para programar com sucesso o contato de clientes com sua empresa e buscando a melhoria contínua.

Contamos com profissionais capacitados com ampla experiência, que entendem do seu negócio e a parceria com empresas líderes em tecnologia de desenvolvimento no mercado.

Em suma, observamos que possuindo um melhor serviço de atendimento ao cliente temos clientes satisfeitos, com maior eficiência do Contact Center, garantimos melhores negócios para a empresa, traduzido em vendas.



1.2. Momento Interaxa

Desafio

Ser a melhor empresa de soluções end-to-end para Contact Center na América Latina

Razão de ser

Viver a necessidade do cliente para propor as melhores soluções

Cultura

- ✓ Respeito e valorização às pessoas.
- ✓ Transparência na comunicação.
- ✓ Confiança mútua.
- ✓ Compromisso com os objetivos.
- ✓ Auto gestão.
- ✓ Prazer em trabalhar

1.3. Pacto Global

A Interaxa ao tornar-se signatária do Pacto Global, a Interaxa confirma o compromisso da empresa com iniciativas que possuem a valorização dos Direitos Humanos, Direitos do Trabalho, Proteção do Meio Ambiente e Combate à Corrupção.



1.3.1 Declaração de apoio contínuo



INTERAXA
mejorando las interacciones
INTERAXA BRASIL TECNOLOGIA E INFORMÁTICA LTDA

São Paulo, 01 de setembro de 2016.

Declaração de Apoio Contínuo

Aos nossos participantes:

Tenho o prazer de confirmar que Interaxa Brasil Tecnologia e Informática LTDA reafirma o seu apoio aos Dez Princípios do Pacto Global das Nações Unidas nas áreas de Direitos Humanos, Trabalho, Meio Ambiente e Combate à Corrupção.

Nesta comunicação anual sobre os progressos, descrevemos nossas ações para melhorar continuamente a integração do Pacto Global e seus princípios em nossa estratégia de negócios, cultura e operações diárias.

Atenciosamente,


 Josimery Aparecida Pires da Silva
 Representante Legal

Rua Antônio de Oliveira, 906,
 Conj. 2915 - Chácara Santo Antônio - São Paulo - SP - CEP 04718-050
 Tel - (11) 3707 7065

Direitos Humanos

- ✓ ***As empresas devem apoiar e respeitar a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente; e***
- ✓ ***Assegurar-se de sua não participação em violações destes direitos***

A Interaxa tem a preocupação de contribuir para garantir os direitos humanos e da promoção do trabalho decente, com o aprimoramento de práticas empresariais

2.1 Código de Ética

O Código de Conduta Ética Empresarial da Interaxa se norteia nos princípios baseados em nossa Missão, Visão e Valores.

É a declaração formal de nossas expectativas

que serve para orientar as ações de nossos colaboradores e explicitar a postura da empresa diante dos diferentes públicos com as quais interage.

A integridade é premissa que se faz presente na rotina das nossas ações. Nossos administradores zelam pela integridade e postura ética das ações estratégicas e negociações.

As políticas adotadas pela empresa englobam as ações e relações com clientes internos e externos, fornecedores, concorrentes, governo e sindicatos atendidos no que concerne a aspectos éticos e morais.

Este documento reforça o compromisso da ética na organização e no exercício de sua Missão e Valores facilitando a tomada de decisão nos diversos níveis de seu processo de gestão.

2.2 Termo de Ciência do Código de Ética

Todos os colaboradores da Interaxa quando são admitidos na empresa, assinam uma cópia de nosso Código de Ética e recebem uma cópia eletrônica por e-mail para terem oportunidade de consulta-lo assim que julgar necessário.

2.3 Código de Responsabilidade Social

O código de Responsabilidade social da Interaxa mostra como a responsabilidade social deve ser absorvido nas atividades diárias da empresa e que pode ser expressado através das relações não só no ambiente interno como também com a sociedade, o meio ambiente, fornecedores, consumidores, comunidade e governo.

2.4 AACD

A Interaxa tem a preocupação no desenvolvimento pessoal e intelectual das pessoas e acreditamos que temos os principais valores inseridos durante a infância.

Sendo assim, esta preocupação despertou na organização o interesse em ajudar, e passou a ser mantenedora da instituição AACD com doações mensais para auxiliar no desenvolvimento e no crescimento da instituição para que possam ajudar e auxiliar cada vez mais crianças.

A AACD – Associação de Assistência à Criança Deficiente – é uma instituição filantrópica, sem fins lucrativos, que tem a missão de tratar, reabilitar e reintegrar à sociedade crianças, adolescentes e adultos portadores de deficiência física. Entretanto, a AACD não está voltada exclusivamente para a área da reabilitação física.

Diversas outras atividades, como projetos de capacitação profissional, programas de sustento para pessoas com deficiência física e seus familiares, a inserção no esporte paraolímpico, além do empenho em assegurar a plena integração social aos pacientes, fazem parte da atual gestão da Entidade.



Trabalho

- ✓ *As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva*
- ✓ *A eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório*
- ✓ *A abolição efetiva do trabalho infantil; e*
- ✓ *Eliminar a discriminação no emprego*

Por sermos uma empresa no segmento de tecnologia, entendemos que nosso maior ativo são as pessoas. Para isso, tratamos nossos colaboradores com integridade, verdade e respeito mútuo

3.1 Convenção Coletiva de Trabalho

A Interaxa traçou em sua política de conduta estar em conformidade com as leis aplicáveis e estar em consonância com as entidades de classe e sindicatos do setor.

Assegura também que os salários satisfaçam aos padrões mínimos da categoria da região e sejam suficientes para atender as necessidades básicas dos colaboradores e proporcionar alguma renda extra. As deduções dos salários não devem ser feitas por razões disciplinares, bem como declarar, de forma clara a composição de salários e benefícios e que os pagamentos sejam realizados em conformidade com todas as leis aplicáveis.

Possuímos a cultura de respeito a valorização às pessoas, transparência na comunicação, confiança mutua, compromisso com os objetivos, autogestão e prazer em trabalhar. Buscamos melhorias que garantam o bem-estar e a qualidade de vida de seus funcionários, além das já previstas pela Convenção Coletiva de Trabalho e pela Consolidação das leis de Trabalho.

3.2 Benefícios

Damos suporte e orientação para solução de problemas de natureza social e econômica de nossos colaboradores. Promovemos a integração profissional e social do colaborador em seus aspectos físicos e psíquicos.

Oferecemos planos e programas estruturados de benefícios aos seus colaboradores:

- Assistência Médica
- Assistência Odontológica
- Seguro de Vida
- Vale Refeição, conforme convenção coletiva de trabalho
- PLR, é concedido aos colaboradores CLT e estagiários de acordo com a negociação sindical
- Vale Transporte, é concedido aos colaboradores CLT e estagiários, que fizerem opção para tal.
- Isenção de tarifas da cesta de serviços do banco parceiro

3.3 Administração de Cargos e Salários

É política da Interaxa ter seus salários numa estrutura baseada no equilíbrio interno e externo dos mesmos. Entende-se por equilíbrio interno a coerência entre a posição relativa hierárquica dos cargos na empresa e por equilíbrio externo, uma compatibilidade entre os valores salariais pagos pela empresa e aqueles pagos pelo mercado de mão de obra, para cargos semelhantes.

A empresa mantém as curvas salariais de cada estrutura a nível de competitividade, acompanhando nesse sentido a média salarial do mercado.

Concedemos aumentos salariais exclusivamente dentro da faixa salarial em que o cargo estiver enquadrado e concedemos aumentos salariais de natureza

coletiva de acordo com o Acordo Coletivo celebrado entre a Interaxa e o Sindicato de classe.

3.4 Desempenho

Anualmente, os gestores fazem uma Avaliação de Desempenho de cada colaborador admitido há mais de seis meses no cargo que ocupa. Para isto utilizam um formulário especificamente elaborado, onde constam as competências que estão sendo consideradas.

Os gestores agendam com os colaboradores de sua equipe uma reunião de Revisão de Desempenho, com o intuito de discutirem, dar feedback do desempenho geral no período, assim como, elaboram novas metas para o período seguinte.

Meio Ambiente

- ✓ ***As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais.***
- ✓ ***As empresas devem desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental.***
- ✓ ***Incentivar o desenvolvimento e difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis.***

A Interaxa reconhece que a sustentabilidade é uma prática extremamente necessária em toda e qualquer empresa seja qual for o ramo de serviços. Assim, como parte do respeito à comunidade, devemos buscar amenizar ao máximo os impactos de nossas atividades a partir de práticas que olhem ao próximo.

Para a Interaxa, ser sustentável consiste em realizar suas atividades pensando nos seus impactos no meio ambiente buscando um desenvolvimento econômico e social nos meios me que é presente buscando relações estáveis com os seus principais públicos de interesse. Buscamos com as medidas tomadas e as políticas adotadas orientar o comportamento de nossos funcionários, além do estrito cumprimento da legislação e códigos de conduta internos.

4.1 Resíduos de equipamentos eletrônicos

A RecicloMetais é uma empresa especializada na Manufatura Reversa e Destinação Ambientalmente responsável de resíduos de equipamentos eletroeletrônicos (REEE). Certificada ISO 14001 pela empresa SGS a Reciclo Metais é 100% Licenciada Ambientalmente pelo órgão responsável do estado de São Paulo (Cetesb), e Federal (IBAMA) a empresa está equipada para receber e processar todo tipo de resíduo metálico e eletroeletrônicos.

Com contato direto com itens eletrônicos e sendo uma empresa de cunho tecnológico, é de conhecimento da companhia os malefícios do descarte irregular materiais eletrônicos.

Buscando amenizar os efeitos destes materiais no ecossistema a Interaxa em contato com a RecicloMetais disponibilizou aos seus colaboradores pontos de descarte deste material dentro da própria empresa. Com isso busca-se a conscientização dos colaboradores para a importância desta prática, bem como incentivar a propagação deste hábito nos círculos de interação de cada um.

4.2 Compensação da emissão de CO²

A Iniciativa Verde é uma organização do terceiro setor que busca contribuir para a melhoria dos serviços ambientais como biodiversidade, água e qualidade do ar. Com isso, ela ajuda na mitigação e na adaptação às mudanças climáticas causadas pelas atividades humanas por meio de projetos próprios de recomposição florestal e em parceria com outras instituições.

Em busca de colaborar com estas metas por fazerem parte dos pensamentos da empresa a Interaxa firmou parceria com a Iniciativa Verde, tendo como objetivo a compensação da emissão de CO² gerado em suas atividades através do plantio de árvores auxiliando na recomposição florestal e melhora das condições climáticas e do ar.

O cálculo de quanto a nossa empresa emite de gases poluentes e de quantas árvores seriam necessárias para amenizar essa emissão foi realizado após o preenchimento de um questionário encaminhado pela Iniciativa Verde onde são listados todos os pontos geradores de poluição.

Por integrar este programa, a Interaxa recebeu da Iniciativa Verde o selo *Carbon Free*, projeto desenvolvido pela Iniciativa Verde para que as emissões de gases de efeito estufa (GEE) decorrentes de qualquer atividade humana como produtos, serviços, construções ou eventos sejam compensadas, e um certificado com o número de árvores plantadas e a quantidade de gases de efeito estufa compensada.

4.3 Não desperdício

A Interaxa estimula o não desperdício de papéis tendo como exemplo seus comunicados corporativos transmitidos via e-mail evitando impressões desnecessárias e excessivas assim como a distribuição de garrafas de água, os famosos *squeezes*, para seus colaboradores que visa a diminuição no consumo de copos de plásticos descartáveis.

4.4 NF-e – Nota Fiscal Eletrônica e suas derivações

Instituída em setembro/2005 por meio do Ajuste SINIEF 07/2005, a Nota Fiscal Eletrônica foi concebida para substituir as notas fiscais em papel.

Os governos dos Estados em conjunto com o Distrito Federal e a Receita Federal desenvolveram e aprovaram o modelo da Nota Fiscal Eletrônica sobre a coordenação do ENCAT (Encontro Nacional dos Coordenadores e Administradores Tributários) o que garante a validade desses documentos em qualquer parte do território nacional. Essa funcionalidade foi implementada em todas as linhas de produto da Interaxa.

Com essa prática, ocorre uma diminuição brusca dos gastos destinados à aquisição de impressoras e a utilização de papel. Benefício para a empresa e para o meio-ambiente.

Contra a Corrupção

- ✓ ***As empresas devem combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina.***

Para manter seus princípios e valores sempre em prática, seja por seus colaboradores, clientes e fornecedores ou por órgãos governamentais, a INTERAXA busca garantir uma política de transparência, seja com relação aos seus colaboradores, parceiros, clientes e terceiros, seja com relação ao ente público, primando sempre pela ética e probidade em seus negócios.

5.1 Pacto Global

Em 2015 a Interaxa assinou o Pacto Global da ONU com o comprometimento de elaborar e aprovar códigos de conduta ou políticas de integridade que mostrem a premissa que se faz presente em todas as ações do dia a dia, assim como em todas as decisões estratégicas tomadas na empresa, que é zelar pela integridade e postura ética de nossas negociações.

Prova disso é o nosso código de ética de que mostra os princípios que norteiam as relações da Interaxa, facilitando a tomada de decisão nos diversos níveis de seu processo de gestão, são eles:

- **Transparência:** A INTERAXA é comprometida com a veracidade das informações prestadas às partes interessadas. Zela pela transparência e equilíbrio nas relações entre as empresas do Grupo, de forma que as informações transmitidas entre elas sejam exatas e verdadeiras.
- **Sigilo:** A INTERAXA resguarda e mantém sob sigilo todas as informações de caráter privado no exercício de suas atividades. O fornecimento de informações cadastrais de seus clientes a terceiros somente quando de obrigação legal, devidamente autorizada ou mediante ordem judicial.

- **Respeito:** A INTERAXA tem como foco atender com ética as necessidades das partes interessadas, em todas as políticas ou decisões sobre operações.

A Interaxa considera como práticas INACEITÁVEIS: Recebimento de pagamentos, aceitar ou oferecer, direta ou indiretamente, favores ou vantagens de qualquer natureza, que resultem de relacionamento com a empresa e que possam influenciar decisões que venham a favorecer interesses próprios ou de terceiros.



Interaxa Brasil

Avenida Doutor Chucrí Zaidan 1550
conjunto 2915, Vila Cordeiro,
São Paulo/SP