

Pacto Global

Comunicação de Progresso



Dez/17 a Dez/18



callink

SUMÁRIO

1. Carta de Ingresso -----	3
2. Mensagem do Diretor -----	4
3. Sobre a Callink -----	5
4. Missão e Valores -----	6
5. Princípios do Pacto Global -----	7
5.1 Direitos Humanos	
5.2 Trabalho	
5.3 Meio Ambiente	
5.4 Anticorrupção	
6. Objetivos do Desenvolvimento Sustentável – ODS -----	17

1. CARTA DE INGRESSO



CARTA DE INGRESSO

Uberlândia, 15 de dezembro de 2017

À
H.E. António Guterres
Secretário Geral
Nações Unidas
Nova York, NY10017
EUA

Caro Sr. Secretário Geral,

Tenho o prazer de confirmar que CALLINK SERVIÇOS DE CALL CENTER LTDA (08.331.318/0001-67) apóia os dez princípios do Pacto Global sobre direitos humanos, trabalho, meio ambiente e combate à corrupção. Com esta comunicação, expressamos nossa intenção de implementar esses princípios. Estamos empenhados em tomar o Pacto Global e seus princípios parte da estratégia, da cultura e das operações cotidianas de nossa empresa e em nos envolvermos em projetos cooperativos que promovam os objetivos mais amplos de desenvolvimento das Nações Unidas, em particular os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. A CALLINK fará uma declaração clara desse compromisso com os interessados e o público em geral.

Reconhecemos que um requisito fundamental para a participação no Pacto Global é o envio anual de uma Comunicação do Progresso (COP), descrevendo os esforços de nossa empresa na implementação dos dez princípios bem como nosso apoio à(s) plataforma(s) especializada(s) do Pacto Global na(s) qual/quais nossa empresa vier a se juntar em uma data futura. Apoiamos a responsabilidade pública e a transparência e, portanto, nos comprometemos a enviar um relatório sobre os progressos dentro de um ano após a adesão ao Pacto Global e anualmente a partir de então, de acordo com a política da COP do Pacto Global. Isso inclui:

- Uma declaração assinada pelo diretor executivo, expressando o apoio contínuo ao Pacto Global e renovando nosso compromisso contínuo com a iniciativa e seus princípios. Esse documento é separado da nossa carta de compromisso inicial para aderir ao Pacto Global.
- Uma descrição das ações práticas (isto é, a divulgação de quaisquer políticas, procedimentos e atividades relevantes) que a empresa realizou (ou pretende realizar) para implementar os princípios do Pacto Global em cada uma das quatro áreas temáticas (direitos humanos, trabalho, meio ambiente, combate à corrupção).
- Uma medição dos resultados (isto é, o grau em que as metas/indicadores de desempenho foram cumpridos, ou outras medições qualitativas ou quantitativas dos resultados).

Atenciosamente,


Sr. WILLIAM COSTA DIAS - CEO

2. MENSAGEM DO DIRETOR

Para nossas partes interessadas:

Tenho o prazer de confirmar que a Callink Serviços de Call Center Ltda reafirma seu apoio aos Dez Princípios do PACTO GLOBAL DAS NAÇÕES UNIDAS sobre os Direitos Humanos, Trabalho, Meio Ambiente e Combate à Corrupção.

Nessa comunicação do progresso anual, descrevemos nossas ações para melhorar continuamente a integração do PACTO GLOBAL e seus princípios em nossa estratégia de negócios, cultura e operações diárias. Também nos comprometemos a compartilhar tais informações com nossas partes interessadas usando nossos principais canais de comunicação.

Atenciosamente,



William Costa Dias - CEO

3. SOBRE A CALLINK

A história da Callink iniciou em outubro de 2006 como provedora de soluções de tecnologia para atender às empresas do Grupo Empresarial a qual pertence. Com a missão de “ser reconhecida pela qualidade na prestação de serviços de outsourcing” as atividades de Contact Center começaram com apenas seis posições de atendimento (PA’s), para suprir demandas do provedor de internet Centershop e Chima Steakhouse.

Acreditamos que construir relacionamentos reforça nossa marca e vínculo com os clientes e, como alicerce dessa conduta, priorizamos resultados efetivos com entregas de qualidade sendo que colaborador contribui diretamente para o crescimento e sucesso da Callink.

Atualmente, a Callink se consolida como um dos principais players de Contact Center do mercado, com cerca de seis mil colaboradores, entre diretos e indiretos e estrutura de quatro mil PA’s. Investimos constantemente na profissionalização da nossa equipe, mantendo uma maturidade profissional com know-how e proporcionamos melhor infraestrutura e tecnologia.

4. MISSÃO E VALORES

“Ser reconhecida pela qualidade na prestação de serviços de Outsourcing”

Integridade

Transparência

Simplicidade

Respeito

Paixão

Excelência

Em agosto de 2018 foi lançada a Campanha Valores com o intuito de ressaltar nossos valores e viver cada dia mais o que eles representam para nós.

Os valores representam os ideais de atitude, comportamento e resultados que devem estar presentes nos colaboradores e nas relações da empresa com clientes e parceiros. Eles representam a essência da empresa e devem ser fundamentais para nortear as decisões.



**VALORES
EU VISTO**

5. PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL



Princípio 1

As empresas devem dar apoio e respeitar a proteção aos direitos humanos proclamados internacionalmente;

Princípio 2

Certifiquem-se de que não sejam cúmplices de abusos dos direitos humanos;



A CALLINK possui políticas e procedimentos que já são permeados dentro de seus processos de forma a demonstrar o respeito e a responsabilidade em manter um ambiente respeitoso, com relações saudáveis entre todas as hierarquias da empresa.

O Código de Ética - Acreditamos que o bom atendimento reforça nossa marca e vínculo com os clientes e, como alicerce dessa conduta, o presente Código de Ética fortalece a prática dos nossos valores.

A postura ética é uma exigência a ser diariamente praticada por todos, onde todo comportamento deve ser coerente com as palavras. Assim, seremos facilitadores para a compreensão do Código de Ética a ser conduzido pelo exemplo.

Valorizamos as relações respeitosas e confiáveis com os diferentes públicos internos e externos, portanto não há espaço para:

- ✓ Discriminação baseada na raça, cor, religião, sexo, idade, origem, ou nacionalidade, inabilidade física ou mental, orientação sexual, política, ideológica, assim como qualquer outra forma de discriminação;
- ✓ Atitudes abusivas (gestos, palavras, comportamentos) contra a integridade moral e física de qualquer pessoa, tais como assédio sexual, assédio moral, intimidações e ameaças;
- ✓ Aceitação ou oferta de qualquer tipo de suborno;
- ✓ Exploração de obra-de-obra infantil;

Quem identifica algo que possa representar desvio do código de ética pode direcionar a situação para nossa Ouvidoria.





Princípio 3

As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva;

Princípio 4

Eliminação de todas as formas de trabalho forçado e compulsório

Princípio 5

A abolição efetiva do trabalho infantil

Princípio 6

A eliminação da discriminação com relação a emprego e profissão



A CALLINK reconhece nos sindicatos a representatividade legal e legítima de seus colaboradores.

Mantemos nossos colaboradores sempre informados de quaisquer movimentações sindicais, desta forma:

- ✓ Prezamos pelo relacionamento de parceria no convívio com essas entidades;
- ✓ Não discriminamos sob nenhuma forma os colaboradores que sejam sindicalizados ou que exerçam atividades sindicais.

A CALLINK informa através de e-mails e murais e entende que este tipo de ação reforça o conhecimento e caracteriza interesse maior em garantir os direitos dos nossos colaboradores.

Desenvolvemos o PROGRAMA MENOR APRENDIZ LEGAL, onde damos oportunidades de jovens entre 16 e 17 anos e meio, a aprenderem uma profissão e se qualificarem para ingressarem no mercado de trabalho ou ainda serem absorvidos por nossos departamentos.

PROMOÇÃO à SAÚDE e BEM ESTAR

Mantemos atualizado o Programa de Prevenção à Riscos Ambientais e o SESMT é responsável pela implantação das medidas, ações e programas previstas em normas e/ou regulamentos, por criar novos meios de prevenir acidentes e doenças, de modo a tornar compatível e permanente o trabalho com a prevenção da vida, a promoção da saúde do trabalhador e do ambiente de trabalho. Além do objetivo de proteger a integridade física e psíquica do trabalhador no local de trabalho, Promovemos treinamentos semestrais via EAD da NR-17, um reforço para o que o colaborador esteja sempre alerta com relação aos hábitos no trabalho, além de simulados de brigada de incêndio.

A CALLINK desenvolve ações voltadas para a saúde dos seus colaboradores, reforçando a importância e os cuidados que devem ter para garantir o bem estar.



Figura 1- A CAMPANHA DE VACINAÇÃO aconteceu com o apoio da Secretaria Municipal de Saúde e contou com parceiros para reforçar as questões voltadas para a saúde, foram desenvolvidos testes de pressão nos olhos com profissionais do IOT e teste de glicemia com profissionais do IPAC.



Figura 2 - Ação realizada em comemoração ao dia da nutrição, esta data faz parte do calendário oficial do Ministério da Saúde e tem o objetivo principal conscientizar a população sobre a importância da saúde e da boa alimentação.



Figura 3 - Ação realizada para reforçar os cuidados com a voz. O objetivo principal da campanha foi chamar atenção para a necessidade dos cuidados que todos devemos ter com a nossa saúde vocal e para os cuidados e alertas às alterações da voz, que pode ser um sinal de algo não está bem



Para atingir o objetivo da campanha a CALLINK adquiriu 42 caixas, um total de 6.930 maçãs que foram distribuídas pelos representantes da CIPA e do SESMT no Dia Mundial da Voz, em todos os sites.

INSTALAÇÕES

Temos instalações com acessibilidade, refeitório amplo com geladeiras para armazenamento de alimentos onde os colaboradores que preferem trazer suas refeições de casa possam acondicioná-los corretamente. Temos micro-ondas em quantidade suficiente para que todos possam aquecer suas refeições.

PROGRAMA MAMÃE NOTA 10



Programa em parceria com SESC que visa trazer para as novas mães informações para o momento que estão vivendo, promove a troca de experiências entre as participantes. São promovidos mini cursos, debates e palestras com profissionais experientes na área de saúde.

Em novembro de 2017 houve quatro turmas com a presença de 51 gestantes e em 2018 duas turmas com a presença de 56 gestantes. A CALLINK faz parte do PROGRAMA EMPRESA CIDADÃ e permite a ampliação da licença maternidade de 120 dias para 180 dias, já os papais tem direito aos 20 dias de licença.

REMUNERAÇÃO VARIÁVEL

É oferecido aos nossos colaboradores remuneração justa de acordo com o mercado de trabalho, além da remuneração fixa, os colaboradores de tele atendimento nas operações possui remuneração variável atrelada a metas.

MULHERES NA CALLINK

A CALLINK reforça cada vez mais o empoderamento feminino em suas atividades, elas representam 62% do quadro de colaboradores, ocupando cargos como gerencia e coordenação entre outras e na área de tele atendimento elas também dominam, ocupando 65%



das vagas, ocupando coordenações e supervisões.

PROGRAMA DE RECONHECIMENTO

O programa de reconhecimento ELO PLUS é o evento de reconhecimento dos atendentes de cada operação de acordo com seu desempenho e cumprimento de metas, acontecem eventos trimestrais, semestrais e anuais.

O mesmo reconhecimento ocorre com os Gestores, que também são homenageados pelos resultados alcançados.

 NOTÍCIAS ▾ QUEM SOMOS ▾ RH ▾ NOSSO JEITO DE SER ▾ SESMT ▾ OUVIDORIA PORTAIS ▾ 

ELO PLUS



O ELO PLUS é o Programa de Reconhecimento da CLK

Através dele celebramos o sucesso dos nossos atendentes e gestores operacionais com os melhores resultados. O reconhecimento é feito trimestral, semestral e anualmente, onde são selecionados os colaboradores com os melhores resultados de performance dentro das faixas P1 e P2.

Afinal temos forte em nossa Cultura que:

- O que combinamos, entregamos,
- O que fazemos, medimos,
- O que conquistamos, celebramos!

Categorias

- [Ações Callink](#)
- [Acontece na Callink](#)
- [Celebrações](#)
- [Dicas](#)
- [Fique ligado!](#)
- [Institucional](#)
- [Notícias](#)
- [Oportunidades](#)
- [Por dentro da Callink](#)
- [RH & Cultura](#)
- [Saúde Callink](#)
- [Segurança Callink](#)
- [Sem categoria](#)
- [Valores Callink](#)

MEIO AMBIENTE



Princípio 7

As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais

Princípio 8

Realizar iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental;

Princípio 9

Encorajar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias que não agridem ao meio ambiente



GERAÇÃO DE RESÍDUOS

Incentivamos nossos colaboradores a utilizar garrafinhas e canecas com isto a utilização de copos descartáveis diminui consideravelmente, para isto no dia da integração distribuimos o KIT do COLABORADOR, onde eles recebem garrafinha tipo squeeze e são orientados a abastecê-las nos filtros instalados em nossas copas e áreas de operação. Esta ação minimiza a geração de copos descartáveis.

Os resíduos gerados em nossas operações são segregados e destinados para empresas licenciadas.

O lixo eletrônico é destinado à empresa que faz a separação de todos os componentes dando destino ambientalmente correto a cada um deles.

No ano de 2017 foram gerados e destinados 2721 kg de resíduos eletrônicos e uniformes e em 2018 foram gerados e destinados 5829 kg de resíduos eletrônicos, uniformes e epi's.

A geração de lâmpadas fluorescentes foram de 126 unidades.

EVITAR O DESPERDÍCIO

A CALLINK adota em suas instalações a utilização de sensores de presença, para evitar que luzes permaneçam acesas na ausência das pessoas em áreas de maior fluxo, adota torneiras com acionamento automático com redutor de vazão, descargas sanitárias inteligentes visando economia no consumo de água.

Os aparelhos de ar condicionado são desligados automaticamente no período da noite e religados pela manhã, isto evita que as pessoas saiam das salas e deixem os aparelhos ligados sem necessidade.



Princípio 10

As empresas devem trabalhar contra a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno



A CALLINK adota POLITICA ANTIFRAUDE onde expressa as diretrizes de combate à corrupção e necessidade de se manter um ambiente de transparência e ética.

A CALLINK possui um Sistema de Controles Internos que, estruturado e monitorado adequadamente, contribui de forma efetiva para a identificação e mitigação de riscos de Fraude e de Corrupção. Na busca do comportamento ético de seus Administradores, Colaboradores e Fornecedores e do gerenciamento eficaz do desempenho da organização, destina esforços para evitar a prática de atos em que o conflito de interesses possibilite a ocorrência de Fraude e de Corrupção em conformidade com a Lei 12.846 de 01 de Agosto de 2013 (Lei Anticorrupção).

Possui canal de denúncias que poderão ser encaminhadas diretamente para a Área de Risco Corporativo e Compliance através do Canal de Denúncia no link <https://denuncia.callink.com.br> de

forma anônima ou identificada ou por meio do registro da solicitação junto a equipe de Compliance utilizando o e-mail compliance@callink.com.br.

O CANAL DE DENÚNCIAS CALLINK é administrado pela área de Gestão de Risco e Compliance, através de um sistema seguro, que garante total ANONIMATO e a CONFIDENCIALIDADE das denúncias recebidas àqueles que não desejam se identificar. É um serviço para que os colaboradores, clientes, fornecedores da CALLINK possam informar a existência de fraudes, irregularidades e/ou outras situações que contrariam a Lei e/ou o nosso código de conduta interno.

O objetivo principal deste canal é detectar condutas irregulares ou inapropriadas dentro da nossa companhia.

Bem como:

- ✓ Fomentar a aderência às normas e políticas internas, assim como às Leis vigentes;
- ✓ Garantir o respeito, confiança e transparência da empresa em todas as suas transações;
- ✓ Valorizar e motivar colaboradores e parceiros bem intencionados;
- ✓ Reduzir custos e perdas com fraudes, erros e condutas inadequadas (inibição e ruptura);
- ✓ Reforçar a inibição (ou percepção do risco) à realização de ações antiéticas, por meio de ações corretivas e responsabilização.



ODS

PRATICADOS PELA CALLINK



Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) são uma agenda mundial adotada durante a Cúpula das Nações Unidas sobre o Desenvolvimento Sustentável em setembro de 2015 composta por 17 objetivos e 169 metas a serem atingidos até 2030.

A CALLINK contribui de forma direta e indireta com 7 das 169 metas em 7 ODS, estamos caminhando para garantir que mais metas sejam cumpridas e permeadas dentro de nossa organização.

ODS seguidos pela CALLINK

ODS SOCIAIS



ODS ECONÔMICOS





CONTATO

Avenida João Naves de Ávila, 1331

Ed. Center Shopping

CEP: 38408-975

Uberlândia – MG

OBRIGADO!

