



QUEST INTELIGÊNCIA

RELATÓRIO DE COMUNICAÇÃO DE PROGRESSO
(COP)
PACTO GLOBAL — ONU



Declaração de Apoio Contínuo ao Pacto Global

Campinas/SP - Brasil, 14 de Março de 2022.

António Guterres

Secretário Geral Nações Unidas

Nova York, NY10017

EUA

Caro Sr. Secretário Geral, tenho o prazer de confirmar que a Quest Inteligência reafirma seu apoio aos dez princípios do Pacto Global das Nações Unidas sobre 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,



Rafael Joaquim de Nascimento.
Diretor de Operações

Av. Francisco Glicério, 285 – Vila Lúcia

Campinas/SP – Brasil

HISTÓRICO DA EMPRESA

Sólidos conhecimentos dos setores automobilístico, máquinas de construção e agrícola, com profissionais com experiência em montadoras e concessionários do segmento leves e pesados, tornando a Quest Inteligência uma empresa que atua de forma flexível e prática, sem apresentar pacotes prontos ou soluções de custos impraticáveis, sempre considerando as particularidades e potenciais de cada cliente. Baseada na resposta a esta necessidade de mercado nasceu, em 2009, a Quest Inteligência.

Dez anos depois, criamos a IndeCX, maior e a melhor plataforma brasileira de monitoramento de experiência do cliente em tempo real. Somos 100% digital, automatizada com multicanais, desenvolvida e gerenciada por especialistas em pesquisa de satisfação e lealdade.

Ao longo da nossa trajetória, conquistamos as Certificações ISO 9001, ISO 20252 e estamos caminhando para a ISO 27001 (previsão para certificação, ainda em 2022). Garantindo nosso trabalho padronizado com qualidade e segurança em tudo o que fazemos.

Em março de 2022, conquistamos a Recertificação da ISO 9001.





PRINCÍPIOS DE DIREITOS HUMANOS

Princípio 1: As empresas devem dar apoio e respeitar a proteção aos direitos humanos proclamados internacionalmente

Princípio 2: certificarem-se de que não sejam cúmplices de abusos dos direitos humanos

Código de Conduta e Ética

A organização possui um Código de Conduta e Ética, no qual, todo e qualquer colaborador é orientado em relação ao código através de treinamentos específicos. Podendo ser consultado a qualquer momento, pois está disponível em nosso Portal interno.

Nesse código (Item 4), a Quest deixa explícito o quanto repudia qualquer tipo de violação dos direitos humanos.



PRINCÍPIOS DE DIREITOS HUMANOS

“A Quest Inteligência não tolera qualquer forma de violação aos direitos humanos, seja sob a forma de preconceito, discriminação ou assédio, tanto no relacionamento entre Colaboradores quanto entre Colaboradores e terceiros, seja em virtude de raça, cor, religião, filiação política, nacionalidade, sexo, orientação sexual, idade ou condição física. Nesse sentido, a Quest Inteligência não permite campanhas ou ações de busca de adesão de Colaboradores relacionadas a temas de natureza política ou religiosa no ambiente de trabalho.

Hostilidades, constrangimentos, ameaças ou intromissões na vida privada das pessoas, assim como insinuações impróprias de qualquer natureza, sejam de caráter discriminatório ou que possam configurar assédio moral ou sexual, independentemente do nível hierárquico dos envolvidos, não serão, sob qualquer hipótese, admitidas.

Os mesmos princípios descritos acima deverão ser observados quando da contratação, promoção ou determinação da remuneração de Colaboradores ou prestadores de serviço. A Quest Inteligência defende uma política de recursos humanos justa, baseada em desempenho meritocrático, deixando claras as expectativas que pautam os processos de avaliação e promoção.

Na Quest Inteligência , o ambiente de trabalho deve ser mantido em conformidade com as regras e práticas atinentes à saúde e à segurança do trabalho, conforme a regulação aplicável.”



PRINCÍPIOS DE DIREITOS HUMANOS

Saúde e bem-estar

Espaço para Descanso

Nossa sala de desconpressão, é um ambiente agradável, com ar condicionado, Wi-Fi, TV e local para os colaboradores repousarem em suas pausas e almoço. Acreditamos que isso é muito importante e ajuda no combate ao stress do dia a dia.

Assistência Médica

Nesse ano de 2021, ampliamos a nossa rede para que o colaborador tenha um suporte maior do convênio. Essa ampliação, dá ao colaborador a possibilidade de ser atendido em um número maior de hospitais, trazendo mais comodidade e conforto, caso queira (ampliação opcional).

Aniversariantes do mês

Ao final de todo mês, realizamos uma mini confraternização com os aniversariantes. Com direito a um brinde no final, para que não esqueçam desse momento. Fazemos isso para que o colaborador saiba que é parte importante na organização.



PRINCÍPIOS DE DIREITOS HUMANOS

Comunicação Interna

Além dos e-mails enviados a organização, temos uma lista de transmissão, onde as informações também são enviadas. Em caso de qualquer violação ao nosso Código de Conduta e Ética, o colaborador que se sentir prejudicado ou presenciar alguma situação adversa, pode e deve encaminhar um e-mail (para compliance@questinteligencia.com.br) relatando o ocorrido, tendo seu sigilo garantido.

O nosso departamento DH (Desenvolvimento Humano) está sempre a disposição dos colaboradores para esclarecer qualquer dúvida, bem como apoiá-los quando necessário.



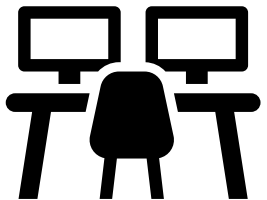
PRINCÍPIOS DE DIREITOS HUMANOS

Todos os colaboradores têm acesso ao Código de Conduta e assinam um termo referente à ciência do mesmo.

A Quest Inteligência está comprometida em manter o mais alto padrão de conduta ética, com o cumprimento intransigente das leis vigentes em cada um dos mercados em que atua. O alcance desses objetivos depende da compreensão, por nossos colaboradores e parceiros, da cultura, história, ambiente jurídico e institucional.

É indispensável que todas as pessoas que integram a Quest Inteligência, sejam elas, administradores ou colaboradores, conheçam este Código, assumam o compromisso de cumpri-lo e observem as práticas nele contidas, prevenindo, assim, a ocorrência de violações legais, éticas ou de condutas que possam comprometer nossa integridade e reputação.

O Colaborador, especialmente em cargo executivo diretor, gerente, ou supervisor que permitir que qualquer pessoa vinculada a este Código viole quaisquer de seus princípios ou regras poderá sujeitar-se a responsabilização pela violação. Não será permitida qualquer retaliação àqueles que, de boa-fé, comunicarem qualquer ato que importe ou possa importar em violação ao Código.



PRINCÍPIOS DO TRABALHO

Princípio 3: as empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva.

Princípio 4: eliminar todas as formas de trabalho forçado e compulsório.

Princípio 5: abolir efetivamente o trabalho infantil.

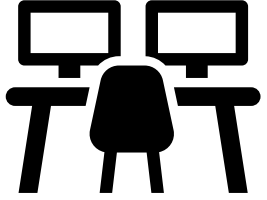
Princípio 6: eliminar a discriminação em relação ao emprego e à profissão.

A relação da Quest Inteligência com seus colaboradores e a relação entre colaboradores deve ser baseada nos princípios De confiança mútua, respeito, bem como na consciência da necessidade de se tratar o próximo com dignidade.

Nos baseamos na CLT para assegurar todos deveres e direitos dos nossos colaboradores, com isso, asseguramos a eliminação de trabalho infantil, forçado e compulsório.

Os colaboradores tem total acesso aos seus gestores para tirar dúvidas ou enviar sugestões, bem como a alta direção.

Para as sugestões dos colaboradores que são implantadas pela organização, temos o “Mandou Bem”; programa de incentivo às novas ideias e sugestões que, ao ser implantada, gera para o colaborador uma premiação.

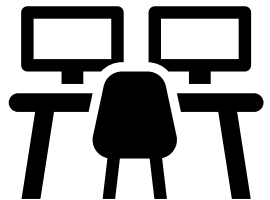


PRINCÍPIOS DO TRABALHO

Acreditamos que os benefícios de uma organização é parte fundamental para o bom desempenho e qualidade de vida no trabalho!

Nossos Benefícios:

- Vale Alimentação ou Vale Refeição;
- Vale transporte;
- Assistência médica;
- Programa de bolsa de estudos;
- Convênio SESC;
- Auxílio creche;
- Seguro de vida;
- Participação de lucros e resultados;



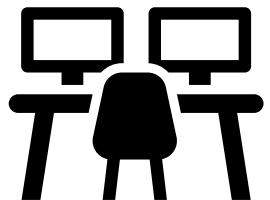
PRINCÍPIOS DO TRABALHO

Em 2021, criamos uma Meta para Participação de Lucros e Resultados. Com essa nova metodologia, os colaboradores tiveram ganhos equivalentes a um 14º salário, grande satisfação.

Metas e Pesos



Indicador	Meta	% Salario
Resultado / Lucro	% da Meta	Gatilho
Meta Faturamento Brasil	>= 100%	15%
Satisfação Cliente Quest	>= 65 NPS	20%
Part. Pesquisa Clima	>= 75%	5%
Absenteísmo Quest	<= 3,0%	10%
Certificação ISO 9.001	Manter	10%
Certificação ISO 20.252	Certificar	5%
Meta Departamental	---	20%
Avaliação Desemp. Ind.	>= 27 Pontos (de 35)	15%



PRINCÍPIOS DO TRABALHO

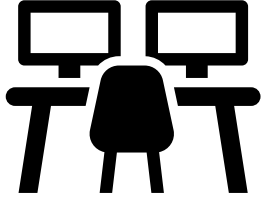
Resultados 2021



Acompanhamento Mensal de Metas PLR 2021 Geral

Indicador	Meta	PESO	dez/21		Farol
			Realizado	Peso	
Resultado/Lucro	Gatilho	Gatilho	156,8%	157%	●
Meta Faturamento Brasil >=	100%	15%	149,3%	15%	●
Satisfação do Cliente Quest NPS >=	65	20%	58	0%	●
Part. Pesquisa de Clima >=	75%	5%	82%	5%	●
Absenteísmo Quest <=	3,00%	10%	1,9%	10%	●
Manter Certificação ISO 9.001	100%	10%	100,0%	10%	●
Certificar Certificação ISO 20.252	100%	5%	100,0%	5%	●
Meta Departamental		20%	N/A	20%	●
Avaliação Desempenho Individual pontos >=	27	15%	N/A	15%	●

125%



PRINCÍPIOS DO TRABALHO

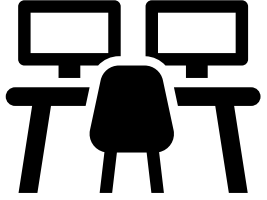
Em 2021, trabalhamos com dois programas de Capacitação para nossos colaboradores; Academia de Competências e Academia de Liderança.

Academia de Competências

Aos colaboradores interessados, foi lhes dado a oportunidade de qualificação, para crescimento profissional dentro e fora da organização. Os colaboradores desse programa, tiveram a oportunidade de realizar cursos de diversas áreas. Com isso, 13 colaboradores terminaram 2021 mais qualificados.

Academia de Liderança

Direcionada a todos os colaboradores com cargos de gestão, a Academia de Liderança veio para trazer mais bagagem aos nossos líderes, tornando-os mais bem preparados para lidar com os desafios diários dos times.



PRINCÍPIOS DO TRABALHO

Pertencimento

Internamente, nós somos conhecidos como Questners (Partner + Quest). Esse nome foi escolhido pelos próprios colaboradores, através de um concurso interno.

O ano de 2021, foi um ano de muitas mudanças. A Organização está empenhada em fazer com que os colaboradores estejam cada vez mais perto e mais engajados com as questões do dia a dia.

Colocamos os colaboradores em primeiro lugar, e conscientizamos sobre tudo em que a Quest está envolvida, inclusive nossa entrada no Pacto Global.

Para 2022, fechamos uma parceria com uma plataforma de cursos que será ministrada para toda organização. Dessa maneira, nossos colaboradores se sentirão muito mais próximos da organização e mais preparados para as possibilidades de crescimento que virão.

Com tudo o que fizemos, percebemos (através das pesquisas de clima 2021) um aumento na satisfação dos colaboradores em fazer parte da organização.

RESULTADOS 2021 - Satisfação Colaboradores

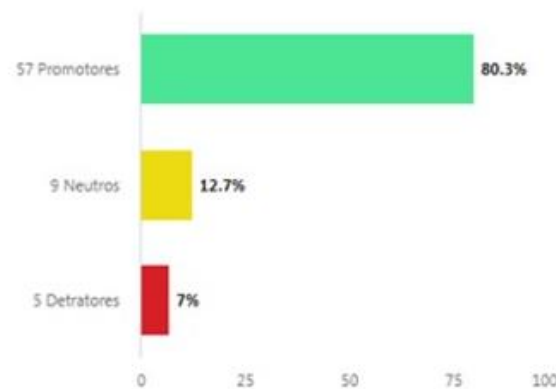


2ª ONDA Período (17/12/21 à 17/01/22)

NPS - Net Promoter Score



NPS - Percentual



NPS - Notas

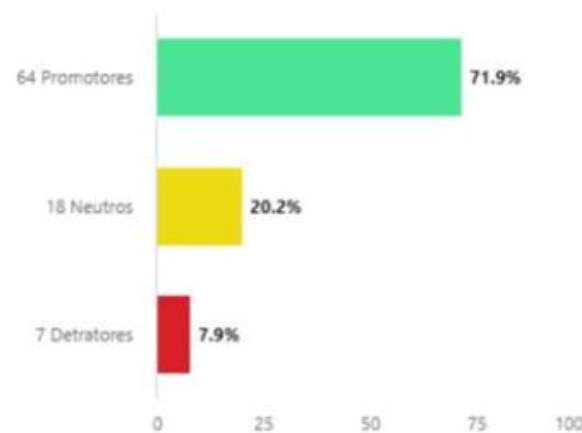


1ª ONDA Período (02/07/21 à 31/07/21)

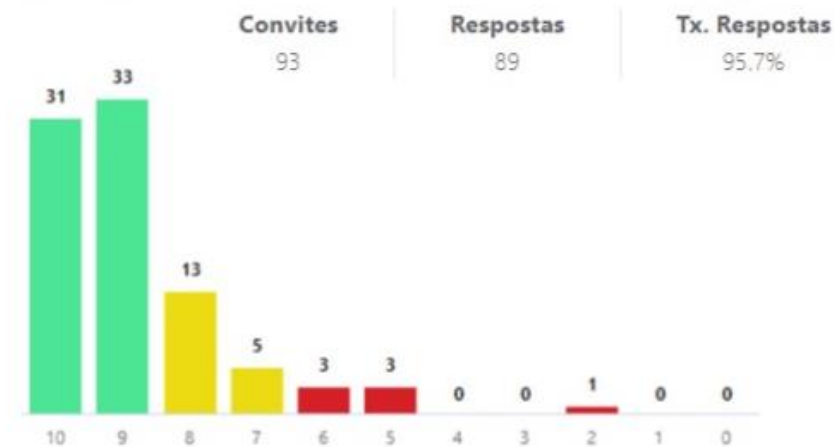
NPS - Net Promoter Score



NPS - Percentual

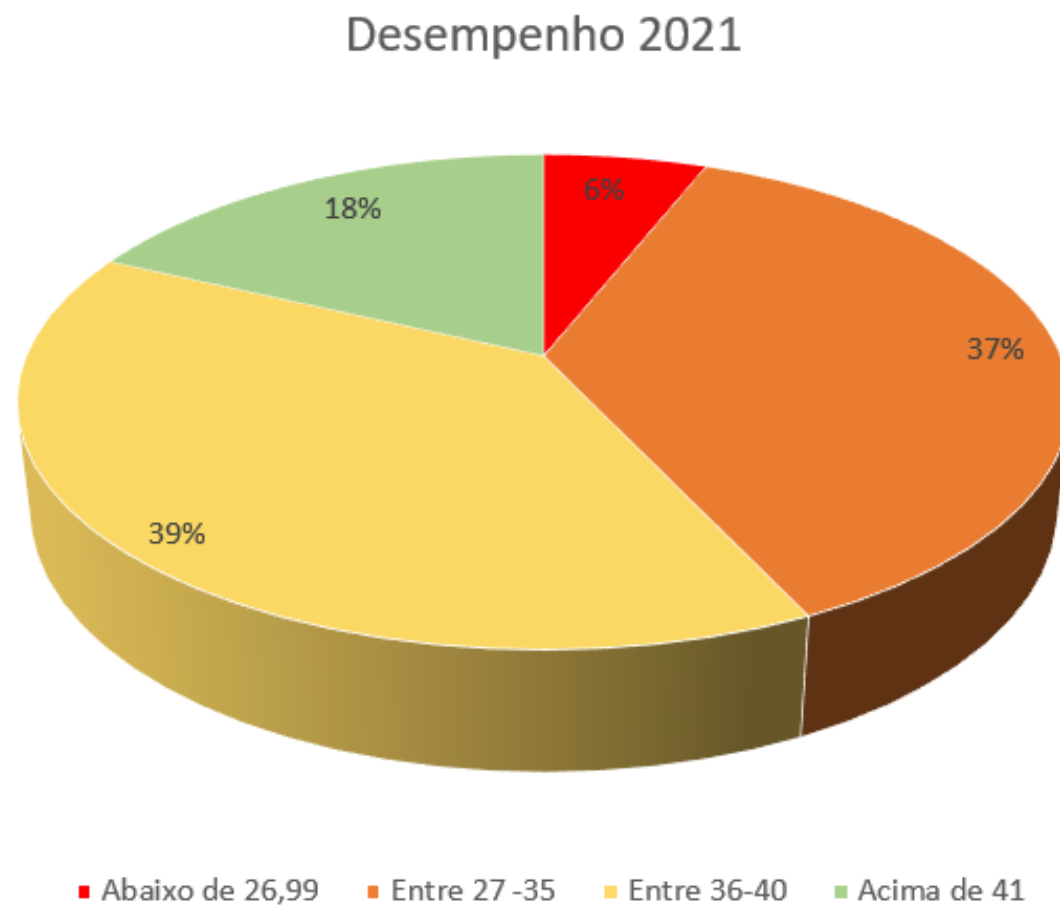


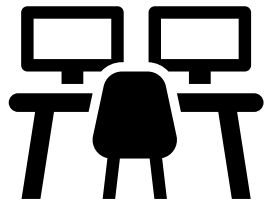
NPS - Notas





RESULTADOS 2021 – Média Avaliação de Desempenho

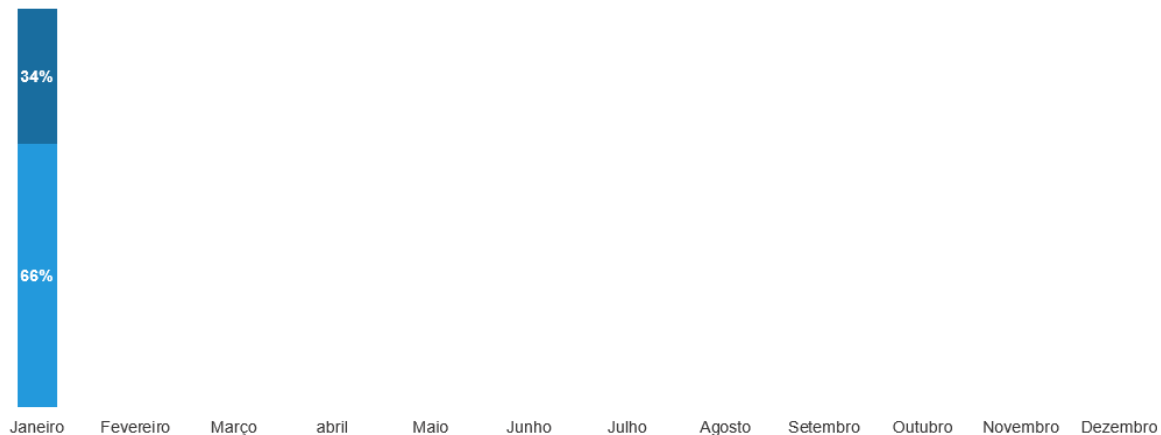




Diversidade - Atual

DIVERSIDADE

Relatório de DH – Janeiro/22



66%

MULHERES

34%

HOMENS

LIDERANÇA

Relatório de DH – Janeiro/22

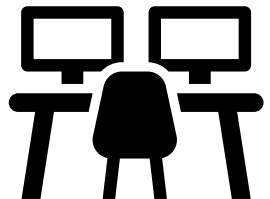


40%

MULHERES

60%

HOMENS



Diversidade - Atual

Temos uma equipe da CIPA, com 4 integrantes. Para atuar na antecipação de possíveis acidentes de trabalho.

ACIDENTES DE TRABALHO

Relatório de DH – Janeiro/22

JANEIRO/21

1



Janeiro

Fevereiro

Março

abril

Maio

Junho

Julho

Agosto

Setembro

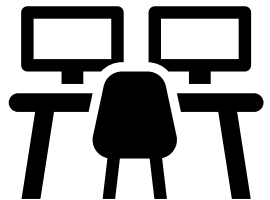
Outubro

Novembro

Dezembro

ACUMULADO
ANO

1



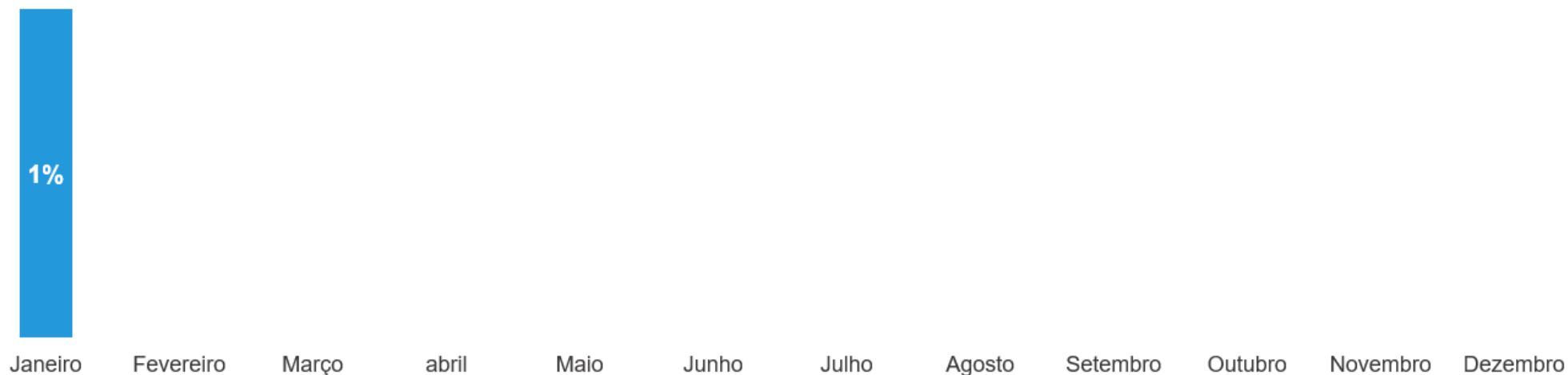
Diversidade - Atual

FUNCIONÁRIOS PCD

Relatório de RH – JANEIRO/22

JANEIRO/22

1%



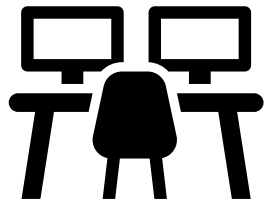
PREVISTO EM LEGISLAÇÃO
ACIMA DE 100 FUNCIONÁRIOS

2%

1%

REALIZADO

94 FUNCIONÁRIOS
QUEST



PRINCÍPIOS DO TRABALHO

8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO

Promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todas e todos



9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA

Construir infraestruturas resilientes, promover a industrialização inclusiva e sustentável e fomentar a inovação



Valores atingidos - 2021

(Trabalho decente) Melhorar continuamente nosso ambiente de trabalho com foco no bem-estar de nossos colaboradores.	Colaboradores Orgulhosos de Trabalhar na Quest.	<u>NPS - Satisfação do Cliente Interno</u>	NPS>50%
(Emprego pleno e produtivo) Assegurar o desenvolvimento dos colaboradores através de treinamento, trabalho participativo com foco no comprometimento	Ter colaboradores competentes para a função.	<u>Avaliação de Desempenho</u>	NPS>70%
Observar e obedecer a legislação vigente os princípios de conduta e ética em pesquisa de opinião e Inteligência de Mercado	Captar opinião dos clientes em relação aos serviços contratados	<u>NPS - Satisfação do Cliente Externo</u>	NPS>80%

68,6%

94%

58,7%



PRINCÍPIOS AMBIENTAIS

Princípio 7: as empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais.

Princípio 8: realizar iniciativas para promover mais responsabilidade ambiental.

Princípio 9: encorajar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias que não agriam o meio ambiente.

“O respeito ao meio ambiente é princípio fundamental na Quest Inteligência.

Todos os Colaboradores devem atuar de forma responsável, identificando e prevenindo riscos ambientais no curso de suas atividades, informando imediatamente as instâncias cabíveis dentro de suas respectivas áreas e as autoridades públicas, qualquer sinistro que possa causar danos ao meio ambiente. A Quest Inteligência zela pelo uso responsável dos recursos naturais e incentiva seus Colaboradores e Parceiros a buscar soluções sustentáveis para as suas atividades, com o menor impacto possível no meio ambiente.”



PRINCÍPIOS AMBIENTAIS

A Quest Inteligencia, adotou os seguintes hábitos em relação ao Meio Ambiente;

PENSE SUSTENTÁVEL


- ✓ Torneiras “automáticas” (para que não sejam esquecidas abertas)
- ✓ Fazemos o uso de impressões “descartadas” como rascunho
- ✓ Válvulas de descarga com acionamento duplo (que evitam o desperdício de água).
- ✓ Uso Consciente do papel toalha para enxugar as mãos, redução de 22%.
- ✓ Exclusão do copo descartável. Hoje, cada colaborador utiliza seu copo ou garrafa (Squeeze), gerando uma redução de quase 80 mil copos no ano.
- ✓ Conscientização para desligarem os monitores dos computadores ao final do expediente e apagar as luzes quando sair dos locais.
- ✓ Lixos exclusivos para papel.



PRINCÍPIOS AMBIENTAIS

Pense Sustentável – Algumas campanhas de conscientização

Pense Sustentável!




AO FIM DO EXPEDIENTE DESLIGUE SEU COMPUTADOR, MONITOR E NOTEBOOK

Vamos poupar a energia do planeta, e da nossa empresa!

USE SUA GARRAFA OU CANECA FORNECIDA PELA QUEST PARA TOMAR ÁGUA!

PARA SE TER UMA IDEIA, O TEMPO DE DECOMPOSIÇÃO DE UM COPO DESCARTÁVEL ESTÁ ENTRE 250 E 400 ANOS. OU SEJA, MUITAS GERAÇÕES PASSARÃO E O COPO AINDA EXISTIRÁ. É ATÉ CONTRADITÓRIO SE PENSARMOS QUE A VIDA ÚTIL DOS COPOS É TÃO PEQUENA (CHEGA A DURAR APENAS 13 SEGUNDOS APÓS SAIR DO DISPLAY

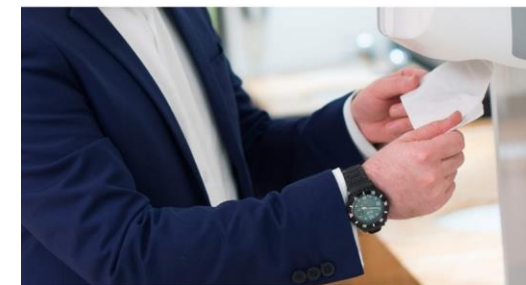
PENSE SUSTENTÁVEL



A Quest anualmente utiliza um milhão e cinquenta e seis mil folhas de papel toalha!

4.400 mil folhas de papel ao dia.
22.000 mil folhas de papel por semana.
88.000 mil folhas de papel por mês.

O que você está fazendo para mudar essa realidade?



DICA

- Após lavar as mãos.
- Puxe o papel usando as 2 mãos uma em cada lateral.
- Você irá notar, que o papel não irá rasgar, e o desperdício será menor.
- 3 folhas são suficientes para secar as mãos.

Pense Sustentável!!



PRINCÍPIOS ANTICORRUPÇÃO

Princípio 10: as empresas devem trabalhar contra a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno.

A Quest não possui nenhum tipo de relação comercial com órgãos governamentais. Dentro do nosso Código de Ética abordamos esse tema e como ele deve ser conduzido. Para garantir que isso seja cumprido, temos um Comitê de Ética.

“O Colaborador deve saber que, para fins deste Código, o termo “agente público” significa todo aquele que, no Brasil ou no exterior, exerça cargo, emprego ou função pública em órgãos, entidades estatais ou em representações diplomáticas, em pessoas jurídicas controladas, direta ou indiretamente, pelo poder público, em organizações públicas internacionais, em partidos políticos, ainda que temporariamente ou sem remuneração, ou quem seja candidato a cargos públicos ou eletivos. Deverão receber o mesmo tratamento de agente público, os familiares dos agentes públicos: cônjuges, companheiros, avós, pais, irmãos, filhos, sobrinhas, sobrinhos, tias, tios e primos de primeiro grau; os cônjuges de quaisquer pessoas mencionadas acima; e quaisquer outros indivíduos que compartilham o mesmo domicílio. Os Colaboradores estão terminantemente proibidos de oferecer, prometer ou dar, direta ou indiretamente através de terceiros, qualquer vantagem indevida a agentes públicos ou privados (seja em dinheiro, itens, serviços ou qualquer outro benefício) com a finalidade de influenciar decisões que afetem os negócios da Quest Inteligência ou que envolvam qualquer benefício pessoal. Um exemplo de vantagem indevida é o pagamento “de facilitação”: pequenos valores em dinheiro ou promessas de vantagens para um agente público com o objetivo de acelerar um processo qualquer, por exemplo, de expedição de um documento oficial. Esse tipo de conduta com a intenção de influenciar decisões de agentes públicos é terminantemente vedado por este código. Mesmo que não tenha a finalidade de influenciar decisões que afetem os negócios da Quest Inteligência ou que não envolvam qualquer benefício pessoal, os Colaboradores também estão proibidos de prometer, oferecer ou dar qualquer vantagem econômica para agentes públicos, ainda que sejam pequenos valores, como o pagamento de uma refeição ou despesas com locomoção, quando a lei ou a regulamentação aplicável não as permitir. Verifique com a área de compliance, previamente à realização da despesa, se a vantagem é proibida para o agente público específico.”



Comitê de Ética interno

13

COMPOSIÇÃO DO COMITÊ DE ÉTICA

O COMITÊ DE ÉTICA DA QUEST INTELIGENCIA SERÁ INTEGRADO POR, NO MÍNIMO, 3 (TRÊS) E, NO MÁXIMO, 9 (NOVE) MEMBROS, INDICADOS PELA DIRETORIA DA QUEST INTELIGÊNCIA, ESCOLHIDOS ENTRE PROFISSIONAIS DE REPUTAÇÃO ILIBADA. É VEDADA A ELEIÇÃO PARA ESCOLHA DOS MEMBROS DO COMITÊ SENDO ÚNICO E EXCLUSIVAMENTE DE ESCOLHA DA DIRETORIA DA QUEST INTELIGÊNCIA. APÓS A ESCOLHA DOS MEMBROS O COMITÊ DE ÉTICA DEVERÁ ESCOLHER, DENTRE SEUS MEMBROS, O COORDENADOR.

O Comitê de Ética será responsável:

- (I) pelo acompanhamento e aprimoramento das políticas de conduta empresarial;
- (II) treinamento, conscientização, disseminação e aplicação das regras de conduta ética entre os integrantes da Quest Inteligência;
- (III) pela interpretação das normas internas do programa de ética e conduta empresariais;
- (IV) por supervisionar o trabalho de outros setores ou conduzir a apuração de qualquer violação ao Código;
- (V) pela implantação e manutenção de canais de comunicação, zelando pela preservação do anonimato;
- (VI) pela condução de quaisquer investigações que vierem a ser conduzidas na Quest Inteligência, visando à apuração de eventuais ilícitos dolosos praticados em violação do disposto neste Código;
- (VII) por recomendar a diretoria a aplicação de penalidades cabíveis; e
- (VIII) reportar direta e periodicamente ao Conselho de Administração ou à Assembleia Geral de Acionistas (no caso de empresa que não possua Conselho de Administração), os assuntos relacionados à consecução e desenvolvimento das atividades de sua competência vai para a diretoria executiva.

Visando a estabelecer um controle eficaz e abrangente, A diretoria da Quest Inteligência poderá recomendar a criação de outros comitês de ética no âmbito de qualquer sociedade controlada da Quest Inteligência (os "COMITÊS DE ÉTICA DE CONTROLADAS"). As disposições contidas neste Código aplicar-se integralmente a todo e qualquer Comitê de Ética de Controlada. O Comitê de Ética de Controlada regularmente instalado terá autonomia para aplicar todas as normas e políticas previstas neste Código, devendo seus integrantes comunicar ao Comitê de Ética da Quest Inteligência, todas as violações aos preceitos aqui contidos, bem como as medidas punitivas, mitigatórias ou reparatórias eventualmente adotadas

2022 – Novos Rumos

Para 2022, fechamos uma parceria com uma plataforma de cursos que será ministrada para toda organização. Dessa maneira, nossos colaboradores se sentirão muito mais próximos da organização e mais preparados para as possibilidades de crescimento que virão.

Estamos focados em capacitar e desenvolver nossos colaboradores, para que tenham foco total e assertividade na tratativa dos nossos clientes.

Continuaremos com as ações já adotadas, sempre reforçando a importância de cada princípio.



Através da mesma plataforma de cursos teremos o Projeto Cores:

Cada mês, dois cursos pocket são lançados com o intuito de estar sempre capacitando as equipes mesmo que aquele mês não exista nada programado. (Ex: Setembro amarelo, Outubro Rosa, Novembro Azul...)

Esse é um projeto de extrema importância, pois abordará assuntos sociais que nem sempre são difundidos abertamente.

Estamos confiantes que, nesse ano, teremos um alcance maior em nossos índices, contribuindo cada vez mais para um mundo melhor.



QUEST INTELIGÊNCIA
