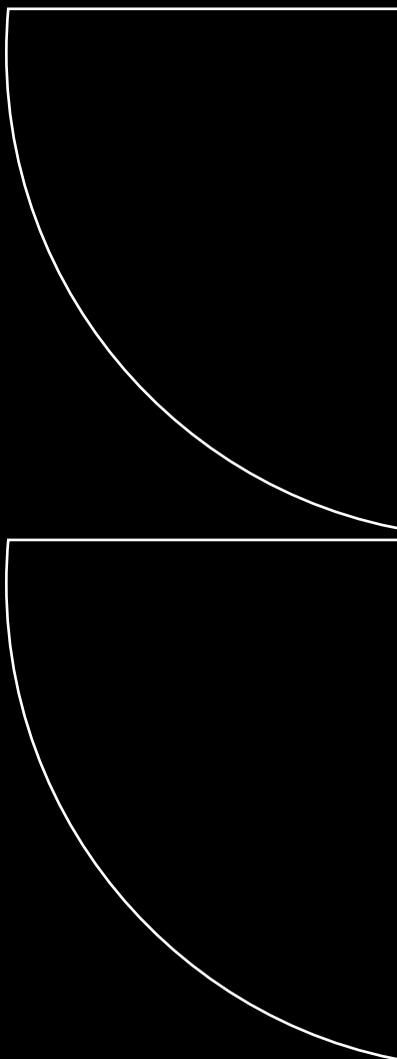


acerto.

Código
de conduta
e ética



MENSAGEM DO CEO

Olá,

Este é o nosso Código de Conduta e Ética, um documento muito importante para reforçar os nossos valores e fortalecer o nosso compromisso de fazer da Acerto uma empresa ética, íntegra e transparente.

Sempre defendi que o que temos de mais forte é a nossa cultura. É ela que faz as pessoas Legendárias desejarem estar aqui, os clientes corporativos nos ter como parceiros de negócio e o nosso público querer se relacionar com a gente. É ela que deve sustentar todas as nossas decisões e só ela pode nos levar onde queremos.

Tão essencial quanto atingir nossos objetivos, é a forma como os atingimos, por isso o Código de Conduta e Ética é tão importante.

Este documento é uma ferramenta para tornar a nossa cultura ainda mais sólida. Aqui, constam as diretrizes que devem guiar nossas atitudes, comportamentos e relações. Essas diretrizes são pertinentes a todas as pessoas colaboradoras, acionistas, fornecedoras, parceiras de negócio e prestadoras de serviço.

Todos esses públicos têm o compromisso de respeitar, preservar e fortalecer a nossa cultura. E é por isso que o comprometimento de cada um com as orientações aqui contidas é fundamental para sermos, sempre, a empresa que queremos ser.

Contamos com a sua colaboração nessa importante missão!

Um abraço,
Pedro Lima



Sumário

1. Nossa Identidade

1.1. Por que fazemos o que fazemos?

1.2. Nossos valores

2. Nosso Código

2.1. Objetivo

2.2. A quem se destina?

2.3. Construção Permanente

3. Diversidade e Inclusão

3.1. Contexto

3.2. Premissas básicas

3.3. Posturas - Conceitos

3.4. Posturas - Condutas

3.5. Gênero e Sexualidade

3.6. Raça e etnia

3.7. Religião

3.8. Origem

3.9. Deficiência

3.10. Idade

Documento interativo



Clique no menu ao lado para navegar



Clique no ícone para retornar ao menu

4. Cuidado com nossos bens e recursos

5. Privacidade e sigilo das informações

6. Conflito de interesses

7. Fraude, Suborno e Corrupção

7.1. Cuidados para impedir fraude, suborno e corrupção

8. Presentes e Cortesias

9. Doação e Patrocínios

10. Relação com fornecedores e parceiros

11. Relação com concorrência e o mercado

12. Conduta em relação ao público externo

13. Relacionamento com o poder público e órgãos oficiais

14. Nossa imagem e presença na mídia

15. Gestão do código de ética e conduta

15.1. Comitê de Ética

15.2. Consequências ao descumprimento do Código de Ética

15.3. Canal de Escuta

1.

Nossa Identidade



Por que fazemos o que fazemos?

Nascemos do sonho de revolucionar o mercado de cobranças e de dar voz aos milhões de brasileiros inadimplentes.

Sabemos que uma vida financeira equilibrada é combustível para transformações sociais positivas e para a realização de sonhos e temos certeza que desburocratizar o processo de negociação facilita e torna mais leve esse momento, inevitavelmente, delicado.

Hoje, como uma fintech consolidada, oferecemos uma solução inovadora e digital de negociação de dívidas, garantindo o protagonismo do consumidor na hora de colocar sua vida financeira em dia.

Como fazemos?

Os nossos valores são ferramentas para o cumprimento do nosso propósito e insumos para a conduta ética e moral da nossa atuação e dos nossos relacionamentos interpessoais.

Relembre quais são eles:

Mentalidade de aprendizado



Somos aprendizes incansáveis

Aprendemos todos os dias, partindo do princípio de que a resposta certa não está apenas na nossa cabeça.

Manifesto

Aprendemos uns com os outros, com o mercado e com nossas experiências, partindo do princípio de que a resposta certa não está apenas na nossa cabeça.

A vontade de aprender é o que nos define, mas ensinar também nos brilha os olhos!

Corremos atrás, proativamente, do nosso desenvolvimento pessoal e profissional.

Orientação a resultados



Sonhamos grande e executamos

Temos metas ambiciosas, trabalhamos com foco nos resultados de negócio e buscamos sempre a melhor performance.

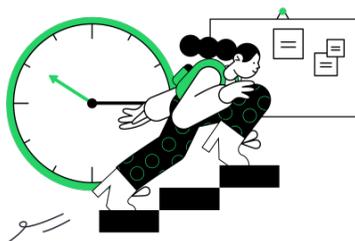
Manifesto

Trabalhamos focados nos resultados de negócio e buscamos sempre a melhor performance.

Fazemos o nosso máximo todos os dias, porque queremos ver resultados em todas as nossas entregas.

Resolvemos os problemas de forma analítica, focando nas soluções, e não nos obstáculos.

Velocidade com planejamento



Somos diligentes

Planejamos e temos paciência a longo prazo, mas somos ágeis a curto prazo.

Manifesto

Entendemos que pressa é diferente de velocidade.

Temos paciência a longo prazo e agimos com velocidade a curto prazo.

Sabemos que realizações de grande valor demandam planejamento, por isso, atuamos, todos os dias, com foco e senso de urgência.

Foco na jornada



Somos gratos pelas experiências

Aproveitamos, com entusiasmo, cada oportunidade de crescimento, tendo certeza sobre aonde queremos chegar e sabendo que são as nossas pequenas conquistas que nos levarão até lá.

Manifesto

Curtimos cada passo, tendo certeza sobre aonde queremos chegar e sabendo que são as nossas pequenas conquistas que vão nos levar até lá.

Temos espaço para ser quem somos! Respeitamos nossas individualidades e trazemos a nossa diversidade para caminhar conosco.

Aproveitamos cada dia! Se a felicidade está no caminho, para que correr para ser feliz?

Colaboração ativa



Somos um só time

Ajudamos uns aos outros de forma proativa, transcendendo barreiras de áreas, sempre com atenção e disponibilidade para contribuir.

Manifesto

Nos interessamos genuinamente pelas pessoas e pelos projetos.

Ajudamos uns aos outros de forma proativa, transcendendo barreiras de áreas, sempre com atenção e disponibilidade para contribuir.

Aqui, o problema de um é problema de todos, e “colaboração” é palavra de ordem.

Cultura de feedback



Somos abertos às trocas

Temos maturidade para transformar feedbacks e conflitos produtivos em oportunidades de crescimento.

Manifesto

Reconhecemos que o caminho para o progresso requer abertura para termos conversas difíceis e abordar problemas de forma direta.

Temos maturidade para ouvir o outro com empatia, questionar comportamentos inadequados e ponderar discordâncias, sempre de forma respeitosa.

Transformamos conflitos produtivos em oportunidades de crescimento.

Somos um time Legendário!

2.

Nosso código



Objetivo



O Código de Conduta e Ética da Acerto foi fundamentado em nosso propósito e nos nossos valores, e visa garantir que nossos colaboradores e os profissionais envolvidos na nossa operação, bem como as relações profissionais estabelecidas por eles no dia a dia de trabalho, tenham como princípio comportamentos baseados na ética e no respeito às diretrizes aqui definidas.

Aqui você encontra o conjunto de diretrizes que devem nortear a tomada de decisão no contexto da Acerto e assegurar que as atividades profissionais sejam desempenhadas consoante a lei e com os mais altos padrões éticos.

Este documento também reafirma o compromisso da Acerto de estar em conformidade com as práticas de governança corporativa, mantendo uma atuação ética e íntegra, condizente com nosso propósito e com os nossos valores.

A quem se destina?

As normas e regras deste Código de Conduta e Ética devem ser conhecidas e respeitadas em toda e qualquer ação ou negócio que envolva interesses da Acerto, por todas as pessoas:



Colaboradoras



Fornecedoras



Prestadoras
de Serviços



Acionistas



Parceiras de
Negócios



Construção permanente

Nosso Código de Conduta e Ética está em permanente construção.

A proposta é que o documento evolua junto ao nosso negócio, aos nossos processos e ao nosso time. Por isso, sustentados pelos valores de interesse genuíno e colaboração ativa, todas as pessoas colaboradoras são responsáveis pela construção, atualização e pelo cumprimento deste documento.

Em caso de dúvidas ou sugestões relacionadas ao conteúdo deste Código, envie um e-mail para comite.etica@acerto.com.br



3.

Diversidade e Inclusão

Pilar central da nossa cultura para os relacionamentos interpessoais



Contexto

Ser diverso. Ser inclusivo.
Ser propagador de uma cultura
de acolhimento.



Valorizamos a diversidade, abraçamos a inclusão e reconhecemos a importância de sermos tão plurais quanto o público que se conecta conosco.

Promover um ambiente aberto para as diferenças é abrir espaço para a multiplicidade de perspectivas, experiências e habilidades. Cada pessoa que se junta à nossa jornada traz consigo uma bagagem única, capaz de enriquecer o processo criativo e a tomada de decisões. Assim, construímos equipes fortes e inovadoras, capazes de superar os desafios e pensar em soluções acessíveis.

A Diversidade e a Inclusão são pilares que garantem igualdade de oportunidades e permitem que cada pessoa seja valorizada pelo que é e pelo que pode contribuir, independentemente de sua origem, gênero, orientação sexual, religião ou qualquer outra característica que compõe a sua identidade.

Respeito é palavra de ordem. Apoiamos as pessoas Legendárias para que se expressem de maneira autêntica, desde que o façam de forma respeitosa e construtiva, considerando a diversidade de experiências, perspectivas e identidades presentes em nossa empresa.

Sempre buscamos criar e fortalecer um ambiente com senso de pertencimento, segurança, confiança e aprendizado contínuo. Por isso, nos empenhamos no combate a todo tipo de discriminação, assédio e preconceito nas relações entre nossas pessoas Legendárias ou nas relações com nossos stakeholders, parceiros e fornecedores.

Premissas básicas

Respeito às diferenças: nosso jeito de fazer a coisa certa.

Premissas essenciais de respeito e inclusão para o nosso dia a dia:

Respeito Mútuo

Valorizamos a diversidade de opiniões, experiências e perspectivas. Tratamos todas as pessoas com dignidade e respeito, promovendo um ambiente livre de preconceito, discriminação, assédio ou intimidação.

Equidade de Oportunidades

Estamos comprometidos em promover a igualdade de oportunidades em todas as áreas da Acerto. Buscamos criar condições equitativas para atração de talentos e desenvolvimento de todas as pessoas Legendárias.

Valorização da Diversidade

Valorizar a diversidade significa promover um ambiente onde cada pessoa seja reconhecida pelo que traz de único para a Acerto.

Apreciamos as diferentes perspectivas, experiências e habilidades das pessoas Legendárias, pois acreditamos que diferentes olhares contribuem para um ambiente de trabalho mais inovador.

Inclusão

Todas as pessoas devem se sentir valorizadas e envolvidas. Encorajamos ativamente a participação, ouvindo suas vozes, considerando as ideias e promovendo um ambiente seguro e acolhedor.

Aprendizado e Mudança

Reconhecemos a importância do conhecimento e evolução contínuos para promover uma cultura inclusiva. Investimos em treinamento, encontros e conteúdo para aumentar a conscientização sobre diversidade e inclusão.

Comunicação aberta e inclusiva

Falar e ouvir. Uma comunicação ativa aberta, onde todas as pessoas se sintam encorajadas a expressar suas opiniões e ideias, cria um espaço seguro onde as pessoas possam compartilhar suas visões, sem medo de discriminação ou represálias.

Aqui, o pilar central da comunicação deve ser sempre o respeito mútuo e não propagação de preconceitos.

Combate a preconceitos e estereótipos

É importante construir um ambiente de trabalho livre de preconceitos e estereótipos.

É preciso nos atentarmos aos comportamentos discriminatórios, linguagem ofensiva ou qualquer forma de exclusão. Sensibilizar a equipe sobre os impactos negativos dessas atitudes e promover a conscientização é essencial para construir um ambiente inclusivo.

Acessibilidade

Garantir que nossos espaços físicos e virtuais sejam acessíveis e adaptados para todas as pessoas, considerando suas necessidades individuais é um caminho que estamos trilhando.

Comprometemo-nos a remover barreiras e fornecer os recursos necessários para que todas as pessoas possam participar plenamente de nossas atividades.

Responsabilidade

Cada pessoa Legendária tem a responsabilidade de cumprir este Código de Conduta e contribuir para a construção de um ambiente diverso, inclusivo e respeitoso.

Todas as pessoas Legendárias devem promover ativamente a diversidade e a inclusão em seu trabalho diário e tratar todas as pessoas com empatia e equidade.

Comunicação e Ação

Encorajamos todas as pessoas a relatarem prontamente, e de forma anônima, qualquer comportamento preconceituoso, discriminatório ou de assédio — cometido ou presenciado.

Comprometemo-nos a investigar de forma justa e confidencial todos os relatos, tomar medidas adequadas para corrigir as situações e acolher as pessoas que reportam.

Posturas - Conceitos

Conhecer para combater

Comportamentos machistas, racistas, LGBTfóbicos, capacitistas e outras situações discriminatórias são condutas que não estão alinhadas com os valores e a cultura da Acerto. Por isso, é um dever de todas as pessoas colaborar para que tais situações não estejam presentes em nosso ambiente legendário.

A seguir, destacamos as noções fundamentais dos termos que serão empregados posteriormente:

Bullying

Comportamentos repetidos, agressivos e prejudiciais que visam intimidar, ofender ou causar danos emocionais a uma pessoa.

Assédio moral

Qualquer forma de tratamento ofensivo, humilhação, intimidação ou bullying que cause danos psicológicos ou emocionais a um indivíduo.

Assédio sexual

comportamentos de natureza sexual indesejados, como avanços, comentários, gestos ou insinuações inadequadas, que causam constrangimento no trabalho, resultando na criação de um ambiente hostil ou ofensivo. Geralmente, o agente se aproveita de sua posição hierárquica ou influência para buscar seus próprios interesses.

Discriminação

Tratar alguém de forma desigual ou injusta com base em características como raça, gênero, religião, origem étnica, orientação sexual, idade, deficiência ou qualquer outra característica protegida por lei.

Estereótipos e generalizações

fazer uso de estereótipos e generalizações negativas sobre grupos de pessoas, perpetuando preconceitos e limitando a compreensão individual.

Racismo

Forma de discriminação e preconceito baseada na raça ou origem étnica de uma pessoa. Envolve a crença na superioridade ou inferioridade de certos grupos raciais, resultando em tratamento injusto, desigualdade e marginalização.

O racismo em suas diferentes formas é uma conduta inaceitável e prejudicial à diversidade e à inclusão.

- Racismo recreativo é participar de brincadeiras, piadas ou atividades que desvalorizam ou perpetuam estereótipos raciais, reforçando uma cultura de discriminação racial casualmente.
- Racismo estrutural é colaborar ou perpetuar sistemas, políticas ou práticas resultantes em desigualdade sistemática com base na raça, limitando oportunidades e privilégios para certos grupos raciais.
- Racismo institucional é participar de ações ou práticas institucionais que discriminam ou excluem pessoas com base na sua raça, seja intencionalmente ou por negligência.

Preconceito

Manifestação de atitudes negativas e estereotipadas em relação a indivíduos ou grupos com base em suas características pessoais, como origem étnica, religião, gênero ou orientação sexual.

Retaliação

Tomar represálias ou retaliar contra alguém que tenha feito um relato de violação de conduta ou discriminação de boa-fé.

Linguagem ofensiva

Utilizar linguagem insultuosa, pejorativa, discriminatória ou ofensiva em relação a qualquer pessoa, ou grupo.

Exclusão

Excluir ou marginalizar pessoas com base em sua identidade, origem, aparência física, opiniões ou outras características pessoais.

Posturas - Condutas

Postura Legendária: conduta ética, respeitosa e acolhedora é uma meta de todos os dias.

Nos preocupamos com todas as pessoas e é papel de cada pessoa Legendária promover um ambiente de respeito, seja dentro ou fora da Acerto.



Atitudes que cultivamos

- Valorizar a diversidade, respeitando o direito à diferença e contribuindo para um ambiente ético.
- Ser uma pessoa receptiva, inclusiva, acolhedora e ter abertura para aprender com as diferenças.
- Reconhecer seus vieses inconscientes e ter disposição para reparar sua conduta.
- Comunicar-se de forma inclusiva, usando uma linguagem respeitosa e evitando termos ou expressões que possam ser ofensivos ou excludentes.

3.4 - CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA

- Ouvir atentamente e considerar as perspectivas dos outros, promovendo um diálogo construtivo.
- Interromper comportamentos e comentários preconceituosos e discriminatórios, quando presenciá-los.
- Contribuir para promover um ambiente de trabalho inclusivo, respeitando a diversidade e garantindo a equidade de oportunidades para todas as pessoas.
- Apoiar e sugerir iniciativas que promovam a igualdade, a diversidade e a inclusão em nosso ambiente de trabalho.
- Comprometer-se com o aprendizado contínuo sobre questões de diversidade, inclusão e equidade.
- Ser uma pessoa aliada. Apoiar e amplificar as vozes das pessoas que são sub-representadas, desafiando comportamentos discriminatórios e assumindo uma postura de defesa da igualdade.



Atitudes que combatemos

- Discriminar ou ser conivente com a prática de discriminação e bullying, com quem quer que seja, por motivos como, mas não limitados a: sexo, raça ou cor, saúde, identidade de gênero, etnia, deficiência, expressão de gênero, religião, opiniões políticas, idade, orientação sexual, nacionalidade, origem, aparência física, condição social, situação familiar, etc.
- Práticas veladas de discriminação que ferem, reproduzem estereótipos e afetam a dignidade e a saúde mental de pessoas de grupos minorizados ou maiorias silenciadas. A liberdade de expressão não deve ser utilizada como uma justificativa para proferir ofensas ou propagar discursos discriminatórios.
- Utilizar gestos, palavras e/ou comportamentos que expõem os colaboradores a situações constrangedoras e depreciativas, e possam lhes causar ofensa à personalidade e à dignidade.
- Utilizar linguagem ofensiva, pejorativa, insultos ou palavras de baixo calão para se comunicar com as pessoas Legendárias.
- Usar estereótipos e generalizações sobre grupos de pessoas com base em suas características pessoais.

3.4 - CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA

- Negar ou restringir oportunidades de crescimento, ou promoção com base em características pessoais, ou identidades de grupo.
- Permitir ou praticar discriminação no processo de contratação, como preferências injustificadas por certos grupos.

Gênero e Sexualidade

Falar de gênero não é falar só do feminino e do masculino, mas de todas as identidades que estão presentes na sociedade em que vivemos. A violência de gênero, seja física, psicológica, sexual ou simbólica, afeta a dignidade e o bem-estar de todas as pessoas.

É preciso repensar nossas práticas e comportamentos para combater o preconceito, o machismo e a misoginia, promovendo equidade, inclusão, respeito e dignidade, além de criar espaços seguros onde todas as pessoas possam expressar sua identidade e sexualidade livremente.



Atitudes e comportamentos não tolerados:

- Comportamentos machistas e misóginos, seja em discursos ou gestos.
- Provocações sexuais inoportunas, que prejudiquem a atuação da vítima, criando uma situação ofensiva de intimidação ou humilhação. Seja por meio de palavras, gestos ou outros meios, propostas ou impostas a pessoa sem seu consentimento.

- Perseguição/stalking, no ambiente virtual ou não.
- Associar o feminino diretamente à maternidade. Muitas pessoas querem viver a experiência de ser mãe, outras não. Não rotule.
- Piadas, comentários, xingamentos ou estereótipos de gênero, por exemplo: coisa de mulher/coisa de homem, comporte-se como um homem/uma mulher.
- Piadas ou comentários que ofendam a dignidade sexual (referente ao corpo, vestimentas, identidade de gênero, orientação sexual ou exercício da sexualidade).
- Perguntas intrusivas e ofensivas acerca da vida privada relacionadas ao exercício da sexualidade da vítima.
- Não respeitar as identidades de gênero das pessoas, usando pronomes incorretos ou desrespeitando suas preferências de nome.
- Uso de termos ofensivos para se referir a pessoas com orientações sexuais ou identidades de gênero diferentes das suas.
- Assumir a identidade de gênero ou orientação sexual de alguém sem perguntar, ou sem que seja devidamente informado por essa pessoa.

3.5 - CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA

- Não respeitar o pronome de preferência escolhido pela pessoa, como "ele", "ela" ou "elu", por exemplo.
- Não respeitar a expressão de gênero da pessoa, como a forma como ela se veste, se comporta ou se apresenta.
- Minimizar a participação ou não oferecer oportunidades iguais às pessoas com base em sua identidade de gênero, ou orientação sexual.

Raça e etnia

O conceito de raça é definido por características físicas hereditárias, como cor da pele, formato dos olhos, nariz, tipo de cabelo, entre outros. No entanto, é importante reconhecer que a raça também é uma construção social, política e cultural que evoluiu ao longo da história, sendo usada como uma ferramenta para concentrar poder e privilégios.

Portanto, é essencial analisar nosso comportamento, reexaminar conceitos e trabalhar para promover a igualdade de tratamento e as oportunidades para todas as pessoas. Devemos entender que os fatores que nos distinguem racialmente são potencialidades que enriquecem nossa sociedade, em vez de serem usados para perpetuar desigualdades e discriminação.



Atitudes e comportamentos não tolerados:

- Fala depreciativa ou ofensiva sobre o estilo e apresentação visual de uma pessoa, como comentários sobre estética black power, tranças ou dreads.
- Comentários sobre aspectos físicos de uma pessoa, como aparência, tipo e cor dos cabelos, deficiência e tamanho do corpo.

3.6 - CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA

- Piadas racistas ou estereotipadas que perpetuam preconceitos raciais.
- Exclusão ou marginalização de colegas de trabalho com base na raça.
- Negligenciar ou minimizar as preocupações, ou experiências de discriminação racial relatadas por colegas de trabalho.
- Comentários desrespeitosos ou discriminatórios sobre a cultura, tradições ou práticas de grupos raciais específicos.
- Falas com sentido discriminatório e uso de vocábulos ou expressões que perpetuem o racismo.

Religião

A pluralidade religiosa existente no Brasil é um reflexo da formação da nossa sociedade. Respeitar essa diversidade envolve reconhecer e valorizar as diferentes crenças, práticas e tradições religiosas. Isso significa não apenas tolerar, mas também compreender e respeitar as convicções religiosas dos outros, mesmo que sejam diferentes das nossas.

O diálogo inter-religioso e o compartilhamento de experiências são maneiras eficazes de promover o entendimento mútuo e o respeito, lembrando que nenhuma crença ou prática religiosa deve justificar a violação dos direitos humanos ou a promoção de discursos de ódio.



Atitudes e comportamentos não tolerados:

- Não respeitar a liberdade de crença de todas as pessoas ou impor crenças religiosas sobre outras pessoas.
- Julgar ou condenar outras pessoas pela fé praticada, ou escolha religiosa.
- Fazer piadas sobre práticas religiosas ou verbalizar opiniões depreciativas/ofensivas sobre uma religião.

Origem

O Brasil é um país conhecido por sua rica diversidade cultural, que abrange uma ampla gama de manifestações artísticas, tradições, sotaques, ideias, classes sociais, arranjos familiares, entre tantos outros fatores de identidade. Valorizar e respeitar essa diversidade é essencial para promover uma sociedade mais justa, com um rico tecido social e amplo leque de experiências e conhecimentos.

O reconhecimento de que todas as pessoas merecem ser tratadas com igualdade, dignidade e respeito é o caminho para criar espaços onde todas as vozes são ouvidas e onde as oportunidades são acessíveis a todas as pessoas, independentemente das diferenças que tornam nossa gente única.



Atitudes e comportamentos não tolerados:

- Fazer comentários depreciativos ou ofensivos em relação à classe social de uma pessoa, como estereotipar ou menosprezar pessoas com origem socioeconômica diferente.

3.8 - CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA

- Discriminar uma pessoa com base na origem étnica, nacionalidade ou localidade, como tratá-la de forma diferente ou inferior com base em estereótipos culturais ou geográficos.
- Ridicularizar ou menosprezar a língua falada por uma pessoa, ou o sotaque relacionado à sua origem, ou localidade.
- Usar de adjetivos depreciativos com cultura, costumes, tradições de um grupo étnico, ou localidade específica.
- Excluir ou marginalizar pessoas com base em sua origem, aparência, opiniões, status ou qualquer outra característica pessoal.
- Assumir estereótipos culturais, como atribuir certas características, habilidades ou limitações a pessoas com base em sua origem étnica, localidade ou cultura.

Deficiência

PCD é a sigla para Pessoas Com Deficiência, referindo-se a indivíduos que possuem alguma limitação permanente, seja ela física, mental, intelectual ou sensorial, adquirida ao longo da vida ou desde o nascimento.

No Brasil, há milhões de PCDs em idade ativa que poderiam contribuir para o mercado de trabalho, conforme afirmam pesquisas. Surpreendentemente, apenas 1% dos trabalhadores formais fazem parte desse grupo. Diante disso, é de suma importância unirmos esforços para eliminar barreiras físicas, comunicacionais e atitudinais, proporcionando um ambiente inclusivo, acessível e acolhedor para essa comunidade.



Atitudes e comportamentos não tolerados:

- Subestimar as habilidades de uma pessoa com deficiência.
- Não respeitar as necessidades individuais.
- Focar na deficiência ao invés das habilidades da pessoa.
- Não reconhecer as barreiras estruturais ou não contribuir para eliminá-las de forma a tornar o ambiente de trabalho acessível e inclusivo para todas as pessoas.

Idade

As diferentes faixas etárias trazem perspectivas únicas, experiências diversas e habilidades complementares.

A colaboração entre gerações promove aprendizados e trocas ricas. Por isso, eliminar as barreiras relacionadas à idade é essencial para construir uma cultura organizacional diversificada e inclusiva, garantindo que oportunidades de crescimento, desenvolvimento e reconhecimento sejam acessíveis a todas as pessoas.



Atitudes e comportamentos não tolerados:

- Comentários depreciativos ou ofensivos em relação à idade de uma pessoa, como chamá-la de "velho(a)", "caduco(a)" ou fazer piadas pejorativas relacionadas à idade.
- Exclusão ou marginalização de colegas com base na sua idade, negando-lhes oportunidades de trabalho, promoções ou participação em projetos.
- Excluir ou limitar a participação de pessoas em decisões ou em projetos relevantes com base na idade.

- Assumir estereótipos negativos relacionados à idade, como associar pessoas mais velhas à falta de habilidades tecnológicas ou a uma menor capacidade de aprendizado. Assim como, associar pessoas mais jovens à falta de experiência ou conhecimento sobre um assunto.
- Ridicularizar ou minimizar contribuições de colegas, com base na idade, diminuindo seu valor ou importância no ambiente de trabalho.

4.

Cuidado com nossos bens e recursos



Disponibilizamos instalações, equipamentos, materiais e sistemas para uso nas atividades profissionais.

É importante que você se atente às condutas esperadas em relação a eles.



Nossos bens e nosso sistemas

- Use os equipamentos e os sistemas de trabalho para os fins a que se destinam, respeitando os interesses corporativos.
- Adote as boas práticas de uso recomendadas pelo time de Infraestrutura e Segurança ao manusear nossos equipamentos e utilizar nossos sistemas — trate-os com o mesmo cuidado dado aos seus próprios bens.
- Avise a equipe responsável em caso de problemas com nossos equipamentos ou sistemas, exercendo o valor de colaboração ativa.

Nosso ambiente de trabalho

- Visitantes são sempre bem-vindos, mas só devem circular nas nossas dependências acompanhados por um de nossos colaboradores.
- A limpeza do nosso ambiente de trabalho é de responsabilidade de todos. Também nos interessamos genuinamente pela preservação do nosso espaço de trabalho.
- Mesmo com a descontração e as informalidades que fazem parte do nosso dia a dia, não podemos nos esquecer que estamos em um ambiente profissional. Álcool e drogas não são permitidos durante o expediente, independentemente de onde você esteja.

5.

Privacidade e sigilo das informações



Na Acerto, temos um compromisso sério com a privacidade e o sigilo dos dados pessoais e informações.



Queremos garantir que cada titular dos dados que confia em nós para ajudar a trazer de volta o seu bem-estar financeiro possa sentir-se tranquilo e seguro com relação às suas informações pessoais. Como Legendários, desempenhamos um papel fundamental na proteção desses dados. Aqui estão alguns cuidados importantes que devemos ter:

Guardiões da Confidencialidade

Somos os guardiões da confidencialidade dos dados dos nossos consumidores. Isso significa que devemos tratar essas informações com o máximo de respeito e cuidado.

Lembre-se de que alguns dados podem ser confidenciais e não devem ser compartilhados com pessoas não autorizadas, nem mesmo entre Legendários, a menos que seja necessário para cumprir nossas obrigações profissionais.

Atenção aos Detalhes

Pequenos detalhes podem fazer toda a diferença na proteção da privacidade dos nossos consumidores. Certifique-se de que os dados estão sendo coletados corretamente e com a segurança necessária, evitando capturar informações desnecessárias.

Além disso, tenha cuidado ao digitar e transmitir informações, garantindo que elas sejam enviadas apenas para destinatários autorizados.

Proteja os Acessos:

- Mantenha suas credenciais de acesso, senhas e dispositivos seguros. Não compartilhe suas senhas com ninguém e evite deixar dispositivos desbloqueados ou desprotegidos quando não estiverem sendo utilizados. Isso garante que apenas pessoas autorizadas tenham acesso às informações dos clientes.

- Não fale sobre as informações sigilosas da Acerto ou de terceiros em espaços públicos ou onde possam ser ouvidas por alguém que não teria acesso a elas de outra forma, sejam essas pessoas vinculadas à Acerto ou não.
- Utilize as ferramentas de comunicação fornecidas pela Acerto para falar sobre assuntos profissionais e de negócios e evite trocar informações confidenciais através de ferramentas não oficiais.

Seja um Defensor da Privacidade

Todos os Legendarios são responsáveis pela segurança dos dados e informações da Acerto. Se notar qualquer comportamento suspeito, falha de segurança ou possível violação de privacidade, relate imediatamente ao time de Segurança e Privacidade para que possam tomar as medidas necessárias.

Lembre-se de que a privacidade e o sigilo dos dados são fundamentais para a confiança que nossos consumidores depositam em nós. Ao seguir essas diretrizes, podemos garantir que estamos agindo de forma ética e responsável, protegendo as informações e contribuindo para o sucesso da Acerto.

6.

Conflicto de intereses



O conflito de interesses pode fazer com que a isenção das nossas ações fique comprometida, bem como colocar em risco a reputação da Acerto, de seus administradores e colaboradores.



São situações em que seus interesses pessoais ou de pessoas próximas podem influenciar suas decisões no trabalho. Não é preciso que haja prejuízo efetivo, basta a possibilidade – ainda que hipotética – de afetar sua decisão.

Para não exceder os privilégios da posição que ocupamos e para evitar práticas que possam gerar benefícios particulares ou vantagens indevidas para terceiros, comunique prontamente à gestão e aos canais competentes toda situação que possa resultar em conflito de interesses e solicite orientação a respeito.

Vejamos algumas situações que podem ocorrer no dia a dia e que configuram conflito de interesse:

- É permitido a contratação de familiares de nossas pessoas colaboradoras, desde que não exista qualquer nível de subordinação hierárquica ou posições em que possa existir influências de decisões entre eles.
- É possível que pessoas colaboradoras se envolvam em um relacionamento romântico, mas é necessário que informem ao Comitê de Ética para que medidas adequadas possam ser tomadas para evitar conflitos de interesse ou qualquer tratamento preferencial injusto.
- Nossas pessoas legendárias podem desempenhar atividades paralelas, desde que não conflitem com o horário de trabalho, negócios, interesses, setor de atuação da Acerto. É fundamental que antes de desempenhar alguma atividade externa, em negócios particulares ou em outras organizações, o Comitê de Ética seja consultado previamente.
- No encerramento do vínculo empregatício com a Acerto, não é permitido levar consigo cópia de informações, processos, metodologias, softwares, entre outros dados, ainda que tenham sido desenvolvidos pelo administrador ou colaborador em seu ambiente de trabalho, por se tratar de propriedade intelectual da Acerto.

- Não é permitido apropriar-se de informações não públicas da Acerto ou de terceiros para fins particulares ou repassá-las a terceiros sem a prévia autorização dos donos das informações. Isso inclui a violação de normativos internos e externos, uma vez que tal conduta pode prejudicar a Acerto e seus stakeholders.
- É inaceitável sugerir, oferecer, conceder, prometer ou receber cortesias, contribuições e favores de qualquer natureza a/de quaisquer terceiros, em troca ou a título de facilitação de negócios, operações ou atividades da Acerto, ou visando obter vantagens indevidas para si mesmo ou para terceiros.



Em caso de dúvidas sobre a existência de conflito de interesses, **o Comitê de Ética deve ser acionado.**

7.

Fraude, Suborno e Corrupção



Não só como profissionais, mas também como cidadãos, temos o compromisso legal e social de combater a fraude, o suborno e a corrupção para a construção de um país justo e ético.



Você sabe qual é a diferença entre essas práticas?

Fraude: Ato intencional de enganar alguém ou utilizar métodos desonestos ou falsos a fim de obter ganhos de forma ilícita e enganosa.

Corrupção: Ato de se utilizar indevidamente de uma posição de influência para obter vantagens ou mesmo realizar alguma ação considerada ilegal de acordo com as leis vigentes

Suborno: Oferta de qualquer coisa de valor com o objetivo de obter vantagens ou informações indevidas (de forma ilícita, injusta ou fraudulenta). Meio de recompensar alguém pela prática de algo proibido.



Condutas relacionadas a fraude, corrupção e suborno **são inadmissíveis no contexto da Acerto** e colaboradores, acionistas, fornecedores e parceiros de negócio envolvidos em possíveis atos estão sujeitos a punições.

Cuidados para impedir fraude, suborno e corrupção

Baseamos nossa conduta e nossos normativos internos sobre corrupção na Lei 12.846/13 (Lei Anticorrupção) e nos demais instrumentos da legislação brasileira, bem como nas boas práticas internacionais.

Para garantir que nossas relações com os órgãos do poder público, e da iniciativa privada sejam pautadas pela honestidade, transparência, responsabilidade e cumprimento das normas legais aplicáveis, **todas as pessoas Legendárias devem seguir algumas regras de conduta:**

- Jamais ofereça, dê ou prometa, direta, ou indiretamente, vantagem indevida a funcionário da iniciativa pública ou privada.
- Jamais aceite vantagem indevida ou promessa de pagamento ou recompensa de funcionário público ou de empresa privada.



É dever de todos relatar qualquer prática de fraude, suborno, corrupção ou qualquer outra prática ilícita. **Se for necessário, procure seu gestor imediato ou registre seu relato no Canal de Escuta.**

8.

Presentes e Cortesias



Presentes e cortesias podem envolver conflito de interesses ou práticas relacionadas a suborno.

Por isso, tenha atenção aos pontos abaixo:

Presentes

Quer presentear clientes, fornecedores, parceiros ou quaisquer terceiros? Pode, desde que apenas com brindes da Acerto, mediante aprovação do líder imediato.

Cortesia

Recebeu um convite para participar de congressos e eventos patrocinados ou promovidos por parceiros ou fornecedores? Solicite a aprovação do seu líder imediato e do Comitê de Ética.



Caso fique em dúvida se deve ou não aceitar um brinde, presente, convite ou qualquer outro tipo de cortesia, **consulte o Comitê de Ética.**

9.

Doação e Patrocínios



Doações e patrocínios podem ser realizados, mas sempre pautados na transparência, integridade e observância legal.

- As doações e patrocínios podem ocorrer em diferentes modalidades, seja por contribuições financeiras, programas solidários, voluntariado, esporte, lazer, dentre outros
- É vedada doação ou patrocínio para organizações que tenham potencial conflito de interesse, de acordo com as regras previstas neste código.
- Os contratos firmados com as instituições beneficiadas devem conter cláusulas anticorrupção.
- As instituições beneficiadas devem se submeter às regras contidas neste Código, bem como agir com ética em todas as suas relações, em contrapartida à doação ou patrocínio recebido.
- Não autorizamos o condicionamento de contribuições eventuais (patrocínios, doações, etc.) à obtenção de benefícios indevidos para a Acerto, para si mesmo ou para terceiros.

10.

Relação com fornecedores e parceiros



É muito importante que os nossos fornecedores, prestadores de serviços e parceiros comerciais demonstrem compromisso com os pilares, propósitos e diretrizes descritas em nosso Código de Conduta e Ética.

- É imprescindível que a atuação de terceiros esteja alinhada com os pilares e políticas internas da Acerto, bem como com as leis vigentes.
- Seja transparente quanto a conflito de interesses ou relação pessoal ou familiar com fornecedores da Acerto.
- Os fornecedores devem manter condições de trabalho dignas, sendo intolerável qualquer forma de violação aos direitos humanos, assim como trabalho degradante (infantil, forçado ou análogo) ou condições de trabalho perigosas para a saúde, abusos físicos ou psicológicos, desrespeito a dignidade de seus trabalhadores e a promoção de oportunidades justas e imparciais.
- Não ofereça vantagens ou privilégios a nenhum fornecedor.



Lembre-se que somos orientados ao sucesso e que uma relação comercial só faz sentido se ela, de fato, agregar valor para o nosso negócio e para os nossos resultados.

11.

Relação com concorrência e o mercado



A competição é essencial para que os clientes e usuários possam exercer sua liberdade de escolha.



No entanto, devemos combater dois tipos de práticas:

- A concorrência desleal (obtenção de vantagem competitiva mediante uso de meios antiéticos ou ilegais).
- A formação de cartéis, que submetem o mercado a um jogo de cartas marcadas, prejudica diretamente os compradores de bens ou serviços.

Para isso, aja em conformidade com os princípios da livre concorrência e respeite as reputações e as opiniões dos nossos concorrentes.

Segue aqui dicas práticas sobre o que não fazer:

- Promover e praticar qualquer ato de espionagem econômica ou obter planos e ações dos competidores por métodos duvidosos ou ilegais.
- Fazer comentários que possam afetar a imagem ou contribuir para a divulgação de boatos sobre os nossos concorrentes.
- Discutir com nossos concorrentes assuntos sensíveis que constituam nossos diferenciais, tais como estratégias de negócio, vantagens competitivas, política de preços e descontos, termos de contrato, custos, pesquisas de mercado, estratégias de marketing, resultados contábeis e gerenciais, desenvolvimento de novos produtos, serviços e tecnologias.

12.

Conduta em relação ao público externo



Nossos clientes e usuários são a nossa razão de ser, e merecem um atendimento de excelência pautado no respeito, na ética e no interesse genuíno.



Para não errar na hora de lidar com eles, seguem algumas boas práticas:

- Coloque-se sempre à disposição para ouvir nossos clientes e usuários com atenção e esteja apto a resolver rapidamente suas solicitações, reclamações e sugestões.
- Forneça informações claras, corretas e transparentes, prometendo apenas o que somos capazes de cumprir.
- Seja cordial, ético e eficiente. Respeite o perfil e o objetivo do cliente quando falar sobre o nosso negócio.

12.0 - CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA

- Procure ajudar nossos clientes e usuários pensando também no cumprimento do nosso propósito, e não apenas na oferta do nosso produto.
- Respeite o momento que nosso cliente está vivendo e preze por uma relação amigável e respeitosa, sem julgamento e com empatia.

13.

**Relacionamento
com o poder
público e
órgãos oficiais**



Prezamos pelo bom e adequado relacionamento com todas as entidades públicas municipais, estaduais e nacionais e não toleramos condutas antiéticas.



Para não incorrerem em nenhuma conduta duvidosa, observe essas regras:

- Nunca prometa, ofereça ou dê, direta ou indiretamente, qualquer tipo de vantagem indevida a agente público, ou a terceira pessoa a ele relacionada, visando obter contrapartida ilegal para a Acerto e/ou para nossos clientes, e/ou agilizar ou facilitar qualquer procedimento.
- Não realize doações a partidos políticos, campanhas políticas ou candidatos para cargo público em nome da Acerto e não distribua material político no ambiente de trabalho.

- É expressamente proibido oferecer benefícios ou condições comerciais diferenciadas para agentes públicos e autoridades governamentais que possam dar a impressão de benefício impróprio.



Caso identifique qualquer conduta que desrespeite essas diretrizes, procure seu gestor imediato ou registre seu relato no Canal de Escuta.

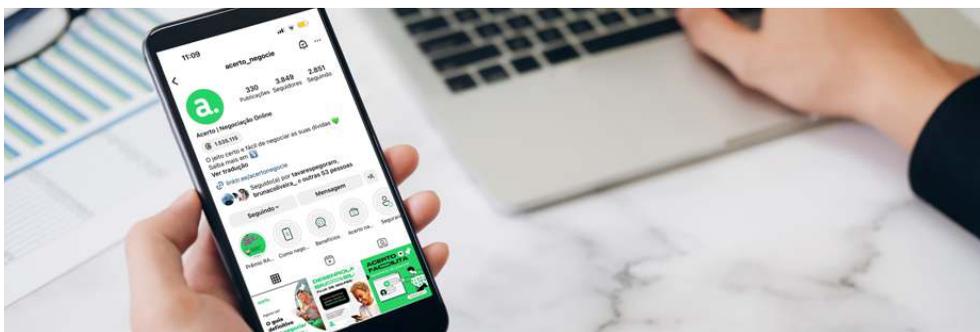
14.

Nossa imagem e presença na mídia



Nossa presença no meio digital é marcada por um tom leve e próximo.

Temos um time super antenado que tem muito cuidado com as interações realizadas com o público.



Para se orientar sobre o que deve ou não fazer, observe essas dicas:

- Adoramos quando você publica e compartilha conteúdos sobre a Acerto em suas redes. Pode nos marcar sempre. Mas é importante que mantenha uma postura ética e consciente também no universo digital.
- Caso identifique reclamações de clientes e usuários postadas em redes sociais, direcione para a área de CS e não responda em nome da Acerto. Nossa equipe de atendimento dará o tratamento adequado para cada caso.

14.0 - CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA

- Solicitações da imprensa devem ser encaminhadas para a área de Branding, para o e-mail: imprensa@acerto.com.br
- Nunca fale em nome da Acerto. Apenas pessoas autorizadas e preparadas estão aptas a se manifestar pela empresa.

15.

Gestão do código de ética e conduta



Comitê de Ética

Para apoiar os nossos colaboradores e garantir a nossa transparência e integridade, temos o Comitê de Ética, um conselho autônomo e independente (criado pela Acerto), que tem como missão principal atuar como guardião do Código De Ética e Conduta da empresa, conduzindo análise, deliberação e direcionamento sobre a adequada aplicação prática dos princípios éticos e legais que norteiam as relações e as práticas de trabalho na Acerto.

A atuação do comitê envolverá as seguintes ações:

- Analisar os relatos recebidos no Canal de Escuta.
- Avaliar e deliberar o tratamento a ser dado para cada relato.
- Recomendar planos de ação preventivos e corretivos.

Integrantes do Comitê de Ética

Grupo formado por pessoas colaboradoras da empresa, sendo representantes estratégicos em áreas complementares, contribuindo amplamente para os trabalhos do comitê.

As posições e áreas da empresa contempladas no comitê são:

- Presidente do Comitê de Diversidade e Inclusão
- Gerente de Finanças e Negócios Corporativos
- Coordenadora de Pessoas e Cultura
- Analista de Pessoas e Cultura - Pessoa BP
- Gerente de Segurança e Privacidade
- Advogada Sr.

Consequências ao descumprimento do Código de Ética

Em casos de descumprimento dos princípios e diretrizes contidas neste código, o Comitê de Ética analisará os relatos, dando a tratativa adequada a cada situação.

Serão levados em consideração os indícios e evidências da infração, podendo ser aplicadas as seguintes consequências às pessoas colaboradoras:

- Medidas disciplinares
- Suspensão
- Demissão

Infrações relacionadas à conduta de **parceiros, fornecedores ou pessoas estagiárias**, a consequência aplicada poderá ser:

- Rescisão Contratual

Canal de Escuta

A Acerto possui um Canal de Escuta cujo compromisso é ser um espaço seguro e visa garantir a integridade e a transparência da empresa.

Nele, nossas pessoas legendárias poderão relatar situações que violem as diretrizes e comportamentos sinalizados neste Código, ajudando a criar uma ambiente de trabalho seguro, ético e justo.

O canal é confidencial e o relato poderá ser feito de forma 100% anônima através da plataforma Feedz e os relatos recebidos serão analisados pela pessoa da Acerto designada como pessoa ouvidora, nesse caso, a coordenadora do time de Pessoa e Cultura.

O papel da pessoa ouvidora é garantir que os relatos sejam recebidos, investigados e solucionados de forma justa e eficiente. Ela também é responsável por proteger a identidade das pessoas relatantes e garantir que elas não sofram retaliações.

Ao registrar seu relato o processo seguirá o seguinte fluxo:

1. A pessoa legendária faz seu relato na Feedz, preenchendo as informações sobre a irregularidade ou desvio de conduta.
2. Informações, pautada nos critérios estabelecidos para ser configurado como ato de infração e retorna, de forma confidencial, à pessoa relatante.
3. Se atender aos critérios de ato infracional, o relato será levado ao Comitê de Ética da Acerto, onde serão estabelecidas as etapas de investigação.
4. Ao final da investigação, a pessoa ouvidora emite um relatório com as conclusões e recomendações.
5. O relatório da pessoa ouvidora é encaminhado à alta administração da Acerto, que toma as medidas cabíveis.



Todos os detalhes desse processo, poderão ser acessados através da página do Comitê de Ética e Conduta no Confluence.

acerto.