



CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA

Versão 2 – 18.10.25



SOBRE O QUE TRATAREMOS

Introdução

Razão, Propósito, Valores

1. Respeito nas relações de trabalho

- 1.1. Preconceito ou Discriminação
- 1.2. Assédio
 - 1.2.1. Assédio moral
 - 1.2.2. Assédio sexual
- 1.3. Abuso de autoridade
- 1.4. Embriaguez, drogas e entorpecentes
- 1.5. Atividades paralelas
- 1.6. Sustentabilidade
- 1.7. Ambiente de trabalho

2. Relacionamento com contratados e parceiros

- 2.1. Relacionamento com clientes e parceiros

3. Transparência, responsabilidade e resultados

- 3.1. Metas realistas e alcançáveis
- 3.2. Comunicação transparente
- 3.3. Trabalho em equipe:
- 3.4. Proibição de práticas antiéticas
- 3.5. Reconhecimento e recompensa
- 3.6. Consequências por má conduta
- 3.7. Apoio

4. Proteção dos ativos, recursos e informações

- 4.1. Confidencialidade
- 4.2. Segurança da informação
- 4.3. Responsabilidade com a marca e a imagem
- 4.4. Uso e proteção de recursos
- 4.5. Propriedade Intelectual
- 4.6. Propriedade de dados e informações



SOBRE O QUE TRATAREMOS

5. Integridade nas relações e atividades

- 5.1. Relação de interesse
- 5.2. Convites, presentes e brindes
- 5.3. Conflito de interesses
- 5.4. Mídias Sociais
- 5.5. Atividades Políticas e Sindicalistas

7.1 Gestão e execução do código de conduta ética

- 7.1. Gestão do Código de conduta e ética
- 7.2. Execução do código de conduta e ética
- 7.3. Termo de Compromisso

6. Sustentabilidade

- 6.1. Aspecto Social
- 6.2. Aspecto de governança
- 6.3. Conflitos de interesses



RAZÃO

Atuar como parceiro estratégico na gestão de pessoas, oferecendo um canal especializado, neutro e seguro para o acolhimento e tratamento de demandas sensíveis no ambiente corporativo. Promovemos a escuta qualificada e o direcionamento imparcial, gerando informações confiáveis, estruturadas e orientadas à ação. Nosso compromisso é apoiar organizações na construção de ambientes culturalmente saudáveis, legalmente conformes e socialmente responsáveis, contribuindo para a prevenção de riscos e o fortalecimento da reputação institucional.

PROPÓSITO

Ser referência nacional no fortalecimento da cultura organizacional e da conformidade legal nas relações de trabalho, promovendo equilíbrio, segurança psicológica e sustentabilidade nas empresas.

Tornar-nos reconhecidos como uma certificadora de excelência em escuta organizacional e governança ética, com impacto direto na produtividade, confiança interna e imagem pública das organizações que atendemos, atuando como agentes de entrega de valor e transformando a sociedade como um todo.

Nossa Certificação ser uma garantia de conformidade legal, competência técnica e melhores práticas de gestão.



VALORES

- Ética como princípio inegociável de todas as nossas ações;
- Transparência nos processos e na comunicação com clientes e colaboradores;
- Confiabilidade construída por meio de isenção, técnica e consistência;
- Excelência técnica como base para entregas assertivas e transformadoras;
- Agilidade e foco em soluções na resposta a conflitos e denúncias;

- Imparcialidade como garantia de escuta justa e análise neutra;
- Confidencialidade absoluta no tratamento das informações;
- Responsabilidade com os impactos humanos e institucionais de cada caso;
- Compromisso com resultados reais, que geram mudança, prevenção e reputação;
- Inovação, para antecipação na geração de soluções e entregas inéditas.





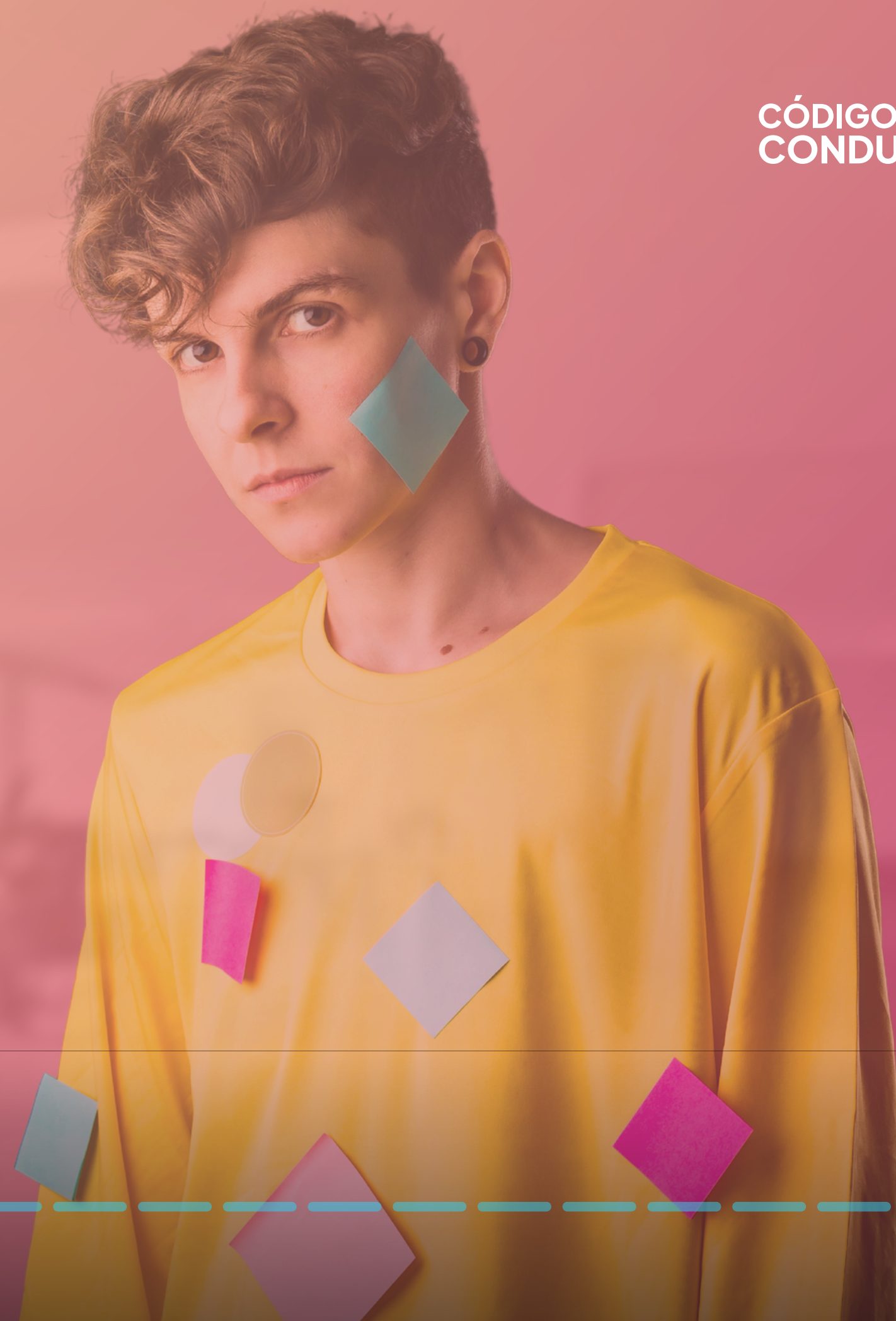
1. RESPEITO NAS RELAÇÕES DE TRABALHO

Na perspectiva de estabelecer um ambiente de trabalho acolhedor, baseado no respeito à dignidade humana, a Escuta Ativa busca cumprir suas finalidades, por meio de práticas alicerçadas em nossos valores. O cuidado relacionado às nossas relações, tanto internas quanto externas, privilegiam as posturas de transparência e confiabilidade, resultando em responsabilidade com a confidencialidade, valorização da diversidade e uso racional dos recursos, características presentes nos processos internos e nas atividades prestadas aos nossos clientes.



1.1. Preconceito e discriminação

Não se admite a prática ou demonstração de qualquer forma de preconceito e discriminação com relação à origem, etnia, raça, idade, identidade de gênero, ideologia, crença religiosa, convicção política, nacionalidade, naturalidade, estado civil, biotipo, condição física, social, cultural e econômica.





1.2. ASSÉDIO

É terminantemente proibido qualquer tipo de assédio, envolvendo conduta verbal ou física de humilhação, coação ou ameaça no ambiente de trabalho, ou de criação de ambiente profissional hostil que interfira no desempenho individual ou afete as condições de trabalho das demais pessoas.

1.2.1. Assédio Moral

Não se admite conduta abusiva que, intencional e frequentemente, fira a dignidade e a integridade física ou psíquica de uma pessoa, ameaçando seu emprego ou prejudicando o clima de trabalho.

1.2.2. Assédio Sexual

Não se admite conduta abusiva que implique constrangimento com o intuito de obter vantagem ou favorecimento sexual.



1.3. Abuso de autoridade

Não são admitidas manifestações de abuso de autoridade no exercício das funções, nem com a equipe, dentro ou fora do ambiente de trabalho.

1.4. Embriaguez, drogas e entorpecentes

Não é admitida a permanência de colaboradores, funcionários, prestadores de serviços, trabalhadores, aprendizes, estagiários, terceiros e temporários em estado de embriaguez ou estado de alteração de consciência, bem como o consumo e porte de substâncias ilícitas, em local e horário de trabalho. Assim como estimulamos que tais usos não sejam consumidos em momento algum e oferecemos apoio paralelo, fora de nossa estrutura para condução e tratamento destas condições.

1.5. Atividades paralelas

São vedadas atividades paralelas, sejam elas profissionais, remuneradas ou voluntárias praticadas por colaboradores, funcionários, prestadores de serviços, trabalhadores, estagiários, aprendizes, terceiros, contratados e parceiros, que prejudiquem o desempenho profissional ou o ambiente de trabalho. Muito menos que possam gerar qualquer tipo de conflitos de interesses entre nossas equipes e nossos clientes.



1.6. Sustentabilidade

Devem ser abolidas condutas que impliquem desperdício ou dano ambiental. Assim como reforçada a consciência do respeito mútuo, colaboração e responsabilidade pelos resultados e transparência e comunicação aberta com o intuito de criação de manutenção de ambiente saudável, produtivo e de entrega de excelência.

1.7. Ambiente de trabalho

Não são admitidas campanhas político-partidárias, ideológicas ou religiosas no ambiente de trabalho, ou utilização de recursos e equipamentos colocados à disposição para uso exclusivo no exercício das funções profissionais.



2. Relacionamento Profissional

As relações com contratados, parceiros e clientes somente devem ocorrer lastreadas pela legislação, nosso código de conduta e ética e melhores práticas de governança.

2.1. Relacionamento com clientes e parceiros

As relações com os parceiros e Clientes prezam pelo compromisso, responsabilidade, lisura e transparência no respeito pelos direitos e obrigações das partes envolvidas, no cumprimento das **condições contratuais**, bem como na observância de padrões éticos compatíveis com os valores institucionais, sendo vedados vínculos ou relacionamentos, pois os mesmos comprometem nossa imparcialidade e confidencialidade, podendo gerar conflitos de interesses.





3. Transparência, responsabilidade e resultados

É importante que todas diretrizes sobre como os resultados devem ser alcançados seja clara e respaldada na integridade, transparência e colaboração.

3.1. Metas realistas e alcançáveis:

As metas estabelecidas são realistas, mas também desafiadoras, para que cada profissional possa atuar e desempenhar suas atividades amplamente, mas sempre possíveis de serem atingidas, evitando pressão excessiva e comportamentos antiéticos para alcançá-las.

3.2. Comunicação transparente:

A comunicação deve ser aberta e honesta sobre o progresso em direção às metas, tanto com superiores quanto com a equipe. Isso inclui relatar dificuldades e desafios de forma clara e proativa, para obtenção dos resultados.

3.3. Trabalho em equipe:

Todos os colaboradores são responsáveis pelos seus resultados e devem prestar contas por suas ações. Isso inclui reconhecer erros, aprender com eles e buscar soluções.



3.4. Proibição de práticas antiéticas:

Não são admitidas ações, motivadas por alcance de resultados ou questões pessoais, que passem por fraude, manipulação, acobertamento ou qualquer outra prática antiética.

3.5. Reconhecimento e recompensa:

Cada área tem suas metas estabelecidas e possuem recompensas por seus resultados, assim como todo o conjunto por resultados gerais. Estas metas individuais, por áreas e pelo resultado geral serão compartilhadas com todos até dia 31/08/2025.

3.6. Consequências por má conduta:

As consequências aplicadas em casos de comportamentos antiéticos ou falta de comprometimento com os resultados, variarão de acordo com sua gravidade e comprometimento com o todo, fundamentado no compromisso da empresa com seu crescimento ético, responsável e sustentável.

3.7. Apoio:

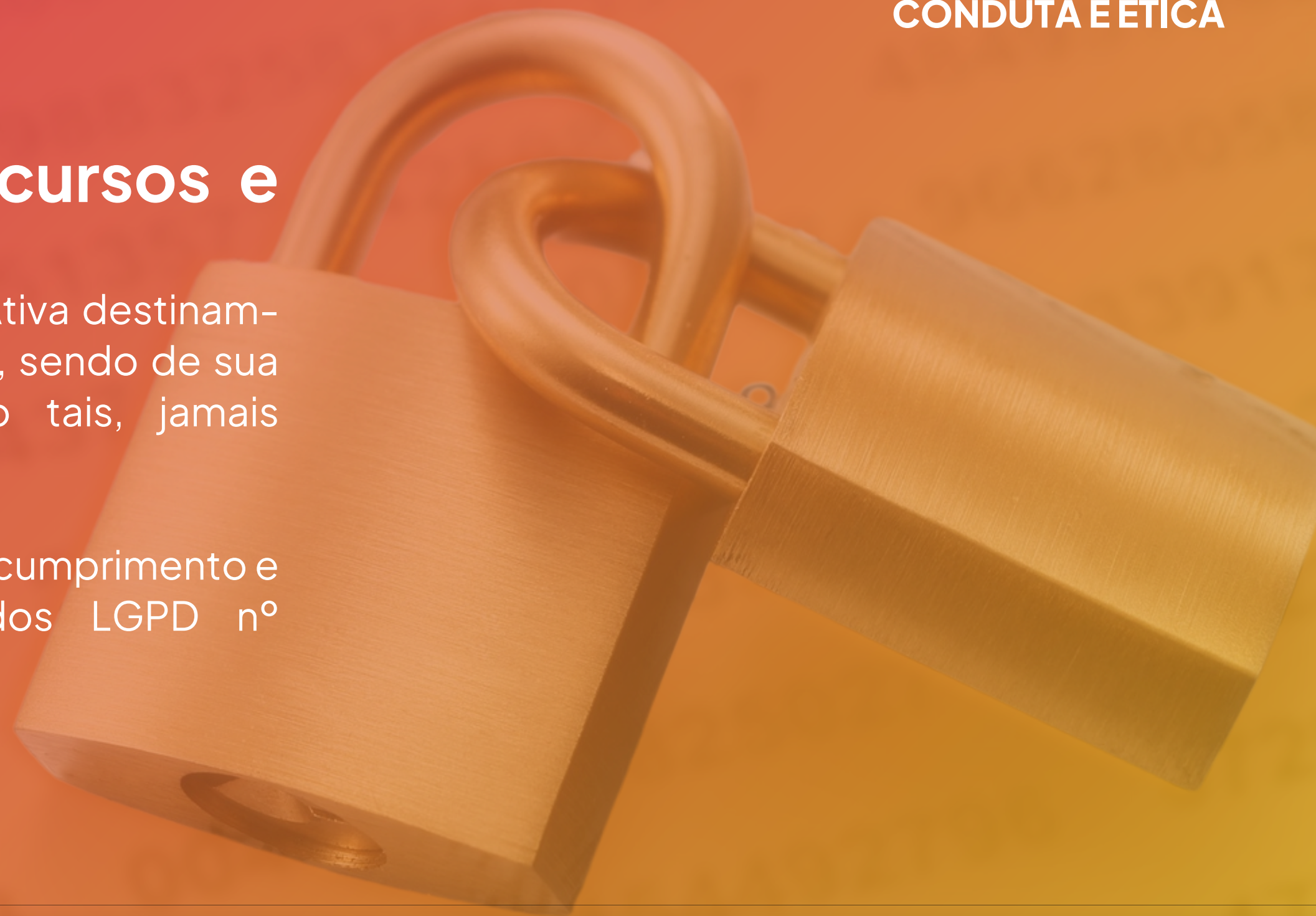
Somos um canal de ouvidoria independente para apoiar empresas e colaboradores em suas jornadas profissionais, seria um contrassenso absoluto se não tivéssemos um ambiente de escuta, suporte e solução sobre nossas atividades, questões éticas, funcionais ou dificuldades na busca por resultados.



4. Proteção dos ativos, recursos e informações

Os ativos, recursos e informações da Escuta Ativa destinam-se exclusivamente às finalidades institucionais, sendo de sua propriedade e devem ser tratados como tais, jamais misturando particular com institucional.

Somos regidos e auditados pelo atendimento, cumprimento e garantias das Leis de Proteção de Dados LGPD nº 13.709/2018 e Mediação nº 13.140/2015.





4.1. Confidencialidade

Os colaboradores, funcionários, prestadores de serviços, trabalhadores, aprendizes, estagiários, terceiros, contratados e parceiros devem manter confidencialidade dos dados e informações a que tenham acesso no exercício da sua função ou nas relações com clientes, sendo de sua responsabilidade o uso adequado destes, em toda e qualquer circunstância, seja aquela relacionada aos atendimentos da empresa, ou aquela vinculada ao repasse das informações aos clientes, e responderão, legalmente, por quebra ou não cumprimento de tais condições.

4.2. Segurança da informação

Todos os trabalhadores devem zelar pela segurança e uso adequado dos dados, prevenindo mau uso ou exposição indevida. É proibido compartilhar usuários, senhas e acessos, sendo cada credencial pessoal e intransferível. Informações pessoais que não sejam mais necessárias devem ser preservadas ou destruídas, salvo por obrigação legal.



4.3. Responsabilidade com a marca e a imagem

Os colaboradores, funcionários, prestadores de serviços, trabalhadores, aprendizes, estagiários, terceiros, contratados e parceiros devem ser cuidadosos em sua conduta em ambientes internos e externos, que permitam a identificação da Instituição, o mesmo valendo para a utilização das redes sociais em ambientes virtuais, sobretudo, naquelas circunstâncias que podem vincular o posicionamento pessoal à imagem da Instituição.

4.4. Uso e proteção de recursos

Os ativos, recursos e informações da Escuta Ativa destinam-se exclusivamente para as finalidades institucionais, sendo de responsabilidade dos colaboradores, funcionários, prestadores de serviços, trabalhadores, aprendizes, estagiários, terceiros, contratados e parceiros, zelar pela correta utilização.



4.5. Propriedade Intelectual

A propriedade intelectual, que inclui todo o trabalho desenvolvido na Escuta Ativa, é parte do patrimônio da empresa e deve ser protegida por todos. Informações, pesquisas, negociações de mercado, dados e materiais não publicados só podem ser compartilhados conforme a governança vigente, seguindo as instâncias de autorização definidas. Estão incluídos nesse âmbito todos os dispositivos móveis, ambientes, plataformas digitais e dados trafegados por e-mail sob domínio da Escuta Ativa, ou que interajam de qualquer forma nos ambientes digitais da empresa. É proibido armazenar informações em disco local ou mídia removível. O trabalhador que estiver de posse desses dados é responsável por sua proteção e uso adequado.

4.6. Propriedade de dados e informações

Todas as mensagens e informações geradas, armazenadas ou enviadas pelos sistemas e equipamentos da Escuta Ativa são de propriedade da empresa e podem ser monitoradas para defesa de seus interesses e apurações. O tráfego de informações deve seguir as diretrizes internas e as políticas de segurança, garantindo acesso apenas a destinatários autorizados e preservando a integridade do conteúdo. Incidentes de segurança da informação devem ser comunicados imediatamente à gestão e DPO.



5. Integridade nas relações e atividades

A transparência na gestão aliada às boas práticas, ao respeito pelos direitos, deveres e obrigações políticas, sociais e trabalhistas conformam a base para o estabelecimento de relacionamentos íntegros nas diferentes etapas de trabalho.

5.1. Relação de interesse

Não são admitidas práticas para obtenção de benefício pessoal ou vantagem de negócios por meios impróprios, financeiros ou não, para si ou para terceiros, em razão de cargo, função, influência ou acesso às informações.

5.2. Convites, presentes e brindes

Não é admitido solicitar ou aceitar presentes, gratificações ou vantagens de contratados, parceiros e clientes ou potenciais contratados, parceiros e clientes como meio de exercer influência indevida ou auferir ganho pessoal ou prêmio para si ou para terceiros. Podem ser ofertados e recebidos somente artigos sem valor econômico significativo, distribuídos a título de propaganda, divulgação ou por ocasião de eventos institucionais. Em caso de recebimento, os superiores imediatos devem ser informados e realizarem sua devolução.

5.3. Conflito de interesses

Não são admitidas relações contratuais, prestações de serviços paralelas, ou qualquer situação que possa gerar conflito de interesses, profissionais ou pessoais. A falta de cumprimento acarretará por responsabilização penal por descumprimento deste pré-requisito fundamental.



5.4. Mídias Sociais

A Escuta Ativa respeita o direito de opinião de seus trabalhadores, mas proíbe interações em redes sociais que possam prejudicar, direta ou indiretamente, a imagem da empresa, de seus clientes ou parceiros. É vedada a divulgação de conteúdo, dados ou informações não públicos da Escuta Ativa, bem como o compartilhamento de informações confidenciais, técnicas ou financeiras. Não toleramos a publicação ou circulação de materiais ilícitos, discriminatórios, de pirataria, pornografia, pedofilia ou que violem direitos autorais.

5.5. Atividades Políticas e Sindicalistas

A Escuta Ativa não se opõe à candidatura de seus trabalhadores a cargos eletivos, desde que informem previamente seu gestor ou a área de Gente e Cultura. É proibida a promoção de campanhas eleitorais nas dependências da empresa, assim como o uso do cargo ou do nome da Escuta Ativa para fins políticos. A participação em atividades políticas deve ocorrer fora do horário e do ambiente de trabalho, por conta própria, deixando claro que as manifestações são pessoais. Recursos, espaço e imagem da Escuta Ativa não podem ser utilizados para atender a interesses políticos, pessoais ou partidários.



6. Sustentabilidade


Nosso negócio é fundamentado nos princípios iniversais da sustentabilidade do SOCIAL E DA GOVERNANÇA

Somos ferramenta de acompanhamento da realidade e agentes de mediação para construção de soluções e democratização de informações e dados.

Nosso corebusiness é acolher, esclarecer, alinhar, mediar e gerar dados imparciais, objetivos e reais para nossos Clientes poderem atuar, assertivamente e ágil, sobre:

 Assédio moral, sexual e violência


 Transparência e ética

 Transtornos do sistema nervoso central

 Discriminação, racismo e etarismo

 Acessibilidade e parentalidade

 Ambiente de trabalho

 Diversidade, equidade e inclusão

 Riscos Psicossociais

 Oportunidades ocultas



6.1. – Aspecto Social

Pessoas

Nossa política de contratação valoriza as habilidades individuais acima da experiência profissional, buscando ativamente a diversidade e a abertura a novas ideias. Priorizamos características como tolerância, comprometimento, responsabilidade, capacidade de resolução, proatividade, foco, resiliência, objetividade, cooperação e a busca contínua por conhecimento. Acreditamos que, com essas habilidades, qualquer conhecimento técnico pode ser adquirido e desenvolvido. Nosso foco são nas entregas individuais e coletivas, porque somos um elo em conjunto, quando há desajustes ou ausência de entregas, todo o conjunto é comprometido e não realizamos um de nossos valores que são a excelência.

Nesta fase, nossa política de contratação é baseada nesses requisitos, pois entendemos que somos pioneiros no mercado e juntos construiremos uma equipe de excelência, independentemente da condição social, física, mental, intelectual, de gênero, raça, ideologia, religião ou idade do profissional.



6.2.- Aspecto de governança

Governança

Somos um canal de Ouvidoria, Certificadores, que não pode, em hipótese alguma, ter qualquer tipo de conflito de interesses junto aos nossos Clientes (Empresas) ou manifestantes (Trabalhadores que atuam nas Empresas), desta forma nossa relação é estritamente técnica, pautada, apenas, em legislação vigente, ODS que dizem respeito às relações trabalhistas e as melhores práticas de gestão de Pessoas.

Recebemos as manifestações com acolhimento e respeito, esclarecemos direitos e deveres entre as partes, E pautados pela legislação vigente e código de conduta e ética vigente dentro da Empresa, no incio ao fim da manifestação, garantindo 100% de retornos juntgo aos manifestantes e dados isentos e qualificados para atuação da empresa de maneira assertiva sobre ajustes, correções e problemas.



6.3.- Aspecto de governança

Conflitos de interesses

Por sermos uma certificadora, não temos nenhum conflito de interesses operacionais, institucionais ou estruturais junto à nossos clientes, quanto à posicionamentos, influência, julgamentos, embates ou atuação direta.

Não realizamos consultorias, treinamentos, ingerência sobre qualquer área dentro da Empresa ou partes, pois somos imparciais, independentes e temos o papel de alinhar e democratizar informações, direitos e deveres com o objetivo de que as partes construam soluções, mitiguem problemas e possuam informações e dados para atuação.



7. Gestão e execução do código de conduta ética

7.1 Gestão do Código de Conduta Ética

A Gestão do Código de Conduta Ética será realizada de acordo com as determinações do Conselho de Administração, baseadas neste código de conduta.

7.2. Execução do Código de Conduta Ética

Cabe aos responsáveis pela execução do Código, dentre outras medidas:

- a. Divulgar e disseminar as condutas estabelecidas;
- b. Receber, avaliar e conduzir as manifestações de irregularidades e violação ao Código;

- c. Esclarecer dúvidas na interpretação do Código;
- d. Avaliar a necessidade de atualização do Código de Conduta Ética e encaminhar proposta para apreciação e aprovação superior.

7.3. Termo de compromisso

O Código de Conduta e Ética deve ser recebido e cumprido por todos os dirigentes, colaboradores, funcionários, prestadores de serviços, trabalhadores, aprendizes, estagiários, terceiros, temporários, contratados e parceiros, com sua devida assinatura do termo de aceite e conhecimento.



Termo de conhecimento, compromisso e aceite

Eu, _____, declaro que recebi o presente documento e fui orientado(a) e esclarecido(a) sobre a importância do cumprimento integral das normas internas da Escuta Ativa S/A, me comprometendo e aceitando os termos, estando ciente que as faltas cometidas geram consequências que poderão variar de acordo com a severidade da conduta e prejuízos ocasionados por ela.

São Paulo, xx de xxxx de 20xx

XXXXXX



GLOSSÁRIO

Abuso de autoridade

Conduta de quem, utilizando-se de sua superioridade hierárquica, age de modo injusto ou inadequado com um subordinado, exercendo sua autoridade de forma excessiva.

Acolhimento

Adoção de atitudes e condições para materializar o adequado acesso e permanência dos diversos públicos, considerando a política de atendimento, aspectos socioeconômicos, estruturais e culturais.

Assédio Moral

Conforme definição extraída da cartilha de prevenção ao assédio moral publicada pelo Tribunal Superior do Trabalho é a exposição de pessoas a situações humilhantes e constrangedoras no ambiente de trabalho, de forma repetitiva e prolongada, no exercício de suas atividades. É uma conduta que traz danos à dignidade e à integridade do indivíduo, colocando a saúde em risco e prejudicando o ambiente de trabalho. Cartilha disponível no site do TST – Tribunal Superior do Trabalho.

Assédio Sexual

Coerção de caráter sexual praticada geralmente por uma pessoa em posição hierárquica superior em relação a um subordinado. A Organização Internacional do Trabalho define assédio sexual como atos, insinuações, contatos

físicos forçados, convites impertinentes, desde que apresentem uma das características a seguir:

- a. Ser uma condição clara para manter o emprego;
- b. Influir nas promoções da carreira do assediado;
- c. Prejudicar o rendimento profissional, humilhar, insultar ou intimidar a vítima;
- d. Ameaçar e fazer com que as vítimas cedam por medo de denunciar o abuso;
- e. Oferta de crescimento de vários tipos ou oferta que desfavorece as vítimas em meios acadêmicos e trabalhistas entre outros, e que no ato possa dar algo em troca, como possibilitar a intimidade para ser favorecido no trabalho.

Atividades paralelas

Ações alheias às atividades profissionais, realizadas em dia, horário ou local de trabalho.

Conduta

Modo de agir, de se portar, de viver; procedimento.

Confidencialidade

É a garantia do resguardo das informações dadas pessoalmente em confiança e proteção contra a sua revelação não autorizada.

Conflito de interesses

Há conflito de interesses quando alguém não é independente em relação a um assunto e pode agir, influenciar ou tomar decisões motivadas por interesses distintos que os da Instituição.

Discriminação

Tratamento desigual e injusto em prejuízo de algumas pessoas (ou grupo) em relação a outras que se encontram em idêntica situação. Geralmente decorre de preconceitos.

Ética

Conjunto de princípios morais que servem de guia para as relações entre os indivíduos na sua comunidade e no desempenho de uma atividade profissional.

Improbidade

Desonestidade, má índole, mau-caráter, falta de probidade, isto é, falta de honradez, de integridade, de lisura.

Integridade

O que é íntegro, justo, de conduta reta, pessoa de honra, ética. Interpessoal Que envolve relação entre duas ou mais pessoas. Interinstitucional Que envolve relação entre duas ou mais instituições ou empresas.



GLOSSÁRIO

Legislação

Conjunto de leis, regulamentos e normas institucionais. Marca Identidade da Instituição, ou seja, a forma como ela é percebida pela sociedade. Medidas disciplinares Punições por infrações às obrigações profissionais e às normas de conduta da Instituição. Normativo interno Conjunto de normas internas do Sesc (regimento interno, regulamento de pessoal, regulamento de licitações e contratos, ordens de serviço, resoluções etc.).

Obrigações

Deveres previstos na legislação e regulamentação aplicáveis e/ou contratos e compromissos assumidos.

Propositivo

Qualidade de quem apresenta propostas e soluções com vistas a aprimorar uma atividade ou um trabalho.

Reputação

É a opinião que as pessoas ao redor têm em relação a alguém.

Respeito mútuo

É a consideração em relação a uma pessoa que também age da mesma forma, respeito recíproco.

Retaliação

Ações que visam prejudicar a pessoa que, agindo de boa-fé, encaminha denúncia para apuração de irregularidade na Instituição.

Sigilo

Manter em segredo.

Sustentabilidade

Que pode se manter, sustentar e realizar de forma a não esgotar os recursos.

Transparência

É a virtude que impede a ocultação de alguma vantagem pessoal. Agir de boa-fé, com integridade, honestidade e clareza.