

# CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA



## Índice

Introdução	3
1. Missão, Visão e Valores	4
2. Nossos objetivos	4
3. A quem o Código de Conduta Ética é destinado	4
4. Princípios gerais	4
5. Com relação ao Relacionamento Interno e Ambiente de Trabalho	5
6. Com relação aos Colegas de Trabalho	5
7. Com Relação aos Clientes	6
8. Com Relação aos Concorrentes	6
9. Com Relação ao Meio Ambiente	7
10. Com Relação à Segurança da Informação	7
11. Com relação aos Conflitos de Interesse	8
12. Com relação ao Respeito e a Ética nas Relações	9
13. Exercendo funções de liderança, esperamos que você:	9
14. Buscando preservar a política de TI, assim como, a utilização de software e hardware, esperamos que você:	10
15. Infrações e Penalidades	11
16. Ações Perante Dúvidas e Descumprimento do Código de Conduta	12
Termo de Declaração e de Compromisso	13

## Introdução

- O **Grupo Pasquali** elaborou o presente Código de Conduta Ética com o objetivo de promover e incentivar o comportamento ético na cultura organizacional, bem como estabelecer e manter os processos e práticas de gestão e compliance, sintonizados com os princípios e valores vigentes, norteadores de todos os relacionamentos de confiança, embasados nos demais códigos profissionais específicos de cada categoria profissional, no regimento interno e nas políticas adotadas pelo **Grupo Pasquali**.
- A boa reputação do **Grupo Pasquali** não depende exclusivamente da qualidade de seus serviços. O **Grupo Pasquali** acredita que o sucesso está ligado à credibilidade e para isso assumimos um compromisso imprescindível à cultura de uma empresa moderna, com boas práticas de *compliance* e compromisso com a qualidade, a ética e os resultados.
- A empresa espera que você seja ético, pense e execute de maneira correta, de acordo com os valores estabelecidos e aceitos na sociedade em que está inserido.
- A sua responsabilidade mais importante é desenvolver um bom trabalho no que é designado para você. Saber atender, entender, ser empático, estabelecer relações cordiais e duradouras e cooperar com seus colegas de trabalho, fornecedores e clientes são características essenciais para desempenhar um bom trabalho e estar aderente à cultura organizacional do **Grupo Pasquali**.
- Neste Código de Conduta Ética você vai encontrar as principais condutas éticas que deve orientar o seu dia-a-dia e suas relações no **Grupo Pasquali**.
- Lembre-se que este Código tem como principais objetivos:
  - a) assegurar a padronização na forma de encaminhar questões específicas;
  - b) apresentar critérios ou norteamentos para que colaboradores, fornecedores e clientes sintam segurança nas relações estabelecidas em virtude do negócio;
  - c) incentivar o comprometimento de todos os públicos de interesse com os quais nos relacionamos;
  - d) favorecer um bom ambiente de trabalho;
  - e) proteger os interesses profissionais e públicos de todos que contribuem para a organização;
  - f) gerar valor e fortalecer a imagem do negócio;
  - g) garantir a sustentabilidade da companhia.

## **1. Missão, Visão e Valores**

### **Missão**

Atender nossos clientes com excelência, proporcionando confiabilidade e qualidade nos serviços de gestão de recebíveis e de recuperação de crédito. Garantir o exercício de nossas atividades com ética e responsabilidade perante a atuação jurídica, de *contact center*, cobrança e recuperação de valores.

### **Visão**

Ser reconhecida como uma das maiores empresas e com a melhor qualidade na prestação de serviços de gestão de recebíveis e recuperação de crédito no país.

### **Valores**

Ética, confiabilidade, transparência, respeito, eficiência, valorização do ser humano suas diversidades e comprometimento com a sustentabilidade do negócio.

## **2. Nossos objetivos**

- Garantir que nossos serviços sejam da mais alta qualidade e competência técnica.
- Assegurar um relacionamento baseado em respeito, transparência, integridade e confiança.
- Nossos desafios sejam enfrentados de forma participativa, flexível e com firmeza de propósitos.
- O sucesso de nosso trabalho seja reconhecido e compartilhado com aqueles que efetivamente contribuem.
- Haja compromisso constante, foco e competência na busca de resultados.

## **3. A quem o Código de Conduta Ética é destinado**

- A todos os colaboradores, jovens aprendizes, estagiários, prestadores de serviços, clientes, fornecedores, sócios e públicos de interesse com os quais nos relacionamos.

## **4. Princípios gerais**

- Respeito e valorização do ser humano e seus direitos fundamentais.
- Adoção de práticas efetivas de desenvolvimento sustentável.

## 5. Com relação ao Relacionamento Interno e Ambiente de Trabalho

- Tenha um comportamento honesto, transparente e cordial.
- Mantenha como base esses princípios no seu relacionamento pessoal e profissional.
- No relacionamento e comunicação com os demais colaboradores, clientes, fornecedores, diretoria, etc., seja pessoalmente, ou ao telefone, por e-mail, ou ainda por qualquer outro meio, devem ser observadas regras mínimas de sadia convivência social, gentileza mútua e respeito à pessoa humana, sendo terminantemente vedado o uso de palavras, gestos e expressões chulas e de baixo calão, além de brincadeiras que venham a constranger ou denegrir a imagem dos companheiros de trabalho.
- Compareça ao trabalho vestindo-se de forma adequada, com discrição e lembrando sempre que o traje é um dos cartões de visita no ambiente de trabalho.
- Mantenha em seus negócios pessoais o mesmo zelo e lisura que utiliza na execução de suas atividades profissionais.
- Tenham em sua conduta profissional diária atitudes de respeito e consideração com quem você mantém contato profissional, independente de cor, sexo, religião, origem, classe social, idade, condição física ou opinião política.
- Ao fazer comentários sobre colegas, fornecedores e/ou clientes, utilize uma linguagem apropriada e cordial, de forma a não causar situações constrangedoras.
- Reconheça seus erros de forma honesta, comunicando-os imediatamente ao seu superior hierárquico. Lembre-se: não há um modo certo de fazer o que é errado.
- Sentindo-se desconfortável com alguma orientação recebida contrária a seus princípios e valores, questione-a de forma cordial e adequada.
- A empresa não admite que seus colaboradores estejam sob efeito de bebidas alcoólicas ou drogas ilegais durante a jornada e/ou no ambiente de trabalho, inclusive em viagens, eventos, treinamentos e refeições de negócios. Podendo incorrer em justa causa.
- Armas de nenhuma natureza são permitidas nas dependências da empresa.

## 6. Com relação aos Colegas de Trabalho

- As relações com os colegas de trabalho devem ser fundamentadas pelo respeito mútuo, honestidade, gentileza e pela lealdade, uma vez que, no **Grupo Pasquali**, o princípio básico de relacionamento profissional é o trabalho em equipe integrado a um ambiente harmonioso.

### **Nas relações com os Colegas de Trabalho, não é permitido:**

- a) denegrir a imagem de colegas, fazendo comentários e críticas sobre sua conduta pessoal ou sobre seu desempenho profissional;
- b) permitir que dificuldades porventura existentes, de caráter pessoal ou de grupos, possam prejudicar o bom relacionamento profissional na Instituição;
- c) iniciar boatos, falsas informações e similares, ou dar continuidade a eles;
- d) combinar, compartilhar ou omitir informações sobre atitudes dos colegas que desrespeitem este Código de Conduta Ética.
- e) assédio moral ou sexual que englobe qualquer conduta que afete negativamente o desempenho do trabalho, que denigra a dignidade de qualquer pessoa ou gere um ambiente de trabalho intimidador, hostil ou ofensivo.

## **7. Com Relação aos Clientes**

- Com a finalidade de proporcionar ao cliente a melhor resposta a sua busca, superando suas expectativas, todos os profissionais devem atuar como se estivessem no lugar do cliente e/ou no do seu acompanhante, visando fazer notado o respeito e causar-lhe encantamento ao atendê-lo com agilidade, qualidade e principalmente, demonstrando gentileza e humanismo.
- Para dar credibilidade aos serviços prestados, inclusive no atendimento diferenciado, deve - se demonstrar interesse pela solução de problemas relacionados às instituições, apresentados pelo cliente ou seu acompanhante, propiciando-lhes informação e orientação segura.

### **Nas Relações com os Clientes, não é permitido:**

- a) Qualquer tipo de omissão em atendê-los devidamente, uma vez que, aqueles que fazem a opção de trabalhar em instituições de financeira, não têm o direito de, sob qualquer pretexto, omitir-se e abandonar o atendimento.
- b) Manifestar opiniões infundadas ou de caráter pessoal sobre as condições financeira do cliente, bem como comentários sobre o cliente, dentro ou fora da empresa.

## **8. Com Relação aos Concorrentes**

- O **Grupo Pasquali** é defensor da concorrência leal em todas as suas relações, por isso, as instituições de cobrança ou similares devem ser tratadas com o mesmo respeito com que o **Grupo Pasquali** espera ser tratado.

- Nas relações com os concorrentes, não é permitido fornecer informações de propriedade do **Grupo Pasquali**, nem manter contatos pessoais ou virtuais com o concorrente visando o compartilhamento de dados sigilosos, sejam técnicos ou resultados que o Grupo Pasquali disponibiliza apenas a pessoas que nele trabalham.

## 9. Com Relação ao Meio Ambiente

- As relações do **Grupo Pasquali** com a comunidade devem pautar-se por comportamentos e atitudes éticas que visem auxiliar na formação de um conceito de saúde adequado à sociedade como um todo.
- Os profissionais atuantes no **Grupo Pasquali** devem responsabilizar-se pelo cumprimento das normas pertinentes, evitando danos à comunidade, à sociedade e à imagem e à reputação da empresa.

### Constituem ações de ética ambiental:

- a) fumar apenas nos locais designados;
- b) descartar os resíduos em lixeiras de coleta seletiva;
- c) manter os banheiros em perfeitas condições de higiene depois de utilizá-los;
- d) consumir ou utilizar água e energia elétrica sem desperdício;
- e) fazer uso adequado dos equipamentos eletrônicos.

## 10. Com Relação à Segurança da Informação

Seja em atividades de trabalho realizadas dentro da empresa ou em Teletrabalho, devemos nos manter alinhados às diretrizes da área de Tecnologia da Informação para garantir a Segurança das Informações:

- Os documentos, contratos, registros financeiros e contábeis, relatórios de qualquer natureza, projetos, pesquisas de opinião e de mercado, planos comerciais e de marketing e programas de gerenciamento das informações são de propriedade da empresa e não podem ser utilizados fora ou serem divulgados fora dela, a não ser que devidamente autorizados.
- Cada colaborador e prestador de serviço deve zelar para que as informações fiquem devidamente protegidas e não possam ser acessadas por pessoal não autorizado.
- Restrinja a distribuição de informações da empresa de caráter confidencial. Somente pessoas autorizadas perante acordo de confidencialidade aprovado pela área Jurídica poderão possuir acesso às informações.
- Mantenha sigilo de informações confidenciais, preservando as informações ainda não divulgadas ao público em geral, bem como de pessoas e de empresas com as quais nos relacionamos.

- Cumpra as diretrizes existentes no Manual da Segurança da Informação.
- Cuide para que a empresa não infrinja a legislação vigente, em todos os seus níveis.
- Utilize o nome da empresa, quando assim autorizado (a) em decorrência das funções exercidas, apenas e tão somente nesses limites.
- Leve para fora da empresa apenas e tão somente documentos autorizados pelo seu superior imediato.
- Não utilize quaisquer conteúdos empresariais do **Grupo Pasquali** como objeto de trabalhos escolares, exceto se prévia e expressamente autorizado pelos seus sócios e diretores.

## 11. Com relação aos Conflitos de Interesse

- O **Grupo Pasquali** tem uma política de tolerância zero em relação à corrupção, suborno e pagamentos, a título de gratificação ou facilitação. Proibimos o oferecimento ou recebimento de qualquer tipo de vantagem com fim de garantir um negócio ou ganho pessoal. Isto inclui o recebimento ou a oferta de brindes, entretenimento, hospitalidade e convites institucionais e qualquer ato que seja considerado ilegal pelas legislações locais e regulamentos ou que não esteja em acordo com nossas diretrizes.
- Não é permitido relacionamentos amorosos entre colegas de trabalho dentro da empresa. Por isso, todo colaborador deve comunicar imediatamente à sua diretoria situações, tais como, relacionamentos afetivos entre colaboradores ou indicação de parente e/ou amigo para contratação, dentre outros. (No processo de admissão as contratações de parentes, deve ser respeitada uma análise de subordinação e conflito de interesse entre as áreas).
- Comunique ao seu superior imediato situações ou fatos de sua vida pessoal que possam resultar em conflito de interesse no desenvolvimento de suas funções (ex.: parentes e/ou amigos próximos que trabalhem para empresas concorrentes).
- Harmonize os interesses dos clientes e daqueles que poderão vir a ser assim considerados com os seus interesses, demonstrando respeito aos direitos de cada uma das partes envolvidas.
- Evite realizar seu trabalho pautando-se em sentimentos pessoais, atendendo a todos com profissionalismo e respeito.
- Não ofereça ou receba presentes e pagamentos diretamente ou por meio de seus familiares, o mesmo é válido para gratificações, entretenimentos, tratamento preferencial, empréstimos, qualquer tipo de vantagem e/ou favores oferecidos por pessoas ou organizações com as quais nos relacionamos, exceto pequenas cortesias eticamente aceitas pelas práticas comerciais.



- Visando um ambiente de trabalho mais justo e estruturado, desde 10/2018, o **Grupo Pasquali** não permite a contratação de familiares em qualquer uma de nossas esferas hierárquicas.
- Não se utiliza de trabalho infantil no **Grupo Pasquali**, seguindo o direcionamento que os colaboradores devem ter no mínimo 18 anos para trabalhar em tempo integral.
- A contratação de menores de 18 anos só é permitida em casos de programas de aprendizagem ou similares em conformidade com a legislação, como exemplo o Programa Jovem Aprendiz.
- Seja íntegro e honesto em todas as nossas relações e atividades.
- Não comercialize ou adquira produtos não permitidos pela empresa dentro de suas instalações.

## **12. Com relação ao Respeito e a Ética nas Relações**

- Forneça informações claras, precisas e completas aos seus colegas, clientes, fornecedores e prestadores de serviço, de forma a não induzí-los a decisões equivocadas.
- Resolva as questões que lhe forem apresentadas com rapidez e eficiência, ainda que as respostas sejam negativas, apresentando as soluções encontradas de forma clara a seus respectivos solicitantes.
- Exercendo funções que possibilitem o repasse de despesas para a empresa e/ou para clientes, efetue apenas e tão somente os gastos efetivamente necessários aos fins propostos, não utilizando tais recursos para despesas pessoais.
- Ao tratar com representantes de empresas públicas ou privadas, mantenham-se nos mais elevados padrões de honestidade, respeitando sempre os seus princípios básicos, quais sejam legalidade, justiça e transparência.
- Utilize-se de seu bom senso em discussões com terceiros, de forma a não se manifestar diretamente sobre questões religiosas, políticas ou de comportamento.
- Frente a empresas concorrentes, observe as normas de conduta geral e evite tecer comentários que possam afetar suas respectivas imagens. Trate-as com o mesmo respeito que queremos ser tratados.
- No desempenho de suas funções, aja de forma consciente, respeitando as normas de meio ambiente e de saúde pública, bem como compromisso assumido pela empresa no tocante ao desenvolvimento sustentável.

## **13. Exercendo funções de liderança, esperamos que você:**

- Desenvolva suas atividades de forma a tornar-se um exemplo para aqueles que integram sua equipe direta.

- Tenha lisura em todas as suas condutas, não utilizando a sua posição para impor de forma irregular o seu poder ou práticas de abuso de autoridade, tais como: prestação de serviços pessoais, assédio sexual e assédio moral.
- Valorize e reconheça os méritos de cada um dos profissionais que integram seu grupo de trabalho, possibilitando igualdade de acesso às oportunidades de crescimento profissional, bem como se empenhe em possibilitar o desenvolvimento dos potenciais existentes.
- Sendo necessária a contratação de terceiros, estabeleça os requisitos principais e envolva a área responsável pelas compras (Administrativo), o qual fará a cotação entre, no mínimo, três empresas atuantes no mesmo setor. Lembre-se que, nossos fornecedores e prestadores de serviços são contratados a partir de critérios técnicos, profissionais e éticos. Opte por aquele que melhor preencha os requisitos por você determinados.

#### **14. Buscando preservar a política de TI, assim como, a utilização de software e hardware, esperamos que você:**

Em atividades de trabalho dentro da empresa ou em Teletrabalho, entenda que a Internet é uma ferramenta de trabalho para os colaboradores da empresa. Sendo assim, observe as orientações válidas e que devem ser seguidas para ambas as situações:

- É vedado a todos os usuários o acesso a páginas de Internet, bem como o envio, encaminhamento ou resposta a mensagens de e-mail de caráter:
  - Potencialmente ofensivo a qualquer forma de cultura, etnia, crença ou religião.
  - Malicioso, erótico ou pornográfico.
  - Passatempos e jogos.
  - Humor, piadas e anedotas ofensivas.
  - Bate-papo (chat), desde que não autorizado pelo superior imediato.
  - Conteúdo dispersivo em geral, ou que não relacione às atividades de trabalho do usuário.
- Usar o computador para executar quaisquer tipos ou formas de fraudes, ou software/música pirata.
- Entrar e/ou pesquisar em áreas não autorizadas.
- Executar atividades que desperdice os esforços do pessoal técnico ou dos recursos da rede.
- Saiba que todos os endereços de e-mail de todos os colaboradores levam o nome da empresa. Do mesmo modo, os equipamentos utilizados na confecção e no envio das mensagens de e-mail e no acesso às páginas de Internet pertencem à empresa.
- Para evitar a má utilização desses recursos, as mensagens de e-mail, bem como o acesso às páginas da Internet serão monitoradas. Quaisquer mensagens ou acessos às páginas de Internet impróprias

(vide item acima) ou não condizentes com as atividades para as quais o colaborador foi contratado serão comunicados ao seu superior imediato e à diretoria da empresa.

- Saiba que os dados encontrados nos microcomputadores são de responsabilidade do(s) usuário(s) do mesmo.
- Entenda que é proibida a instalação e o uso de programas nos microcomputadores da empresa sem a autorização expressa e por escrito da área de Tecnologia da Informação e da diretoria. Isso vale para programas de qualquer natureza, obtidos a partir de qualquer fonte.
- Não abra mensagens de e-mail com remetente ou assunto estranhos ou desconhecidos; qualquer comportamento estranho no equipamento deve imediatamente ser reportado à área de TI.
- Cuide de sua senha de acesso. Ela tem caráter pessoal e é intransferível, cabendo ao seu titular total responsabilidade quanto seu sigilo. Caso o usuário desconfie que sua senha não seja mais segura ou de seu domínio exclusivo, poderá solicitar alteração desta.
- A prática de compartilhamento de senhas de acesso é proibida e o titular que fornecer sua senha à outra pessoa responderá pelas infrações cometidas por esta pessoa.
- É permitida a utilização de softwares de conversação (MSN, SKYPE, etc.) para as atividades que necessitem destes meios de comunicação com aprovação da área de TI e do superior imediato, sendo este também responsável por quaisquer danos que venham a ser causados pela má utilização destas ferramentas.

## **15. Infrações e Penalidades**

- A ação, a omissão ou a conivência que impliquem desobediência ou inobservância das disposições do Código de Conduta Ética do **Grupo Pasquali** é considerada infração à ética.

### **As penalidades a que os infratores estão sujeitos são:**

- a) advertência verbal;
  - b) advertência por escrito;
  - c) suspensão;
  - d) dispensa sem justa causa;
  - e) dispensa por justa causa;
- O empregador poderá aplicar uma penalidade para cada infração, nos termos das disposições legais, de acordo com a gravidade da falta e com as circunstâncias atenuantes ou agravantes ao infrator.

### **São consideradas circunstâncias atenuantes ao infrator:**

- a) ter procurado agir, logo após a infração, por sua espontânea vontade e com eficiência, para evitar ou minimizar as consequências do seu ato;
- b) não apresentar em seu histórico profissional registro de problemas anteriores;
- c) ter confessado, espontaneamente, se o autor da infração.

### **São consideradas circunstâncias agravantes ao infrator:**

- a) ser reincidente;
- b) causar sérios problemas ou graves danos;
- c) facilitar ou assegurar a execução, a ocultação, a impunidade ou a vantagem de outra infração;
- d) apresentar em seu histórico profissional registro de problemas anteriores.

## **16. Ações Perante Dúvidas e Descumprimento do Código de Conduta**

As pessoas que trabalham no **Grupo Pasquali** sempre que tiverem dúvidas sobre este Código de Conduta Ética, bem como sobre o seu cumprimento, devem:

- a) procurar orientação quanto à conduta correta, uma vez que este Código de Conduta Ética apresenta situações vivenciadas no cotidiano das instituições, mas sem prever todas as situações que eventualmente possam surgir;
  - b) comunicar ao respectivo gestor de área, gerente ou à diretoria as questões de conflito em que a pessoa se vir envolvida;
  - c) informar ao superior hierárquico, por escrito, fatos que contrariem este Código de Conduta Ética ou que possam prejudicar o **Grupo Pasquali** e, na impossibilidade de informar ao primeiro, comunicar-se com a gerência de Recursos Humanos;
  - d) comunicar irregularidades por escrito, quando for o caso, à gerência de Recursos Humanos, para que as devidas providências sejam tomadas.
- O **Grupo Pasquali**, está aberto às sugestões, denúncias e críticas construtivas, que visem ao aprimoramento dos serviços das instituições e das relações de trabalho dentro dele, podendo ser encaminhadas ao Recursos Humanos, ao superior imediato e à diretoria.

## Termo de Declaração e de Compromisso

Nome: \_\_\_\_\_

Departamento: \_\_\_\_\_

Empresa: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Matrícula: \_\_\_\_\_

Declaro que recebi e tomei conhecimento do conteúdo do CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA e comprometo-me a cumpri-lo integralmente, sob pena de sujeitar-me às penalidades disciplinares previstas no meu contrato de trabalho e na legislação vigente.

Por essa razão, realizarei o preenchimento do termo eletrônico PROTOCOLO DE RECEBIMENTO DO CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA direcionado a mim pela área de Recursos Humanos.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20 \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Assinatura do colaborador