

CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

FASTHELP





ACCURACY

ETHICS



CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

NOSSO OBJETIVO	04
NOSSO NEGÓCIO	05
PROGRAMA DE INTEGRIDADE	06
DECISÕES ÉTICAS	07
CLIENTE	08
SAÚDE E SEGURANÇA	08
SOMOS UMA EMPRESA DE GENTE	09
SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	11
ATIVOS	12
CONFLITO DE INTERESSES.....	13
COMPLIANCE	14
REPORTANDO PREOCUPAÇÕES.....	15

O NOSSO OBJETIVO

O objetivo desse documento é reunir as principais orientações éticas para a condução dos nossos negócios. Esperamos que nossos líderes e colaboradores atuem de acordo com os princípios deste Código.

O nosso Código de Ética e Conduta baseia-se nos valores essenciais da FastHelp, como instrumento de informação, consulta e conscientização, visando concretizar e nortear os princípios da empresa com missão, visão, valores e práticas para o comportamento ético, sustentado sobre os pilares da integridade, respeito, dignidade e responsabilidade.

A fim de proteger e elevar sua marca de compromisso e profissionalismo, a FastHelp e seus colaboradores devem cumprir com responsabilidade as melhores práticas de conduta ética, profissional e social.

Abordamos, em linhas gerais, os valores que orientam e devem ser observados na conduta pessoal e profissional dos nossos colaboradores, declaração formal da FastHelp com os princípios da igualdade, dignidade, lealdade, integridade e transparência profissional, com o intuito de promover um ambiente de trabalho produtivo e saudável. Por essa razão o presente código deve ser de conhecimento e observância obrigatória de todos os colaboradores nas relações profissionais da empresa.

A QUEM SE DESTINA

Todos os colaboradores e prestadores de serviço do FastHelp

O NOSSO NEGÓCIO

A NOSSA RAZÃO DE EXISTIR

Proteger o ambiente Digital do nosso cliente para o seu negócio Nunca Parar!

OS NOSSOS VALORES

Orientação aos Clientes: Temos a preocupação genuína com o sucesso dos nossos Clientes. Buscamos entender do negócio dos nossos clientes para que estes atinjam seus objetivos com a aquisição de nossos produtos e serviços.

Responsabilidade e Transparência: Cultivamos a ética organizacional, pois somos corretos. Acreditamos no bom senso e guiamos nossas ações pelo bem comum.

Performance: Cultivamos critérios elevados, somos motivados por desafios e não nos contentamos com o básico.

Somos uma empresa de Gente: Cultivamos bons relacionamentos para que quando olharmos para o lado enxerguemos alguém que possamos confiar, contar e compartilhar.

A NOSSA VISÃO DE FUTURO

Ser a melhor empresa de **Segurança da Informação** do Centro Oeste, sendo reconhecida pela **Excelência** na experiência dos nossos **Clientes** e pelos **Resultados** sustentáveis em suas **Práticas de Gestão**.

PROGRAMA DE INTEGRIDADE

A FastHelp possui Programa de Integridade implementado e tem como base fundamental promover ações corporativas que estejam alinhados com a Honestidade, a Transparência e a Responsabilidade dentro dos critérios de integridade e ética nas atividades da FastHelp e assim promover uma conduta ética e íntegra.

HONESTIDADE

Gerimos com honestidade nossos negócios, oferecendo oportunidades iguais nas transações e relações de emprego. Repudiamos qualquer relacionamento ou prática desleal de comportamento que resulte em conflitos de interesses e esteja em desacordo com o mais alto padrão ético.

TRANSPARÊNCIA

Nossas relações com os segmentos da sociedade são pautadas no princípio da transparência e na adoção de critérios técnicos. Decisões sobre contratação, promoção, demissão, transferência, compensação e treinamento devem ser tomadas com base em critérios relacionados ao trabalho, como, por exemplo, formação, experiência, habilidades, desempenho, valores e liderança. Gênero, cor da pele, religião, sexo, idade, estado civil, orientação sexual, lugar de origem e deficiência não devem influenciar decisões de carreira.

RESPONSABILIDADE

Pautamos nossas ações nos valores da FastHelp de maneira a não prejudicar ou comprometer nossos clientes e corpo funcional, direta ou indiretamente.

Fomentamos o nosso Programa de Integridade por meio de um modelo organizacional estruturado, onde a prática e manutenção de condutas e ações do mais alto nível de integridade são gerenciadas pela *compliance officer*, juntamente com o comitê de ética e integridade (CEI) e as lideranças, disseminamos as nossas práticas para todos os colaboradores, por meio do gerenciamento de riscos das atividades, padrões de controles internos, treinamentos e auditorias de processos.

DECISÕES ÉTICAS

Antes de decidir se uma conduta ou atividade é apropriada, verifique se:

- É contrária à legislação?
- É contrária a este Código, a Política de Integridade, Diretriz ou Prática da FastHelp?
- É inconsistente com os Valores da Empresa?

Se a resposta a qualquer das perguntas acima for positiva, o comportamento ou atividade em questão é inadequado.

Adicionalmente, pergunte a si mesmo se você teria orgulho de contar aos seus amigos e sua família sobre sua atitude ou de vê-la publicada em jornais.

Respostas negativas indicam problemas.

Sempre que estiver em dúvida, pergunte.

CLIENTE

Respeitamos e valorizamos nossos clientes e seus direitos de consumidores, com o fornecimento de produtos e a prestação de serviços corretos, cumprindo os prazos acordados, buscando continuamente a satisfação de suas necessidades de negócios com a FastHelp.

Colaboradores nunca devem oferecer ou anunciar algo que sabidamente não poderá ser cumprido.

Em caso de dúvidas, procure a Compliance Officer ou acesse o nosso canal de Ouvidoria.

SAÚDE E SEGURANÇA

A FastHelp zela pela saúde, qualidade de vida e segurança de todos os seus colaboradores. Desta forma, é obrigatória a observância a todos os procedimentos de segurança.

Queremos ter um ambiente de trabalho onde todos os colaboradores se sintam seguros para trabalhar. Saúde e Segurança no trabalho são temas de muita relevância na FastHelp.

Esperamos que você siga todas as nossas políticas e procedimentos relacionados à saúde e segurança.

Caso identifique qualquer situação que coloque em risco sua integridade física ou de algum colega de trabalho, você deve comunicar tal fato ao seu gerente, a área de Gestão de Pessoas e Governança ou entre em contato com a Ouvidoria.

Acabei de identificar uma situação insegura na minha área.
Essa é uma questão que deve ser reportada ao Canal da Ética?

Se a situação representar risco aos colaboradores, não. Situações inseguras que ponham em risco a vida ou a integridade dos colaboradores são situações urgentes e, como tal, devem receber atenção imediata. Seu Gestor, assim como a equipe de Gestão de Pessoas são os recursos mais próximos ao fato e com condições de fazer algo imediatamente para evitar acidentes. Recorra a Diretoria Executiva, se necessário.

Em caso de dúvidas, procure a Compliance Officer ou acesse o nosso canal de Ouvidoria.

SOMOS UMA EMPRESA DE GENTE!

Como colaborador da FastHelp, você é responsável pela qualidade de suas relações comerciais e pelo ambiente de trabalho ao seu redor.

Os tópicos a seguir descrevem nosso compromisso com os nossos colaboradores, além dos valores que esperamos que nortearão sua interação com seus colegas, clientes, fornecedores e outros terceiros.

DIREITOS HUMANOS

Nós apoiamos os princípios contidos na Declaração Universal dos Direitos Humanos, das Nações Unidas, e na Declaração dos Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho, da Organização Internacional do Trabalho. Acreditamos que o respeito aos direitos humanos deve ser assegurado aos nossos colaboradores e a todos os indivíduos que interagem com a FastHelp. Nesse sentido, nossas políticas e procedimentos visam:

- Ter tolerância zero para trabalho escravo e infantil.
- Fazer ofertas de emprego justas, equitativas e de acordo com as leis locais.
- Promover a diversidade e oferecer oportunidades iguais e justas a todos.
- Promover um ambiente de trabalho livre de assédio, bullying, preconceito e discriminação.
- Permitir a liberdade de associação a nossos colaboradores.
- Proporcionar condições de trabalho decentes e seguras.

A FastHelp estabelece relações justas e equilibradas com a comunidade por meio do incentivo, promoção, apoio e participação em ações de responsabilidade social e cidadania e estimula às iniciativas socioculturais e esportivas de seus colaboradores.

A FastHelp respeita os direitos fundamentais essa é a forma de contribuirmos para um mundo mais justo.

Nas Relações com nossos colaboradores nos comprometemos:

Cultivar a confiança e a transparência nas relações; Disponibilizar recursos humanos, materiais e tecnológicos para a execução das atividades; Disponibilizar benefícios e remuneração justa; Respeitar as opiniões e a liberdade de expressão;

Em caso de dúvidas, procure a Compliance Officer ou acesse o nosso canal de Ouvidoria.

PRECONCEITO E DISCRIMINAÇÃO

Estamos comprometidos em fornecer um ambiente de trabalho não discriminatório e equitativo com relação ao gênero ao tratar todos os colaboradores de forma justa. Como tal, nosso objetivo é fornecer oportunidades iguais a todos os candidatos a emprego e colaboradores e nenhum tipo de preconceito ou discriminação no tratamento de nossas pessoas, inclusive na contratação, remuneração e treinamento será tolerado.

Esperamos que você trate a todos com respeito e promova a diversidade em nosso ambiente de trabalho. Nenhum tipo de discriminação, humilhação, intimidação, exposição ao ridículo, hostilidade e constrangimento em nosso ambiente de trabalho, seja com base em raça, nível social, nacionalidade, religião, idade, aposentadoria, invalidez, sexo, estado civil, orientação sexual, condição de saúde, gravidez, filiação a sindicato, filiação política ou outras características protegidas por lei, será tolerado.

ASSÉDIO E BULLYING

Nosso objetivo é oferecer um ambiente de trabalho onde todos sejam tratados com dignidade, igualdade e respeito a todo momento. Como tal, nós não toleraremos que qualquer colaborador, fornecedor, visitante, cliente ou qualquer outra pessoa em nosso local de trabalho esteja sujeito ou seja ameaçado por qualquer tipo de: (i) punição ou abuso físico, (ii) bullying ou assédio, incluindo, entre outros, assédio sexual, físico e verbal, (iii) intimidação, humilhação ou degradação, ou (iv) comportamento injustificável por qualquer indivíduo ou grupo que crie um risco à saúde e segurança de outro trabalhador, quer intencional ou não.

"Assédio"

significa qualquer comportamento indesejado, inapropriado ou malquisto em circunstâncias nas quais uma pessoa razoável, levando em consideração todas as circunstâncias, teria previsto que a pessoa assediada seria humilhada, intimidada ou ofendida. Pode incluir, entre outros: i) contato físico, piadas, insultos ou xingamentos; ii) sugestões ou comentários ofensivos; iii) exibição de imagens ou palavras discriminatórias ou ofensivas; iv) interferência nos bens ou equipamentos pessoais; e/ou v) isolamento.

"Assédio Sexual"

consiste em constranger e pressionar a vítima com a finalidade real ou aparente de obter vantagens ou favores sexuais, tirando proveito da influência ou contexto profissional de alguém, independentemente do cargo ou da função (ex., contar piadas, mostrar fotos/imagens e enviar mensagens com conteúdo obsceno ou sexual, fazer comentários de natureza sexual a respeito da aparência de alguém, impor favores sexuais como condição para uma promoção ou para evitar ameaças de demissão).

"Formas de Assédio Moral"

Ofensas verbais;
Tratamento Humilhante;
Ameaças.

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Respeitamos a privacidade de nossos colaboradores, por isso a FastHelp somente requer, obtém e usa informações pessoais na medida em que são necessárias para a eficiência da gestão dos negócios, em conformidade com as leis e regulamentos sobre o assunto. Todos os colaboradores que trabalham com informações pessoais estão cientes das exigências legais aplicáveis ao seu trabalho.

Como colaborador, você é responsável por cumprir as políticas e procedimentos da FastHelp e garantir que terceiros contratados por você também cumpram ao processar, copiar, coletar, transferir, compartilhar e trabalhar com dados, incluindo informações pessoais ou informações confidenciais. Esta regra cobre informações escritas ou armazenadas em nossos sistemas eletrônicos e quaisquer outros meios associados (como pen drive, disco externo, armazenamento virtual, CD/DVD e outros).

INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

A informação é um ativo importante para a FastHelp. Divulgação indevida de informações, mesmo que por descuido, pode colocar a empresa em desvantagem, causando perda financeira ou dano à sua imagem.

Os colaboradores devem tratar todas as informações não públicas de maneira confidencial. Isso significa proteger a informação de acesso ou divulgação indevida.

Divulgação de informação confidencial ou de propriedade da FastHelp somente pode ocorrer mediante autorização prévia da empresa. Esta obrigação deve ser mantida mesmo após a extinção da relação de trabalho.

"Informação Confidencial"

significa quaisquer informações, eventos ou circunstâncias relacionados ao negócio ou às relações da FastHelp, aos quais o colaborador tenha tido acesso durante o exercício de suas atribuições ou aos quais o fornecedor ou parceiro tenha tido acesso durante a relação contratual.

FORMAS DE PROTEGER INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS INCLUEM:

- Não discutir negócios em público;
- Usar senha para acesso a arquivos;
- Não compartilhar senhas de acesso a sistemas;
- Guardar documentos em locais protegidos;
- Destruir documentos antes do descarte.

Para mais informações consulte a Política de Segurança da Informação.

ATIVOS

Colaboradores devem ter atenção especial ao usar os recursos de TI oferecidos pela Empresa, como o e-mail e o acesso à internet. Não é permitida a transmissão ou acesso a conteúdo inadequado - aquele contrário à política da FastHelp ou à legislação.

O uso de qualquer um de nossos ativos ou outros recursos, incluindo quaisquer equipamentos, suprimentos e ferramentas fornecidos a você pela FastHelp, especialmente aqueles que levam elementos da marca, como os logotipos, fontes, cores e outros itens deve ser feito como o devido cuidado e deve cumprir as regras estabelecidas pela FastHelp.

Todos dispositivos e sistemas eletrônicos da FastHelp devem ser utilizados adequadamente e não devem ser usados para jogos, a troca de conteúdo ilegal ou qualquer outra finalidade indevida. Você pode usar nossos dispositivos e sistemas eletrônicos para questões pessoais, desde que esse uso não afete suas responsabilidades de trabalho e esteja sempre em conformidade com as políticas e procedimentos internos.

Repudiamos qualquer tipo de divulgação e disseminação de conteúdo impróprio.

Exemplos de Conteúdo Impróprio:

- Pornografia e obscenidades;
- Atividades contra o patrimônio público ou de terceiros;
- Discriminação;
- Terrorismo;
- Venda de produtos não relacionados ao negócio;
- Correntes;
- Propaganda político-partidária;

"Ativos"

todos os ativos detidos, mantidos ou utilizados pela FastHelp, incluindo, entre outros, materiais como imóveis, móveis, veículos, sistemas, equipamentos, utensílios, aparelhos, documentos, informações concebidas ou desenvolvidas no trabalho, sistema de informação e propriedade intelectual.

Se você em algum momento receber acesso ou divulgar informações confidenciais ou pessoais sem autorização prévia para fazê-lo, você deve comunicar tal fato imediatamente ao Comitê de Segurança da Informação.

CONFLITO DE INTERESSES

Um Conflito de Interesses é um conflito real ou aparente que pode surgir quando suas atividades e relações pessoais, familiares, sociais ou políticas interferem ou têm o potencial de interferir em suas responsabilidades e deveres para com a FastHelp.

Você deve evitar qualquer Conflito de Interesses real ou aparente entre seus interesses pessoais e os interesses da FastHelp e não deve usar seu cargo para obter vantagens ou benefícios indevidos, direta ou indiretamente, para si mesmo, qualquer outro negócio ou pessoa relacionada a você ou qualquer outro terceiro.

Exemplos comuns de conflitos de interesses podem incluir:

- Ter outra ocupação fora de sua função na FastHelp que afete negativamente seu desempenho ou interfira em suas funções como colaborador da FastHelp;
- Você pratica atividades externas que envolvem informações ou conhecimento da FastHelp que não devem ser revelados;
- Você tem um investimento financeiro pessoal em um cliente, fornecedor, concorrente ou outra empresa relacionada e sua posição na FastHelp lhe permite favorecer e, assim, influenciar o desempenho dessas empresas;
- Você contrata um fornecedor da FastHelp para fins pessoais e esta relação particular o impede de tomar decisões imparciais enquanto profissional da Empresa.

Você deve comunicar todos os Conflitos de Interesses, reais ou aparentes e relatar imediatamente a Ouvidoria sempre que identificar um novo Conflito de Interesses. Embora a existência de um Conflito de Interesses aparente não caracterize necessariamente um problema, não comunicar sim.

PAGAMENTOS INDEVIDOS E RELACIONAMENTO COM GOVERNO

A corrupção prejudica a sociedade em várias formas, causando danos nas áreas política, econômica e social. É estritamente proibido usar recursos ou bens da Empresa para conceder benefícios, fazer pagamentos ou qualquer transferência de valor (como doações), ilegais ou indevidos a clientes, representantes do governo ou outros terceiros.

Pagamentos/benefícios ilegais ou indevidos são aqueles realizados com o intuito de obter, indevidamente, uma ação do governo, a realização de um contrato ou qualquer outro benefício comercial. Essa proibição se aplica a pagamentos/benefícios diretos e indiretos (feitos por meio de terceiros) e se destina a prevenir subornos, propinas ou qualquer outro tipo de benefício em troca de uma vantagem indevida.

Um pagamento ilegal ou indevido pode destruir a imagem da Empresa, além de gerar responsabilidade civil e até criminal para a FastHelp e os colaboradores envolvidos. Algumas leis sobre corrupção possuem definições muito amplas sobre suborno. É possível que um indivíduo seja processado por uma prática que não sabia constituir violação legal. Deste modo os colaboradores devem ter muito cuidado com essas questões, solicitando orientação ao Compliance sempre que necessário.

COMPLIANCE

Espera-se que você faça perguntas, suscite suas preocupações e relate, de boa-fé, quaisquer irregularidades suspeitas relacionadas aos princípios deste Código ao seu gestor, ao compliance officer, a Gestão de Pessoas, ao Comitê de Ética e Integridade e se preciso ao Canal de Ouvidoria.

O nosso Canal de Ouvidoria garante a segurança, confidencialidade e a preservação da identidade de todos os reclamantes na medida em que permitido pela lei. Retaliações de qualquer tipo contra um reclamante ou aqueles envolvidos em uma investigação não são permitidas. Todas as informações serão compartilhadas apenas conforme exigido pela lei.

Os resultados poderão ser compartilhados com as partes envolvidas, quando considerado aplicável e conforme exigido por lei. Se relevante e apropriado, investigações poderão ser realizadas por terceiros relevantes.

Violações dos princípios definidos neste Código poderão resultar em medidas disciplinares, incluindo, entre outros, avisos verbais e por escrito, suspensões temporárias e rescisão do vínculo empregatício, dependendo da gravidade da violação. O relato falso de violações também pode resultar em ações disciplinares.

Se as violações alegadas constituírem um crime, as autoridades relevantes serão notificadas, sem prejuízo aos demais resultados descritos acima.

"Compliance "

No âmbito institucional e corporativo, é o conjunto de disciplinas para fazer cumprir as normas legais e regulamentares, as políticas e as diretrizes estabelecidas para o negócio e para as atividades da instituição ou empresa, bem como evitar, detectar e tratar qualquer desvio ou inconformidade que possa ocorrer.

"Retaliação"

Significa qualquer ação direta ou indireta que puna um indivíduo por apoiar os valores éticos, políticas e procedimentos da FastHelp, o que pode incluir qualquer ação que afete a realização do trabalho de alguém (ex., exclusão não justificada de reuniões de trabalho e projetos, discriminação, bullying, assédio ou punição a alguém por fazer uma reclamação).

REPORTANDO PREOCUPAÇÕES

É importante que a FastHelp conheça os questionamentos e possíveis violações relacionadas a este Código, para que possa orientar e corrigir desvios. Essa é a razão pela qual os colaboradores devem tratar suas preocupações internamente, resolvendo dúvidas e informando à empresa sobre atos praticados em desacordo com este Código.

Geralmente, seu Gestor está na melhor posição para lhe ajudar em relação a preocupações éticas. Por isso você deve procurá-lo em primeiro lugar. No entanto, essa não é a única alternativa. Considere também contatar o nível acima do seu Gestor.

Para questões relacionadas ao ambiente de trabalho, por exemplo, procure a Gestão de Pessoas. Se você não se sente confortável em fazê-lo ou já o fez, mas a questão ainda o preocupa, acesse o Canal de Ouvidoria ou envie um e-mail para ouvidoria.fasthelp@helloethics.com e descreva o seu relato.

O Canal de Ouvidoria da FastHelp é uma ferramenta confidencial e está disponível 24 horas por dia, durante todo o ano. O contato pode ser anônimo e todos os esforços são empregados para garantir a confidencialidade dos relatos.

Caso queira falar com um profissional especializado para detalhar o seu relato utilize o 0800-591-6059 que estará disponível de segunda a sexta-feira das 07h00 às 19h00. Após às 19h00, nos sábados, domingos e/ou feriados você poderá deixar uma mensagem gravada.

**O NOSSO CANAL DE OUVIDORIA É
ACESSÍVEL A TODOS, COM
PRESERVAÇÃO DA
CONFIDENCIALIDADE DAS
INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS À
APURAÇÃO.**

**TODOS ELOGIOS, SUGESTÕES,
RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS SÃO
DEVIDAMENTE APURADAS.**

ACESSE:

WWW.HELLOETHICS.COM/FASTHELP

CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

FASTHELP

