



CÓDIGO DE POSTURAS – AGÊNCIA TERRUÁ

Mensagem da Alta Gestão

Olá Terruáqueos,

Este Código de Posturas é mais do que um guia: é um compromisso público da Agência Terruá com os mais altos padrões éticos, legais e profissionais. Acreditamos que fazer bem feito é fazer com propósito — e isso começa com o exemplo de cada liderança. Nosso papel é garantir que a cultura da integridade, do respeito e da responsabilidade seja vivida em cada interação. Contamos com você para sermos referência em ética, criatividade e impacto positivo.

1. Postura Institucional e Presença Pública

- Representamos a Terruá sempre. O uso da marca, redes sociais, eventos e comunicações públicas devem refletir os valores do Manifesto: #marcanomundo, #fazerbemfeito, #mergulhodecabeça, #boracrescer.
- Redes pessoais e profissionais são extensões da nossa reputação coletiva. Evite publicações que possam expor colegas, parceiros, clientes ou a imagem institucional. Respeite a privacidade, o sigilo e a confidencialidade de informações da agência e dos parceiros.

Proteção de Dados Pessoais (LGPD)

A Terruá trata dados pessoais em larga escala, especialmente em atividades como gestão de listas de convidados, cadastros de participantes e nos seus eventos em geral. Em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (LGPD), é dever de todos:

- Tratar dados somente com base legal e finalidade clara;
- Obter consentimento quando necessário e garantir a transparência no uso das informações;
- Limitar o acesso a dados apenas a pessoas autorizadas;
- Reportar ao Comitê de Compliance qualquer incidente de segurança ou uso indevido de dados.



O descumprimento dessas diretrizes será considerado infração grave.

Prevenção à Corrupção e Integridade

A Terruá adota rigorosamente os preceitos da Lei Anticorrupção (Lei nº 12.846/2013) e reforça:

- É proibido oferecer, prometer, solicitar ou aceitar qualquer vantagem indevida, inclusive em situações de contratação pública ou privada;
- Presentes, brindes e convites só são aceitos quando simbólicos, ocasionais e com conhecimento da liderança;
- Toda e qualquer tentativa de favorecimento ilícito deve ser reportada.

O Comitê de Compliance está disponível para esclarecer dúvidas sobre integridade, conflitos de interesse e condutas de risco.

● **Recomendamos:**

- Compartilhar conteúdos alinhados à marca e à ética institucional;
- Utilizar hashtags como #fazendobemfeito e #agenciacompropósito.

● **Evite:**

- Publicar opiniões ofensivas ou polêmicas vinculadas à imagem da Terruá;
- Omitir riscos relevantes em propostas ou comunicações institucionais.

2. Relações entre Equipes

- **Convivência baseada em respeito**
Assédio, discriminação, intimidação ou qualquer forma de constrangimento são terminantemente proibidos.
Incentivamos a escuta ativa, o feedback responsável e o cuidado com a saúde emocional.
- **Contratações e remuneração justas**
Toda relação de trabalho deve ser formalizada (CLT, PJ, MEI, consultor, freelancer, voluntariado).

- **Compromisso com o coletivo**

Zelamos pelos recursos da Agência como extensão do nosso trabalho.
O uso de ferramentas digitais deve respeitar os fins profissionais.

● **Recomendamos:**

- Praticar a escuta ativa, especialmente sob pressão, comum no setor de eventos;
- Criar espaços seguros de diálogo e troca entre equipes operacionais e criativas;
- Valorizar e formalizar toda forma de trabalho, inclusive temporário ou eventual.

● **Evite:**

- Utilizar termos depreciativos, apelidos ou brincadeiras invasivas no ambiente de trabalho;
- Subestimar o cansaço físico e emocional em períodos de alta demanda;
- Realizar contratações informais, mesmo em eventos pontuais.

3. Relações entre Lideranças

- **Liderar é inspirar**

Lideranças devem praticar com coerência os valores do Código de Ética. Espera-se exemplo, escuta, orientação e abertura ao diálogo.

- **Conflitos de interesse são comunicados**

Relações familiares ou pessoais que envolvam decisões institucionais devem ser comunicadas ao Comitê de Compliance.

- **Decisões com base em princípios**

Devem ser transparentes, fundamentadas e documentadas.

- **Ambiente seguro, respeitoso e inovador**

Esse compromisso é papel ativo das lideranças.

● **Recomendamos:**

- Comunicar previamente vínculos pessoais que possam afetar decisões (ex: contratação de familiares em staff de eventos);
- Documentar decisões sobre distribuição de equipe e prêmios;



- Estimular ambientes criativos e descontraídos sem abrir mão do respeito.

● **Evite:**

- Delegar funções críticas sem clareza de responsabilidades;
- Tomar decisões baseadas apenas em afinidade pessoal;
- Adotar condutas impróprias, tais como: comentários de coação, exposição da equipe, “jogar” uma equipe contra a outra, comunicação violenta em meio digital (ex: uso excessivo de CAIXA ALTA, pontuação excessiva, ironia proposital) ou em meio presencial sob justificativa de “pressão do evento”.

4. Relações com Clientes

- **Transparência desde o início**
Todos os contratos devem ter escopo, entregas, prazos e valores formalizados.
Não são admitidas vantagens pessoais ou tratamento preferencial sem base técnica.
- **Confiança que se constrói**
Dados, imagens e informações de clientes são sigilosos e só podem ser utilizados mediante autorização formal.
- **Atitude profissional**
Nossa postura com clientes é de parceria, honestidade, inovação e atenção genuína.

● **Recomendamos:**

- Formalizar todo escopo de evento por escrito, inclusive os ajustes feitos por WhatsApp;
- Manter registro e formalizar as aprovações;
- Tratar com honestidade situações adversas (atrasos, falhas técnicas);
- Manter a câmera ligada nas reuniões com clientes;
- Responder prontamente aos colegas na ferramenta, mesmo que apenas para indicar “ciente” ou “em andamento”.

● **Evite:**

- Assumir compromissos sem alinhamento com a equipe;



- Alterar cronogramas ou entregas sem aviso prévio ao cliente.

● **Não faça:**

- Utilizar imagens ou marcas dos clientes sem autorização.
-

5. Relações com Fornecedores

- **Seleção técnica e imparcial**
Critérios objetivos de qualidade, reputação e alinhamento às políticas da agência.
- **Relacionamentos formais e transparentes**
Todos os contratos e negociações devem ser registrados e auditáveis.
- **Integridade acima de tudo**
Não é permitido aceitar comissões, presentes ou quaisquer vantagens pessoais.

● **Recomendamos:**

- Avaliar fornecedores com base em critérios claros e previamente definidos;
- Formalizar briefings, prazos e valores por escrito;
- Encaminhar fornecedores ao Comitê de Compliance em caso de dúvida.

● **Evite:**

- Indicar fornecedores com os quais se tenha vínculo pessoal ou econômico sem informar à gestão;
- Efetuar pagamentos antecipados sem contrato assinado;
- Realizar contratações orais em nome da agência.

● **Não faça:**

- Contratar fornecedores que ofereçam qualquer tipo de ganho pessoal.
-

Canal de Denúncia



Se você observar qualquer conduta que viole este Código, fale com o Comitê de Compliance.

✉ Canal de denúncia sigiloso e, se necessário, anônimo:
<https://app.cmscompliance.com.br/customer/agenciaterrua>

Disposições Finais

Este Código de Posturas é um documento vivo. Será revisto sempre que necessário e deve ser aplicado com bom senso, espírito coletivo e compromisso com os valores que nos movem.

Ao assinar este documento, você afirma que compreendeu seu conteúdo e se compromete a vivê-lo — porque aqui, fazer bem feito é fazer com propósito.

Brasília, agosto de 2025.

Comitê de Compliance – Agência Terruá