



Política de Diversidade, Inclusão e Direitos Humanos

A inovação nasce da diversidade



DIVERSIDADE & INCLUSÃO

Na Digivox, as oportunidades são para todas as pessoas! Com a missão de entregar soluções inovadoras que melhorem a experiência do cliente por meio de uma equipe comprometida e parcerias estratégicas, acreditamos que empresas com maior diversidade tendem a demonstrar maior capacidade criativa e de inovação. Gerando uma maior inteligência coletiva e melhor adaptação às mudanças exigidas pelo mercado, além de compromisso e solidez nas relações.



1. QUAL O NOSSO OBJETIVO?

A Política de Diversidade, Inclusão e Direitos Humanos é um documento que traz diretrizes (gerais e específicas) relacionadas aos temas Diversidade, Inclusão e Direitos Humanos e que se correlaciona com outras políticas e diretrizes corporativas.

Tem como objetivo dar transparência aos posicionamentos e direcionamentos da Digivox, visando um ambiente de trabalho livre preconceitos e discriminação. Onde os nossos colaboradores e colaboradoras se sintam respeitados e valorizados por serem quem são, do jeito que são e que, assim possam desempenhar as suas potencialidades.

2. PARA QUEM FALAMOS

Este documento se aplica a todos(as) os(as) empregados(as) e colaboradores da Digivox, além de fornecedores(as), prestadores(as) de serviços, clientes, instituições sociais e parceiros(as) das empresas.

Mas antes, precisamos firmar alguns termos...

3. GLOSSÁRIO

- ▶ **Acessibilidade:** possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias. Bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida
- ▶ **Adaptações razoáveis:** adaptações, modificações e ajustes necessários e adequados que não acarretem ônus desproporcional e indevido, a fim de assegurar que a pessoa com deficiência possa gozar ou exercer, em igualdade de condições e oportunidades com as demais pessoas, todos os direitos e liberdades fundamentais.
- ▶ **Direitos Humanos:** de acordo com a Organização das Nações Unidas (ONU), os Direitos Humanos são direitos inerentes a todos os seres humanos, independentemente de raça, sexo, nacionalidade, etnia, idioma, religião ou qualquer outra condição. Eles incluem o direito à vida e à liberdade, de opinião e expressão, ao trabalho, à educação, entre outros. Todos(as) têm garantidos esses direitos, sem discriminação.
- ▶ **Discriminação:** pode ser negativa ou positiva (por exemplo, ações afirmativas). Nesta Política, o termo será utilizado sempre com o sentido negativo, ou seja, a discriminação que acontece quando há uma atitude adversa perante uma determinada característica. Uma pessoa pode ser discriminada por causa da sua raça, gênero, orientação sexual, nacionalidade, religião,

situação social, nível educacional, dentre outras características.

- ▶ **Diversidade:** é o conjunto de características culturais, biológicas, sociais, econômicas, dentre outras, que fazem de cada indivíduo um ser único.
- ▶ **Empregados(as):** neste documento, utilizaremos a palavra “empregados(as)” para designar os(as) colaboradores(as) da DIGIVOX.
- ▶ **Etnia:** é um grupo de indivíduos que compartilham do mesmo sistema sociocultural, a mesma língua e/ou região geográfica.
- ▶ **Expressão de gênero:** é o comportamento social e cultural do indivíduo para com o mundo; a forma como alguém demonstra seu gênero baseado nos papéis destes. Isso engloba formas de se vestir, agir, comportamentos e interações.
- ▶ **Grupos minoritários:** São grupos sociais historicamente excluídos do processo de garantia dos direitos básicos, por questões étnicas, de origem, por questões financeiras e por questões de gênero e sexualidade. Também podem entrar no conceito pessoas que se encontram em situação de vulnerabilidade social, como idosos e portadores de necessidades especiais. Os grupos minoritários podem ser, muitas vezes, majorias, quantitativamente.
- ▶ **Inclusão:** Inserção de populações que, por questões históricas e sociais, foram excluídos do processo de garantia dos direitos básicos.
- ▶ **Nome social:** é aquele que pode ser utilizado por pessoas trans

em seu dia a dia, para identificar-se de acordo com sua identidade de gênero, enquanto ainda não é promovida a alteração formal nos seus documentos civis. É a forma como a pessoa se identifica e deseja ser chamada, independentemente do nome que lhe foi atribuído no registro de nascimento.

- ▶ **Orientação sexual:** é a atração afetiva/sexual e involuntária que uma pessoa manifesta em relação a outra.
- ▶ **Pessoas com deficiência:** são aquelas que têm impedimentos, os quais, em interação com diversas barreiras atitudinais e ambientais, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade com as demais pessoas. Por exemplo: deficiência física, auditiva, visual, intelectual, múltipla e psicossocial.
- ▶ **Raça:** é uma categoria criada para legitimar sistemas de dominação baseados em fenótipo e origem. Atualmente é entendida como uma construção social, não biológica, que define interações socioculturais, econômicas e políticas. No Brasil, a raça é mapeada a partir da autoidentificação e autodeclaração de cada pessoa, sendo agrupada em cinco principais termos: branco(a), amarelo(a), indígena, pardo(a) e preto(a). O conjunto de pardos(as) e pretos(as) denomina-se negros(as).
- ▶ **Representatividade:** significa representar com efetividade ou qualidade um determinado segmento ou grupo da população. Pode estar relacionada à questão quantitativa – por exemplo, quantidade de pessoas de um determinado grupo no quadro de empregados(as) da empresa – ou à questão de legitimidade – uma pessoa representativa é como se fosse a voz e a imagem de um segmento, setor ou grupo social.

4. NOSSAS DIRETRIZES GERAIS

4.1. Contextualização

Esta Política é regida por princípios internacionais dos Direitos Humanos, abrangidos pela Declaração Universal dos Direitos Humanos da ONU, que garantem os direitos de todas as pessoas, independentemente de raça, cor, sexo, idioma, religião, opinião política ou de outra natureza, origem nacional ou social, riqueza, nascimento ou qualquer outra condição, além da Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência e legislações brasileiras correlatas. O respeito e a promoção aos Direitos Humanos são fundamentais para a sustentabilidade do nosso negócio. Nos comprometemos em prestar um tratamento digno e respeitoso a todas as pessoas.

Acreditamos que Diversidade é considerar e respeitar as características do(s) indivíduo(s). Já a Inclusão vai além de reconhecer, mas também valorizar as diferenças, proporcionando um ambiente de desenvolvimento e crescimento profissional, para todos.

Por isso, promovemos a Diversidade e a Inclusão em todas as suas formas. Não compactuamos com qualquer tipo de discriminação, seja por idade, gênero, orientação sexual, identidade ou expressão de gênero, raça, cor, deficiência, religião, estado civil, nacionalidade, ou qualquer outro marcador identitário.

Contudo, esclarecemos que esta política não é direcionada apenas aos denominados grupos minoritários. Considerando que, mesmo os



membros de determinado grupo, não são todos iguais, e que cada pessoa, não tem apenas uma identidade, mas vários marcadores identitários que tornam sua experiência e visão de mundo únicas, tais como gênero, idade, raça, origem, etc, o repúdio a atos preconceituosos e o respeito e combate a práticas discriminatórias abrangem todos os grupos os quais estão inseridos os nossos colaboradores, parceiros e clientes.

Este documento considera também todos os fatores que dizem respeito aos Direitos Humanos, englobando as relações de trabalho que a DIGIVOX mantém com seus(uas) empregados(as)– e isso se expande a todos os elos da cadeia em que está inserido. Por isso, consideramos, ainda, os pontos a seguir:

- ▶ Proibição do trabalho infantil e a proteção dos direitos das crianças e adolescentes;
- ▶ Proibição de trabalho forçado e/ou análogo à escravidão;
- ▶ Adoção de medidas disciplinares em casos de assédio e abuso;
- ▶ Liberdade de associação sindical, negociação coletiva e mecanismos para reclamação;
- ▶ Respeito às horas trabalhadas, aos salários e aos benefícios;
- ▶ Garantia de local de trabalho seguro, saudável e inclusivo;
- ▶ Segurança no local de trabalho

4.2. Compromisso com a Diversidade, a Inclusão e os Direitos Humanos

A Ética e o respeito são valores da Digivox que pautam o nosso compromisso de ser uma empresa livre de discriminação e promotora de ações que gerem um espaço de oportunidades para o crescimento e desenvolvimento dos profissionais e talentos, independente de seus marcadores identitários.

Como aliado a esta Política, está o Código de Ética, que apresenta as principais diretrizes relacionadas à condução dos negócios e ao comportamento esperado de todos(as) aqueles(as) que se relacionam com o DIGIVOX, interna e externamente.





4.3. O que repudiamos

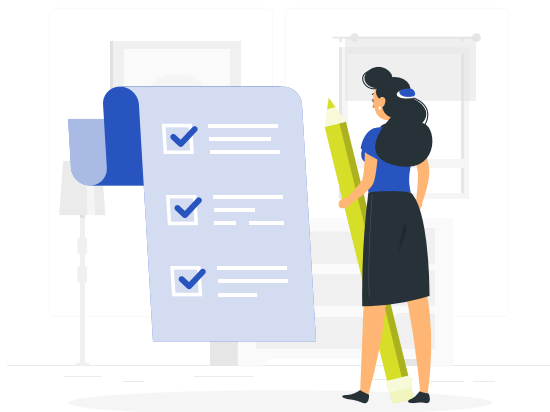
A DIGIVOX repudia qualquer ato que represente uma infração à Legislação vigente e aos Direitos Humanos.

Considerando o respeito como uma premissa fundamental para a boa convivência entre os públicos de interesse que são alvo desta Política, a DIGIVOX repudia e combate a violência, a intolerância e a discriminação, sejam elas de qualquer natureza.

Repudiamos o trabalho escravo ou informal, a exploração infantil e condições desumanas e degradantes de trabalho na DIGIVOX e em todos os elos de nossa cadeia de valor.

5. DIRETRIZES ESPECÍFICAS

5.1. O papel das nossas lideranças



A liderança é uma das instâncias essenciais para a construção de uma cultura organizacional inclusiva e um ambiente de segurança psicológica para todos(as), portanto, é primordial que seja conhecedora e multiplicadora desta Política. A DIGIVOX trabalha na formação de seus(uas) líderes, de forma que não reproduzam estereótipos e condutas discriminatórias.

Dessa forma, é esperado como valor e prática de nossa liderança:

- ▶ Posicionar-se ao presenciar condutas excludentes e/ou atitudes discriminatórias e orientar a utilização dos canais competentes para denúncia formal;
- ▶ Desenvolver escuta ativa e valorizar opiniões diversas, independentemente das relações hierárquicas;
- ▶ Conhecer seus próprios vieses e trabalhar para minimizá-los em suas decisões diárias;
- ▶ Criar um ambiente de segurança psicológica para sua equipe;
- ▶ Acionar o Canal Denúncia em situações que envolvam a quebra desta Política ou do Código de Ética.



5.2. Grupos de Trabalho

A DIGIVOX incentivará e apoiará a formação de grupo de trabalho, direcionado ao público interno, para impulsionar o diálogo e a transformação do ambiente de trabalho em prol da agenda da Diversidade e Inclusão.

5.3. Nossas regras de respeito e convivência

É objetivo da DIGIVOX construir um ambiente baseado no respeito às diferenças e individualidades e, ao mesmo tempo, no “viver junto”, um convívio produtivo, visando ao bem-estar de todos(as) aqueles(as) que se relacionam conosco.

Algumas recomendações importantes:

- ▶ Não estereotipar, ou seja, não assumir verdades apenas com base no seu ponto de vista;
- ▶ Não presumir a orientação sexual ou identidade de gênero das pessoas com base na sua observação. Todos(as) devem ser tratados(as) com igual respeito;
- ▶ Não fazer piadas com características (físicas ou de outra natureza) das pessoas;
- ▶ Posicionar-se sempre que estiver diante de uma situação discriminatória;

5.4. Métricas de D&I

A Digivox acompanhará os seguintes indicadores:

- ▶ Porcentagem de mulheres no quadro funcional e em cargos de liderança;
- ▶ Porcentagem de pessoas com deficiência no quadro funcional;
- ▶ Diversidade etária;
- ▶ Diversidade étnico-racial;
- ▶ Porcentagem de Jovens aprendizes e estagiários efetivados;
- ▶ Tempo de permanência na empresa de mulheres que retornam de licença-maternidade.

5.5. Ações

- ▶ Entrega da nova sede da empresa, totalmente acessível para pessoas com deficiência;
- ▶ Realização de treinamento para a liderança e equipe de DHO, a fim de reduzir vieses inconscientes.
- ▶ Campanha de conscientização para colaboradores e parceiros
- ▶ Acompanhamento e medição dos dados relacionados as ações de D&I

5.6. Igualdade de oportunidades

A Digivox promoverá um ambiente de igualdade para todos, considerando as seguintes prioridades estratégicas;

- ▶ Ambiente de trabalho: promoção de campanhas e ações educativas para o combate à discriminação e erradicação de comportamentos não-aceitáveis;
- ▶ Acessibilidade para pessoas com deficiência: A DIGIVOX garante às pessoas com deficiência o mesmo acesso à capacitação, desenvolvimento e oportunidades de carreira. Cada área é responsável por identificar as necessidades do(a) candidato(a) ou empregado(a) e solicitar os recursos materiais e/ou as adaptações às áreas competentes. As necessidades podem ser identificadas tanto na admissão, quanto ao longo do processo de desenvolvimento do(a) empregado(a) na empresa.
- ▶ Salário: Garantia de equidade salarial de acordo com o estabelecido na Política de cargos, carreira e salários. Não sendo tolerado nenhum tipo de preconceito ou diferenciação por gênero, raça, orientação sexual, origem socioeconômica, idade ou de quaisquer outras naturezas.
- ▶ Utilização do nome social e pronomes em documentos, sistemas internos e tratativas verbais, mediante solicitação do colaborador;
- ▶ Atração e seleção: revisão de processos para reduzir incidência dos vieses inconscientes;

- ▶ Treinamentos: Disponibilizar conteúdos sobre Diversidade e gestão de diferentes perfis profissionais, na trilha de aprendizagem do colaborador no Digivox Academy.
- ▶ Através do Programa Talentos promover eventos de capacitação e desenvolvimento, (bootcamps, hackathon) destinado a jovens que estudam ou concluíram em escola pública.

Nos processos de Recrutamento & Seleção, deve-se observar:

- ▶ A não-reprodução de preconceitos, estereótipos e atitudes discriminatórias, evitando perguntas específicas para determinada pessoa em função de quaisquer características;
- ▶ A não-reprodução de um discurso normativo em relação à orientação sexual;
- ▶ A adoção de nome social, no caso de pessoas trans (independentemente de haver alteração formal em seu documento civil), quando requerido.

5.6. Ambiente Externo

5.6.1. Relacionamento com Fornecedores(as) e Parceiros(as).

Todos os(as) fornecedores(as), parceiro(as) e prestadores de serviços devem cumprir as leis e os regulamentos, conhecer os valores e respeitar os princípios éticos estabelecidos no Código de Ética. Não serão toleradas práticas discriminatórias nem dos fornecedores, parceiros e prestadores para com os empregados e clientes da Digivox, nem dos empregados para com os fornecedores, parceiros e prestadores da Digivox.

5.7. NO RELACIONAMENTO COM CLIENTES

O relacionamento com clientes é uma dimensão fundamental na consolidação de uma cultura inclusiva na DIGIVOX, pois por meio dessa comunicação, temos a oportunidade de fortalecer e demonstrar, na prática, o nosso posicionamento em Diversidade e Inclusão.

Nossa forma de se relacionar, nossas equipes e peças de comunicação devem refletir a Diversidade dos(as) nossos(as) clientes.

5.7.1. Linguagem e comunicação inclusivas

É responsabilidade de todos(as) os(as) envolvidos(as) com as ações de comunicação (interna e externa) zelarem pela produção, validação e divulgação de conteúdos livres de discriminação, sem estereótipos e que cumpram os princípios abaixo:

- ▶ **Acessibilidade:** é preciso que a comunicação seja acessível a pessoas com deficiência;

- ▶ Representatividade: é preciso que o layout e as fotos escolhidas representem a pluralidade da sociedade e que não reproduzam estereótipos;
- ▶ Linguagem clara e sem barreiras: é preciso que a comunicação seja assertiva e compreensível, levando sempre em consideração o nosso público-alvo.

5.7.2. Relação empregado(a)-cliente

Nossos(as) clientes são uma amostra da sociedade. A relação empregado(a)-cliente deve se estabelecer com base no respeito mútuo, sem estereótipos e nenhum tipo de discriminação.



5.8. CANAL DENÚNCIA

A DIGIVOX disponibiliza aos(as) seus(as) empregados(as), fornecedores(as), prestadores(as) de serviços, clientes, e parceiros(as) o Canal Denúncia.

Ele é a ferramenta oficial para o recebimento de reclamações, insatisfações e denúncias de violações ao não cumprimento das diretrizes de valorização da Diversidade, Inclusão e Direitos Humanos em todas as empresas da DIGIVOX e está acessível a todos através do link: digivox.com.br/canaldenuncia

Quaisquer condutas discriminatórias e/ou em desacordo ao Código de Ética da DIGIVOX também devem ser comunicadas ao Canal Denúncia, independentemente do cargo ou situação de quem a tenha praticado. A DIGIVOX, por meio de suas áreas responsáveis, compromete-se a investigar todas as situações denunciadas, sem qualquer tipo de retaliação, com imparcialidade e total confidencialidade, bem como a adotar as medidas disciplinares e ou educativas cabíveis.

O contato é gratuito e as denúncias podem ser feitas de forma anônima. O(A) empregado(a) que presenciar o descumprimento de qualquer regra vigente da DIGIVOX tem o dever de denunciar tal infração ao Canal Denúncia.

O Comitê de Ética é um órgão colegiado responsável pela gestão do Código de Ética da DIGIVOX, bem como por assegurar a sua eficácia e efetividade. O Comitê também define e informa as ações preventivas, corretivas ou de melhorias a serem adotadas.

Qualquer denúncia feita através do Canal Denúncia será tratada de acordo com o “Guia de denúncias” e legislações aplicáveis.

5.9. Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos

Disque 100 e Ligue 180

A Digivox incentiva ainda a utilização dos canais oficiais governamentais de denúncias de violações aos Direitos Humanos.

DISQUE 100

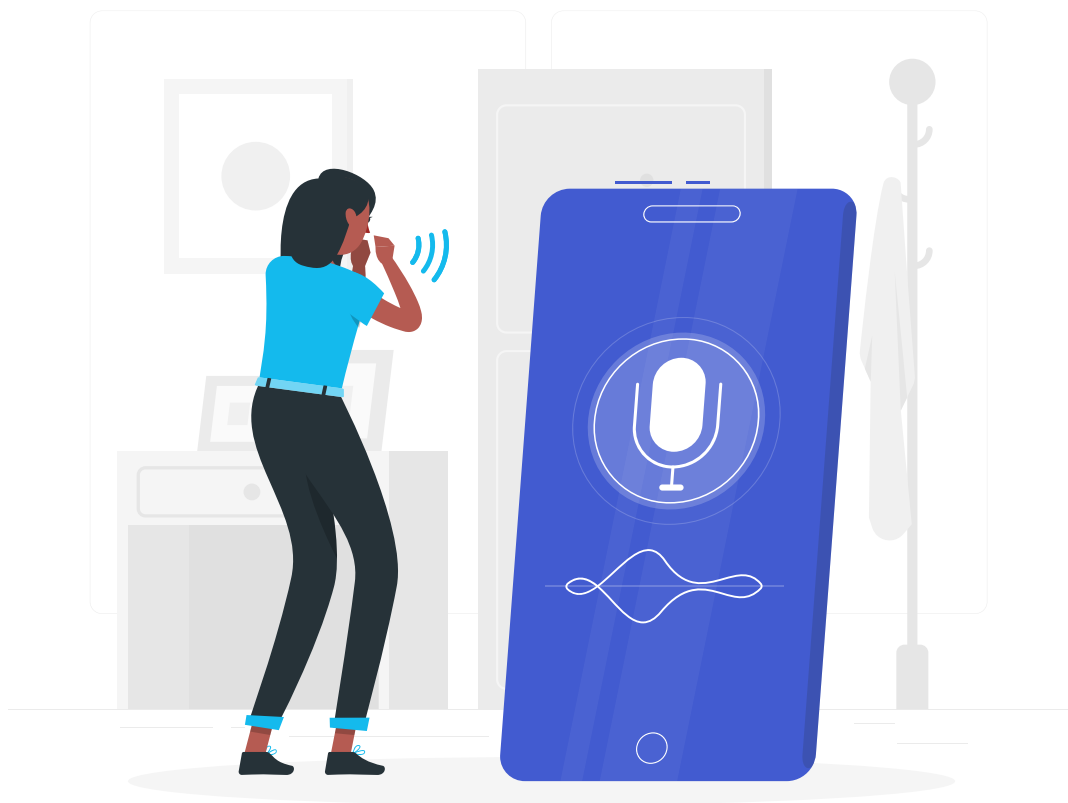
O Disque 100 recebe, analisa e encaminha denúncias de violações de direitos humanos relacionadas aos seguintes grupos e/ou temas, entre outros: crianças e adolescentes; pessoas idosas; população LGBTQI+, Discriminação étnica ou racial, tráfico de pessoas, trabalho escravo, pessoas com doenças raras.

Através deste sistema, qualquer pessoa pode reportar alguma notícia de fato relacionada a violações de direitos humanos, da qual seja vítima ou tenha conhecimento.

O serviço funciona diariamente, 24 horas por dia, incluindo sábados, domingos e feriados. As ligações podem ser feitas de todo o Brasil por meio de discagem direta e gratuita, de qualquer terminal telefônico fixo ou móvel, bastando discar 100.

Para mais informações, acesse:

<https://www.gov.br/pt-br/servicos/denunciar-violacao-de-direitos-humanos>



Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180

A Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180 presta uma escuta e acolhida qualificada às mulheres em situação de violência. O serviço registra e encaminha denúncias de violência contra a mulher aos órgãos competentes, bem como reclamações, sugestões ou elogios sobre o funcionamento dos serviços de atendimento.

A ligação é gratuita e o serviço funciona 24 horas por dia, todos os dias da semana. São atendidas todas as pessoas que ligam relatando eventos de violência contra a mulher.

O Ligue 180 atende todo o território nacional e também pode ser acessado em outros países.

Para mais informações, acesse:

<https://www.gov.br/pt-br/servicos/denunciar-e-buscar-ajuda-a-vitimas-de-violencia-contra-mulheres>

6. PENALIDADES

O(a) empregado(a) que presenciar o descumprimento de alguma das regras acima tem o dever de denunciar tal infração ao Canal Denúncia. Ademais, o descumprimento das regras e diretrizes impostas neste documento poderá ser considerado falta grave, passível de aplicação de sanções disciplinares baseadas no Regulamento interno e Código de Ética e Conduta, sem prejuízo da tomada das medidas jurídicas, civis e criminais cabíveis.

7. DA REVISÃO DA POLÍTICA

Esta política será revisada a cada 02 anos, ou quando houver necessidade de adequação, o que ocorrer primeiro.

