



# CÓDIGO DE ÉTICA







# Índice

Carta de Apresentação	05
Missão	06
Acal Home Center	07
Nossos Princípios e Responsabilidades	09
Relacionamento com o Colaborador	10
Nosso Ambiente de Trabalho	12
Relacionamento Afetivo no Ambiente de Trabalho e Nossa Integridade	13
O Que Esperamos dos Nossos Colaboradores	14
Uso da Informação	15
O Que Esperamos de Nossos(as) Líderes	16
Relacionamento com os Clientes	17
Nossa Comunicação Comercial	18
Relacionamento com os Fornecedores	19
Relacionamento com os Concorrentes e Relacionamento com o Meio Ambiente	20
Relacionamento com o Governo e a Sociedade	21
Relacionamento com as Comunidades e da Violação do Código	22
Compliance	23

## *Agradecimentos*

Aos membros do Comitê da Sustentabilidade da ACAL, à Dialogus Consultoria em Responsabilidade Social, e em especial à Daniela Cabral Costa e a Gilberto Joaquim Gomes da Costa, Diretores Executivos da ACAL, pelo apoio e dedicação na construção desta temática.





## Carta de Apresentação

Ética é um valor significativo na personalidade dos sócios fundadores da nossa empresa e tem permeado ao longo de mais de 60 anos como fator preponderante nas atitudes de todos os que fazem a família ACAL.

Somos cúmplices, desde os tempos de outrora, no sentir, valorizar, respeitar e ser grato ao outro. Um time que sempre trabalhou com harmonia e sentimento de amor pelo que faz.

Nos novos tempos, novos desafios surgem, com a Mandala da Felicidade que encanta, através do acolhimento, do conhecimento, da atitude e dos laços que se fortalecem com ações concretas de cuidar, compartilhar, descobrir, surpreender, motivar e agradecer ao se relacionar com os diferentes públicos: clientes, acionistas, colaboradores, fornecedores, comunidades e governos.

Um caminhar de muitas décadas, que teve a contribuição valorosa de muitos que por aqui passaram, deixando pegadas profundas na terra úmida e fértil desse lugar que edifica, transforma o ambiente dos sonhos em realidade. Para todas essas pessoas, nossos agradecimentos.

A trajetória de dedicação ao trabalho continua, com longo horizonte à frente, tendo no time de espírito vencedor, o olhar de compromisso no encantamento que seduz.

Apresentamos o Código de Ética da ACAL, construído de forma compartilhada, tornando públicas as condutas recomendadas por nossa empresa, na certeza de que todos devem seguir nas práticas do cotidiano, para que se perdue os valores de ética e integridade, tão presentes na história de sucesso da ACAL.

Ritelza Cabral  
Diretora de Sustentabilidade

## Gestão da Felicidade que Encanta



### MISSÃO

Encantar o cliente com soluções para reforma e construção.

### VISÃO

Ser a empresa mais desejada na hora de construir ou reformar.

### VALORES

- Encantar o cliente - Amar o que faz, surpreendendo positivamente;
- Credibilidade - Honramos nossa palavra através de atitudes éticas, honestas e transparentes;
  - Comunicação eficiente - Clara, objetiva e eficaz;
- Espírito de Equipe - Respeitamos o indivíduo e valorizamos o coletivo;
- Responsabilidade Socioambiental - Cuidamos do planeta e das pessoas para o amanhã;
  - Excelência em processos - Fazer bem feito tudo o que fazemos;
- Foco no resultado - Com sentimento de dono, desenvolvimento contínuo, agilidade e criatividade.



Foi graças à vocação natural para o comércio e a determinação pessoal de realizar seus sonhos, que Raimundo Araújo Cabral decidiu investir na abertura de uma pequena loja de tintas, no ano de 1954. A partir desse primeiro passo, nasce a Acal Home Center, uma empresa genuinamente cearense e, junto com ela, um jeito único de atender e encantar o cliente.

Fazemos da construção dos sonhos o nosso maior alicerce e para tornar realidade um dos momentos mais importantes na vida de nossos clientes, seja na construção ou na reforma da casa.

Com mais de 300 colaboradores, que participam de constantes treinamentos e capacitações, a Acal Home Center também se destaca como uma das melhores empresas para se trabalhar, segundo o importante prêmio Great Place to Work – GPTW, por seis anos consecutivos, de 2012 a 2017.

Nossa maior motivação é satisfazer inteiramente os clientes e prestar um atendimento de excelência, encantando-os. Para isso, temos um sistema de gestão do encantamento: a gestão da felicidade que encanta.

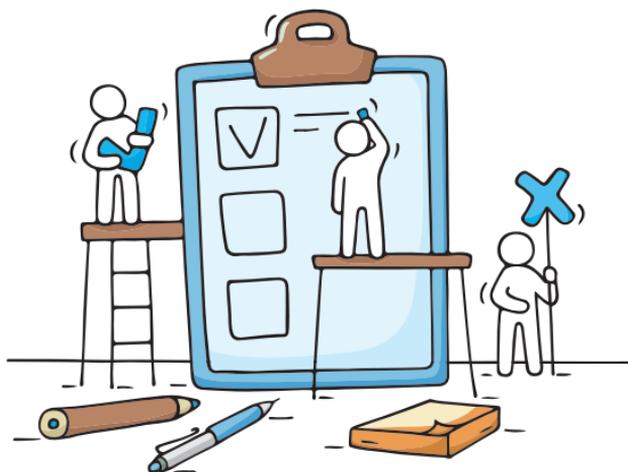




Acreditamos que ética empresarial pressupõe que as empresas devem alcançar o crescimento e os lucros de uma forma social, ambiental e legalmente responsável, como também, deve ser responsável pelas consequências de suas decisões e práticas em relação as partes interessadas internas e externas. Por isso, assumimos o compromisso da integridade empresarial.

O Código de Ética constitui o instrumento que reforça a ética e a integridade empresarial, e que define os valores e novos princípios fundamentais, além de apresentar o relacionamento da empresa em relação aos nossos *stakeholders* (públicos que se relacionam com a Acal Home Center).

O presente Código de Ética apresenta as regras e os padrões de conduta e comportamento esperados pela organização, dos sócios, dos gerentes e de todos os colaboradores, além de formalizar o compromisso ético empresarial exercido nos relacionamentos com cada parte interessada: colaboradores, clientes, fornecedores, governo e sociedade, meio ambiente e comunidades.



## Nossos Princípios e Responsabilidades

### A quem se aplica

Este Código de Conduta Ética aplica-se a todos os sócios, administradores, colaboradores e fornecedores da ACAL.

### Comportamento esperado pelos sócios

- Os sócios devem ser os primeiros a cumprir as políticas e práticas contidas no Código de Ética;
- É esperado dos sócios atitudes de retidão, lealdade, justiça, integridade, transparência e respeito para com a empresa, colaboradores e sociedade;
- É obrigatório aos sócios zelar pela guarda, conservação e correta utilização dos recursos materiais e patrimoniais que lhe são confiados;
- Os sócios devem cumprir as obrigações assumidas no Acordo Societário estabelecido;
- As operações financeiras e contábeis devem traduzir com rigor e clareza as operações efetivadas e facultem uma tomada consistente de decisões;
- Condenamos qualquer ato de corrupção. Acreditamos que tais atos não contribuem para o desenvolvimento e progresso do nosso país, por isso é permanentemente inaceitável por parte dos sócios qualquer conduta ilícita como: corrupção passiva ou ativa, propina, suborno, caixa 2, tráfico de influência, e/ou favorecimento ilícito.

# 1. *Relacionamento com o Colaborador*

## Como tratamos nossos colaboradores

- Valorizamos os talentos, condições únicas existenciais de nossos colaboradores;
- Todas as práticas desenvolvidas com relação às pessoas em nossa organização possuem crivo de justiça e padrões éticos;
- Nossos processos seletivos e as práticas de avaliação de desempenho e promoção são transparentes, não pautados no favoritismo, e levam em consideração o critério das competências organizacionais, assim, como mérito, conhecimento e experiência na função;
- Apoiamos e contribuimos com o desenvolvimento dos nossos colaboradores através de práticas concretas como o DESENVOLVENDO E EDUCANDO PESSOAS - DEP, dentre outras;
- Os terceirizados são tratados de forma igualitária e respeitosa. Monitoramos as empresas prestadoras de serviço a cumprirem os mesmos critérios de legislação, ética e segurança no trabalho que possuímos;
- Valorizamos a diversidade. Apoiamos a liberdade de pensamento, de expressão e de direitos. Não admitimos qualquer forma de discriminação relativa à raça, gênero, orientação sexual, cor, religião, idade, origem étnica, nacionalidade, incapacidade física ou mental;
- Oferecemos aos nossos colaboradores o benefício de obter descontos na compra de materiais de construção, porém, este benefício não se estende a terceiros;



- Incentivamos nossos colaboradores a manter o equilíbrio físico, mental, espiritual e intelectual e estimulamos por meio de diversas práticas como o ACAL BIKE, Cumbuca da Leitura, dentre outras;
- Nos preocupamos com os colaboradores que estão em período de aposentadoria, pois sabemos que este é um momento de intensas mudanças para as pessoas. Realizamos o Programa de Preparação para Aposentadoria onde promovemos uma reflexão sobre a fase de transição para aposentado e compartilhamos informações que ajudem a conquistar e manter uma boa qualidade de vida;
  - Não permitimos a comercialização de produtos por colaboradores dentro da loja sob nenhuma hipótese;
  - Estudamos todas as possibilidades antes de decidir por uma demissão. Caso concluirmos que as demissões são inevitáveis, tomamos alguns cuidados importantes para que a responsabilidade social e ética sirva de base nesse processo.



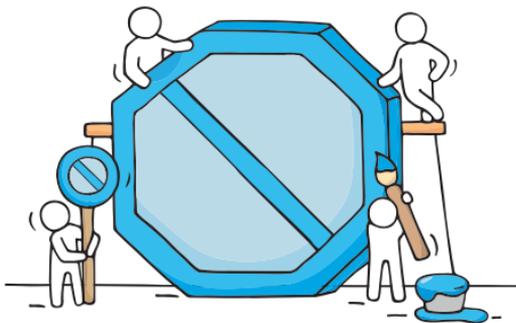


## 1.1. Nosso Ambiente de Trabalho

- Não permitimos qualquer tipo de conduta ou prática que deprecie o ser humano como **bullying** ou assédio moral e sexual;
- O uso de celular na empresa é permitido para as práticas profissionais, porém, de forma moderada, e que não comprometa o desempenho da empresa;
- Zelamos e nos preocupamos com o uso do fardamento completo de seus colaboradores a fim de criar uma identidade dentro e fora da empresa. Portanto, todos os colaboradores deverão comparecer ao trabalho com uniformes em perfeitas condições, limpos e com boa aparência;
- Oferecemos medidas e usamos recursos para cuidar da saúde, segurança e condições de trabalho, portanto é necessário que todos usufruam do cuidado, usando seus benefícios com responsabilidade;
- É proibido a posse de pertences alheios tanto no refeitório, geladeira, armários no vestuário ou qualquer parte da empresa. Após averiguação clara e justa, a empresa tomará atitudes severas em relação a qualquer colaborador independentemente da posição hierárquica.

## 1.2. *Relacionamento Afetivo no Ambiente de Trabalho*

• Permitimos relacionamento afetivo entre colaboradores apenas se for de setores diferentes na empresa. Vedado relacionamento entre colaboradores do mesmo setor ou setores que porventura gerem conflitos de interesse. Caso haja envolvimento entre colaboradores na empresa, orientamos que seja comunicado à gerência de Gestão da Felicidade que Encanta - GFE, para que a empresa faça assim que possível a transferência de unidade de um dos envolvidos.



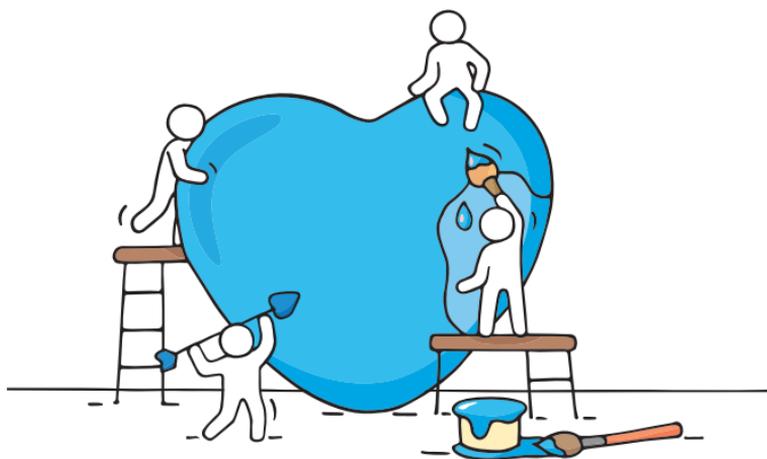
## 1.3. *Nossa Integridade*

• É expressamente proibida, por parte dos nossos colaboradores, qualquer conduta ilícita como: corrupção ativa ou passiva, propina, suborno, nepotismo, tráfico de influência, caixa 2, lavagem de dinheiro e/ou favorecimento ilícito;

• Possuímos práticas alicerçadas na ética e no cumprimento da legislação, como formas de combate à corrupção, através de canais de denúncia aos seus colaboradores e clientes;

• Visando evitar qualquer atitude discriminatória aos nossos clientes, não permitimos que o colaborador aceite o pagamento de gorjetas, seja por clientes ou fornecedores;

• Só é permitido receber presentes, comissões, gratificações e cortesias de eventos ou de entretenimento de fornecedores por meio de autorização do gerente imediato.



#### 1.4. O Que Esperamos dos Nossos Colaboradores

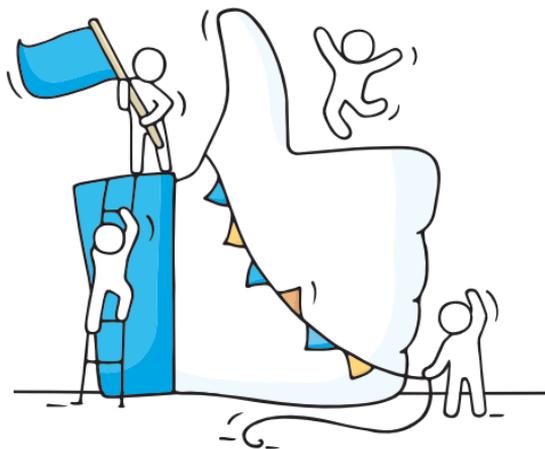
- Esperamos do nosso colaborador o sentimento de dono, de modo que:
  - Encante o cliente, razão da nossa existência como empresa;
  - Cuide do patrimônio da empresa;
  - Utilize bem os recursos, observando as formas corretas de uso, bem como, utilizando-os com cuidado, boa vontade e responsabilidade, evitando desperdícios.
- É indispensável o comportamento digno e respeitoso com clientes, colegas de trabalho, fornecedores e outros que entrem em contato com a empresa;
- Todos que trabalham na ACAL representam a empresa, por isso é importante que busquem acolher as necessidades dos clientes, e se tivermos falhado, orientamos não denegrir outro setor ou colega como forma de livrar-se da culpa perante o cliente. Devemos sempre cultivar o espírito de equipe em que as conquistas e falhas pertencem a todos os departamentos, pois fazemos parte da mesma equipe;
- É imprescindível que os colaboradores busquem ressaltar nossos pontos fortes, nossas qualidades e realizações e evitem denegrir a imagem dos concorrentes e das marcas e produtos comercializados na ACAL, de forma a fortalecer a relação com todos os clientes.

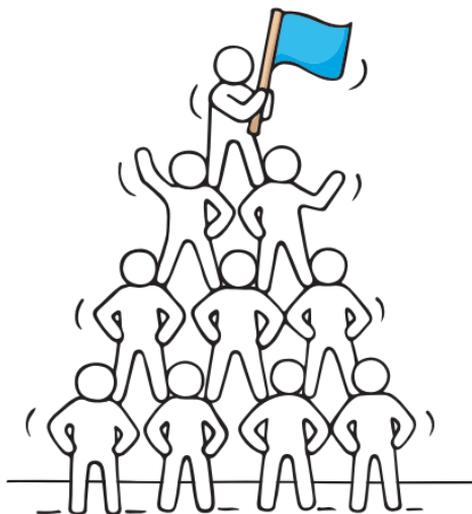
## 1.5. Uso da Informação

• O sigilo, a confidencialidade e a preservação do nome da empresa e dos colegas de trabalho são atitudes esperadas pelos nossos colaboradores. Em algumas rotinas de trabalho, é natural que o colaborador tenha acesso a informações que digam respeito à estratégia da empresa. As informações de cunho empresarial devem ser tratadas com ética e confidencialidade, não podendo ser divulgadas nem gerenciadas para que o colaborador possa obter qualquer tipo de vantagem ou favorecimento pessoal;

• É vedado divulgar informações confidenciais e comentários da ACAL Home Center em mídias sociais, seja em seus perfis pessoais ou de terceiros. Os colaboradores devem ser conscientes e respeitosos nos **posts** em redes sociais e saber que qualquer informação divulgada é de responsabilidade de quem o fez, não sendo a Acal Home Center responsabilizada;

• A proteção da imagem da empresa é responsabilidade de todos, portanto todos os colaboradores devem zelar por sua reputação e imagem institucional. Ao ser convidado a prestar informações sobre a Acal Home Center para a imprensa, para fins acadêmicos ou quaisquer outros, solicite sempre autorização prévia da liderança da sua área demandada (gerência).





## 1.6. O Que Esperamos de Nossos(as) Líderes

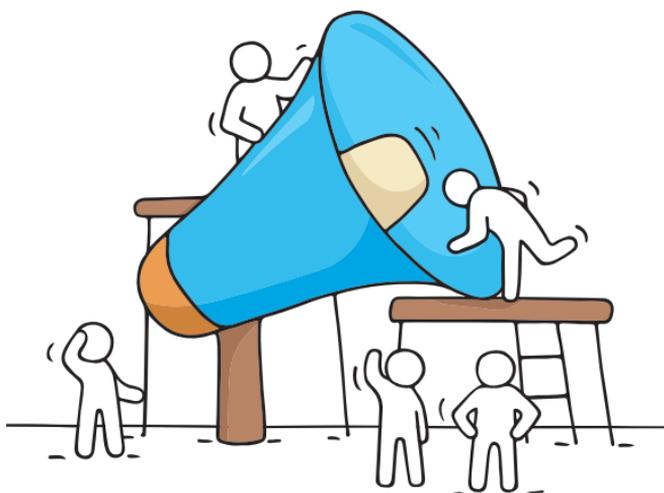
- Nossas lideranças devem dedicar especial atenção a sua conduta e adotar uma postura ética exemplar que inspire confiança, de forma a ser seguida pelos demais colaboradores;
- Estimular o espírito de equipe e orientar suas equipes de trabalho para alcançarem os melhores resultados;
- Nossas lideranças devem respeitar incondicionalmente o ser humano, promovendo o respeito ao próximo em todas as relações, pois, esta é condição essencial para um ambiente de trabalho harmonioso e saudável;
- Valorizamos a gestão participativa e colaborativa e esperamos que os nossos líderes sejam abertos para exercer uma escuta ativa dos seus liderados. Que busquem desenvolver suas equipes e incentivem seus liderados a se desenvolverem, como foco na evolução pessoal de cada um e na melhoria do ambiente de trabalho e dos processos.

## 2. *Relacionamento com os Clientes*

### *Nosso Maior Compromisso é Encantá-los*



- Acolhemos nossos clientes com cuidado e empatia; descobrimos suas necessidades e compartilhamos nossos conhecimentos;
- Preparamos nossos colaboradores para que, motivados, surpreendam nossos clientes positivamente formando laços de relacionamento e amizade;
- Garantimos empenho na resolução de demandas e/ou conflitos, com base no Código de Defesa do Consumidor e outras legislações pertinentes em vigor;
- Não admitimos qualquer forma de discriminação aos nossos clientes relativa à condição econômica, raça, gênero, orientação sexual, religião, idade, origem étnica, nacionalidade, incapacidade física ou mental.
- Buscamos oferecer produtos dentro das normas técnicas e legais de uso sustentável;
- Atendemos nossos clientes com clareza, presteza e transparência, sempre orientando sobre as características, preços, prazos, vantagens dos produtos que vendemos;
- Não realizamos práticas comerciais desleais que possam vir a prejudicar nossos clientes.



## 2.1. Nossa Comunicação Comercial

- Nossa política de comunicação comercial preza pela honestidade e garante a utilização de meios de comunicação que cumpram os requisitos legais;
- Não produzimos nem veiculamos propagandas abusivas que discriminam ou denigrem gêneros, raças ou culturas;
- Todos os nossos canais de relacionamento com o cliente utilizam das mesmas práticas de comunicação claras e transparentes;
- Utilizamos canais formais de atendimento ao cliente, com o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) e buscamos responder a todas as indagações no menor tempo possível, visando melhorar a qualidade do atendimento e obter o encantamento dos nossos clientes.

### *Confidencialidade*

*Tratamos com confidencialidade as informações cadastrais recebidas dos clientes, não repassando a terceiros.*



### 3. *Relacionamento com os Fornecedores*

- Buscamos nos relacionar com nossos fornecedores de maneira ética, transparente e respeitosa, cumprindo todas as obrigações contratuais;
- Exigimos que nossos fornecedores cumpram as obrigações contratuais, garantindo qualidade de seus produtos e a licitude de suas operações;
- Seleccionamos nossos fornecedores de acordo com as necessidades, tendências de mercado, alinhamento com nossos valores, critérios técnicos e profissionais, e que garantam o melhor custo/benefício;
- A oferta aos nossos colaboradores de presentes, comissões, gratificações, cortesias de eventos ou de entretenimento só devem ser feitas com autorização do setor comercial da empresa;
- Não compactuamos com relações de trabalho de nossos fornecedores que infrinjam as normas/leis trabalhistas e a dignidade humana, como o trabalho infantil, escravo ou análogo;
- Não toleramos práticas comerciais coercitivas ou assédio moral e/ou sexual, como também qualquer forma de discriminação relativa à raça, gênero, orientação sexual, cor, religião, idade, origem étnica, nacionalidade, incapacidade física ou mental;
- Admiramos e buscamos parceiros que se comportem de maneira socialmente responsável, inspirando e contribuindo com práticas que tornem o mundo melhor.
- Condenamos o não cumprimento da legislação tributária, trabalhista, ambiental ou qualquer outra norma legal;
- Condenamos qualquer tipo de ato ilícito e de corrupção, por isso nossos fornecedores devem acatar a Lei 12.846/2013, que versa sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira.

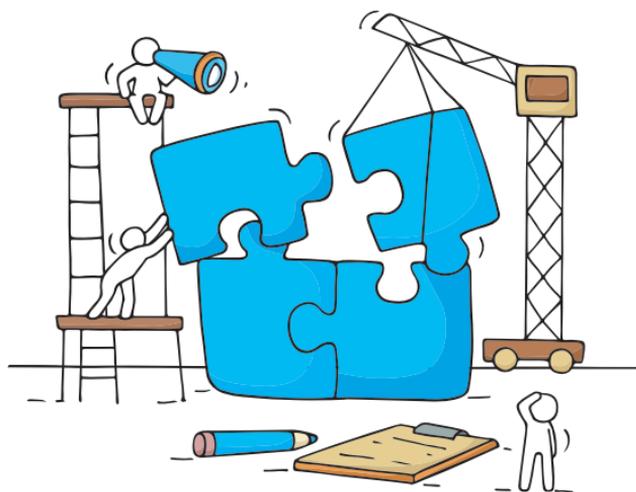
## 4. *Relacionamento com os Concorrentes*

- Agimos sempre com ética e respeito na relação com nossos concorrentes;
- Não usando de difamação, informações não verdadeiras, roubo de documentos e outros atos ilícitos e antiéticos que traduzam uma concorrência desleal;
- Trabalhamos com uma conduta competitiva, mas sempre respeitando os padrões éticos de concorrência;
- Não proibimos a visita de concorrentes para pesquisa de preço em nossas lojas.



## 5. *Relacionamento com o Meio Ambiente*

- Atuamos com responsabilidade socioambiental: cuidamos do planeta e das pessoas para o amanhã;
- Apoiamos projetos de educação ambiental que possam gerar impactos na sociedade em parceria com entidades;
- Disseminamos externamente, por meio de nossos canais de comunicação, posturas para proteção e cuidados com o meio ambiente;
- Promovemos campanhas contra desperdício para os públicos interno e externo;
- Mantemos permanente sistema de gestão ambiental com programa de controle de logística reversa e práticas de reciclagem, de forma a promover o respeito ao meio ambiente do público interno e evitar desperdícios.



## 6. *Relacionamento com o Governo e a Sociedade*

- Nosso faturamento e lucro são o resultado de um trabalho honesto e dentro da lei;
  - Honramos com nossos impostos para que, através deles, possamos contribuir para a construção de melhores resultados para a sociedade;
  - Cumprimos integralmente as leis e regulamentos em vigor no país;
  - Buscamos, sempre que possível e alinhados aos objetivos empresariais, dar apoio às políticas públicas, apoiando seja na construção ou na execução destas políticas;
  - Apoiamos as iniciativas governamentais de saúde por meio da divulgação das campanhas promovidas pelo governo;
  - As ações de Responsabilidade Social e Sustentabilidade da ACAL são sistematizadas e monitoradas através de banco de práticas validadas por comitê específico;
  - Apoiamos as iniciativas globais voluntárias dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

## 7. Relacionamento com as Comunidades

- Apoiamos programas e projetos em parceria com órgãos governamentais e Organizações da Sociedade Civil (OSC) voltadas ao desenvolvimento educacional e melhoria da qualidade de vida de crianças, adolescentes e suas famílias em situação de vulnerabilidade social, conforme regras descritas na nossa política de patrocínio de projetos;
- Mantemos diálogo aberto com as comunidades do entorno de nossas lojas, sempre buscando minimizar e evitar incômodos ocasionados pelas nossas operações;
- Estimulamos a cidadania dos nossos colaboradores, incentivando-os a propagarem ações sociais que visem o desenvolvimento sustentável;
- Investimos em parcerias através da utilização de leis de incentivo, utilizando toda margem disponível para aplicação, dentro dos limites dos percentuais permitidos nas legislações pertinentes.

### Da Violação do Código



A violação deste Código de Ética implica em ação disciplinar. A ação disciplinar irá variar, dependendo da gravidade do fato e de sua repercussão para o ambiente de trabalho, negócio ou imagem da empresa. Quem descumprir o código poderá receber uma carta de repreensão, perder qualquer benefício ou gratificação, ser suspenso ou ter seu contrato de trabalho rescindido por justa causa. Nossos fornecedores devem cumprir este código, sob pena de rescisão contratual.

Informações de violações do Código de Ética, bem como, sugestões poderão ser enviadas, através de carta lacrada e direcionada ao Comitê de Conduta Ética ou pelo e-mail [rhacal@acalfortaleza.com.br](mailto:rhacal@acalfortaleza.com.br) ou ainda procurar particularmente o Comitê de Conduta Ética.



Compliance 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. Cumprimos todas as imposições dos órgãos de regulamentação, dentro de todos os padrões exigidos em nosso segmento.

Este Código é de cumprimento obrigatório. Por isso, é importante que todos saibam que condutas contrárias podem levar à aplicação de medidas disciplinares, que incluem o término da relação de trabalho ou rescisões contratuais sem prejuízo das responsabilizações legais cabíveis.

Este Código não esgota todas as possíveis questões éticas relacionadas ao trabalho e, por isso, não restringe a Acal Home Center na aplicação de medidas disciplinares, que serão sempre orientadas pelo bom senso e legislação aplicável.

## CRÉDITOS

### Realização:

Dialogus Consultoria em Responsabilidade Social e  
Comitê de Sustentabilidade da Acal

Ritelza Cabral, Érica Afonso, Sâmia Pinto, Maitê Mota, Fernando Martins,  
Adriano Lopes, Dias Cabral, Edneusa Camilo, Carlos Lima, Romária  
Soares, Leon Cabral e Thainara Castro.

### Consultores do Projeto:

Maiso Dias Alves Júnior  
Consultor de Responsabilidade Social

Manoela Silva  
Consultora de Responsabilidade Social



# acal

HOME CENTER  
Sinta-se em casa

GREAT  
PLACE  
TO  
WORK®

Melhores  
Empresas  
para Trabalhar  
Varejo

2017

2015 - 2016



GREAT  
PLACE  
TO  
WORK®

Melhores  
Empresas  
para Trabalhar  
Ceará

2017

2012 - 2013 - 2014 - 2015 - 2016



Brasil

GREAT  
PLACE  
TO  
WORK®

2017

Melhores Empresas  
Para Trabalhar™