

# Código de Ética



# Introdução

O Código de Ética Buser é o conjunto de boas práticas de comportamento profissional aqui na Buser, baseado nos valores que sustentam nossa empresa. O documento serve como um guia da conduta que sugerimos adotar em nossas relações com colegas de trabalho, parceiros comerciais e clientes.

Todos os nossos colaboradores têm absoluta autonomia para criar, errar, aprender e desenvolver seus trabalhos. É assim, por meio da liberdade e protagonismo de nossos colaboradores, que a nossa empresa se desenvolveu e continuará crescendo.

## **Fiquem tranquilos!**

O Código de Ética Buser não tem como objetivo deixar a empresa quadrada limitando nossas atitudes, mas sim formalizar nosso compromisso com os valores da Buser, nosso principal combustível, e criar padrões éticos que vão te ajudar a representar nossa empresa perante os nossos colegas de trabalho, clientes, parceiros comerciais, fornecedores e investidores.

Fazer parte da Buser é viver situações e experiências completamente inesperadas. É natural que você não encontre aqui a solução ou a resposta exata para cada tipo de situação vivenciada na prática.

Nesses casos, precisamos ter sempre em mente um único objetivo: agir a favor da empresa. Se sua atitude favorece a empresa e respeita os nossos valores éticos e morais, vá em frente. Caso contrário, ou se houver dúvida, aborte a missão. Em caso de dúvida, consulte o seu gestor ou o Linha Ética da Buser através do link: <https://my.safe.space>.

A Buser entende que errar faz parte do processo de aprendizado e espera de todos o reconhecimento honesto e imediato em caso de falhas, bem como a iniciativa para corrigi-las rapidamente. Nenhum tipo de erro ou falha deve ser ocultado ou omitido para que sejam evitados impactos negativos para a Buser, para os colaboradores, para os parceiros ou para os nossos clientes e usuários.

# Valores Buser

Os valores da Buser são como o combustível para os nossos ônibus que circulam por aí. É o que mantém a nossa empresa ativa e com foco nos objetivos, além de definir a personalidade e identidade da Buser.

A Buser busca sempre preservar os seus valores e defende que todos eles sejam vividos na prática por seus colaboradores. **São eles:**

**CUSTOMER CENTRIC:** Compromisso em olhar todos os dias para as dores do cliente. É analisar os impactos e, continuamente, melhorar a experiência dos viajantes Buser, atribuindo aos passageiros a devida importância.

## **BRASIL REAL:**

O Brasil real é fazer sem esperar acontecer. É simplificar os problemas, reduzir formalismos e criar soluções práticas. É derrubar complicações desnecessárias e priorizar ação frente à contemplação.

## **ENERGIA POSITIVA:**

Aqui construímos um ambiente agradável de se trabalhar e queremos pessoas que agreguem nisso: que não subam o tom, sejam otimistas e corram atrás do sucesso com empatia, personalidade e intensidade. Não toleramos que nossos colaboradores maltratem outras pessoas ou pratiquem qualquer tipo de abuso.

## **INTENSIDADE:**

Queremos pessoas que coloquem a mão na massa, que se dediquem com prazer ao trabalho, sem corpo mole. Ser intenso não é trabalhar 12 horas por dia, mas trabalhar com foco e determinação durante seu expediente. É fazer o melhor que pode e garantir que amanhã será ainda melhor que hoje.

## **VERDADE:**

Prezamos pela transparência, pela verdade e pela comunicação clara, objetiva e educada. Se pode contribuir, FALE! Se algo te incomoda, FALE! Seja franco e direto. Não falar também é faltar com a verdade.

## **PERFORMANCE:**

Aqui fazemos primeiro, aperfeiçoamos depois. Você erra, mas deve acertar MUITO MAIS. Você só deixará de errar se não tentar. Por isso, queremos que tente, que erre, que aprenda, que se desenvolva e comece a acertar cada vez mais!



**O QUE  
ESPERAMOS  
DAS  
PESSOAS?**

## Não toleramos nem admitimos quaisquer comportamentos hostis.

Acreditamos que um ambiente leve, acolhedor e otimista em todas as nossas sedes é um solo fértil para o desenvolvimento máximo de nossos colaboradores. Por isso, a Buser não admite e não tolera condutas agressivas, desrespeitosas, bem como a intimidação, assédio e/ou preconceito, entre os colaboradores, os parceiros e consumidores da nossa plataforma, não importando a justificativa ou a posição hierárquica do colaborador.

Esperamos sempre que nossos colaboradores adotem os mais altos padrões de convivência entre si, que devem ser refletidos para nosso relacionamento com nossos clientes e parceiros comerciais.

Qualquer incidente que envolva a conduta ética de nossos colaboradores deve ser reportado em nossa Linha Ética: <https://my.safe.space/>

## Boas Práticas

Espera-se que os colaboradores respeitem uns aos outros, independente da linha de pensamento divergente e do nível hierárquico.

Os gestores e líderes devem manter o clima de respeito e confiança em seu ambiente de trabalho, proporcionando o tratamento igualitário a cada um de sua equipe. E, o mais importante: liderar pelo exemplo!

Se errar, reporte o ocorrido e não oculte o fato. Lembre-se de seu compromisso com a verdade! O erro pode trazer novos aprendizados que irão auxiliar na prevenção de eventuais problemas e riscos para a Buser.



## Discriminação e assédio

A discriminação constitui toda e qualquer atitude que exclui, separa e/ou inferioriza injustificadamente pessoas com base em sua cor, raça, sexo, orientação sexual, classe social, etc.

O assédio consiste em expor alguém a situação discriminatória, contra sua vontade, quando a pessoa que sofre o assédio é exposta a atos não relacionados a sua atividade profissional que atentam contra sua dignidade.

Para que a Buser crie e mantenha um ambiente de trabalho diverso e democrático, com times plurais, precisamos reprimir a discriminação e o assédio em nossa empresa.

Repudiamos na Buser qualquer tipo de assédio ou discriminação relacionados a cor, raça, sexo, orientação sexual, religião, gênero, nacionalidade, opinião política ou outra razão.

Definimos, neste Código, o assédio sexual como o constrangimento de alguém com a intenção de se obter vantagem ou favorecimento sexual.

Ressalta-se que assédio sexual e atos de discriminação são considerados crimes pela nossa legislação e serão considerados como tal pela Buser. Caso você saiba de algum episódio, por favor, reporte imediatamente à nossa Linha Ética: <https://my.safe.space/>

Você também pode usar a Linha Ética para denunciar alguma conduta desrespeitosa por parte de algum motorista, do funcionário de alguma empresa parceira, de algum cliente, seja essa conduta um assédio, um ato de preconceito ou algo que faça com que você se sinta diminuído.



## Liberdade de expressão política religiosa

A Buser respeita e defende a liberdade de expressão na empresa, não criando qualquer regra ou obstáculo na associação de seus colaboradores a qualquer corrente política e religiosa.

Sabemos que a Buser inovou em um mercado que era absolutamente estagnado e, por isso, possui papel relevante na formação de novas políticas públicas, especialmente no transporte coletivo.

Por isso, entendemos que a formação de times sólidos passa pela diversidade de seus colaboradores, que, apesar de pensarem diferente sobre alguns assuntos, tem como objetivo comum o bem-estar da Buser.



## Relacionamento entre colaboradores

O relacionamento entre colaboradores deve ser tratado com naturalidade.

Sendo assim, a Buser respeita os vínculos afetivos que unem os nossos colaboradores. Contudo, relacionamentos pessoais com outros colaboradores que possam gerar conflito de interesses devem ser informados para o RH.

Entendemos que relacionamentos passíveis de conflito de interesses são aqueles, por exemplo, entre colaboradores do mesmo time ou na mesma linha hierárquica.

Por essa razão, informe prontamente ao time de RH sobre a existência de um relacionamento passível de conflito de interesses.



## Contratação de parentes

Buscamos sempre contratar os melhores: pessoas incríveis para cargos incríveis.

Enxergamos que não há problemas na indicação de parentes para integrarem o time da Buser. Da mesma forma, não impedimos a contratação de parceiros comerciais que tenham laços familiares com alguém da Buser.

Contudo, ressaltamos que, caso os colaboradores reconheçam potenciais conflitos de interesse na contratação, de acordo com a situação em si (posição hierárquica, grau de parentesco, etc.), o melhor a fazer é consultar o seu líder ou enviar um e-mail ao time de RH para decidir a melhor solução.

Nunca se esqueça do seu compromisso com a verdade! É sua responsabilidade avisar previamente, na Linha Ética da Buser através do link: <https://my.safe.space>, a contratação de parentes, seja parceiro, funcionário ou fornecedor.

Na Buser, trabalhamos com fornecedores e revendedores das mais diversas naturezas. É possível, dessa forma, que o colaborador tenha um conflito de interesses em razão de um familiar ou amigo próximo que preste ou venha prestar serviços à Buser.

A contratação de fornecedores, parceiros comerciais e/ou revendedores deve sempre ocorrer da forma mais vantajosa para a Buser.

Lembrando que o conflito de interesse ocorre quando o colaborador se encontra em uma situação que possa levá-lo a tomar decisões motivadas em outros interesses que não os da Buser.

Aquele que indicar seu parente nunca poderá ser o tomador da decisão da sua contratação.



## Fornecedores, parceiros e relacionamento com agentes governamentais

Com base em nossos valores, devemos agir sempre com a verdade, intensidade e transparência com fornecedores, parceiros e agentes governamentais ou que representam alguma entidade governamental.

Os colaboradores não devem aceitar ou buscar benefício pessoal para si ou terceiros como contrapartida da nossa atividade profissional.

Entendemos que, em determinadas situações, pode ocorrer alguma troca de presentes ou cortesia (por exemplo, festividades de fim de ano) com nossos parceiros e fornecedores. Estas situações não são consideradas violações desde que não sejam excessivas ou meramente para proveito pessoal. Ou seja, devemos sempre pensar nesses tipos de situações usando o bom senso e focando nos interesses da Buser. Caso você tenha recebido um presente e tenha ficado em dúvida se pode aceitá-lo ou não, você pode consultar a Linha Ética. Vamos ajudá-lo a resolver essa questão.

Qualquer contato com agentes governamentais deve ser noticiado ao time de Public Policy e devidamente acompanhado de perto pela equipe.

No caso de relação com algum agente ou entidade governamental, o cuidado deve ser multiplicado. Não devemos nunca aceitar ou conceder qualquer tipo de benefício para agentes ou entidades governamentais.

No caso de ser exigido algum tipo de contrapartida que fuja do bom senso, por favor, informe imediatamente à nossa Linha Ética: <https://my.safe.space/>

Além disso, documentos, dados ou qualquer tipo de informação exigida por um agente ou entidade governamental devem ser revistos e aprovados pelo time de Legal antes de serem fornecidos.

Benefícios Buser, fraudes e desvios

Sabemos que a Buser oferece benefícios incríveis aos seus colaboradores, como viagens grátis, que dá direito a viagens gratuitas e ilimitadas para todos os colaboradores da Buser e mais 4 viajantes de sua escolha; dentre outros.

Como sabem, os benefícios são concedidos aos colaboradores pela Buser sem maiores questionamentos, pois partimos do pressuposto que os funcionários estão, sempre, agindo com a verdade, valor inegociável da empresa.

A compra de reservas que não obedeça às regras do benefício ou a mentira sobre o desempenho esportivo para o bônus mensal, por exemplo, são situações que não serão toleradas pela Buser, sendo passíveis de demissão.

Da mesma forma, não será tolerada a fraude interna (por exemplo, a falsificação de documentos). Não há espaço na Buser para qualquer situação que caracterize quebra de confiança.

**Lembrem-se:  
é responsabilidade  
de todos zelar pela  
verdade e pela  
integridade da Buser.**



### **Uso de equipamentos e bens da Buser**

Todos os colaboradores contam com os mais variados ativos eletrônicos da Buser para o desenvolvimento de suas respectivas funções profissionais.

O colaborador deve cuidar das instalações, recursos, equipamentos e materiais de trabalho cedidos pela Buser. Devemos fazer o melhor uso possível dos equipamentos e sempre para fins profissionais.

Muito cuidado com aquilo que você faz através dos equipamentos e recursos da Buser, pois sabemos que os equipamentos eletrônicos são recursos valiosos para o desempenho das atividades cotidianas na Buser, mas trazem riscos significativos de segurança.



### **Sigilo e Segurança da Informação**

À medida em que a Buser cresce, nossas informações internas se tornam um ativo cada vez mais valioso e cobiçado pela mídia, concorrentes e fornecedores. São elas que nos diferenciam do resto do mercado. É dever de todo colaborador, portanto, protegê-las.

Os logins e senhas dos colaboradores são informações pessoais e não devem ser compartilhados com nenhum terceiro ou mesmo com outro colaborador.

Exemplos de informações protegidas incluem dados de clientes e funcionários, diretrizes e investimentos internos, discussões estratégias comerciais e políticas. Todas as informações e documentos devem ser armazenados em ambientes virtuais apropriados.



### **Drogas ilícitas e álcool**

Para construir um ambiente saudável e respeitoso de trabalho, é necessário nos orientarmos sempre pela liberdade x responsabilidade. Para tanto, algumas regras relativas ao consumo de álcool e substâncias ilícitas devem ser respeitadas por seus colaboradores.

Geralmente, disponibilizamos cerveja nas nossas sedes para consumo gratuito de nossos colaboradores. Contudo, o consumo deve ser realizado de forma moderada e apenas em momentos apropriados. Preferencialmente, o consumo da cerveja deve ocorrer ao final do seu horário de trabalho, com responsabilidade, sem atrapalhar os demais colegas que ainda estão trabalhando. A Buser não é um bar para *happy hour*!

**É proibido trabalhar sob os efeitos de drogas ilícitas.**



## Corrupção

A Buser atua em um mercado repleto de corrupção de todos os níveis.

Sabemos que o transporte municipal, intermunicipal e interestadual de ônibus, dominado por magnatas, nunca foi efetivamente democrático, inclusivo e transparente com os consumidores justamente pela corrupção impregnada no mercado.

A Buser surge, então, para enfrentar tudo e todos, jogando luz nos mais diversos problemas que o transporte coletivo carrega há anos. Chegamos com a proposta de oferecer preço justo, qualidade, segurança e transparência a todos, sem exceção.

Por isso, a Buser tem tolerância zero a atos de corrupção!

Podemos definir a corrupção como todo ato que envolva a promessa, o oferecimento ou a entrega, direta ou indireta, de qualquer benefício com o objetivo de obter alguma vantagem indevida.

Caso você presencie ou tenha elementos suficientes para desconfiar de alguma atividade ilícita de colaborador, fornecedor ou parceiro comercial, denuncie imediatamente na Linha Ética.



## Relações públicas e redes sociais

Adoramos que nossos colaboradores levantem publicamente a nossa bandeira, defendendo e apoiando nossos valores e ideais, de um transporte coletivo mais democrático e transparente.

Contudo, como colaborador da Buser, todo o seu comportamento público pode afetar diretamente a imagem da Buser perante toda a sociedade.

A divulgação de informações sensíveis, confidenciais ou inapropriadas por meio de redes sociais pode prejudicar diretamente a Buser. A recomendação é que, a não ser que previamente autorizado, nunca manifeste opinião pública dando a entender que se trata de posição oficial da Buser sobre determinado assunto.

Eventualmente, caso algum veículo de imprensa queira ouvi-lo sobre algum assunto relacionado da Buser ou até mesmo algum amigo te marque em alguma mensagem, matéria, post em qualquer tipo de rede social a respeito de algum assunto sensível da nossa empresa, não se manifeste sobre o assunto. Consulte imediatamente nosso time de Comunicações e se oriente sobre o melhor caminho a seguir.

# Linha Ética: o nosso Canal de Denúncias

A Buser possui um canal de denúncias disponível para qualquer colaborador que deseje relatar uma violação a este Código de Conduta ou a qualquer lei ou regulação aplicável à Buser.

O nosso canal de denúncias é o <https://my.safe.space/>. Todo colaborador, ao entrar na Buser, recebe um login de acesso ao sistema e pode acessar desde o momento inicial aqui na nossa empresa.

Todas as denúncias recebidas por meio do canal que representam uma violação das diretrizes citadas neste código serão investigadas por uma equipe especialmente designada para cada caso.

O denunciante de boa-fé conta com total sigilo sobre sua identidade e é protegido contra qualquer tipo de retaliação. Caso você seja alvo de retaliação, insistimos para que faça uma nova denúncia ao canal ou procure diretamente qualquer membro do time de Legal, Ética e *Compliance*.

## Comitê de Ética

A Buser tem um Comitê de Ética, órgão colegiado, responsável por discutir e decidir sobre as eventuais violações apresentadas na Linha Ética, bem como por deliberar sobre as denúncias mais relevantes recebidas pelo time de *Compliance*.

O Comitê de Ética é formado por membros responsáveis pelas áreas de Legal e People, dentre líderes e outros colaboradores da Buser, e pode contar com especialistas pontuais para assuntos e pautas identitárias, a depender da matéria discutida, a fim de garantir uma diversidade de olhares às questões apresentadas perante o Comitê.

A apuração dos relatos e denúncias apresentadas será realizada necessariamente pelo time de *Compliance*, e, conforme o caso, acompanhado dos BP da área de People.

A fim de contribuir para melhor apuração e discussão das denúncias, haverá uma rotatividade periódica dentre os membros do Comitê.

Qualquer dúvida sobre o Comitê de Ética, deliberações, dentre outros, procure o time de *Compliance*, ou envie uma dúvida por meio do canal de denúncias <https://my.safe.space/>.

Todos somos responsáveis por criar a Buser que desejamos. Este trabalho colaborativo foi realizado considerando as conexões diárias que temos com colegas, clientes, parceiros comerciais, autoridades, fornecedores e todas as outras pessoas com quem interagimos.

O Código de Conduta é uma evolução natural e essencial da Buser, em razão dos nossos esforços de construção diários que aumentam diariamente o tamanho e a importância da nossa empresa no mercado de transportes.

Nosso Código estabelece, de forma clara e simples, os princípios que devem estar na base de tudo o que fazemos na Buser.

Ao nos comprometermos com os padrões éticos aqui definidos, atraímos os melhores e mais diversos profissionais, bem como clientes apaixonados, parceiros comerciais e fornecedores eficientes. Não há como agir de outra forma se quisermos permanecer no mercado por muitos e muitos anos.

Somos conhecidos por questionar e provocar um mercado absolutamente tradicional, que domina há anos o transporte de milhões de brasileiros. Em se tratando de ética, também esperamos que você seja um exemplo das mudanças positivas que queremos para o mundo, cada vez mais rosa!



