

# Código de Ética e de Conduta

Comunix Tecnologia e  
Soluções Corporativas Ltda

**Janeiro de 2018**

# INTRODUÇÃO

Este Código de Ética e de Conduta tem como objetivo apresentar as diretrizes gerais relacionadas ao comportamento dos integrantes da Comunix, sejam eles agentes de quaisquer níveis e atribuições, além de balizar as políticas e procedimentos relacionados às atividades desenvolvidas no âmbito interno da empresa, bem como em seu relacionamento externo.

Ele servirá como um importante guia orientador a ser utilizado por todas as pessoas inseridas, de alguma forma, no contexto da Comunix – sócios e/ou conjunto de Diretores, empregados, parceiros, fornecedores, agentes intermediários, clientes e até concorrentes – indicando o melhor caminho a ser seguido a fim de que todos tomem sempre decisões de acordo com as leis e pautadas por altos padrões de ética e de integridade, desde o colaborador mais simples até a cúpula da empresa.

## **Nosso Código de Ética e de Conduta dispõe sobre:**

### **Comitê de Conduta**

### **Conjunto de Diretores**

### **Princípios e Garantias**

### **Canais de Integridade**

- *Canal de Dúvidas*
- *Canal de Denúncias*

### **Apuração de Irregularidades**

### **Política de Integridade**

### **Medidas Disciplinares**

### **Políticas e Procedimentos Anticorrupção**

### **Relacionamento com o Setor Público**

- *Boas Práticas de Relacionamento com a Administração Pública*
- *Brindes, Presentes e Hospitalidades*
- *Licitações e Contratos Administrativos*

### **Partidos Políticos**

### **Relacionamento com o Setor Privado**

- *Brindes, Presentes e Hospitalidades*
- *Diretrizes aplicáveis a parceiros de negócios*
- *Diretrizes aplicáveis a fornecedores de bens, prestadores de serviços, distribuidores e consultores*

*- Diretrizes aplicáveis às relações com clientes*

## **Ética no Contexto Empresarial da Comunix (PROBARE)**

### **Conflito de Interesses**

*- Setor Público*

*- Setor Privado*

### **Informações Sigilosas, Confidenciais e Privilegiadas**

### **E-mail, Internet e Uso de Propriedade da Empresa**

### **Assédio no Ambiente de Trabalho**

*- Assédio Moral*

*- Assédio Sexual*

## **EMPRESA**

### **Quem somos**

A plataforma de gestão de Call Center Comunix atualmente atende mais de 15 milhões de ligações por mês, fornecendo hoje uma das melhores alternativas tecnológicas para a operação e gestão da plataforma. Presente em todas as regiões do Brasil, a Comunix ultrapassa as barreiras geográficas e tem como estratégia expandir sua atuação tanto em nível nacional quanto internacional.

Nosso produto Comunix Manager é uma ferramenta tecnológica altamente eficaz de gerenciamento, integralmente WEB, que oferece um completo conjunto de recursos para gestão de Call Center, entre os quais a identificação dos agentes da central através da supervisão em modo galeria, com interface gráfica limpa e amigável. Possibilita também o monitoramento e gravação de áudio e tela total ou parcial dos atendimentos. Para centrais que operam com grupos de operadores atendendo a diferentes serviços, disponibiliza ainda um eficiente gerenciamento multi skill que permite o atendimento nos mais variados serviços.

### **Missão**

Prover soluções competitivas e adequadas às necessidades do mercado de telecomunicação brasileiro, com aprimoramento tecnológico constante, busca pela satisfação dos clientes e usuários das tecnologias oferecidas, valorização do corpo funcional e alcance dos resultados estabelecidos pelos acionistas. Ser a primeira empresa brasileira no suporte ao mercado de telecomunicação, no desenvolvimento e implantação de soluções tecnológicas viáveis e a baixo custo, que proporcionem aos seus clientes agilidade no atendimento, eficácia na operação e economia nas suas despesas fixas.

## **Valores**

Transparência – Profissionalismo – Integridade – Espírito de equipe – Sigilo e confidencialidade – Parceria em negócios – Visão no futuro – Respeito ao Ser Humano – Responsabilidade.

## **Compromisso com a ética**

**O que é ser íntegro?**

**Qual o seu papel?**

Integridade significa se comportar de maneira correta, honesta e contrária à corrupção.

A Comunix sempre defenderá a honestidade e envidará todos os esforços possíveis e necessários para impedir a ocorrência de irregularidades no nosso ambiente de trabalho. Temos todos um papel importante para que a empresa consiga atuar sempre de forma ética e de acordo com as leis. Condutas antiéticas e até mesmo criminosas, além de outros efeitos negativos, causam um grande prejuízo à imagem das empresas.

A integridade não é uma postura que se assume apenas ante a alguns fatos, mas sim uma postura ao longo da vida. Por isso, é necessário que essa postura seja refletida também fora da Comunix. É inadmissível que ainda aceitemos e pratiquemos condutas impróprias. Por essa razão, convidamos você a refletir sobre as posturas abaixo, disseminando-as e convidando o próximo a também adotá-las:

- Evite furar fila
- Não falsifique carteira estudantil
- Não suborne autoridades públicas
- Não apresente ou utilize documentos falsos, como atestados médicos inverídicos
- Não furete sinal de televisão e não faça ligação clandestina de energia ou de água. A nossa postura de integridade deve ocorrer a todo momento e em qualquer lugar. Somente assim podemos fazer nossa parte e ter orgulho de nossa história.

Ao infringir essas normas positivas de convivência e mesmo flagrantemente ilegais, quem o faz contribui para a continuidade de uma cultura de tolerância com práticas antissociais, nocivas para todos hoje e para nossos descendentes amanhã. A sociedade brasileira precisa e vai extirpar isso do meio social.

Adote posturas éticas e passe essa ideia adiante!

# O CÓDIGO DE ÉTICA E DE CONDUTA

## Significado e razão

Trata-se de um conjunto de regras que estabelece padrões de comportamento e orienta as ações desenvolvidas pelos diversos agentes da empresa no âmbito interno e no relacionamento perante os diferentes públicos com os quais interage.

Por estar diretamente ligada aos valores e concepções nos quais a empresa acredita e pratica, sua adoção e implantação precisa estar associada ao pleno comprometimento de todos no âmbito da organização. Resumidamente, consiste em um guia concreto de ação, elaborado com base em preceitos da ética e nas leis vigentes, definindo e disseminando normas de procedimentos internos e externos e de boas práticas de gestão e de relacionamento. Representa um balizador para se agir de modo correto, íntegro e honesto.

## O que é Código de Ética e de Conduta?

Como fazer com que uma empresa cumpra as normas às quais ela está sujeita? Como garantir que ela cumprirá a legislação e outras regras jurídicas? A resposta: por meio da instituição de políticas e procedimentos.

Assim, um Código de Conduta é um conjunto de normas adotadas com o objetivo de fazer com que as pessoas atuem guiadas por padrões éticos, em conformidade com as leis e com as diretrizes internas.

Em outras palavras, é uma bússola que vem balizar o exercício das atividades da empresa, para que essa se dê de forma sustentável, em conformidade com as normas e com elevados padrões éticos e de responsabilidade social, evitando a ocorrência de irregularidades e de atitudes inapropriadas.

Para que a adoção e a implementação do Código de Ética e de Conduta leve ao seu efetivo cumprimento é necessário que se tenha:

- Conscientização das pessoas
- Disseminação da cultura da ética e da integridade
- Criação de normas com políticas e procedimentos
- Divulgação e treinamentos
- Canal de Dúvidas
- Canal de Denúncias
- Apuração de eventuais infrações detectadas
- Monitoramento
- Adoção de medidas disciplinares quando for o caso
- Evolução e melhoria contínua

## COMITÊ DE CONDUTA

Com o objetivo de promover a disseminação e melhor assimilação desse Código, o Comitê de Conduta é a instância responsável na empresa por coordenar as principais diretrizes e ações da Política de Integridade. O Comitê é formado por três membros, pessoas preparadas para lidar com questões relacionadas ao possível desvio de conduta e questões de integridade de maneira geral.

Suas principais atribuições são:

- Disseminar na Comunix a cultura da ética e da integridade, bem como as diretrizes previstas no Código de Ética e de Conduta.
- Coordenar as ações relacionadas à implementação, monitoramento e melhoria do Código de Ética e de Conduta.
- Esclarecer dúvidas relacionadas ao Código de Ética e de Conduta.
- Fazer a gestão dos Canais de Integridade.
- Conduzir a apuração de irregularidades.
- Aplicar as penalidades de advertência e suspensão, e sugerir aos Diretores a aplicação de pena de demissão quando necessário.
- Promover a atualização e revisão periódica do Código de Ética e de Conduta.

## Apoio do Conjunto de Diretores

O apoio e o comprometimento dos Diretores são fundamentais para o sucesso de qualquer projeto. No caso da implementação e observância dos dispositivos do Código de Ética e de Conduta, não é diferente. É importante que os Diretores demonstrem a adesão e o apoio à prática do Código e adotem posturas íntegras. O exemplo vem de cima.

## Princípios e Garantias

**Confidencialidade:** os questionamentos, as perguntas e as denúncias recebidas serão tratadas com sigilo, ainda que o questionamento seja simplório, no caso de dúvida, e independentemente da certeza quanto à veracidade dos fatos alegados, no caso de denúncia.

**Proteção ao Denunciante e ao Questionador:** a Comunix se compromete a manter o sigilo sobre a pessoa que enviou pergunta, questionamento ou denúncia, mesmo após o resultado final de apuração de irregularidades.

**Proibição de Retaliação:** a Comunix se compromete a coibir atos de retaliação em desfavor daqueles que, de boa-fé, utilizem quaisquer dos canais.

**Formalismo:** os procedimentos, análises e decisões decorrentes da utilização dos canais serão sempre formalizados.

**Profissionalismo:** os canais serão administrados por profissionais preparados para conduzir as tratativas com o questionador ou denunciante.

**Eficácia e Efetividade:** a atuação da empresa deve ser efetiva, cabendo aos profissionais que trabalham na administração dos Canais sanar todas as dúvidas e apurar todas as denúncias que surgirem, sugerindo o arquivamento somente após a análise cuidadosa dos fatos e elementos de prova.

## CANAIS DE INTEGRIDADE

São instrumentos à disposição de todos para que o Código de Ética e de Conduta possa cumprir sua missão de forma mais efetiva e ao alcance de todos.

### Canal de Dúvidas

É o canal utilizado para seja tirada toda e qualquer dúvida relacionada ao tema. Caso você tenha algum questionamento sobre o Código de Ética e de Conduta, envie e-mail para [duvidas.codigo@comunix.net.br](mailto:duvidas.codigo@comunix.net.br)

E que tipo de dúvidas eu posso tirar? As que sejam referentes a:

- Condutas que podem ser ou estar relacionadas a corrupção, fraude e outros atos ilegais.
- Procedimento de apuração de irregularidades.
- Política de brindes, presentes e hospitalidades.
- Interpretação deste Código de Ética e de Conduta ou outras questões a ele relacionadas.
- Qualquer outro tema relacionado a procedimento ou comportamento cujo entendimento não tenha ficado claro no Código.

### Canal de Denúncias

É o canal utilizado para se fazer uma denúncia sobre alguma irregularidade que tenha relação com a Comunix.

Caso queira reportar algum fato sobre o qual tem conhecimento (viu, ouviu diretamente ou alguém comentou) que possa ser considerado ilegal ou antiético, envie e-mail para [denuncias.codigo@comunix.net.br](mailto:denuncias.codigo@comunix.net.br)

Para isso, é importante que você conheça bem as suas atividades, seus direitos e deveres, seus limites. Assim, você poderá reconhecer alguns sinais de alerta. Em outras palavras, conhecendo bem as normas internas e externas você será capaz de perceber de forma mais clara quando há algo de errado.

Se preferir, você também pode tirar uma dúvida ou fazer uma denúncia pessoalmente junto a um dos membros do Comitê de Conduta. Caso precise, um dos membros do Comitê ou o conjunto deles poderá recebê-lo.

É importante deixar claro que os canais estão abertos não só para os colaboradores internos, mas também para fornecedores, parceiros de negócios, representantes e clientes.

## **APURAÇÃO DE IRREGULARIDADES**

A apuração de irregularidades é um trabalho coordenado pelo Comitê de Conduta, que tem por finalidade:

- Verificar se as informações reportadas são verdadeiras
- Reunir provas
- Dar oportunidades de defesa ao envolvido (se assim a empresa entender necessário), que poderá apresentar provas e/ou testemunhas.
- Manifestar-se conclusivamente quanto às suspeitas de desvios éticos ou práticas ilícitas, bem como sobre a necessidade de aplicação de penalidades de advertência e suspensão.
- Subsidiar a tomada de decisões definitivas pelo conjunto de Diretores quanto à aplicação de penalidade de demissão, comunicação às autoridades ou outras medidas.

Ao longo da apuração, poderá o Comitê de Conduta, se entender necessário, fazer a apreensão de documentos e consultar informações (como e-mails funcionais), além de realizar entrevistas com testemunhas ou suspeitos.

A Comunix deixa claro que não permite abusos ou exageros no procedimento de apuração, que deve sempre respeitar os direitos individuais dos colaboradores.

## **POLÍTICA DE INTEGRIDADE**

A Comunix tem como valores e princípios, não contratar ou ser contratada por quem não entenda nossa essência. Nossa Política de integridade pode ser definida de maneira bem simples: atuar de forma ética, íntegra e correta em nossas relações comerciais.

Assim, é expressamente proibido que qualquer pessoa da Comunix cometa atos de fraude e de corrupção, sendo vedado oferecer ou pagar propina (ou qualquer

outra vantagem indevida) a agentes públicos, assim como é vedado praticar fraude.

Como não faz sentido atuar de forma ética e íntegra em relações comerciais apenas em um local, é importante destacar que a proibição ao cometimento de atos de corrupção serve para qualquer lugar onde atuemos, valendo a regra tanto para o território nacional como, eventualmente, para o exterior.

O cometimento de quaisquer dessas condutas levará a sérias punições (como demissão e rescisão contratual com o terceiro, entre outras), além da adoção de outras medidas cabíveis.

## **MEDIDAS DISCIPLINARES**

É com base na nossa Política de Integridade que deixamos claro que qualquer conduta contrária às leis, a este Código é passível de punição, inclusive com a possibilidade de demissão (no caso de colaborador interno) e rescisão contratual (no caso de fornecedor ou parceiro de negócios).

Entendemos que a aplicação a punição dos sujeitos envolvidos em irregularidades é importante para que a empresa e o Código de Ética e de Conduta sejam respeitados e levados a sério. Porém, temos consciência que cada caso é um caso, e, por isso, o tratamento será sempre razoável, proporcional e levará sempre em conta a boa-fé da pessoa e o tipo de conduta.

### **O que é levado em consideração na aplicação das penalidades?**

- O grau da conduta (natureza leve, média ou grave)
- A intenção (boa-fé ou má-fé)
- A idade da pessoa
- O tempo de contato com a empresa
- O tempo de atividade profissional do envolvido

<b>Gravidade</b>	<b>Desconformidade</b>	<b>Medida</b>	<b>Modalidade</b>
Leve	Deslize de conduta pequeno	Advertência	Formal
Média	Desvio de conduta	Suspensão	Formal
Grave	Atitude inaceitável	Demissão	COM ou SEM Justa Causa (a depender da existência de evidências trabalhistas)

## **Quem aplica as penalidades?**

No caso de advertência ou suspensão, o próprio Comitê de Conduta.

No caso de demissão, o conjunto de Diretores, após sugestão do Comitê de Conduta, e sempre com auxílio do departamento jurídico da empresa.

# **POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS ANTICORRUPÇÃO**

## **Como devo me comportar?**

Apresentamos a seguir uma série de normas e padrões de condutas a serem observadas no relacionamento com o Setor Público e com o Setor Privado. Em seguida, trataremos de temas importantes afetos ao contexto empresarial da Comunix. E ainda de outros temas que, embora secundários, também são relevantes.

Cabe esclarecer que não é intenção deste Código de Ética e de Conduta esgotar todos os temas relacionados à ética, integridade e legalidade, mas abordar os principais. Devemos lembrar que temos um ordenamento jurídico com uma série de leis, decretos, portarias, entre outros atos normativos que são de observância obrigatória por todos.

## **Relacionamento com o Setor Público**

O Relacionamento com o Setor Público é um dos temas mais importantes do nosso Código de Ética e de Conduta, em especial em razão da alta interação que a Comunix possui com o poder público.

Como todos nós vemos diariamente nos noticiários, o Setor Público, há algum tempo, se consolidou como um ambiente fértil para a práticas de atos de corrupção.

Visando conferir diretrizes claras para os contatos a se travar com esse setor, esse Código de Ética e de Conduta contém itens específicos sob a denominação de **Boas Práticas de Relacionamento com a Administração Pública**, com orientações sobre como proceder nos casos de comunicações com agentes públicos; licitações públicas; contratos administrativos; e fiscalizações e investigações públicas.

## **Boas Práticas de Relacionamento com a Administração Pública**

### **Brindes, Presentes e Hospitalidades**

#### **O que são?**

**BRINDES:** são lembranças de valor geralmente mais baixo, distribuídas a título de cortesia e propaganda, ou em casos de eventos e datas comemorativas. São

exemplos de brindes: canetas, pequenos blocos de anotações, chaveiros, pen drives.

**PRESENTES:** são bens de maior utilidade e valor geralmente mais alto. Podemos dizer que são lembranças “um pouco mais interessantes” que os brindes, entregues em relações comerciais e situações protocolares. São exemplos de presentes: chocolates, garrafas de bebidas alcólicas (vinho, whisky), relógios, eletrônicos.

Lembre-se que existem certas marcas de canetas, chaveiros e carteiras que têm um preço bem alto. São verdadeiros itens de luxo. Nesse caso, esses itens devem ser tratados como presentes, e não brindes.

**HOSPITALIDADES:** são o pagamento de despesas com viagens, hospedagem, alimentação, transporte de qualquer natureza, entre outras. Estão geralmente relacionados a eventos ou reuniões para apresentação de produtos e serviços, fortalecimento de parcerias e relações comerciais. São exemplos de hospitalidades: pagamento de almoços e jantares, passagens aéreas, hotéis.

## **Posso oferecer brindes e presentes para agentes públicos?**

### **Brindes**

É permitido oferecê-los, a título de propaganda, cortesia, divulgação habitual ou por ocasião de eventos especiais ou datas comemorativas da empresa, desde que esses:

- Não tenham valor comercial
- Não sejam entregues como contraprestação por alguma atividade específica
- Não extrapolem o valor máximo de R\$ 100,00 (cem reais)
- Tenham o nome e/ou logomarca da Comunix.

### **Presentes**

A Comunix proíbe o oferecimento de presentes a funcionários públicos.

## **É permitido oferecer almoços a agentes públicos?**

A sua ocorrência deve ser evitada. Porém, em casos excepcionais, a Comunix permite o oferecimento de almoços, desde que:

- Seja para tratar de assuntos legítimos e corporativos
- Seja durante o período do expediente
- Não seja algo habitual
- Não ultrapasse o valor de R\$100,00 por pessoa
- Não inclua parentes ou acompanhantes sem motivo

Se estiver diante dessa eventualidade, sempre que possível, peça autorização prévia e formal para tanto a um dos Diretores, o qual deverá, sempre, comunicar ao Comitê de Conduta.

Em caso de impossibilidade da autorização prévia, faça a comunicação a um dos Diretores na primeira oportunidade que tiver após o encontro.

### **E despesas relacionadas a viagens como transporte e hospedagem?**

Podem ser oferecidas em casos de eventos formais promovidos pela Comunix. Mas, para isso, deve haver:

- Justo motivo
- Autorização prévia do Comitê de Conduta.

Ou seja, deve estar presente o justo motivo para se chamar aquele agente público, e deve ser deixado bastante claro que a Comunix não tem nenhuma intenção de fornecer a hospitalidade como vantagem indevida. Portanto, sempre deve ser feita uma avaliação criteriosa, e prévia, pelo Comitê de Conduta.

### **É permitido receber brindes, presentes ou hospitalidades oferecidas por agentes públicos?**

A Comunix não vê razão para que seus colaboradores ou pessoas que atuem em seu nome recebam cortesias oferecidas por agentes públicos. Por isso, é proibido o recebimento de presentes e hospitalidades.

Entretanto, caso haja alguma ocasião de evento ou campanha promovido por instituição pública, é permitido o recebimento de brindes, desde que se refiram ao evento ou campanha, e não se caracterizem como contraprestação por alguma atividade. Ex.: caneta, bloco de anotações.

## **Licitações e Contratos Administrativos**

É dever de todo colaborador interno ou qualquer pessoa que de alguma forma atue em nome da Comunix observar as normas existentes no ordenamento jurídico brasileiro sobre licitações públicas e contratos administrativos.

Essas normas têm como principal finalidade assegurar: quanto às licitações, a competitividade e lisura do procedimento licitatório, a fim de que a Administração escolha a melhor proposta a ser contratada; quanto aos contratos administrativos, garantir que o interesse público seja atendido, devendo serem executados em conformidade com o edital que regeu o certame.

Em razão do nível de seriedade das regras previstas nas referidas legislações, qualquer violação ao seu conteúdo por colaborador interno da Comunix será punida com a pena de demissão.

Se ainda existir alguma dúvida, consulte um dos membros do Comitê de Conduta ou o Canal de Dúvidas.

## **Partidos Políticos**

Na Comunix é proibida a realização de qualquer contribuição feita em nome da empresa a candidatos a cargos eletivos, aos políticos, a partidos políticos ou a outras organizações de natureza política.

O descumprimento a essa regra pode ensejar punição de suspensão ou demissão.

## **Relacionamento com o Setor Privado**

### **Brindes, Presentes e Hospitalidades**

O que são?

Esses conceitos já foram tratados no capítulo anterior, quando abordamos o relacionamento com o Setor Público. Os conceitos aqui são os mesmos.

Caso ainda tenha alguma dúvida, consulte diretamente nosso Comitê de Conduta ou utilize o Canal de Dúvidas.

### **O que o colaborador da Comunix deve fazer caso algum cliente, parceiro ou fornecedor ofereça brindes, presentes e hospitalidades?**

#### **Brindes**

Ele pode receber. Porém, o bem deve:

- Ter o valor máximo de R\$ 100,00 (cem reais)
- Estar identificado com o nome e/ou logomarca do cliente, parceiro ou fornecedor, ao menos na embalagem ou embrulho

Caso contrário, o colaborador pode se recusar a receber o brinde ou pedir que ele seja entregue diretamente na empresa. Nesse último caso, o bem pode ser utilizado pela Comunix como recompensa em alguma dinâmica realizada, como sorteios, bingos e competições com a participação de todos funcionários.

#### **Presente**

A Comunix orienta seus colaboradores a não receberem qualquer tipo de presente ou prêmio de fornecedores, clientes ou parceiros.

E o que o colaborador deve fazer? Ele pode se recusar a receber o presente ou pedir que o ele seja entregue diretamente na empresa. Nesse último caso, o bem pode ser utilizado pela Comunix como recompensa em alguma dinâmica

realizada, como sorteios, bingos e competições com a participação de todos funcionários.

E dar brindes ou presentes? A Comunix poderá conceder brindes, com valor máximo de R\$ 100,00, aos seus clientes e fornecedores apenas como forma de divulgação da empresa e valorização daqueles que contribuem para o seu funcionamento.

## **Hospitalidades**

Nesse caso, há uma diferença de regras entre refeições e viagens (transporte e hospedagem).

### **Posso aceitar ou pagar um almoço com um cliente, fornecedor ou parceiro?**

Pode, desde que seja para tratar de assuntos legítimos, corporativos e da empresa e...

- Seja durante o período do expediente
- Não seja algo habitual com a mesma empresa
- Não ultrapasse o valor de R\$100,00 por pessoa
- Não inclua parentes ou acompanhantes sem motivo

Além disso, sempre que possível, peça autorização prévia e formal para seu chefe imediato, o qual deverá, sempre, comunicar ao Comitê de Conduta. Em caso de impossibilidade da autorização prévia, fazer a comunicação na primeira oportunidade após o encontro.

**Despesas relacionadas a viagens, tais como transporte e hospedagem** podem ser aceitas. Mas, para isso, deve haver:

- Justo motivo
- Autorização prévia de um dos Diretores

Ou seja, essas devem ter um motivo justo para acontecer. Devem ter, por exemplo, relação com algum evento oficial promovido pela instituição que está oferecendo a hospitalidade. Além disso, antes de aceitar a hospitalidade, você deve consultar um dos Diretores.

O oferecimento de hospitalidades a clientes, parceiros ou fornecedores da empresa será sempre feito com o acompanhamento de um Diretor, a quem cabe, previamente, autorizá-lo ou não.

## **Diretrizes aplicáveis a parceiros de negócios**

Ninguém cresce sem boas companhias. Ou melhor, ninguém cresce sem boas e éticas companhias!

Com a nova Lei Anticorrupção, todos aqueles que agem em benefício de outra pessoa, podem fazer com que a beneficiária do ato se responsabilize por qualquer ato de corrupção. Isso é sério e requer muito zelo na escolha dos parceiros de negócio.

Por isso, é dever dos setores de compras e contratações, ou outro setor da Comunix que trate do relacionamento com parceiros (parceiros comerciais, representantes comerciais, agentes intermediários, etc.), realizar diligências em busca de informações a respeito dessas pessoas (empresas, sócios e principais diretores), tais como: pesquisas por notícias de envolvimento em atos antiéticos, atos de corrupção ou de crimes econômicos, processos judiciais ou administrativos, e em bancos de cadastros governamentais como CEIS, CNEP e CEPIM.

Além disso, preferimos negociar parcerias com quem possui um Código de Ética e de Conduta ou um Programa de Compliance. Caso você, parceiro de negócios, não tenha uma Política ou um Programa de Integridade próprio, ficaremos felizes se você adotar um desses instrumentos em sua empresa – isso pode ser menos trabalhoso que você imagina e pode gerar muito valor a sua empresa.

## **Diretrizes aplicáveis a fornecedores de bens, prestadores de serviços, distribuidores e consultores**

Assim como os parceiros de negócios, devemos optar por fornecedores de bens, prestadores de serviço, distribuidores e consultores que compactuem com nossos valores e atuem de forma ética.

Desse modo, cabe aos setores responsáveis realizar as diligências necessárias em busca de informações a respeito desses, da mesma forma e com a mesma minúcia com que são realizadas as escolhas de parceiros.

## **Diretrizes aplicáveis às relações com clientes**

Perante nossos clientes, sejam eles do setor público ou do setor privado, frisamos que a preocupação com o desenvolvimento social, a ética e o devido cumprimento das leis, além da difusão de uma cultura de responsabilidade social fazem parte de nossas diretrizes organizacionais. Com a adoção desse Código de Ética e de Conduta, intensificamos esse compromisso.

Em consonância com nossa área de atuação, fomos contratados para fazer a disponibilização de ferramentas tecnológicas indispensáveis para a gestão do relacionamento na sua organização. E, pela natureza da atividade que

realizamos, às vezes acabamos atuando não só como prestadores de serviços, mas também como uma espécie de parceiro de negócios.

Assim, entendemos ser importante que nossos contratos prevejam cláusulas relacionadas à nossa Política de Integridade.

## **Diretrizes aplicáveis às relações com concorrentes**

A Comunix declara publicamente ser contra condutas que tenham por finalidade limitar ou prejudicar a livre iniciativa ou a livre concorrência, seja no mercado em geral ou em contratações públicas. Em caso de parceria de negócios, qualquer evidência de infração à ordem econômica ou ao caráter competitivo de licitações é motivo para finalização da parceria.

As infrações à ordem econômica estão previstas na Lei Federal n. 12.529, de 2012, e as infrações relacionadas especificamente a licitações e contratos administrativos, nas Leis Federais n. 12.846, de 2013, e n. 8.666, de 1993 (Lei Geral de Licitações). Além das infrações, essas leis também trazem as respectivas sanções.

Independente dessas penalidades, o colaborador que estiver envolvido em alguma dessas práticas, sofrerá as medidas disciplinares previstas neste Código.

## **Ética no Contexto Empresarial da Comunix (PROBARE)**

### **Ética nas Atividades de Gestão do Relacionamento**

O relacionamento da Comunix com a ética e a integridade se verifica ainda através das Certificações obtidas pela empresa, como o Selo de Ética do PROBARE. – Programa Brasileiro de Auto-Regulamentação do Setor de Relacionamento (Center, Contact Center, Help Desk, SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor e/ ou Telemarketing).

O PROBARE é uma iniciativa de associações representantes do mercado de relacionamento e tem como principal objetivo consolidar e aprimorar o atendimento aos consumidores e aos clientes das empresas que atuam nesse ramo.

Sua principal norma é o Código de Ética (do PROBARE), que traz algumas regras de observância obrigatória pelas organizações que atuam no ramo. Nele são abordados temas como:

- Apresentação
- Clareza

- Relacionamento com o consumidor
- Relacionamento com equipe de agentes
- Respeito à privacidade do consumidor
- Contatos Ativos
- Contatos Receptivos

Esse Código específico do PROBARE deve ser conhecido, obrigatoriamente, por todos os colaboradores da Comunix que atuem diretamente nas atividades de gestão do relacionamento, em especial aqueles que atuam em centrais de atendimento.

O referido Código pode ser acessado pelo site do PROBARE ou através da intranet da Comunix. Não deixe de consultar.

## **Conflito de Interesses**

**O que é?**

**O conflito de interesses é uma situação que pode ocorrer tanto no setor público quanto no setor privado.**

**No setor público**, o conflito de interesses é a situação gerada pelo confronto entre interesses públicos e privados, que possa comprometer o interesse coletivo ou influenciar, de maneira imprópria, o desempenho da função pública. Também ocorre quando está relacionado ao acesso a informação privilegiada – aquela que diz respeito a assuntos sigilosos ou aquela relevante ao processo de decisão que tenha repercussão econômica ou financeira e que não seja de amplo conhecimento público.

**No setor privado**, o conflito de interesses é a situação na qual os interesses particulares de algum colaborador entram em conflito com os interesses da empresa, podendo gerar influência nas decisões a serem tomadas por esse profissional.

**Exemplo** de uma situação de conflito de interesses:

### **Setor público:**

- 1) O cônjuge de um colaborador da Comunix é a autoridade que aprova ou autoriza um aditivo de um contrato público; ou quando o cônjuge.
- 2) O irmão de um colaborador da Comunix atua na área de licitações do órgão com o qual a Comunix tem interesse em participar de licitações.

## **Setor privado:**

- 1) Um colaborador da Comunix utiliza material de escritório (resma, impressora, digitalizadora, telefone, etc.) para fins pessoais.
- 2) Um colaborador da Comunix deixa de entregar um determinado trabalho porque está privilegiando, nas dependências internas da empresa, atividades de seu segundo emprego.

A existência de um conflito de interesses, a depender da situação, pode ser bem administrada pela empresa. Todavia, em determinados casos, pode gerar graves prejuízos à Comunix e até mesmo aos seus colaboradores, pois pode propiciar a ocorrência de condutas irregulares, como corrupção, fraudes, uso inapropriado de informações sigilosas, entre outras.

Por isso, a Comunix considera importante que sejam adotadas políticas que têm o objetivo de evitar a existência do conflito, ou, caso não seja possível, administrá-lo da melhor forma.

## **Informações Sigilosas, Confidenciais e Privilegiadas**

Pela natureza dos serviços que prestamos, nós da Comunix podemos ter contato com informações sigilosas, confidenciais e privilegiadas. Em alguns casos sem sequer ter a intenção de conhecer essas informações.

Divulgar essas informações constitui desrespeito e desonra ao cliente, que depositou sua confiança em nossos serviços e pode configurar quebra de contrato. Além disso, a empresa perde credibilidade junto à sociedade, clientes e mercado, e fica sujeita a processos judiciais.

Dessa forma, com o intuito de garantir a satisfação do cliente e resguardar nossa empresa e as pessoas interessadas ou afetadas, essas informações jamais poderão ser divulgadas a quem não necessita ter acesso a esses dados. Em especial quando essas informações forem oriundas ou estejam relacionadas ao serviço público.

A mesma norma de vedação se aplica para as informações sensíveis da própria Comunix.

## **E-mail, Internet e Uso de Propriedade da Empresa**

A Comunix é proprietária e controla o acesso a todos os equipamentos de comunicação, inclusive computadores, software, e-mails, secretárias eletrônicas, equipamentos de conferência e artigos de escritórios, e se reserva ao direito de monitorar todas as comunicações.

Em razão disso, recomendamos, inclusive, que não utilize qualquer desses aparelhos ou ferramentas para uso pessoal! Se for fazê-lo, que:

- utilize de maneira limitada em tempo e extensão
- não gere custos adicionais para a empresa
- necessariamente não contenha material ofensivo ou pornográfico
- não viole de nenhuma outra forma outros itens deste código, principalmente as partes relativas a conflitos de interesses e divulgações de informações confidenciais.

É importante destacar que os únicos softwares que devem ser utilizados nas atividades laborais são aqueles autorizados e aprovados pela Comunix. Essa medida visa resguardar a sua segurança e a da Comunix.

Além disso, é terminantemente proibido e ilegal copiar, fazer o download ou distribuir software ou outros materiais ou arquivos protegidos por direitos autorais ou que a empresa não possua licença ou não tenha adquirido o produto.

## **Outros temas relevantes**

Como já dito no anteriormente neste Código, é impossível prever todo e qualquer tipo de conduta. Apesar dos nossos esforços em tentar abordar todos os temas relevantes, nem sempre isso é possível.

Mas alguns assuntos, apesar de já serem de amplo conhecimento de todos, devem ser sempre repisados, motivo pelo qual reservamos este capítulo para tratar de outros temas que entendemos serem relevantes e que merecem atenção por parte de todos em contato com a Comunix.

## **Assédio no Ambiente de Trabalho**

### **Assédio Moral**

Assédio Moral é toda e qualquer conduta abusiva (gesto, palavra, escrita, comportamento, atitude, etc.) que, intencional e frequentemente, fira a dignidade e a integridade física ou psíquica de uma pessoa, ameaçando seu emprego ou degradando o clima de trabalho.

E a criação de privilégios para algumas pessoas ao invés de outras? Também pode caracterizar assédio.

A discriminação nem sempre ocorre só por meio de palavras. Algumas atitudes que tenham como fundamento qualquer uma das características acima também podem configurar discriminação.

Exemplo:

Determinado colaborador que tem cargo de chefia adota as seguintes atitudes:

- Dá oportunidades de progredir na carreira apenas a uma categoria de empregados, excluindo outras pessoas em razão do sexo e da orientação sexual;
- Concede benefícios, como horário reduzido e folgas, apenas a empregados de sua preferência, fazendo, por outro lado, exigências abusivas em relação a outros.

## **Assédio Sexual**

Assédio Sexual é a abordagem de uma pessoa, não desejada pela outra, com intenção sexual ou insistência inoportuna de alguém em posição privilegiada, que usa dessa vantagem para envolvimento sexual com subalternos ou dependentes.

É inconcebível que qualquer colaborador da Comunix pratique assédio moral ou sexual contra quem quer que seja. Essa prática deve ser combatida intensamente por todos nós.

Todo aquele que praticar assédio sofrerá as sanções trabalhistas nos termos da lei. E, se for o caso, as autoridades policiais serão comunicadas.

Caso você tenha ciência de algum fato sobre assédio, utilize os Canais de Integridade e denuncie.

# ÍNDICE

Introdução.....	02
O Código de Ética e de Conduta.....	05
Comitê de Conduta.....	06
Apoio do Conjunto de Diretores.....	06
Princípios e Garantias.....	06
Canais de Integridade .....	07
- Canal de Dúvidas.....	07
- Canal de Denúncias.....	07
Apuração de Irregularidades.....	08
Política de Integridade.....	08
Medidas Disciplinares.....	09
Políticas e Procedimentos Anticorrupção.....	10
- <b>Relacionamento com o Setor Público</b> .....	10
- <i>Boas Práticas de Relacionamento com a Administração Pública</i> .....	10
- <i>Brindes, Presentes e Hospitalidades</i> .....	10
- <i>Licitações e Contratos Administrativos</i> .....	12
Partidos Políticos.....	13
- <b>Relacionamento com o Setor Privado</b> .....	13
- <i>Brindes, Presentes e Hospitalidades</i> .....	13
- <i>Diretrizes aplicáveis a parceiros de negócios</i> .....	15
- <i>Diretrizes aplicáveis a fornecedores de bens, prestadores de serviços, distribuidores e consultores</i> .....	15
- <i>Diretrizes aplicáveis às relações com clientes</i> .....	15
- <i>Diretrizes aplicáveis às relações com concorrentes</i> .....	16
Ética no Contexto Empresarial da Comunix (PROBARE).....	16
Conflito de Interesses.....	17
- <i>Setor Público</i> .....	17
- <i>Setor Privado</i> .....	18
Informações Sigilosas, Confidenciais e Privilegiadas.....	18
E-mail, Internet e Uso de Propriedade da Empresa.....	19
Assédio no Ambiente de Trabalho.....	19
- <i>Assédio Moral</i> .....	19
- <i>Assédio Sexual</i> .....	20