



COMUNIX

**CÓDIGO  
DE  
ÉTICA**

**2023**

## ÍNDICE

Índice.....	02
Introdução .....	02
O Código de Ética e de Conduta.....	05
Comitê de Conduta.....	06
Apoio do Conjunto de Diretores.....	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
- Relacionamento com o Setor Público.....	10
- Boas Práticas de Relacionamento com a Administração Pública.....	10
- Brindes, Presentes e Hospitalidades .....	10
- Licitações e Contratos Administrativos.....	12
Partidos Políticos.....	13
- Relacionamento com o Setor Privado.....	13
- Brindes, Presentes e Hospitalidades .....	13
- Diretrizes aplicáveis a parceiros de negócios.....	15
- Diretrizes aplicáveis a fornecedores de bens, prestadores de serviços, distribuidores e consultores.....	15

- Diretrizes aplicáveis às relações com clientes.....	15
- Diretrizes aplicáveis às relações conconcorrentes.....	16
Ética no Contexto Empresarial da Comunix(PROBARE).....	16
Conflito de Interesses.....	17
- Setor Público.....	17
- Setor Privado.....	18
Informações Sigilosas, Confidenciais e Privilegiadas.....	18
E-mail, Internet e Uso de Propriedade da Empresa.....	19
Assédio no Ambiente de Trabalho.....	19
- Assédio Moral.....	19
- Assédio Sexual.....	20

## MENSAGEM DA ALTA DIREÇÃO

A Comunix é uma empresa brasileira que busca contribuir ativamente para o desenvolvimento social por meio da prestação esmerada de seus serviços, primando sempre pela ética, pela transparência e pela integridade em cada ato praticado por seus representantes e funcionários.

A alta direção da empresa se comprometeu a estabelecer e cultivar um ambiente de trabalho seguro em todos os sentidos, fortalecendo condutas que demonstrem a clientes, parceiros, fornecedores e colaboradores, que atos de corrupção, fraudes, negociações obscuras, ilícitas ou minimamente irregulares por qualquer motivo, jamais serão toleradas.

Busca-se com isso, fomentar uma cultura de Compliance “by design”, por meio da qual todos os atos e procedimentos da empresa sejam naturalmente concebidos com estrita observância às normas e à legislação vigente, como forma de conferir confiabilidade e solidez à imagem da empresa, fortalecendo, assim, seu próprio ambiente de negócio.

Desta forma, todas as pessoas, naturais ou jurídicas, de direito privado, que mantiverem relações contratuais com a Comunix, seja na condição de tomadores de serviços, fornecedores, colaboradores, Diretores ou parceiros, serão obrigatoriamente apresentados a este Código de Ética e Conduta, impondo-se a anuência e o acatamento às regulamentações aqui estabelecidas.

O Programa de Compliance e Sistema de Gestão Antissuborno da Comunix conta com o apoio incondicional da sua Alta Direção e deverá ser conhecido, respeitado e efetivamente cumprido no dia a dia das atividades desta empresa. Para tanto, contamos com o empenho de todos que estão lendo este material, no intuito de concretizar nosso objetivo de trabalhar em uma empresa ética, justa e que seja reconhecida por suas práticas corretas, lícitas e transparentes, de modo que um dia possa se tornar uma referência no seu ramo de atuação ao contribuir com uma sociedade livre de condutas ilegais e antiéticas.

Esperamos que gostem do conteúdo deste Código de Ética e Conduta e que se identifiquem com a proposta da empresa.

**Raphael Leonardo Estanislau Neves**  
**Diretor**

## 1. INTRODUÇÃO

Este Código de Ética e Conduta faz parte de um conjunto de materiais relacionados à implementação do Programa de Compliance e Sistema de Gestão Antissuborno da Comunix, e tem como objetivo apresentar as diretrizes gerais relacionadas ao programa, seus principais atores e mecanismos, além das políticas e procedimentos relacionados às atividades desenvolvidas no âmbito da empresa.

Ele servirá como um importante guia orientador a ser utilizado por todas as pessoas inseridas, de alguma forma, no contexto da Comunix – sócios, membros da Alta Direção, funcionários, 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 integridade, desde o “chão de fábrica” até a mais alta cúpula da empresa.

Além deste Código de Ética e Conduta, que é o material principal do Programa de Compliance, temos:

- Canais de Atendimento (Dúvidas e Denúncias);
- Política de Antissuborno e Anticorrupção, que tem como público-alvo os gestores do Programa de Compliance e o Sistema de Gestão Antissuborno, mas que pode ser solicitado por qualquer pessoa.

Não deixe de ler cada um desses materiais, principalmente aqueles mais voltados para sua área de atuação na Comunix.

Em caso de dúvida, contate o Compliance Officer da empresa, pessoalmente ou por meio do Canal de Dúvidas, disponível no site oficial da empresa na Internet, ou por meio do e-mail [duvidas.compliance@comunix.net.br](mailto:duvidas.compliance@comunix.net.br)

Boa leitura!

## **2. A 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.

### **Nossa visão**

Ser reconhecida como uma companhia confiável e sustentável.

### **Nossa 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.

### **Nossos valores**

- Transparência
- Profissionalismo;
- Integridade;
- Espírito de equipe
- Entusiasmo;
- Sigilo e confidencialidade;
- Parceria em negócios;
- Orientação para Resultados;
- Visão no futuro;
- Respeito ao Ser Humano;
- Responsabilidade.

### 3. COMPROMISSO COM A ÉTICA

#### O que é ser íntegro? Qual o seu papel?

A palavra Integridade vem do latim “integritate”, que significa a qualidade de alguém ou algo a ser íntegro, de conduta reta, pessoa de honra e ética. O que é íntegro é justo, correto e, sobretudo, honesto. 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 sociedade, às relações interpessoais ou ao ambiente de negócios, além de macular a imagem da empresa.

Integridade não é uma postura que se assume apenas ante a alguns fatos, mas sim uma conduta que deve se refletir nos pequenos atos do nosso dia a dia, tanto no âmbito profissional como no pessoal. Por isso, é necessário que essa postura seja refletida também fora da Comunix. É inadmissível que ainda aceitemos e pratiquemos condutas impróprias. As pequenas corrupções que muitas vezes são praticadas fora da empresa, acabam moldando o caráter do profissional dentro da empresa, por isso é tão importante alinhar as práticas éticas diante de qualquer situação.

Quem não se polícia nem se constrange ao (i) furar fila, (ii) subornar um guarda de trânsito, (iii) apresentar ou utilizar documentos falsos como atestados médicos inverídicos, (iv) furtar sinal de televisão (gatonet, btv, etc.), certamente encontrará grandes dificuldades em reconhecer os limites éticos também no ambiente de trabalho.

O mais importante para que se estabeleça uma cultura de Compliance e antissuborno (é real em qualquer situação) é o constante e efetivo respeito às normas, sem distinções de posição hierárquica.

*“As palavras convencem, mas o exemplo arrasta!”*

### 4. PROGRAMA DE COMPLIANCE E SISTEMA DE GESTÃO ANTISUBORNO

#### O que é Compliance?

O termo Compliance é de origem inglesa que, traduzida para o português, significa “obedecer a um comando”, “agir de acordo”, “estar em conformidade”.

Assim, sempre que mencionarmos Compliance, estamos falando em agir de acordo com a ética, com as leis, com nossas normas e procedimentos internos, com o nosso Código de Ética e Conduta e todos os outros materiais de boas práticas. Resumindo, estar em Compliance é agir de modo correto, íntegro e honesto.

#### O que é um Programa de Compliance e Sistema de Gestão Antissuborno?

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.

Com efeito, um Programa de Compliance e Sistema de Gestão Antissuborno é um conjunto de medidas adotadas com o objetivo de fazer com que as pessoas atuem em conformidade com a ética, com as leis e com as normas internas.

- Em outras palavras, é um conjunto de mecanismos e procedimentos que visam assegurar que o exercício das atividades da empresa se dê de forma sustentável, em conformidade com as normas e com elevados padrões éticos e de responsabilidade social, evitando a ocorrência de irregularidades, primando pela observância aos padrões elevados de qualidade e controle tomando como norte a norma ABNT NBR ISO 37001:2019 – Sistema de Gestão Antissuborno.

Para que o Programa de Compliance e Sistema de Gestão Antissuborno possa atingir essa finalidade, ele deve atuar em três frentes:

- **Prevenção** – evitar que irregularidades aconteçam no contexto da empresa;
- **Deteção** – como não é possível controlar todos os atos das pessoas, procura-se detectar irregularidades eventualmente praticadas;
- **Resposta** - detectada a irregularidade, é dever da empresa responder adequadamente ao ato irregular, no tempo certo;

Prevenção	Deteção	Resposta
Análise de Riscos		
Conscientização das pessoas		
Disseminação da cultura da ética e da integridade	Canal de Denúncias	Medidas disciplinares
Criação de normas com políticas e procedimentos	Apuração de irregularidades	Evolução e melhoria continua
Divulgação e treinamentos	Monitoramento	
Canal de Dúvidas		

## 5. PERSONAGENS DO PROGRAMA DE COMPLIANCE E SISTEMA DE GESTÃO ANTISSUBORNO

### Compliance Officer/Gerente de Compliance

É o profissional responsável por coordenar as principais ações do programa, além de gerenciar o Sistema de Gestão Antissuborno da empresa. Suas principais atribuições são:

- **Propagar** a cultura da ética e da integridade na empresa, bem como as diretrizes previstas no Programa de Compliance e Sistema de Gestão Antissuborno;
- **Coordenar** as ações relacionadas à implementação, monitoramento e melhoria do Programa de Compliance e Sistema de Gestão Antissuborno;
- **Esclarecer** quaisquer dúvidas relacionadas ao Programa de Compliance e Sistema de Gestão Antissuborno e respectivos materiais;
- **Fazer** a gestão dos Canais de Atendimento (Dúvidas e Denúncias);
- **Responsabilizar-se** pelo acompanhamento e execução do Sistema de Gestão Antissuborno (SGAS).
- **Conduzir** a apuração de irregularidades;
- **Aplicar** as penalidades de advertência e suspensão e submeter à Alta Direção a análise e a deliberação final quanto à aplicação de pena de demissão decorrente de eventual descumprimento das normas de Conduta da empresa, quando necessário;

#### **Comitê de Integridade**

É um órgão composto de no máximo 04 (quatro) e no mínimo três membros. O Comitê de Integridade da Comunix tem a missão de apoiar, difundir, aprimorar e aplicar as ações de compliance dentro da sua competência, baseando-se no Código de Ética e Conduta da empresa, bem como na legislação aplicável e demais instrumentos normativos internos.

#### **Alta Direção**

É a instância diretiva máxima na hierarquia da empresa, responsável, entre outras coisas, por:

- **Investir** nas suas respectivas funções os membros do Comitê de Integridade, podendo destituí-los a qualquer tempo, tudo mediante decisão colegiada da maioria dos seus membros;
- **Redigir, editar e aprovar** o Regimento Interno do Comitê de Integridade, sempre que necessário;
- **Indicar** o nome do profissional que irá atuar como Compliance Officer, por tempo indeterminado, sendo a única instância da empresa que detém hierarquia sobre o referido profissional e que pode destituí-lo a qualquer tempo, tudo mediante decisão colegiada da maioria dos seus membros;
- **Decidir** sobre as comunicações necessárias às autoridades competentes;
- **Decidir** sobre a realização de Acordo de Leniência pela empresa;
- **Analisar e deliberar** quanto à aplicação de penalidades de demissão decorrente de eventual descumprimento das normas de Conduta da empresa, quando necessário;

No caso da Comunix, a Alta Direção é composta por 01 (um) Diretor, e ao menos um socio (acionistas) sempre assinando em conjunto.

Poder diretivo e de Representação Legal da Comunix em todos os seus atos oficiais. A Alta Direção pode ser representada por prepostos ou procuradores devidamente habilitados por instrumento de mandato legalmente constituído. Em qualquer caso, o apoio da Alta Direção é fundamental para o sucesso de qualquer projeto. Com o Programa de Compliance e Sistema de Gestão Antissuborno, não é diferente. Exatamente por isso, a Alta Direção da Comunix demonstra desde já o seu apoio integral ao Programa, aplicando o conceito “tone at the top” (o exemplo vem de cima!).

### **Funcionários, Parceiros, Fornecedores, Clientes**

Além dos personagens encarregados de conduzir e gerenciar o Programa de Compliance e Sistema de Gestão Antissuborno, não podemos esquecer dos verdadeiros protagonistas: as pessoas que colocarão em prática, diuturnamente, as normas aqui instituídas, participando, ativamente, dos processos de prevenção e detecção de irregularidades.

Todos que mantém relações com a Comunix, seja de emprego, comercial ou contratual, são atores do nosso Programa de Compliance e Sistema de Gestão Antissuborno, uma vez que são essas pessoas que disseminarão as regras deste Código de Ética e Conduta e que aderirão a elas, dando o exemplo de como se portar diante das mais variadas situações no desempenho das suas atividades. Da mesma forma, são essas pessoas que fornecerão os subsídios para a detecção de possíveis irregularidades, denunciando qualquer desvio ou má conduta através dos Canais de Atendimento (Dúvidas e Denúncias).

O compromisso com a ética, com a integridade e com as normas (internas e externas) não é uma mera opção, mas sim um dever de todos. Assim, eventuais omissões poderão implicar a penalização daqueles(as) que tiverem conhecimento de irregularidades e não se manifestarem a respeito delas.

Caso tenha dúvidas sobre a interpretação das condutas elencadas neste documento, envie sua pergunta pelo Canal de Dúvidas que se encontra disponível no site oficial da Comunix na Internet, podendo fazê-lo de forma anônima, ou por meio do e-mail [denuncias.compliance@comunix.net.br](mailto:denuncias.compliance@comunix.net.br)

## **6. CANAIS DE ATENDIMENTO (Dúvidas e Denúncias)**

São instrumentos à disposição de todos, para que o Programa de Compliance e o Sistema de Gestão Antissuborno (SGAS) possam cumprir seus propósitos de forma mais efetiva e ao alcance de todos.

### **Princípios e Garantias**

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

**Proteção à Identidade do Denunciante ou Questionador:** a Comunix se compromete a manter o sigilo sobre a pessoa que enviou a 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 de atendimento.

**Formalismo:** os procedimentos, análises e decisões decorrentes da utilização dos canais serão sempre formalizados, registrados por escrito, podendo ser objeto de consulta a qualquer tempo.

**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.

### **Canal de Dúvidas**

É o canal utilizado para tirar toda e qualquer dúvida relacionada ao tema Compliance. Significa dizer que quaisquer outras dúvidas a respeito de questões administrativas, comerciais, trabalhistas (por exemplo: férias, décimo terceiro, adicional noturno etc.) ou sobre datas e horários de eventos e reuniões **não serão objeto de atendimento por meio desse canal** e, caso ocorram, serão direcionadas aos setores específicos da empresa, responsáveis por dar o devido tratamento à demanda apresentada.

### **Canal de Denúncias**

É o canal utilizado para se fazer uma denúncia sobre alguma irregularidade envolvendo acionistas, diretores, funcionários, parceiros, fornecedores, prestadores de serviços ou mesmo clientes da Comunix.

As denúncias podem ser realizadas de forma anônima, por meio do formulário específico disponibilizado no Canal de Denúncias, que se encontra disponível no site oficial da Comunix na Internet.

Vale frisar que a Comunix atesta a credibilidade dos canais de atendimento (dúvidas e denúncias) e do tratamento das manifestações encaminhadas, comprometendo-se com:

- Confidencialidade das denúncias e da fonte, mesmo se a pessoa quiser se identificar.
- Garantia do anonimato, se o manifestante assim o desejar.
- Proibição de retaliação, perseguição ou discriminação de qualquer natureza para quem usa o canal, para quem apura as denúncias, para quem é denunciado e para quem decide sobre as medidas disciplinares cabíveis, quando for o caso.
- Apuração de todas as manifestações e jamais apagar e/ou deletar qualquer registro.
- Aplicação das medidas disciplinares pertinentes, sempre que houver desvio em relação ao Código de Ética e Conduta e das políticas da empresa, independentemente do nível hierárquico, conhecimento técnico, performance, grau de amizade etc.

[ATENÇÃO!]

O canal de denúncias deve ser utilizado com a máxima seriedade. Caso se descubra que ele foi utilizado de forma maldosa, com a finalidade de prejudicar outra pessoa, imputando prática criminosa, de infração ético disciplinar, fraude, má conduta ou ato de improbidade a outrem que se sabe ser inocente, ou mesmo no sentido de ocultar/desviar a culpa sobre irregularidades praticadas pelo próprio denunciante, este poderá sofrer as sanções cabíveis.

A forma de apresentação das denúncias e/ou dúvidas, bem como o seu recebimento e devido tratamento se encontram minuciosamente detalhados em procedimento operacional específico, assegurando toda a lisura do processo de investigação, com transparência de atos, confidencialidade em relação ao teor das denúncias e dados pessoais dos denunciantes, além de todos os compromissos assumidos acima.

Os canais estão abertos não só para os colaboradores internos, mas também para fornecedores, parceiros de negócios, representantes, cliente ou qualquer pessoa que tenha conhecimento de ilícitos relacionados à Comunix, seus representantes, funcionários etc.

## **7. APURAÇÃO DE IRREGULARIDADES**

A apuração de irregularidades é um trabalho coordenado pelo Compliance Officer, que tem por finalidade:

- Verificar se as informações noticiadas são verdadeiras;
- Reunir provas;
- Dar oportunidades de defesa ao envolvido (se assim a empresa entender necessário), que poderá apresentar provas e/ou testemunhas;
- Confirmar ou não as suspeitas de desvios éticos ou práticas de ilícitos, bem como sobre a necessidade de aplicação de penalidades de advertência e suspensão;
- Subsidiar a tomada de decisões definitivas pelo Comitê de Integridade quanto à aplicação de penalidade de demissão, comunicação às autoridades e decisão sobre acordos de leniência;

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

Todos os setores da empresa devem atender às requisições de informações do Compliance Officer, sem a necessidade de esclarecimentos ou justificativas por parte daquele, resguardado o sigilo de quaisquer dados compartilhados, sejam comerciais, pessoais ou de qualquer outra natureza.

Apesar da autonomia conferida ao Compliance Officer, a Comunix deixa claro que não permitirá abusos ou exageros no procedimento de apuração conduzido por aquele profissional, que é subordinado apenas à Alta Direção da empresa, mas que mesmo assim será acompanhado pelo Comitê de Integridade e constantemente monitorado, devendo sempre respeitar os direitos individuais dos colaboradores ou possíveis envolvidos.

## 8. NOSSA POLÍTICA DE INTEGRIDADE

Ao editar este Código de Ética e Conduta, a Comunix assume publicamente seus valores e princípios, dos quais não abrimos mão. Isso significa, inclusive, não contratar ou ser contratado por quem não compartilhe de nossos mesmos ideais. Pode até ser embaraçoso, mas grandes relações nascem por meio de muita transparência, confiança mútua e, às vezes, conversas difíceis. Em razão disso, instituímos uma política de integridade bem simples: atuar de forma ética, íntegra e correta em nossas relações.

Assim, é expressamente proibido que qualquer pessoa da Comunix cometa atos de fraude e de corrupção, sendo vedado oferecer suborno 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 atuamos, valendo a regra tanto para o território nacional como para territórios internacionais (conhecida como “corrupção transnacional”).

Práticas ilícitas cometidas por qualquer pessoa relacionada à Comunix, ainda que fora das dependências da empresa ou do horário de expediente, podem e serão penalizadas com o rigor necessário, caso cheguem ao conhecimento do Compliance Officer, que poderá instaurar apuração ex officio, independentemente de apresentação de denúncia, desde que tenha provas que atestem o cometimento de prática ilícita, incluindo notícias televisivas ou publicadas em revista, jornal, periódico, sites na Internet, redes sociais ou qualquer outro meio de publicidade.

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.

## 9. MEDIDAS DISCIPLINARES

É com base na nossa Política de Integridade que deixamos claro que qualquer conduta contrária às leis, a este Código e aos demais materiais do Compliance e Antissuborno 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 punição dos sujeitos envolvidos em irregularidades é importante para que a empresa e o Programa de Compliance e Gestão Antissuborno sejam respeitados e levados a sério. Todavia, temos consciência de que cada caso é um caso, e, por isso, o tratamento será sempre razoável, proporcional, com direito à ampla defesa 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 (pequena), média (moderada) ou grave (extrema);
- A intenção (boa-fé ou má-fé);
- O tempo de contato com a Comunix;
- O tempo de atividade profissional do envolvido.

As penalidades aplicadas ao colaborador interno são as mesmas da legislação trabalhista – advertência, suspensão e demissão, e respeitarão, de uma forma geral, aos seguintes parâmetros:

Gravidade	Desconformidade	Medida	Modalidade
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)

*Procedimento operacional interno específico estabelece as regras quanto à aplicação de penalidades decorrentes de investigações consideradas procedentes, após a indicação inicial do Compliance Officer.*

## 10. POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS ANTICORRUPÇÃO E ANTISSUBORNO

Além dos conceitos incluídos na Política de Antissuborno e Anticorrupção da empresa, a Comunix também estabelece procedimentos operacionais internos que versam sobre “Brindes, Presentes, Hospitalidades, Doações e Patrocínios”, determinando impedimento a recebimentos e fornecimentos de itens de valor superior a R\$100,00 (cem reais), da mesma forma em que proíbe, integralmente, o fornecimento de itens a agentes públicos ou mesmo a potenciais clientes, regulamentando, inclusive, eventuais doações ou patrocínios que venham a ser autorizados pela Alta Direção da empresa, como forma de evitar a prática de facilitações ou desvios de conduta de qualquer sorte.

Vários outros mecanismos de detecção e repressão de possíveis atos ilícitos ou relacionamento da Comunix com agentes corruptos ou corruptores foram implementados, por meio de procedimentos de due diligence, verificações de conflitos de interesses, além dos próprios canais de Atendimento (Dúvidas e Denúncias).

### Diretrizes aplicáveis a parceiros de negócios

Com o surgimento da 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 qualquer outro setor da Comunix que trata do relacionamento com parceiros (parceiros comerciais, representantes comerciais, agentes intermediários, etc.), realizar uma série de 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, dentre outras listas de restrições existentes, além do envio de questionários com perguntas que julgamos necessárias para formalização da contratação ou parceria.

Além disso, preferimos negociar parcerias com quem também tenha um Programa de Compliance e Sistema de Gestão Antissuborno ou, ao menos, reconheça a importância da aderência a um Programa de Integridade robusto como o nosso.

Caso você, parceiro de negócios, não tenha um programa de integridade próprio, ficaremos felizes se você mudar de ideia e criar uma área de compliance na sua empresa também.

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 compactuam com nossos valores e atuem de forma ética.

Desse modo, nossos departamentos internos estão incumbidos de conduzir procedimentos visando realizar as diligências necessárias em busca de informações a respeito desses parceiros e fornecedores, com toda a minúcia necessária para balizar a melhor escolha daqueles que se relacionarão com a Comunix.

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

A preocupação com o desenvolvimento social, a ética e o cumprimento das leis é parte do dia a dia da Comunix e do pensamento de todos que aqui atuam. Com a adoção do nosso Programa de Compliance e Sistema de Gestão Antissuborno, intensificamos esse compromisso.

Todos os nossos contratos incluem cláusulas relacionadas ao nosso Programa de Compliance, Confidencialidade, Privacidade, LGPD e ao nosso Sistema de Gestão Antissuborno.

#### **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 a 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.

### **11. 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 17 • 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.

## 12. 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 à informação privilegiada – aquela que diz respeito a assuntos sigilosos ou a 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.

Alguns exemplos de conflito de interesses podem ocorrer quando:

- 1) O cônjuge de um colaborador da Comunix é a autoridade que aprova ou autoriza um aditivo de um contrato público;
- 2) Um parente próximo (até o terceiro grau) de um colaborador da Comunix atua na área de licitações do órgão com o qual a Comunix tem interesse em participar de licitações;
- 3) Um colaborador da Comunix utiliza material de escritório (resma, impressora, digitalizadora, telefone, etc.) para fins pessoais;
- 4) Um colaborador da Comunix deixa de entregar um determinado trabalho porque está privilegiando, nas dependências internas da empresa, atividades de seu segundo emprego;
- 5) Um colaborador da Comunix mantém relação íntima de amizade ou relacionamento amoroso com pessoa contratada por cliente, fornecedor, parceiro ou concorrente da Comunix;

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 cuidou em editar procedimentos operacionais internos específicos para apurar tais condutas.

Informações Sigilosas, Confidenciais e Privilegiadas

Pela natureza dos serviços que prestamos, nós da Comunix podemos ter contato com dados pessoais, informações sigilosas, confidenciais ou privilegiadas.

Divulgar essas informações constitui desrespeito e desonra ao cliente, que depositou sua confiança em nossos serviços e pode configurar quebra de contrato e, em muitos casos, pode configurar ainda o descumprimento de legislação específica (ex. LGPD). Além disso, a empresa perde credibilidade junto à sociedade, clientes e mercado, e fica sujeita a processos judiciais.

Assim, para 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 informações forem oriundas ou estejam relacionadas ao serviço público.

O mesmo vale para informações sensíveis da própria Comunix!

Exatamente por isso, todos os contratos mantidos pela Comunix possuem cláusulas específicas de confidencialidade, desde os contratos de trabalho dos próprios funcionários até os contratos de prestação de serviços e quaisquer outros contratos que envolvam questões comerciais ou pessoais da Comunix e de Terceiros.

Como exemplos de informações que são consideradas sensíveis por este Código citamos aquelas relativas a (mas não limitando-se a estas):

- Intimidade, vida privada, honra e imagem das pessoas, sejam elas colaboradoras ou não da Comunix;
- Estratégias de negócios da empresa;
- Segurança e inteligência da organização;

Devido a isto, é imperioso que os colaboradores da Comunix tenham o máximo cuidado no manuseio de dados e no compartilhamento de informações relacionadas às suas funções no desempenho de suas atividades, procurando sempre:

- Não discutir negócios e assuntos estratégicos em público;
- Jamais compartilhar senhas de acesso a sistemas ou de identificações, validações ou assinaturas pessoais;
- Guardar em arquivos trancados documentos que contenham informações sensíveis;
- Usar senha para acesso a alguns arquivos de computador;

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

Nas dependências da empresa, a Comunix é a 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 o direito de monitorar todas as comunicações.

Em razão disso, o uso indevido de quaisquer desses aparelhos ou ferramentas para uso pessoal pode ser passível de penalização. Para que não se configure como uso inapropriado, é importante que se verifiquem as seguintes características:

- Que a utilização ocorra de maneira limitada em tempo e extensão;
- Que o uso de qualquer recurso não gere custos adicionais para a empresa;
- Que necessariamente não contenha material ofensivo, pornográfico ou ilegal;
- Que 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!

Importante frisar ainda que, no caso de apuração de irregularidades, a empresa poderá ter acesso às informações contidas nos terminais de acesso, computadores, caixas de e-mails funcionais, arquivos constantes em pastas nas estações de trabalho ou na rede interna da empresa, estejam essas compartilhadas ou não.

### **Outros temas relevantes**

Como já dito no decorrer deste código, é impossível prever e coibir todo e qualquer tipo de conduta humana no ambiente de trabalho. Apesar dos nossos esforços em tentar abordar todos os temas relevantes, nem sempre isso é possível.

De todo modo, alguns assuntos, apesar de aparentemente serem considerados como de “comum senso” - ou simplesmente óbvios - também precisam ser ressaltados, motivo pelo qual reservamos este item para tratar deles.

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

#### **Assédio Moral**

Assédio Moral é toda e qualquer conduta abusiva reiterada (gestos, palavras, escrita, comportamento, atitude, etc.) que fere a dignidade e a integridade física ou psíquica de uma pessoa, ameaçando seu emprego ou degradando o clima de trabalho.

Esse tipo de assédio pode ocorrer de várias formas, por meio de ofensas verbais, ameaças, submissão a condições degradantes, exigências abusivas, tratamento humilhante, chacotas, desrespeito a características pessoais, atributos físicos, inclinação política, crença religiosa ou opção sexual, dentre tantas outras.

Desta forma, é absolutamente inadmissível que Acionistas, Diretores, funcionários, parceiros, fornecedores, clientes ou qualquer pessoa que se relacione com a empresa, principalmente (mas não exclusivamente) quando representarem a Comunix ou sejam identificados/reconhecidos por seu vínculo com esta, realizem comentários maldosos, pejorativos ou depreciativos de qualquer forma, bem como “piadas” inapropriadas envolvendo raça, cor, idade, sexo, credo, orientação sexual, lugar de origem, deficiências de qualquer tipo, etc.

Pelo mesmo motivo, também não se tolera o tratamento não isonômico, mediante a criação de privilégios para algumas pessoas em detrimento de outras. Eis que tal discriminação também pode configurar assédio.

Como exemplo de condutas discriminatórias, citamos os casos em que determinado colaborador, em posição de chefia, dê oportunidades de progredir na carreira apenas a uma categoria específica de empregados, excluindo outras pessoas em razão do sexo, da orientação sexual ou de seu local de origem, ou que o mesmo colaborador, na mesma condição de superior hierárquico, conceda

benefícios como horário reduzido e folgas apenas a empregados de sua preferência, fazendo, por outro lado, exigências abusivas em relação a outros.

A Comunix não admite nenhuma conduta que atente contra os direitos individuais, a honra, os princípios e as crenças das pessoas.

### **Assédio Sexual**

Assédio Sexual é a abordagem indesejada por parte de uma pessoa em posição privilegiada, com intenção sexual ou insistência inoportuna, que se aproveita da sua condição de superioridade hierárquica para envolvimento sexual com subalternos ou dependentes.

É inconcebível que qualquer colaborador da Comunix pratique assédio moral ou sexual contra quem quer que seja, dentro ou fora das dependências da empresa, pessoal ou virtualmente.

Essa prática deve ser combatida intensamente e denunciada por todos, ao menor indício!

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, é seu dever utilizar os Canais de Atendimento e denunciar, sob pena de ser considerado conivente com o ato, sendo penalizado pela eventual omissão de socorro.

### **Trabalho Infantil, Forçado e Escravo**

A Comunix é contra qualquer tipo de condição de trabalho desumana e degradante, bem como de violações a direitos fundamentais no seu ambiente.

Apesar disso, ainda existem empresas e pessoas que praticam, toleram, ocultam ou, o que é pior, incentivam esse tipo de trabalho degradante, como o trabalho infantil, forçado ou escravo. A Comunix não só não compactua com essas práticas, como não serão firmados contratos (ou haverá rescisão contratual) se o terceiro com quem tenhamos relação comercial praticar, permita ou incentive esse tipo de conduta, inclusive podendo acionar as autoridades competentes para adoção das providências cabíveis.

### **Meio Ambiente, Responsabilidade Socioambiental e Sustentabilidade**

A Comunix também exige que seus funcionários, representantes legais, parceiros e demais partes com as quais se relacionem, atuem sempre em conformidade com os princípios do desenvolvimento sustentável, comprometendo-se com o desenvolvimento social, com absoluto respeito às culturas locais, priorizando e utilizando com consciência e economicidade os recursos naturais renováveis.

Assim, a empresa sempre estimulará seus colaboradores a desenvolver uma consciência socioambiental, por meio de condutas de sustentabilidade ambiental, utilizando bens e recursos naturais estritamente necessários para suprir as suas necessidades do dia a dia, sem desperdícios ou prejuízos ao meio ambiente.

## **13. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Por fim, esperamos que o conteúdo deste Código sirva de norte para todos os que se relacionam com a Comunix, despertando o interesse de todos pelo nosso Programa de Compliance e Sistema de

Gestão Antissuborno e, principalmente, demonstrando que é possível conviver em uma sociedade justa, ética e honesta, se cada um de nós fizer a sua parte.

Ressaltamos que, apesar de o intuito maior ser o de incentivar e disseminar toda uma cultura de compliance by design nas relações mantidas pela Comunix com pessoas, empresas e órgãos públicos, é importante compreender que as normas contidas neste documento são imperativas e devem ser estritamente observadas e cumpridas por todos que estejam ao seu alcance por meio de vínculos e responsabilidades contratuais ou pessoais.

Outrossim, reforçamos o fato de que a Alta Direção da Comunix apoia integralmente todo o conteúdo deste Código de Ética e Conduta e que os Canais de Atendimento se encontram disponíveis para receber dúvidas ou denúncias relacionadas ao tema aqui tratado, assim como, quaisquer esclarecimentos, sugestões ou solicitações podem ser encaminhadas diretamente ao Compliance Officer, cujos contatos também estarão sempre atualizados e disponíveis no site da empresa, na aba específica do Programa de Compliance.

Lembre-se que esse Programa depende do amplo conhecimento e participação de todos para que suas medidas possam ser efetivas e, com isso, possamos trabalhar em uma empresa correta e livre de condutas corruptas, ilegais ou simplesmente inapropriadas, melhorando, via de consequência, o nosso próprio ambiente de trabalho e de negócios.

Obrigado pela leitura!

Brasília/DF, 30 de dezembro de 2022.