

CÓDIGO DE CONDUTA



Ouvidor Digital

ELABORAÇÃO: Paulo Acorroni
Consultor técnico/comercial

APROVAÇÃO: Daniel Dabés
Diretor

**REVISÃO
ATUAL:**
00

DATA:
abril/2019

Em época de grandes mudanças, onde as inovações tecnológicas desafiam o comportamento humano, somos chamados a nos atentar aos efeitos dessas mudanças com a preocupação em preservar nossos princípios éticos, fortalecendo nossos ambientes de negócios com transparência e respeito mútuo. Nesse momento, temos a principal missão de provar que, a manutenção e fortalecimento de nossos princípios éticos é a sustentação do processo evolutivo.

Sendo assim, é com grande satisfação e orgulho que anunciamos o lançamento do Programa de Ética e Integridade Empresarial do Ouvidor Digital. Trata-se de um conjunto de ações que empreitamos com o objetivo de fortalecer o nosso ambiente de negócios e consolidar nossos padrões de transparência, integridade e ética em nosso cotidiano empresarial.

Este programa é embasado na lei 12.846/2013 e prima por manter a nossa empresa aderente às leis vigentes, às quais as atividades do Ouvidor Digital estão submetidas, assim como nossas políticas, normas e procedimentos internos, assegurando uma postura ética e responsável em todas as suas esferas de atuação, de modo a fortalecer seu sistema de governança, gestão, conformidade e sustentabilidade.

O Ouvidor Digital construiu seu Código de Conduta e fortaleceu suas políticas e procedimentos, avaliou riscos corporativos seus impactos e ameaças aos nossos princípios éticos e reforça que está comprometido com a promoção de uma conduta ética em todos os seus relacionamentos, internos ou externos, gerando valor, mediante a valorização das pessoas e da obtenção de resultados positivos.

Os princípios e valores éticos no dia a dia da empresa devem ser atribuição e dever de todos.

Daniel Gomes e Sousa Dabés



ÍNDICE

1-DEFINIÇÕES.....	04
2-INTRODUÇÃO.....	05
3-PRINCÍPIOS.....	05
4-DIRETRIZES DE CONDUTA ÉTICA.....	05
4.1-AMBIENTE DE TRABALHO.....	05
4.2-RELACIONAMENTO COM CLIENTES.....	06
4.3-RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES E DEMAIS TERCEIROS	06
4.4-RELACIONAMENTO COM PODER PÚBLICO.....	06
4.5-REGISTROS CONTÁBEIS E FINANCEIROS.....	07
4.6- VIAGENS CORPORATIVAS.....	07
4.7-INFORMAÇÕES PRIVILEGIADAS.....	07
4.8-REDES SOCIAIS E MÍDIAS RELACIONADAS.....	08
4.9-ATIVIDADES POLÍTICO-PARTIDÁRIAS.....	08
6-DESCUMPRIMENTO DO CÓDIGO DE CONDUTA...08	
9-CANAL DE DENÚNCIAS.....	09

Para fins do presente Código de Conduta, serão considerados:

Ouvidor Digital (a “Empresa”): todas as operações do Ouvidor Digital.

Administração Pública: órgãos e entidades estatais, nacionais ou estrangeiras, de qualquer nível ou esfera de governo, bem como as pessoas jurídicas controladas, direta ou indiretamente, pelo poder público.

Corrupção: toda e qualquer ação, culposa ou dolosa, contra a administração pública nacional e estrangeira que implique sugestão, oferta, promessa, concessão (forma ativa) ou solicitação, exigência, aceitação ou recebimento (forma passiva) de vantagens indevidas, de natureza financeira ou não, em troca de realização ou omissão de atos obrigatórios, ou de facilitação de negócios, operações ou atividades visando benefícios para a Empresa ou para terceiros. Exemplos: suborno ou propina, tráfico de influência, troca de favores, etc.

Fornecedor: toda pessoa física ou jurídica que forneça insumo, material ou serviço para a Empresa.

Funcionário: empregados (inclusive Diretores), estagiários, menores aprendizes, empregados temporários, parceiros e representantes.

Funcionário Público ou Agente Público: quem, (i) embora transitoriamente ou sem remuneração, exerça cargo, emprego ou função na Administração Pública ou em empresa prestadora de serviço contratada ou conveniada para a execução de atividade objeto de concessão pela Administração Pública; (ii) ocupe um cargo em um partido político, ou um candidato a cargo político.

Parceiro: pessoa física ou jurídica com a qual a Empresa mantenha relação formalizada por meio de acordos, contratos, convênios, termos de cooperação ou instrumentos similares.

Partes Interessadas: são quaisquer pessoas, naturais ou jurídicas, que possuem algum tipo de relação, negócio ou relacionamento com a Empresa, assim considerados os funcionários, fornecedores, clientes, subcontratados, terceirizados, parceiros, representantes, governo, autoridades, agentes do governo, a comunidade, entre outros.

Representante: pessoa física ou jurídica, sem relação de emprego com a Empresa, que atue em nome da mesma perante terceiros por meio de procurações e/ou termos de responsabilidade.

Retaliação: qualquer prática de represália, perseguição ou vingança cometido contra administradores ou funcionários em razão de denúncias ou manifestações de dúvidas, suspeitas ou contestações de possíveis violações às diretrizes da Empresa, por exemplo: ameaças, aplicação de medidas disciplinares, entre outras.

Terceiros: toda e qualquer pessoa física ou jurídica não pertencente à Empresa, com ou sem vínculo comercial: clientes, fornecedores, agentes públicos, políticos, representantes de entidades e classe, sindicatos, instituições, ONGs, universidades, etc.

Vantagem Indevida: benefício ou gratificação ilícita sejam em dinheiro, favores, benefícios ou serviços, ofertadas com o objetivo de incentivar o receptor a realizar determinada atividade de sua responsabilidade, agilizar ou recusar a mesma, a qual seria obrigatória realizar.

2 - INTRODUÇÃO

Espera-se que todos os funcionários, colaboradores, parceiros e demais partes interessadas estejam familiarizados e assumam o compromisso em cumprir as diretrizes e condutas estabelecidas neste Código e atendam às leis aplicáveis ao nosso negócio. Todas as práticas operacionais precisam estar alinhadas com os princípios e normas contidos neste Código, devendo-se corrigir eventuais procedimentos corporativos que não estejam a ele alinhados.

É importante que cada funcionário esclareça qualquer tipo de dúvida sobre a interpretação ou aplicação deste Código, e, em caso de não concordância com as práticas ou políticas adotadas pela Empresa, utilizem o Canal de Denúncias para registrar as ocorrências.

3 – PRINCÍPIOS

O Ouvidor Digital atua com postura inovadora, com compromisso e ética, pautando sempre sua conduta pela excelência profissional, qualidade dos serviços e consciência de seu papel social. Entendemos e prezamos fundamentalmente pela nossa responsabilidade corporativa e atuação ética e responsável no mercado.

4 – DIRETRIZES DE CONDUTA ÉTICA

4.1 AMBIENTE DE TRABALHO

O Ouvidor Digital é comprometido no zelo do bem estar psicológico de seus funcionários e colaboradores. A atuação da empresa é orientada por princípios de não discriminação como raça, estado civil, deficiência, cor, crença, idade, sexo, nacionalidade, orientação sexual, respeitando os direitos humanos e liberdades individuais de todos os cidadãos. Os relacionamentos no trabalho devem orientar-se pela confiança, honestidade, integridade, imparcialidade, respeito mútuo e justiça.

- Não será tolerada nenhuma prática abusiva contra os funcionários como assédio sexual, moral, racial, ético, religioso, arrogância, pressões, intimidações ou ameaças.
- É proibido possuir ou exibir material ou objetos de cunho ofensivo: verbal, visual ou físico, de modo que gere um ambiente de trabalho ameaçador, ofensivo, abusivo ou hostil.
- Durante a jornada de trabalho, assuntos de interesse pessoal devem restringir-se ao mínimo indispensável.
- Equipamentos e meios de comunicação da Empresa (telefone, e-mail, internet e outros) são de uso exclusivo da Empresa, para uso durante o horário de trabalho, e não devem ser utilizados para fins pessoais, sendo proibido por meio destes a veiculação de material ofensivo aos bons costumes.
- Os funcionários não podem participar de esquemas para fraudar qualquer pessoa, envolvendo dinheiro, propriedade ou serviços, incluindo aqueles advindos de roubo, fraude ou desfalque. É

proibido receber taxas, empréstimos, propinas, redução de dívidas pessoais ou outros pagamentos resultantes de transações envolvendo a Empresa;

- Todos os equipamentos devem ser utilizados de forma responsável e sem que seja gerado dano de forma proposital ao mesmo. É esperado pela Alta Liderança que todos os seus funcionários e colaboradores zelem pelo bom uso e conservação dos ativos da Empresa;
- A Empresa está comprometida com sua atuação observando o cumprimento das legislações e regulamentações a qual está sujeita.

4.2 RELACIONAMENTO COM CLIENTES

O Ouvidor Digital preza pelo alto desempenho produtivo, visando oferecer o melhor retorno aos seus clientes na prestação de seus serviços. O cultivo da relação de confiança com seus clientes é um dos valores da Empresa e seus relacionamentos comerciais são lastreados nos princípios e padrões de conduta previstos neste Código.

O Ouvidor Digital respeita as leis de defesa da concorrência aplicáveis aos seus negócios.

São proibidos acordos ou entendimentos, formais ou informais, entre empresas concorrentes sobre preços ou assuntos que digam respeito a propostas comerciais, termos ou condições de vendas, território de vendas, custos ou margens de lucro, participação de mercado e oferta de produtos ou serviços.

Deve ser evitado qualquer tipo de contato capaz de aparentar acordos ou entendimentos indevidos com empresas concorrentes.

4.3 RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES E DEMAIS TERCEIROS

O relacionamento do Ouvidor Digital com seus fornecedores, representantes e parceiros é baseado em práticas legais, eficientes e justas.

Rejeita-se o relacionamento com fornecedores que sabidamente apresentam histórico de práticas comerciais impróprias.

É esperado que os fornecedores cumpram com as legislações e demais obrigações legais as quais estão sujeitos, em especial o respeito aos direitos humanos, não praticando qualquer trabalho análogo a escravo ou infantil ou atos de fraude e corrupção.

Não é permitido oferecer prêmio por fidelidade a marcas, abatimentos, pagamentos, vantagens, favores, presentes (exceto brindes promocionais), descontos especiais ou outros benefícios a fornecedores e terceiros.

4.4 RELACIONAMENTO COM PODER PÚBLICO

O Ouvidor Digital rejeita qualquer ato de corrupção, suborno, ou condutas lesivas praticadas contra a administração pública. Nesse sentido, é expressamente proibido a qualquer funcionário da Empresa, seja com objetivo de obter benefício pessoal ou para a Empresa:

- Prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a funcionário público, ou a terceira pessoa a ele relacionada;
- Comprovadamente, financiar, custear, patrocinar ou de qualquer modo subvencionar a prática dos atos ilícitos previstos na legislação;

- Comprovadamente, utilizar-se de interposta pessoa física ou jurídica para ocultar ou dissimular seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados;
- Impedir, perturbar ou fraudar o caráter competitivo e a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público ou contrato dele decorrente;
- Obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, quando da utilização dos instrumentos de mandato para representação do Ouvidor Digital perante terceiros;
- Manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública;
- Dificultar atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos, ou intervir em sua atuação, inclusive no âmbito das agências reguladoras e dos órgãos de fiscalização do sistema financeiro nacional.

No que tange ao oferecimento de brindes a funcionários públicos, apenas são permitidos brindes sem valor comercial ou distribuídos a título de cortesia, propaganda ou divulgação habitual respeitando-se, sempre, as regulamentações.

4.5 REGISTROS CONTÁBEIS E FINANCEIROS

Todos os funcionários devem informar adequadamente à Empresa sobre quaisquer transações e pagamentos, os quais deverão seguir os procedimentos de compras da Empresa, para que sejam devidamente apurados, justificados e lançados nos registros contábeis.

Toda a documentação de suporte para as transações contábeis e financeiras deverá ser mantida, no mínimo, por 5 (cinco) anos, se não for exigido maior período pela legislação específica.

4.6 VIAGENS CORPORATIVAS

Estão incluídas nas despesas de viagens as passagens aéreas, hospedagens, alimentação, combustível e adiantamentos. Nas viagens em que os custos forem reembolsados por clientes, essas mesmas diretrizes devem ser respeitadas.

Todos os comprovantes de gastos com hospedagem (diárias, café da manhã e extras) devem ser apresentados na prestação de contas para contabilização e reembolso.

4.7 INFORMAÇÕES PRIVILEGIADAS

O vazamento ou uso indevido de qualquer informação confidencial pode causar danos imensuráveis.

A segurança da informação é essencial para a sustentabilidade e credibilidade do nosso negócio, pois recebemos, processamos, tratamos e armazenamos grande volume de dados sensíveis de nossos clientes. Devemos garantir a segurança e resguardar a integridade destas informações em nossos sistemas e equipamentos.

Os funcionários devem zelar pelos equipamentos e sigilo sobre informações armazenadas e confidenciais a que tenham acesso, não podendo utilizá-los para a obtenção de vantagens para si ou para outrem. Copiar arquivos e documentos de qualquer natureza configura violação a este Código

Fica proibido o acesso não autorizado de terceiros aos sistemas informatizados da Empresa por meio da informação de suas senhas pessoais de acesso.

Os funcionários jamais devem divulgar informações privilegiadas ou confidenciais de clientes à que tenham acesso. Devemos evitar falar sobre assuntos da empresa em locais públicos e manter sigilo absoluto sobre informações confidenciais ou privilegiadas aos quais tenhamos acesso no desempenho das atividades no Ouvidor Digital.

Os funcionários devem informar a alta liderança caso tomem conhecimento sobre o vazamento de uma informação confidencial. Essas regras de não divulgação ou compartilhamento de informações prevalecem mesmo após o término do vínculo do profissional com a Empresa.

O sigilo e guarda das informações confidenciais da Empresa é uma responsabilidade de todos.

4.8 REDES SOCIAIS E MÍDIAS RELACIONADAS

A transparência e objetividade são princípios que norteiam a comunicação do Ouvidor Digital com suas partes interessadas.

Não é permitido aos funcionários utilizar a logomarca ou divulgar quaisquer assuntos relacionados à Empresa nas redes sociais, sem a prévia autorização da Diretoria. Da mesma forma, é proibida a publicação de imagens e informações internas relacionadas a qualquer atividade ou rotina da Empresa.

Em suas atividades nas mídias sociais, espera-se que todos os funcionários e colaboradores se portem de maneira a não expor de forma negativa a imagem e reputação da Empresa.

4.9 ATIVIDADES POLÍTICO PARTIDÁRIAS

Funcionários que participam do processo político, não devem fazê-lo durante as horas de expediente ou por meio do uso da propriedade ou das instalações da Empresa.

Os funcionários têm total liberdade para exercer seus direitos políticos individuais, devendo preservar o Ouvidor Digital de qualquer vinculação a posições político-partidárias.

É vedado qualquer tipo de doação a partidos políticos ou candidatos por parte do Ouvidor Digital.

5 – DESCUMPRIMENTO DO CÓDIGO DE CONDUTA

Qualquer violação deverá ser prontamente comunicada ao Canal de Denúncias do Ouvidor Digital. As violações podem incluir o não cumprimento deste Código de Conduta, das legislações aplicáveis ao negócio e das demais políticas e procedimentos internos do Ouvidor Digital, assim como a falta de supervisão ou de diligência no cumprimento das diretrizes da Empresa, bem como quaisquer ações retaliatórias, diretas ou indiretas, contra um funcionário que reporte uma suspeita de violação.

Caberá à Diretoria analisar os casos, os meios de comprovação e adotar medidas disciplinares de acordo com as particularidades existentes e a gravidade da ocorrência.

Todo o público de relacionamento do Ouvidor Digital tem o seguinte Canal de Denúncias para comunicar casos de violação ou suspeita de violação a quaisquer regras previstas neste Código de Conduta, na legislação e nas políticas e procedimentos internos da Empresa.

www.ouvidordigital.com.br/od

O Canal de Denúncias garante total confidencialidade, sigilo e anonimato do denunciante de boa-fé na comunicação de quaisquer violações. A Empresa proíbe expressamente qualquer retaliação contra o funcionário que denunciar violação ou possível violação ou que colaborar com investigações correlacionadas.

TERMO DE COMPROMISSO

Declaro ter recebido, nesta data, um exemplar do Código de Conduta do Ouvidor Digital e estar de acordo com as regras e orientações nele contidas, me comprometendo a cumprir integralmente.

Estou ciente de que havendo qualquer tipo de dúvida sobre a interpretação ou aplicação deste Código, e, em caso de não concordância com as práticas ou políticas adotadas pela Empresa, posso levá-las ao conhecimento da Diretoria da Empresa.

RELAÇÃO COM A EMPRESA

() Sócio/Diretor () Funcionário () Outros

LOCAL E DATA: _____

NOME: _____

ASSINATURA: _____



Ouvidor Digital

Avenida do Contorno nº 8000, sala 1902

CEP: 30110-932

0800 878 5016 www.ouvidordigital.com.br