

# Código de Conduta



# SUMÁRIO

3

SOBRE O CÓDIGO

4

RELAÇÕES COM AGENTES  
PÚBLICOS

5

RESPONSABILIDADE DOS  
COLABORADORES

7

RELAÇÕES COM CLIENTES

8

RELAÇÕES COM  
CONCORRENTES

9

RELAÇÕES COM  
FORNECEDORES

10

CONFLITO DE INTERESSE

11

RESPEITO ÀS LEIS

12

REGISTROS CONTÁBEIS

13

RESPONSABILIDADE  
SOCIOAMBIENTAL

14

ASSÉDIO E ABUSO DE  
PODER

15

CORRUPÇÃO

16

QUESTÕES SOBRE ESTE  
CÓDIGO DE CONDUTA

# 1. SOBRE O CÓDIGO



A Conectaserv foi criada a fim de atender uma demanda por colaboradores com alta qualificação técnica, ética profissional e, principalmente, que praticam o compromisso com a honestidade e confiança nas suas rotinas diárias. É um dever da direção e dos candidatos aos cargos na Conectaserv terem responsabilidade em suas ações. Acreditamos que na importância de possuir um caráter ílibado, pois o caráter reflete diretamente o desempenho profissional, seja no trato com os colegas ou na produtividade.

O Código de Conduta da Conectaserv tem por objetivo reunir um conjunto de orientações, a fim de direcionar decisões e ações para que padrões de conduta profissional e comportamento ético cada vez mais elevados sejam alcançados. Desta forma, reflete ainda os compromissos que assumimos com todos aqueles que mantêm relações conosco. Este Código foi elaborado baseando-se, também, em instruções do Código de Melhores Práticas de Governança Corporativa (CMPGC), do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC). Portanto, este Código representa o nosso compromisso de uma atuação responsável, ética, transparente e de respeito mútuo com todos os públicos com os quais nos relacionamos.

A nossa reputação e credibilidade são os ativos mais importantes de que dispomos, e os princípios éticos que orientam nossa atuação contribuem para a manutenção da imagem da Conectaserv como uma empresa confiável.

O Código de Conduta da Conectaserv é o principal guia para que os colaboradores saibam como agir da melhor forma possível. No entanto, o Código não aborda todas as situações às quais os colaboradores da Conectaserv podem se deparar em suas atividades cotidianas. Sendo assim, é necessário utilizar um julgamento criterioso e sensato para enfrentar as situações que possam surgir. O método mais fácil do cumprimento do Código consiste em assegurar que se utilize o bom senso e procurar orientação do líder imediato quando surgirem dúvidas. Se não tiver certeza, antes de prosseguir com uma ação específica, faça a si próprio as seguintes perguntas:

**Este ato é legal?**

**Isto condiz com o Código de Ética da Empresa?**

**Está conduta é imparcial e honesta?**

**Refletirá bem para mim e para a Empresa?**

Se a resposta a qualquer uma destas perguntas for NÃO ou se tiver quaisquer dúvidas ou preocupações acerca da interpretação ou utilização do Código de Conduta ou de alguma norma, política ou procedimento relacionado à Conectaserv, o colaborador deverá debater a situação com seu líder direto. A Conectaserv entende que os princípios e demais orientações apresentadas neste Código devem ser também praticadas por toda a sua cadeia de valor. É de responsabilidade de todos os colaboradores da Conectaserv contribuir para um ambiente interno e externo de integridade empresarial.

## 2. RELAÇÕES COM AGENTES PÚBLICOS



É vedado a todos os colaboradores da Conectaserv:

- **Financiar, custear ou de qualquer forma patrocinar a prática de atos ilícitos;**
- **Oferecer, prometer, conceder, autorizar, aceitar ou receber, direta ou indiretamente, qualquer tipo de vantagem, pagamento, presente ou entretenimento que:**
  - ✓ **Conflite com as orientações da Conectaserv; ou**
  - ✓ **Possa ser interpretado como vantagem indevida, propina, suborno ou pagamento em virtude da infração de qualquer lei, incluindo pagamentos impróprios e/ou ilícitos a um agente público, privado ou do terceiro setor; ou**
  - ✓ **Infrinja qualquer legislação ou regulamentação a que a Conectaserv esteja sujeita.**

O colaborador não deve utilizar o nome da Conectaserv no trato de assuntos pessoais de qualquer natureza no seu relacionamento com o governo. A Conectaserv é contrária a pagamentos, a título de gratificação, a funcionários públicos para a agilização de serviços de rotina ou ações administrativas. O fornecimento de informações a todas as esferas de governo, incluindo órgãos públicos municipais, estaduais ou federais, deve ser efetuado dentro das normas e procedimentos internos. O envio de informações deve se dar de forma completa, exata e suficiente para o esclarecimento da questão, a fim de cumprir rigorosamente as normas aplicáveis.

### 3. RESPONSABILIDADE DOS COLABORADORES



Os colaboradores devem dedicar suas horas de trabalho aos interesses da Conectaserv, evitando quaisquer atividades incompatíveis com a filosofia da empresa. Devem, ainda, manter sigilo sobre os fatos e informações de natureza confidencial, dentro e fora de seu ambiente de trabalho. Todos os Colaboradores são responsáveis por exercer suas responsabilidades e conduzir os negócios da Conectaserv com transparência, integridade e estrita observância à lei.

Cada indivíduo possui os seus próprios valores e ideologias. Por isso, é importante que cada colaborador, ao representar a Conectaserv, se esforce para que seus valores individuais entrem em convergência com os valores corporativos. É importante sempre observar o respeito às normas, aos direitos humanos, ao meio ambiente e aos princípios e orientações da Conectaserv. É importante que cada colaborador preste seus serviços da melhor forma possível, buscando sempre a satisfação dos clientes.

Havendo dúvida quanto às disposições deste Código de Conduta ou à lisura de qualquer ato, o colaborador deve buscar o apoio do seu líder direto.

#### Ambiente de trabalho

Todos na Conectaserv devem colaborar para a manutenção de um ambiente de trabalho livre de restrições de qualquer natureza e para evitar possíveis constrangimentos pessoais. Devem, ainda, estimular a busca do desenvolvimento e sinalizar erros cometidos. Esperando-se uma cultura que fortaleça feedbacks e estimule o aprendizado. Não são tolerados ameaças ou assédios de qualquer tipo, incluindo, mas não se limitando, com relação às mulheres.

A Conectaserv espera cordialidade no trato entre os colaboradores, confiança, respeito e uma conduta digna e honesta nas relações, independentemente de qualquer posição hierárquica, cargo ou função.

#### Oportunidades no trabalho

Todos, na Conectaserv, têm igualdade nas oportunidades de trabalho, independente do gênero, opção sexual, etnia, posição socioeconômica, dentre outras. Assim, nos procedimentos de contratação, atribuição de responsabilidades, oportunidades de desenvolvimento, avaliação de desempenho, definição de remuneração e benefícios, e demais práticas, prevalecem exclusivamente os resultados do trabalho, o mérito, as qualificações pessoais e profissionais e o potencial de cada um, conforme fixado nas Políticas da Conectaserv.

## Álcool, drogas e porte de armas

É proibida a ingestão de bebidas alcoólicas no horário de trabalho e a entrada na Empresa em estado de embriaguez. É proibido, também, o uso ou porte de drogas e a permanência no ambiente de trabalho em estado alterado pelo uso dessas substâncias. Armas de nenhuma espécie são permitidas nas dependências da Empresa, salvo para profissionais expressamente autorizados.

## Igualdade

A diversidade nas relações de trabalho é valorizada na Conectaserv, portanto não se admite qualquer preconceito ou discriminação das pessoas, seja em razão de cor, nacionalidade, origem, religião, gênero, preferência sexual, classe social, estado civil, idade, peso, altura, deficiência física ou outras características pessoais.

## 4. RELAÇÕES COM CLIENTES



Nossos clientes são a razão fundamental de nossas atividades. Sendo assim, buscamos sempre aprimorar o atendimento e a qualidade dos nossos serviços para melhor atendê-los. Buscamos selecionar os melhores profissionais para fornecer serviços de excelência aos nossos clientes.

É dever de todo colaborador atender aos nossos clientes com eficiência, presteza, educação e respeito, garantindo a confiabilidade e confidencialidade das informações prestadas, mantendo e respeitando os acordos firmados, oferecendo soluções completas.

Não discriminamos clientes, seja por origem, seja por porte econômico, seja por localização ou por qualquer outro motivo. No entanto, reserva-se o direito de encerrar qualquer relação comercial sempre que seus interesses não estiverem sendo atendidos ou, ainda, quando o relacionamento representar riscos intoleráveis.



# 5. RELAÇÕES COM CONCORRENTES



É incontestável a importância da concorrência leal para o correto desenvolvimento do mercado. Por isso, na Conectaserv, a concorrência leal deve ser elemento básico em todas as operações. Acreditamos que a competição leal entre as diversas empresas beneficia o cliente, pois estimula a melhoria dos processos internos e dos serviços prestados. Desse modo, atuaremos de forma leal no mercado em relação a nossos concorrentes e conferiremos tratamento razoável aos terceiros e consumidores. Para isso, os Colaboradores da Conectaserv devem:

- **Observar e cumprir as leis e regras concorrenciais, agindo de forma competitiva, porém leal, no mercado;**
- **Abster-se da prática de infrações à ordem econômica como:**
  - ✓ **Definir com os concorrentes o preço dos nossos serviços;**
  - ✓ **Dividir mercados ou clientes, definindo, por exemplo, regiões que seriam atendidas pela Conectaserv e aquelas que seriam pelos concorrentes; e**
  - ✓ **Combinar com concorrentes boicote ou exclusão de outro concorrente do mercado.**

Também não se deve buscar a exclusão deliberada de fornecedores e prestadores de serviços do mercado. Os concorrentes devem ser tratados com o mesmo respeito com que a Empresa espera ser tratada. Contudo, é proibido fornecer informações de propriedade da Conectaserv a concorrentes. A Conectaserv deve atuar em estrita observância às normas que visam preservar a natureza competitiva das concorrências públicas e privadas, sendo vedada qualquer prática ou ato que tenha por objetivo frustrar ou fraudar o caráter competitivo destes procedimentos.





## 6. RELAÇÕES COM FORNECEDORES



São vedados os negócios com fornecedores ou prestadores de serviço de reputação duvidosa, ou que não respeitem as normas e as exigências constantes neste Código.

Os fornecedores ou prestadores de serviços da Conectaserv devem conhecer os valores da empresa e ter atuação compatível com a lei. A contratação de fornecedor de produto ou prestador de serviço deve sempre ser balizada por critérios, tais como qualidade, competência, preço, cumprimento de prazo, dentre outros.

Podemos encerrar qualquer relação de negócio com fornecedores ou prestadores de serviço sempre que os critérios pré-estabelecidos não forem atendidos ou quando houver desconsideração de questões legais.

Os pagamentos e transferências de valores para terceiros devem estar devidamente embasados em produtos ou serviços efetivamente fornecidos ou prestados e em documentos comprobatórios. Todos os pagamentos devem ser devidamente lançados nos registros internos da Conectaserv.



# 7. CONFLITO DE INTERESSES



Na condução das suas responsabilidades profissionais e nas suas ações pessoais, os colaboradores da Conectaserv devem zelar para que não haja conflito de interesse, nem dano à imagem da Empresa. Os conflitos de interesse são, em geral, facilmente percebidos e podem ser sempre evitados. Algumas vezes, contudo, surgem situações que podem gerar dúvidas, e que devem então ser discutidas com o líder direto até que a dúvida seja sanada.

A título de exemplo, seguem algumas situações em que o colaborador pode se ver diante de um conflito de interesse:

- **Disponer de informações confidenciais que, se usadas, podem trazer-lhe vantagens pessoais;**
- **Ter interesse pessoal que possa afetar sua capacidade de avaliação de um negócio de interesse da Conectaserv;**
- **Aceitar presente, entretenimento, viagem ou benefício direto ou indireto de terceiros, que podem ser interpretados como retribuição para obter posição favorável da Conectaserv em negócio de interesse de terceiros;**
- **Aceitar tarefa ou responsabilidade externa de cunho pessoal que pode afetar seu desempenho na Empresa;**
- **Utilizar recursos e ativos da Empresa para atender interesses particulares. Em nenhuma hipótese compromissos empresariais podem ser justificativa para satisfação de interesse pessoal;**



## 8. RESPEITO ÀS LEIS



Nas suas ações empresariais, os Colaboradores da Conectaserv devem respeitar e obedecer às leis e regulamentos da região em que atuam. É preciso que todos busquem o cumprimento das leis e regulamentos, observando os padrões de honestidade e de integridade, prevenindo até mesmo a aparência de atos impróprios. Esta responsabilidade envolve também a adoção das providências cabíveis, quando tiverem conhecimento de irregularidades e atos ilícitos praticados por terceiros que possam comprometer o nome ou os interesses da Conectaserv.



## 9. REGISTROS CONTÁBEIS



Os fatos contábeis devem ser registrados de forma que represente a realidade com fidedignidade. É importante manter os registros contábeis atualizados para garantir transparência nos negócios da Conectaserv. Deve haver um esforço para atender todas as determinações da legislação, das normas e dos princípios contábeis. Dessa forma, espera-se a criação de registros e relatórios consistentes. Para isso, a Conectaserv contrata escritórios de contabilidade especializados que são responsáveis por elaborar todas as demonstrações financeiras e auditar a Empresa.



# 10. RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL



Os Colaboradores da Conectaserv cumprem sua responsabilidade social por meio do trabalho realizado com qualidade e produtividade, através da prestação de bons serviços, atendendo à legislação. Além disso, prezamos pelo respeito ao meio ambiente e aos valores culturais de cada região. Assim, buscamos a satisfação dos seus clientes e procuramos criar oportunidades de trabalho. Dessa forma, contribuímos para o desenvolvimento sustentável da sociedade.

Nossos Colaboradores e prestadores de serviços deverão sempre agir com responsabilidade e em conformidade com os princípios éticos na defesa da imagem e da reputação da empresa em qualquer atividade realizada junto à comunidade em nome da Conectaserv.



# 11. ASSÉDIO E ABUSO DE PODER



A exposição de colaboradores a situações humilhantes e constrangedoras, repetitivas e prolongadas durante a jornada de trabalho e no exercício de suas funções se configura como assédio. A Conectaserv não tolera qualquer prática que se configure como assédio ou abuso de poder. O colaborador que se considerar discriminado, humilhado ou alvo de preconceitos, pressão, práticas abusivas ou em situação de desrespeito deve comunicar o fato ao seu líder.

**RESPEITO  
NÃO TEM PREÇO!**

## 12. CORRUPÇÃO



Não será tolerada a prática de qualquer tipo de ato de corrupção em nome ou em benefício da Conectaserv. Corrupção deve ser entendida como propinas, subornos ou quaisquer vantagens indevidas, quando praticadas contra agentes públicos ou, ainda, se praticadas em relações com agentes privados. A corrupção beneficia um pequeno grupo em prejuízo de diversas outras pessoas. Prejudica a qualidade dos serviços e, conseqüentemente, a satisfação dos clientes. A legislação prevê sanções severas para os indivíduos e empresas envolvidos neste tipo de ato. Por isso, devemos todos agir de modo a evitar esse tipo de prática.



# 13. QUESTÕES SOBRE ESTE CÓDIGO DE CONDUTA



Cada colaborador da Conectaserv deve receber uma cópia integral do Código de Conduta para que possa ler e se informar sobre as questões aqui abordadas. Se necessário, deve buscar o pleno esclarecimento de suas disposições junto ao líder direto até que considere ter obtido a compreensão que julgue necessária para pautar sua conduta como colaborador da Conectaserv, devendo, neste momento, registrar que está plenamente informado para tanto.

Não buscar o pleno esclarecimento das dúvidas, ou ignorar a ação questionável própria ou de terceiros que tenha reflexo sobre a Conectaserv, seja omitindo-se, seja alegando desconhecimento de sua natureza, não é conduta aceitável. Assim, caso surjam dúvida sobre qual conduta adotar ou caso tenha conhecimento de violação a este Código ou a seus desdobramentos, por parte de qualquer pessoa, o colaborador não poderá se omitir e deve levar o assunto ao conhecimento de seu gestor direto, de forma aberta e sincera.

Na hipótese de existir algum desconforto no posicionamento explícito ou caso o colaborador tenha fortes razões para manter o anonimato no relato de violação a este Código, poderá utilizar o telefone de contato da empresa para se manifestar.

- **A denúncia da violação do Código de Conduta poderá ser feita das seguintes maneiras:**

**Comunicado ao superior**

**Pelo telefone: (21) 3173-2168**

**Pelo e-mail: [conecta@conectaserv.com](mailto:conecta@conectaserv.com)**

As infrações a este Código estarão sujeitas a medidas disciplinares e/ou penalidades com base na legislação aplicável.

Toda denúncia recebida será tratada com confidencialidade e sigilo, com exceção daquelas onde há obrigação legal de informar às autoridades governamentais.