

CÓDIGO DE ÉTICA E INTEGRIDADE



CALL CENTER DE RESULTADOS

CÓDIGO



CALL CENTER DE RESULTADOS

Título:	CÓDIGO DE ÉTICA E INTEGRIDADE	Código:	ETI001
Elaboração	Victória Furtado Migliavacca	Data:	06.01.2022
Revisão	Leandro Peixoto	Versão:	01

CÓDIGO DE ÉTICA E INTEGRIDADE

Porto Alegre/RS, 2022.

CÓDIGO



CALL CENTER DE RESULTADOS

Título:	CÓDIGO DE ÉTICA E INTEGRIDADE	Código:	ETI001
----------------	--------------------------------------	----------------	---------------

HISTÓRICO DE REVISÃO

Revisão	Motivo da alteração	Revisão	Data
001	Primeira versão		06/01/2022

Título:	CÓDIGO DE ÉTICA E INTEGRIDADE	Código:	ETI001
----------------	--------------------------------------	----------------	---------------

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	4
2. OBJETIVO	4
3. ABRANGÊNCIA.....	5
4. MISSÃO	5
5. VISÃO	5
6. VALORES	5
7. POLÍTICAS	7
8. COMITÊ DE ÉTICA E INTEGRIDADE	8
9. CONDUTAS A SEREM SEGUIDAS	8
10. CONDUTAS NÃO ACEITAS	10
11. RELACIONAMENTO COM CLIENTES	11
12. RELACIONAMENTO COM CONCORRENTES.....	12
13. RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES E PARCEIROS DE NEGÓCIO.....	13
14. RELACIONAMENTO COM A IMPRENSA.....	15
15. INTEGRIDADE PROFISSIONAL.....	15
16. PRESENTES E ENTRETENIMENTO	16
17. PENALIDADES APLICÁVEIS	18
18. COMUNICAÇÃO DE DÚVIDAS OU DE DENÚNCIAS	18
19. DISPOSIÇÕES GERAIS	19
ANEXO I - DECLARAÇÃO DE RECEBIMENTO E COMPROMISSO	21

Título:	CÓDIGO DE ÉTICA E INTEGRIDADE	Código:	ETI001
----------------	--------------------------------------	----------------	---------------

1. APRESENTAÇÃO

Sinônimo de excelência em relacionamento com o cliente e foco em resultados, a Explorer Call Center atua no mercado nacional desde 2009. Nesse período, por meio de uma comunicação aberta e honesta, se consolidou como referência em gerenciamento e diagnóstico de processos operacionais. A Hub de Negócios e Soluções possui 5 empresas, entre elas: Explorer Call Center, Vital Help, Neo Tempus Trabalhos Temporários, Wescc Tech e Comply LGPD Solutions. Entre os serviços oferecidos estão: contact center especializado em vendas, cobrança e atendimento, gestão de benefícios, seguros e telemedicina, software para call center, URA, tecnologia e telecom, consultorias de adequação à LGPD, segurança da informação e programas de compliance.

Temos como principal objetivo ser parceiro estratégico dos nossos clientes. Para atender mercados tão diversificados contamos com profissionais qualificados e constante aprendizado. Assim, podemos analisar o presente, planejar e executar ações, apresentar estruturas de primeira linha e abordagens inteligentes. Por isso, a Organização investe diariamente em capacitação contínua e programas, cujo objetivo é incentivar o desenvolvimento e a motivação dos seus colaboradores.

2. OBJETIVO

Este Código de Conduta e Integridade visa a evidenciar e a reforçar os valores éticos da Explorer Call Center, sua identidade organizacional e os princípios que orientam a condução de suas atividades. Dada a sua vocação de prestação de serviços, as disposições tratadas neste Código estão intimamente ligadas ao compromisso de excelência em relacionamento com o cliente e foco em resultados

O Código alinha-se à missão, aos valores e à visão que definem Explorer Call Center e juntos reforçam a sua condição de organização ímpar, comprometida com a inovação e a excelência em todas as suas atividades. Todos os demais compromissos expressos pela Explorer Call Center por meio de normas, regimentos, regulamentos e políticas,

Título:	CÓDIGO DE ÉTICA E INTEGRIDADE	Código:	ETI001
----------------	--------------------------------------	----------------	---------------

igualmente alinham-se ao presente conjunto de valores e nele se inspiram.

3. ABRANGÊNCIA

Este Código deve ser adotado pela Alta Administração e por todos os colaboradores da Organização, incluindo diretores, empregados, contratados, prestadores de serviço, estagiários e menores aprendiz, além de quaisquer parceiros de negócio, fornecedores, empresas prestadoras de serviço e colaboradores de parceiros comerciais.

4. MISSÃO

Prestar serviços de venda e atendimento com qualidade, gerando resultados que garantam a sustentabilidade da Explora, de nossos clientes, colaboradores, fornecedores, acionistas e sociedade, em conformidade com a legislação e código de ética do setor.

5. VISÃO

Ser o principal parceiro estratégico de nossos clientes em fornecimento de diferentes serviços.

6. VALORES

A conduta de todos aqueles a quem se aplica este Código deverá ser regida, especialmente, pelos seguintes princípios e valores:

Empreendedorismo - Olhar o futuro, antecipando o novo. Analisar o presente, planejar e executar ações, buscando o crescimento contínuo e a superação. Ser responsável pelo próprio resultado;

Relação Personalizada - Compreender o cliente e colaborador como único dentro do processo. Encontrar e viabilizar a solução única que atenda a cada um;

Título:	CÓDIGO DE ÉTICA E INTEGRIDADE	Código:	ETI001
----------------	--------------------------------------	----------------	---------------

Prioridade voltada ao resultado - Responsabilidade e profissionalismo frente ao sentimento de urgência na entrega dos indicadores contratados;

Educação - Capacitação e formação contínua. Life Long Learning;

Transparência - Manter um canal aberto e acessível das informações pertinentes ao processo contratado, construindo um relacionamento de confiança;

Ética - Agir de acordo com um conjunto de valores e princípios que norteiam a conduta íntegra, transparente e honesta;

Produtividade - Aumentar a capacidade produtiva por meio da gestão de pessoas baseada na competência, ou seja, na capacidade que a pessoa possui de, efetivamente, agregar valor aos resultados e objetivos da Organização;

Valorização das pessoas - Respeito à individualidade e ao coletivo, no desenvolvimento das pessoas e da organização, na compatibilização com as estratégias do negócio e no incentivo a trajetórias profissionais que incorporem vantagens competitivas para a Organização;

Legalidade - obedecer à lei, sendo legítima sua atividade somente se esta estiver condizente com o disposto na lei;

Impessoalidade - igualdade de tratamento entre indivíduos que estejam em idêntica situação jurídica e imparcialidade no julgamento de irregularidades denunciadas ou identificadas, com aplicação de critérios objetivos;

Moralidade - observância dos preceitos éticos em suas condutas, de averiguar os critérios de conveniência, oportunidade e justiça em suas ações e, ainda, de distinguir o que é honesto do que é desonesto;

Publicidade - informar às partes interessadas sobre assuntos relevantes, mantendo ativos os canais de relacionamento interno e externo;

Integridade - comportar-se com caráter, com a qualidade de uma pessoa íntegra, honesta, incorruptível, cujos atos e atitudes são irrepreensíveis.

Título:	CÓDIGO DE ÉTICA E INTEGRIDADE	Código:	ETI001
---------	-------------------------------	---------	--------

7. POLÍTICAS

As Políticas da Organização documentam ações, comportamentos e procedimentos que precisam ser seguidos. Elas refletem o propósito e os objetivos e estabelecem o que deve ser feito para alcançá-los.

Política Comercial - conjunto de regras que rege as relações entre empresas, vendedores, clientes e demais envolvidos no processo comercial;

Política de Alçadas - definir as responsabilidades e fixar limites para as alçadas de aprovação, no que diz respeito às decisões que envolvam recursos orçamentários, financeiros e de responsabilidade da Empresa, em conformidade com o Código de Conduta e demais políticas corporativas;

Política de Conformidade e Integridade - nortear a função de *compliance* por meio de diretrizes, princípios e competências para orientar práticas e ações que visem à consolidação desta cultura;

Política Anticorrupção - responsabilização objetiva, administrativa e civil, de pessoas jurídicas pela prática de atos de corrupção contra a administração pública nacional e estrangeira, incluindo fraudes em licitações e contratos públicos;

Política de Gestão de Riscos e Controles Internos – constituir diretrizes, competências e conceitos na gestão de riscos corporativos visando disseminar a cultura de gestão de riscos em todos os níveis da Organização e fomentar as boas práticas de gestão de riscos na tomada de decisões, além de promover maior transparência das informações, por meio de diretrizes, competências e conceitos de controles internos, fomentando a as boas práticas, com base nos melhores referenciais comparativos;

Política de Gestão de Pessoas – criar um ambiente baseado no respeito à individualidade e ao coletivo, no desenvolvimento das pessoas e da organização, na compatibilização com as estratégias do negócio e no incentivo a trajetórias profissionais que incorporem vantagens competitivas;

Política de Consequências - estabelecer instruções e critérios gerais para a aplicação

Título:	CÓDIGO DE ÉTICA E INTEGRIDADE	Código:	ETI001
----------------	--------------------------------------	----------------	---------------

de medidas disciplinares, de modo uniforme, àqueles que não cumprirem essas regras, mantendo a transparência, senso de justiça e equidade nas decisões;

Política de Governança Corporativa – Estabelecer os princípios básicos, diretrizes e responsabilidades a serem observadas para o fortalecimento e funcionamento da governança corporativa.

8. COMITÊ DE ÉTICA E INTEGRIDADE

O Comitê de Ética e Integridade gozará de independência, estrutura e autoridade necessárias à aplicação desde Código e demais normas de integridade e para fiscalização do seu cumprimento.

As principais responsabilidades do Comitê de Ética e Integridade encontram-se no Regimento Interno deste Comitê, disponível na seção “Governança Corporativa”, no website da Explora Call Center.

9. CONDUTAS A SEREM SEGUIDAS

- a) Estar comprometido com a missão, visão, objetivos e busca de excelência;
- b) Pautar as ações no ambiente de trabalho pela cortesia, respeito, honestidade, ética e imparcialidade no relacionamento com todos com quem se mantém contato profissional dentro e fora da Organização;
- c) Promover condições de trabalho que propiciem a qualidade de vida de todos os empregados, prestadores de serviço e estagiários e assegurem a saúde e segurança no trabalho
- d) Honrar os valores da Organização, não adotando postura ou atitudes que possam comprometer a imagem, a reputação e os interesses da mesma;
- e) Ser transparente nas relações de forma a construir um ambiente de confiança mútua e de responsabilidade em todos os níveis;
- f) Ser assíduo e frequente, na certeza de que sua ausência provoca danos ao trabalho ordenado, refletindo negativamente em todo o processo produtivo;

Título:	CÓDIGO DE ÉTICA E INTEGRIDADE	Código:	ETI001
----------------	--------------------------------------	----------------	---------------

- g) Zelar pela aparência pessoal e vestuário compatíveis com o ambiente em que atuam;
- h) Utilizar de maneira adequada os Equipamentos de Proteção Individual – EPI e Equipamento de Proteção Coletiva - EPC, conforme norma e legislação vigente;
- i) Conciliar interesses e cumprimento de deveres, por meio de canais institucionais de negociação e relacionamento com as associações e entidades sindicais representativas dos empregados, prestadores de serviço e estagiários.
- j) Disponibilizar, com transparência, as informações referentes a empregados, prestadores de serviço e estagiários, garantindo os direitos de privacidade no que diz respeito a informações médicas, funcionais e pessoais.
- k) Emitir relatórios e demonstrações financeiras com informações confiáveis e transparentes.
- l) Respeitar o direito de livre associação e participação dos empregados, prestadores de serviço e estagiários em sindicatos e associações profissionais.
- m) Promover a equidade, respeitar e valorizar a diversidade, não permitindo que ocorra tratamento discriminatório.
- n) Assegurar a liberdade de manifestação, observado o respeito à imagem da Organização, à honra e à imagem das pessoas.
- o) Possibilitar aos empregados, prestadores de serviço e estagiários, igualdade de oportunidade de desenvolvimento profissional de forma a qualificar o seu trabalho.
- p) Criar condições para implementação de estruturas e procedimentos efetivos de gestão de riscos corporativos e controles internos.
- q) Exercer suas funções de forma profissional, respeitosa e sem preconceitos de origem, etnia, sexo, opção sexual, idade, crença religiosa ou quaisquer outras formas de discriminação.
- r) Exercer suas funções de modo a garantir um ambiente livre de qualquer constrangimento. A Organização repudia a prática de assédio moral ou sexual.
- s) Divulgar informações que contribuam para a qualidade do trabalho ou de caráter

Título:	CÓDIGO DE ÉTICA E INTEGRIDADE	Código:	ETI001
----------------	--------------------------------------	----------------	---------------

institucional de interesse do empregado.

- t) Respeitar e seguir a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018) perante os dados dos clientes, fornecedores, parceiros e empregados.

10. CONDUTAS NÃO ACEITAS

- a) Utilizar equipamentos e recursos facilitadores de comunicação e acesso à informação, como correio eletrônico e internet, para fins não autorizados;
- b) Exercer sua função, poder ou autoridade com finalidade estranha ao interesse da Organização;
- c) Deturpar o teor de qualquer documento, informação ou dados;
- d) Usar de artifícios para procrastinar ou dificultar o exercício regular de direito por qualquer pessoa, causando-lhe dano moral ou material;
- e) Utilizar-se de cargo, emprego ou função, de facilidades, amizades, tempo, posição e influências, para obter qualquer favorecimento, para si ou para outrem;
- f) Exercer atividades externas de interesse pessoal conflitantes com os interesses da Organização ou relacionadas com as atividades desempenhadas na Empresa;
- g) Prejudicar, deliberadamente, por meio de julgamentos preconceituosos, falso testemunho, informações não fundamentadas ou qualquer outro subterfúgio, a reputação de outro empregado, de superiores hierárquicos ou de pessoas que deles dependam;
- h) Deixar que perseguições, simpatias, antipatias, caprichos, paixões, interesses de ordem pessoal ou questões de etnia e gênero interfiram no trato com o público ou com colegas;
- i) Usar de artifícios para dificultar ou retardar o exercício de direito de qualquer pessoa, causando-lhe dano moral ou material;
- j) Deixar de usar avanços tecnológicos e científicos colocados à sua disposição ou do seu conhecimento para realização de sua atividade;
- k) Dar o seu concurso a qualquer instituição que atente contra a moral, a

Título:	CÓDIGO DE ÉTICA E INTEGRIDADE	Código:	ETI001
----------------	--------------------------------------	----------------	---------------

honestidade ou a dignidade da pessoa humana;

- l) Exercer atividade profissional antiética ou ligar o seu nome a empreendimentos de cunho duvidoso;
- m) Cometer práticas abusivas no ambiente de trabalho como arrogância, maus tratos e assédio sexual ou moral;
- n) Exercer ativamente ações político-partidárias nas dependências da Organização, bem como promover aliciamento para esse fim;
- o) Deixar de prestar contas quando estiver obrigado a fazê-lo.
- p) Comportar-se indevidamente em público quando estiver usando peça de vestuário, identidade funcional ou veículo com logotipo da Organização, bem como expor de forma comprometedora a imagem da Empresa;
- q) Denegrir publicamente a imagem da Organização ou de seus dirigentes e representantes.

11. RELACIONAMENTO COM CLIENTES

O Relacionamento deve ser norteado por oferecer produtos e serviços de qualidade, num padrão de atendimento transparente, eficiente, eficaz, cortês e respeitoso, visando à plena satisfação dos seus clientes, para a manutenção de relacionamentos duradouros.

O relacionamento também se baseia fornecendo respostas e soluções que atendam os seus interesses e nos prazos estabelecidos, sempre em conformidade com os objetivos da Organização e sem prejudicá-los de forma direta ou indireta.

A Explora Call Center se compromete a reparar possíveis perdas ou prejuízos decorrentes de danos causados sob sua responsabilidade aos seus clientes, com a máxima agilidade, em prazos exequíveis.

Condutas a serem seguidas:

- a) Utilizar cortesia como padrões de conduta;

Título:	CÓDIGO DE ÉTICA E INTEGRIDADE	Código:	ETI001
----------------	--------------------------------------	----------------	---------------

- b) Atender de forma eficaz às solicitações e reclamações de seus clientes com a devida qualidade;
- c) Respeitar os direitos dos clientes;
- d) Ter transparência nas operações realizadas;
- e) Ser receptivo e dar tratamento adequado às sugestões ou críticas recebidas;
- f) Examinar as necessidades e expectativas dos clientes e atender às suas demandas de forma adequada e com eficiência;
- g) Permitir acesso a informações sobre os serviços prestados e o pleno conhecimento dos seus direitos e deveres;
- h) Preservar o sigilo das informações prestadas pelos clientes, restringindo-as aos empregados e prestadores de serviço envolvidos no processo, divulgando-as exclusivamente mediante autorização prévia e expressa dos clientes ou em cumprimento de ordem judicial;
- i) Não expor o cliente ou qualquer cidadão a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Condutas Vedadas:

- a) Iludir ou tentar iludir qualquer pessoa que necessite dos serviços prestados pela Organização;
- b) Tratar decisões da Organização referente aos seus clientes de forma imparcial e livres de qualquer preconceito, independentemente de sua natureza, zelando pelo cumprimento da legislação vigente e das políticas internas.

12. RELACIONAMENTO COM CONCORRENTES

A Organização respeita as demais operadoras que atuam no mercado e assegura uma concorrência saudável, adotando práticas que estejam associadas a métodos éticos e legais. Mantém ainda, um relacionamento cordial e respeitoso com os concorrentes e coopera para alcançar objetivos comuns.

Título:	CÓDIGO DE ÉTICA E INTEGRIDADE	Código:	ETI001
----------------	--------------------------------------	----------------	---------------

Condutas a serem seguidas:

- a) Manter com seus concorrentes conduta de cordialidade e respeito, observando a legislação vigente, fundando o seu relacionamento em princípios éticos.

Condutas Vedadas:

- a) Fornecer informações estratégicas, confidenciais, prejudiciais aos negócios da Organização;
- b) Aceitar ou utilizar informações estratégicas dos concorrentes que possam ser prejudiciais aos seus negócios;
- c) Divulgar informações ou boatos que possam ser prejudiciais a imagem do concorrente.

13. RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES E PARCEIROS DE NEGÓCIO

As relações com fornecedores de bens e serviços são norteadas por critérios técnicos e profissionais, por princípios éticos, observância restrita às leis e às normas vigentes, visando o pleno atendimento às necessidades da Organização, sem privilégios ou tratamento diferenciado. A Explora Call Center explicita no seu processo de contratação as exigências para que todos os fornecedores atendam às legislações vigentes.

Na condução dos processos de contratação e gestão de contratos, bem como no relacionamento com fornecedores, deve-se obedecer aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, probidade administrativa, vinculação ao instrumento convocatório e julgamento objetivo. A Explora Call Center fará *due diligences* em seus parceiros, com o objetivo de garantir tais cumprimentos às leis.

Condutas a serem seguidas:

- a) Renunciar à participação em processo de contratação de parceiros comerciais e

Título:	CÓDIGO DE ÉTICA E INTEGRIDADE	Código:	ETI001
----------------	--------------------------------------	----------------	---------------

- fornecedores, indicados ou não, que sejam do seu relacionamento (parente até 3º grau), submetendo qualquer outra situação, na qual se sinta conflitado, aos canais competentes da Organização;
- b) Exigir dos parceiros comerciais e dos fornecedores a confidencialidade e sigilo no trato de dados e informações aos quais venham a ter acesso em qualquer tempo, incluindo as fases anteriores e posteriores à contratação dos serviços;
 - c) Exigir dos parceiros comerciais e dos fornecedores a aderência às mesmas condutas éticas da Organização e a gestão orientada por atitudes dignas e íntegras representadas pelo cumprimento de exigências legais, trabalhistas, ambientais, sanitárias e de segurança do trabalho;
 - d) Selecionar parceiros comerciais e fornecedores utilizando critérios transparentes, justos e objetivos que considerem conformidade técnica, desempenho, qualidade, condições de garantia, entre outros, de modo a não caracterizar favorecimentos de qualquer espécie, colocando em dúvida a integridade das relações;
 - e) Rejeitar, objetivamente, parceiros comerciais e fornecedores que mostrem quaisquer indícios do uso de mão-de-obra escrava, infantil ou forçada e práticas ilícitas como fraude, suborno e corrupção e, se for detectada alguma irregularidade, dirigi-la à autoridade competente;
 - f) Exigir que ao executar atividades em nome da Organização, os parceiros comerciais respeitem a sua identidade, os seus valores e as suas normas operacionais não se apropriando indevidamente dos recursos colocados à sua disposição.

Condutas vedadas:

- a) Obter vantagem pessoal mediante influência de sua posição hierárquica na Organização;
- b) Receber dinheiro ou qualquer vantagem ou benefício para favorecer qualquer pessoa nos relacionamentos com os fornecedores ou parceiros;

Título:	CÓDIGO DE ÉTICA E INTEGRIDADE	Código:	ETI001
----------------	--------------------------------------	----------------	---------------

- c) Não realizar viagens às despesas do fornecedor ou possível fornecedor para conhecer ou inspecionar produtos ou serviços.

14. RELACIONAMENTO COM A IMPRENSA

São critérios de conduta comuns a todos os empregados que estão autorizados a tratar com imprensa em nome da Organização:

- a) Respeitar a imprensa reconhecendo que ela é um meio importante para a difusão dos valores e do saber gerado, dando visibilidade pública a eles;
- b) Manter as relações orientadas pela veracidade e transparência das informações, assim como as opiniões e pareceres emitidos, baseando-os em estudos prévios e fundamentados de modo a não manchar a reputação da Organização de uma instituição íntegra e comprometida com o desenvolvimento socioeconômico do país.

15. INTEGRIDADE PROFISSIONAL

Os destinatários deste Código devem pautar sua conduta na imparcialidade. Existem situações em que as normas se tornam abstratas para auxiliar uma tomada de decisão em que é necessário equilibrar interesses antagônicos – conflitos de interesse - e é preciso usar o conceito próprio do que é certo ou errado.

Condutas a serem seguidas:

- a) Colocar os interesses da Organização acima de qualquer interesse individual ou departamental ao tomar decisões;
- b) Ao tomar decisões sempre agir de modo a prevenir ou a impedir possível conflito de interesses e a resguardar informação privilegiada;
- c) Comunicar, formalmente, a seu superior hierárquico se há conflito de interesses ou qualquer circunstância ou fato relacionado com outras instituições, que possa comprometer sua participação no processo decisório.

Título:	CÓDIGO DE ÉTICA E INTEGRIDADE	Código:	ETI001
----------------	--------------------------------------	----------------	---------------

Condutas vedadas:

- a) divulgar ou fazer uso de informação privilegiada, em proveito próprio ou de terceiros, obtida em razão das atividades exercidas;
- b) exercer atividade que implique a prestação de serviços ou a manutenção de relação de negócio com pessoa física ou jurídica que tenha interesse em decisão individual ou de colegiado de que participe;
- c) exercer, direta ou indiretamente, atividade que em razão da sua natureza seja incompatível com as atribuições do cargo ou emprego, considerando-se como tal, inclusive, a atividade desenvolvida em áreas ou matérias correlatas;
- d) praticar ato em benefício de interesse de pessoa jurídica de que participe seu cônjuge, companheiro ou parentes, consanguíneos ou afins, em linha reta ou colateral, até o terceiro grau, e que possa ser por ele beneficiada ou influir em seus atos de gestão;
- e) receber presente de quem tenha interesse em sua decisão ou de colegiado do qual participe fora dos limites e condições estabelecidos em regulamento; e
- f) exercer atividade, que em razão da sua natureza, seja incompatível com as atribuições do cargo que ocupa ou que gere incompatibilidade de horário e prejuízo ao desempenho profissional
- g) Fazer uso de informações privilegiadas, obtidas no âmbito da Organização, em benefício próprio ou de terceiros;
- h) Permitir ou concorrer para que interesses particulares prevaleçam sobre interesses da Organização.

16. PRESENTES E ENTRETENIMENTO

Este item contempla as diretrizes a serem seguidas em relações impróprias com parceiros, clientes, fornecedores, empregados e outros contatos.

Título:	CÓDIGO DE ÉTICA E INTEGRIDADE	Código:	ETI001
----------------	--------------------------------------	----------------	---------------

Condutas a serem seguidas:

- a) É permitido o recebimento de brindes, sem valor comercial, que sejam distribuídos como cortesia ou divulgação por ocasião de eventos ou em datas comemorativas, como por exemplo: canetas, agendas, camisetas, com logo da empresa;
- b) Ao participar de eventos técnicos promovidos por parceiros, fornecedores, terceiros e entidades públicas, as despesas de deslocamentos e hospedagem devem ser as expensas da Organização.

Condutas vedadas

- a) Os administradores e empregados da Explora Call Center, fornecedores, parceiros e terceiros não receberão ou solicitarão favores, remuneração, transporte, hospedagem, bens móveis ou imóveis, serviços ou qualquer vantagem econômica ou patrimonial que não esteja acordado em contrato de prestação de serviço;
- b) Aceitar, sugerir, solicitar e receber, de forma direta ou indireta, presentes, brindes, favores, benefícios, que tenham valor comercial, advindos de clientes, fornecedores, parceiros, terceiros e entidades públicas ou privadas;
- c) Aceitar, sugerir, solicitar e receber gratificações, comissões, pagamentos e ajuda financeira, em qualquer situação;
- d) Receber patrocínios ou doações para festas e eventos internos ou externos, em qualquer situação;
- e) A recusa deverá ser efetuada, formalmente, por meio de correspondência, com a expressa devolução de presentes e gratificações;
- f) Pleitear, solicitar, provocar, sugerir ou receber de terceiros qualquer tipo de ajuda financeira, gratificação, prêmio, comissão, doação ou vantagem de qualquer espécie, para si, familiares ou qualquer pessoa, para o cumprimento de seu trabalho ou para influenciar outro empregado para o mesmo fim;
- g) Aceitar presentes, benefícios ou vantagens de terceiros, salvo brindes que não

Título:	CÓDIGO DE ÉTICA E INTEGRIDADE	Código:	ETI001
----------------	--------------------------------------	----------------	---------------

tenham valor comercial ou que, sendo distribuídos a título de cortesia, propaganda, divulgação habitual ou por ocasião de eventos especiais ou datas comemorativas.

- h) Caso receba qualquer brinde que tenha valor comercial deverá entregá-lo a Comissão de Ética que decidirá o destino que a empresa dará, podendo ser o mesmo doado a instituições de caridade ou ser tombado como patrimônio da Companhia como uma doação.

17. PENALIDADES APLICÁVEIS

Em caso de descumprimento do presente Código de Ética, poderão ser aplicadas as medidas disciplinares abaixo, conforme políticas de consequências:

- a) Advertência Verbal;
- b) Advertência Formal;
- c) Rescisão contratual ou exclusão do sócio dos quadros da Organização.

A aplicação das penalidades previstas nas políticas não exclui a responsabilidade administrativa, civil e penal do empregado pelo ato praticado. Igualmente, o infrator deverá ressarcir integralmente pelos danos decorrentes da infração, resguardando o direito da propositura de eventual ação regressiva.

Aqueles que tiverem conhecimento da ocorrência de uma infração e não reportarem ao Comitê de Ética e Integridade, poderão ser considerados infratores, portanto, sujeitos às penalidades previstas na política de consequências.

18. COMUNICAÇÃO DE DÚVIDAS OU DE DENÚNCIAS

- a) Todo destinatário do Código que tiver dúvidas ou considerar necessário comunicar uma preocupação ou violação dos princípios e critérios de conduta nele estabelecidos deve fazê-lo utilizando-se do canal de denúncia disponibilizado no website da empresa;

Título:	CÓDIGO DE ÉTICA E INTEGRIDADE	Código:	ETI001
----------------	--------------------------------------	----------------	---------------

- b) Qualquer denúncia será apurada e aquelas que tiverem uma base fundamentada serão conduzidas e serão aplicadas as diligências cabíveis no âmbito do Comitê de Ética e Integridade;
- c) Os procedimentos a serem adotados para apuração de fatos ou atos que, em princípio, se apresentem contrários à ética, estão definidos no “Manual de Procedimentos para Apuração de Denúncias e Irregularidades”. Na apuração dos fatos, serão ouvidos os envolvidos, e, da decisão final da Comissão, caberá recurso ao Diretor Presidente da Explora Call Center;
- d) Independentemente do resultado da apuração, a Organização empreenderá todos os esforços para que não aconteça qualquer forma de retaliação contra o denunciante;
- e) Caso a apuração resulte na necessidade de aplicação de uma medida punitiva, o Comitê de Ética e Integridade cuidará para que essas medidas sejam aplicadas de forma adequada e razoável;
- f) O tratamento de toda denúncia será realizado sob a estrita confidencialidade exigida;
- g) Quando a violação a este Código de Ética e Integridade transgredir, concomitantemente, matérias de outra natureza, nos campos penal, civil, trabalhista ou disciplinar, o canal receptor da denúncia conduzirá a situação às autoridades competentes no âmbito da Organização.

19. DISPOSIÇÕES GERAIS

- a) O Comitê de Ética e Integridade está regido no Regimento Interno do Comitê de Ética e Integridade;
- b) A instituição deste Comitê de Ética e Integridade não exime os gestores das diversas áreas do cumprimento e da aplicação da “Política de Consequências”. A gestão de pessoas é atribuição indelegável dos gestores da Explora Call Center;
- c) Quando o assunto a ser apreciado envolver pessoas que tenham relação de

Título:	CÓDIGO DE ÉTICA E INTEGRIDADE	Código:	ETI001
----------------	--------------------------------------	----------------	---------------

estreita amizade ou parentes ascendentes, descendentes e colaterais, até segundo grau de integrante do Comitê de Ética e Integridade, este ficará impedido e deverá se eximir de participar do processo;

- d) O atendimento à convocação do Comitê de Ética e Integridade é obrigação irrecusável do empregado;
- e) A participação na Comissão não é remunerada e será considerada como atividade do emprego, devendo constar na ficha funcional dos empregados;
- f) Qualquer um que tenha dúvidas e incertezas sobre as disposições deste Código deve procurar o seu gestor imediato ou, na impossibilidade, quando necessário recorrer ao canal de denúncia.

20. DISPOSIÇÕES FINAIS

É competência do Sócio Administrador da Empresa alterar este Código sempre que se fizer necessário.

Este Código entra em vigor na data de sua aprovação pelo Sócio Administrador e Comitê de Ética e Integridade, e revoga quaisquer documentos em contrário.

Porto Alegre/RS, 06 de janeiro de 2022.

Título:	CÓDIGO DE ÉTICA E INTEGRIDADE	Código:	ETI001
----------------	--------------------------------------	----------------	---------------

ANEXO I - DECLARAÇÃO DE RECEBIMENTO E COMPROMISSO

Você está recebendo o Código de Ética e Integridade da Explorer Call Center e sua leitura é muito importante, pois ele contém regras de conduta ética a serem cumpridas por você e valores que devem ser considerados em todas as suas relações com a Explorer Call Center. Ao assinar essa Declaração você manifesta seu compromisso em cumpri-lo integralmente e a disseminar o seu conteúdo. Declaro que recebi o Código de Ética e Integridade e estou ciente de seu conteúdo e da sua importância na condução das minhas relações com a Organização.

Nome Completo: _____

CPF: _____

Local e Data: _____

Assinatura: _____