



## PROGRAMA DE INTEGRIDADE E COMPLIANCE

***CRIAÇÃO: 01/10/2021 – Revisado em 08/10/2024***

### **ESCOPO**

Com compromisso e responsabilidade corporativa, o **Grupo SYSTEC** tem como principal propósito a construção de confiança com todos os colaboradores e parceiros, clientes, entes governamentais e a comunidade. Este compromisso é expresso primeiramente pelo nosso Código de Ética, que é pensado e estruturado em torno das normas que refletem a nossa cultura, missão e nossos valores, com o objetivo de perpetuar uma cultura de integridade, sustentabilidade, honestidade, transparência e política de boas condutas.

### **MISSÃO**

Manter a excelência nas soluções oferecidas e na prestação de serviços aos nossos clientes, sendo reconhecidamente uma referência no mercado em que atua e garantindo o atendimento de qualidade e a satisfação dos clientes.

### **VISÃO**

Manter-se como uma empresa dinâmica, sustentável, atualizada, que valoriza a qualidade, a inovação e a excelência nos negócios.

### **VALORES**

O **Grupo SYSTEC** se apoia nos valores éticos e morais, na busca pela excelência com ética e transparência, no respeito nas relações, na valorização das pessoas, na competência técnica, na qualificação profissional, na confiança e credibilidade e na busca permanente da inovação com sustentabilidade.



## COMPROMETIMENTO DA DIREÇÃO

O presente programa é pensado e estruturado pela Diretoria do **Grupo SYSTEC**, em conjunto com o Comitê de Compliance, os quais estão inteiramente comprometidos com a efetiva implementação e eficácia das normas de conduta aqui idealizadas.

## CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

Este Código de Ética contempla as principais orientações éticas e morais que devem conduzir as relações internas, negociais e governamentais das empresas do **Grupo SYSTEC**. Ele é aplicável a todos os colaboradores, das empresas **SYSTEC SOLUÇÕES EM TELECOMUNICAÇÕES LTDA e SONATEC INDUSTRIA E COMÉRCIO LTDA – GRUPO SYSTEC**, bem como, terceirizados, parceiros comerciais, fornecedores, clientes e qualquer que venha a estabelecer algum tipo de relação com o grupo.

## COMPROMETIMENTO E SERIEDADE

Dentre os valores da empresa, a busca pela excelência com ética e transparência é pilar de sustentação da história e do crescimento do **Grupo SYSTEC**, razão pela qual a Diretoria, Colaboradores e Terceirizados se comprometem com o presente código e pelo cumprimento às leis, prezando pela sua aplicabilidade e eficiência.

## SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

Dentre as prioridades do **Grupo SYSTEC**, o crescimento sustentável e a proteção do meio ambiente equilibrado é pilar fundamental, alicerçada com a observância das normas ambientais e, em programas de combate à poluição e fomento à sustentabilidade, tais como: incentivo do uso consciente dos recursos como água e energia, uso consciente de papel através de impressão somente quando necessário, incentivo à separação de lixo reciclável, desenvolvimento e priorização de processos de industrialização e manutenção sempre mantendo a opção prioritária por materiais e insumos que respeitem e preservem o meio ambiente e a sustentabilidade.

## TOMADA DE DECISÕES

Toda e qualquer decisão a ser tomada no âmbito interno, negocial, que tenha impacto no negócio ou que esteja relacionada de qualquer forma a estrutura empresarial, deve ser tomada observando-se as seguintes diretrizes:

- 1) Nenhuma decisão a ser tomada poderá ser contrária ou infringir qualquer legislação vigente;
- 2) Toda decisão contrária ao presente código de ética, valores ou cultura da empresa não deverá ser tomada;
- 3) Nenhuma decisão a ser tomada poderá infringir qualquer princípio moral e/ou ético;
- 4) Não poderá ser tomada qualquer decisão que implique danos à imagem, ao patrimônio e aos interesses do **Grupo SYSTEC**.

Na dúvida em qualquer dos itens elencados acima, ou na existência de algum conflito de interesses, deve ser feita consulta prévia direta ao Superior imediato ou ao Comitê de Compliance.

## CONFLITO DE INTERESSES

O conflito de interesses ocorre sempre que houver algum benefício próprio em confronto à ética ou aos interesses da empresa. Para fins de evitar tais situações, são condutas esperadas:

- 1) Não recrutar ou manter na equipe amigos íntimos, parentes e cônjuges sem prévia ciência e aprovação do Comitê de Compliance;
- 2) Não utilizar influências internas e externas para obter benefícios pessoais e funcionais;
- 3) Não receber vantagens e presentes;
- 3) Utilizar informações privilegiadas e sigilosas em benefício próprio;
- 4) Adquirir produtos ou serviços em condições privilegiadas de fornecedores da empresa;



5) Adquirir ações de fornecedores;

6) Utilizar de influência junto às empresas parceiras e/ou contratantes, para pleitear recolocação profissional sua ou de alguém de seu interesse, sem prévia ciência e consentimento do Comitê de Compliance.

Na dúvida em qualquer dos itens elencados acima, ou na existência de algum conflito de interesses, deve ser feita consulta prévia direta ao Superior imediato ou ao Comitê de Compliance.

## **RELACIONAMENTO INTERNO - RESPEITO MÚTUO**

O relacionamento interno entre os colaboradores deve prezar pela total urbanidade e respeito, independente da hierarquia existente. O **Grupo SYSTEC** valoriza e estimula a conduta ética individual e coletiva. Não se admitem em hipótese alguma:

1) Condutas que privilegiem ou discriminem qualquer colaborador em função da classe social, cor, gênero, opção sexual, origem, raça, idade, religião, estado civil ou condição física;

2) Condutas que causem qualquer constrangimento íntimo ou público;

3) Condutas que desrespeitem qualquer norma ou regulamento trabalhista;

4) Condutas que coloquem em risco qualquer colaborador;

As condutas acima indicadas serão tratadas com o rigor necessário, independente de ocorrerem dentro ou fora das dependências da empresa.

## **RELACIONAMENTO EXTERNO - CLIENTES**

Todo trabalho construído e desenvolvido pela empresa tem como pressuposto e inspiração a satisfação do cliente. Com esse objetivo, todo e qualquer relacionamento com o cliente deve observar:

1) Transparência na relação, concedendo com prioridade e clareza toda e qualquer informação de interesse do cliente e que não seja protegida por sigilo;

- 2) Priorizar a satisfação do cliente sem infringir qualquer norma ética ou cultura da empresa;
- 3) Respeitar as normas de proteção ao consumidor, em especial ao agir com honestidade na publicidade e nas vendas;
- 4) Conferir atenção especial ao pós-vendas, permitindo o amplo acesso e esclarecimentos sobre assistência ou dúvidas sobre o serviço prestado;
- 5) Observância às disposições da Lei 13.709/18 que regulamenta a proteção de dados pessoais e da Lei nº 12.965/14 que regulamenta o Marco Civil da Internet;
- 6) Prezar pela segurança do cliente em todas as suas esferas;
- 7) Não expor qualquer informação sigilosa ou privilegiada a que teve acesso por força da prestação de serviços, quer seja em imagens, áudios, documentos, mídias sociais ou quaisquer outros.

Na dúvida em qualquer das situações acima, ou na existência de algum conflito de interesses, deve ser feita consulta direta ao Superior imediato ou a Diretoria.

## **RELACIONAMENTO EXTERNO - CLIENTES PÚBLICOS**

Com base na Lei Anticorrupção, Lei de Licitações, Lei da Improbidade Administrativa, dentre outras normas correlatas, o relacionamento com entes públicos observará as seguintes diretrizes:

- As propostas e contratos serão conduzidos estritamente como previsto na Lei de Licitações e Contratos Públicos;
- Nenhuma vantagem, proposta ou contatos adicionais pactuados sem a observância dos princípios morais e éticos serão tolerados.

## **RELACIONAMENTO EXTERNO - FORNECEDORES**

Toda relação com fornecedores deve ser conduzida de forma ética nas solicitações de propostas, seleção, avaliação e escolha sempre com transparência e respeito para escolha da proposta que melhor atenda a necessidade presente da empresa.

A seleção será conduzida com base nas seguintes diretrizes:

- Solicitar aos fornecedores a observância ao presente Código de Ética;
- Priorizar fornecedores que tenham implantado Programa de Integridade;
- Selecionar os fornecedores com base em critérios objetivos;
- Selecionar os fornecedores com base na maior qualidade, preço, expertise, maior credibilidade e reputação no mercado;
- Selecionar os fornecedores adequados às necessidades verificadas.

## **RELACIONAMENTO EXTERNO - CONCORRENTES**

Toda conduta e tomada de decisão deve priorizar o cliente, pautado na ética e transparência. Sob este alicerce, não será tolerada qualquer conduta que caracterize concorrência desleal e anticompetitiva, tais como: Combinação de preços, Divisão de clientes e mercado, Uso de informações privilegiadas, Práticas de Dumping, Tipping ou Antitruste.

## **CONFIDENCIALIDADE E SIGILO DE INFORMAÇÕES**

Toda e qualquer informação interna é protegida por sigilo, não podendo em hipótese alguma ser divulgada, compartilhada ou relatada externamente sem o expresse consentimento da empresa. Este sigilo atinge igualmente as informações relacionadas aos colaboradores, parceiros, fornecedores e clientes.

Toda informação e imagem produzida ou relacionada a empresa, clientes, parceiros, fornecedores e colaboradores deverá ser protegida e resguardada de exposição e divulgação em qualquer tipo de mídia social ou qualquer outro meio disponível.

O colaborador deve ter ciência e adotar as condutas previstas no **TERMO DE COMPROMISSO, SIGILO, CONFIDENCIALIDADE E COMPLIANCE**.



## IMAGEM E CULTURA DA EMPRESA

Todo colaborador carrega consigo a imagem da empresa, não sendo tolerada condutas que violem a ética, moral e as leis vigentes, tanto no ambiente do trabalho quanto fora dele incluindo mídias sociais.

Todo colaborador deverá apresentar-se uniformizado para o trabalho, portando-se adequadamente, respeitando o presente Código de Ética, garantindo que a imagem do **Grupo SYSTEC** seja valorizada e fortalecida nas relações.

É expressamente proibida a veiculação de qualquer tipo de informação e imagem em mídia social que venha a expor empresa, clientes, colaboradores, fornecedores e parceiros em geral.

## PROGRAMA DE INTEGRIDADE

A implementação do presente programa de integridade ocorrerá da seguinte forma:

**Treinamento:** Os treinamentos de capacitação inicial ocorrerão a partir da qualificação dos Supervisores que farão o repasse para os times sob sua gestão, podendo ser feita também pelo Comitê de Compliance diretamente, em situações específicas.

**Reciclagem:** Os treinamentos de capacitação serão repetidos sempre que houver necessidade ou alteração do presente Código.

**Processo de adequação:** Treinamento dedicado a colaboradores que agiram ou estiveram envolvidos em condutas não éticas, formado por sessões de conscientização e advertência.

**Material de apoio:** Os colaboradores receberão cópia do presente código de ética com principais dúvidas e respostas

## **CANAIS DE SUPORTE**

Sempre que houver qualquer dúvida a respeito do atendimento ou ao presente código sobre uma conduta, o colaborador poderá entrar em contato com a Comitê de Compliance ou Diretoria Administrativa que estará acessível por telefone ou pelo e-mail [sonali@systec-telecom.com.br](mailto:sonali@systec-telecom.com.br).

## **CANAIS DE DENÚNCIA**

Sempre que houver qualquer conduta que infrinja ou coloque em risco a observância ao presente Código de Ética, todo colaborador terá acesso ao Canal de Denúncia acessível por meio do seguinte endereço: [canaldenuncia@systec-telecom.com.br](mailto:canaldenuncia@systec-telecom.com.br), tendo garantido sua privacidade e sigilo absoluto.

## **PRIVACIDADE**

Toda denúncia, suporte, questionamento ou comunicação serão mantidos em total sigilo, os quais deverão ser tratados e dada a devida conclusão somente entre o Comitê de Compliance e envolvidos.

## **FISCALIZAÇÃO E EFETIVIDADE**

A observância das presentes diretrizes será verificada periodicamente, por meio de visitas realizadas pelo Comitê de Compliance, os quais manterão relatórios sobre os apontamentos, melhorias e tratamento sobre eventuais não conformidades.

## **DO TRATAMENTO ÀS NÃO CONFORMIDADES**

Identificada uma não conformidade, seja pelo Canal de Denúncia, Auditoria ou qualquer outro meio, deverá ser dado o imediato tratamento com a adoção de medidas coercitivas e reparadoras em no máximo 7 (sete) dias úteis do registro.



## **SANÇÕES E PROCESSO DE ADEQUAÇÃO**

Todo colaborador que agir ou estiver envolvido em condutas não éticas estará sujeito às seguintes medidas:

- Advertência e processo de adequação, no caso de condutas leves, consideradas aquelas que não confirmam risco a empresa, ao cliente ou aos demais colaboradores e não representem qualquer infração ética ou legal;
- Demissão por justa causa, sem prejuízo às ações cíveis e penais cabíveis nos casos de condutas contrárias ao presente Código de Ética ou à lei.

## **CONDIÇÕES GERAIS**

Este Código não esgota todas as possíveis questões éticas relacionadas à atividade empresarial, não restringindo eventuais medidas coercitivas a qualquer conduta que ofenda o bom senso, a ética e moral.

O presente Código de Conduta entra em vigor a partir de sua divulgação, sem previsão para término.

## **PRINCIPAIS DÚVIDAS E RESPOSTAS**

**Sou obrigado a ler o presente Código de Ética e a frequentar os treinamentos de capacitação?** Sim, a sua não observância será considerada falta grave, com efeitos trabalhistas.

**Os terceirizados e colaboradores externos devem seguir o presente código?** Sim. Todos os colaboradores diretos e indiretos devem estar cientes, serem treinados e aptos a cumprir integralmente o presente Código.

**Não conheço a lei sobre o caso, posso alegar que a desconhecia?** Não. O

desconhecimento da lei não o isenta das responsabilidades perante a empresa, civis e penais no caso de descumprimento.

**Toda conduta amparada em lei é ética?** Não. Em alguns casos, apesar de não ter alguma vedação legal, algumas condutas podem ser antiéticas e infringir o presente código.

**Pela relação próxima com clientes antigos, posso oferecer brindes, presentes, viagens ou outros benefícios?** Não. Toda vantagem que se deseje oferecer não pode ser individual e necessita ser analisada e autorizada pelo Comitê de Compliance e a Diretoria.

**Posso receber presentes de fornecedores?** Não. Nenhum colaborador pode receber pessoalmente presentes, viagens ou quaisquer vantagens diretamente dos fornecedores, exceto pequenos brindes limitados ao valor de R\$ 200,00

**Posso indicar amigos e parentes para a seleção para o quadro de funcionários?** Sim, desde que você não seja o recrutador e que eles passem por todo o processo de seleção estabelecido e o resultado seja homologado pelo Comitê de Compliance.

**Posso me candidatar ou indicar amigos e parentes próximos para emprego em um dos clientes?** Não. O Grupo SYSTEC mantém contrato de sigilo em compliance com os clientes e parceiros o que pode ensejar violação de compromissos assumidos entre empresa e contratante, o que é vedado por este código.

**Pelo relacionamento próximo, posso indicar parentes e amigos para emprego em um dos fornecedores?** Não. A contratação de um amigo ou parente por um fornecedor pode gerar uma expectativa e um compromisso tácito de retribuição, o que é vedado por este código.

**O que é considerado assédio moral?** O Assédio Moral ocorre quando uma conduta expõe o empregado a situações humilhantes, e pode ser configurada diante de condutas

inaceitáveis e abusivas, como por exemplo: piadas pejorativas, cobranças exorbitantes a metas, exposição ao ridículo em frente aos colegas.

**Posso fazer piadas no ambiente de trabalho?** Toda piada que possua conotação pejorativa ou não apreciada às condições sociais, de cor, gênero, opção sexual, origem, raça, idade, religião, estado civil ou condição física deve ser banida, sob pena descumprimento ao presente código.

**O que é considerado assédio sexual?** O Assédio Sexual ocorre quando houver alguma investida não consentida e não tolerada de cunho sexual, por meio de conduta inadequada à relação de trabalho, verbal ou física. Por exemplo: chantagens com o intuito sexual, piadas pejorativas e de cunho sexual, convites insistentes sem consentimento com cunho sexual, toques inadequados, intencionais não acidentais com caráter sexual.

**Somente mulheres podem ser assediadas sexualmente?** Não, pode ocorrer assédio de uma mulher sobre o homem ao utilizar de seu poder hierárquico, chantageia para obter favores sexuais.

**Posso ter um relacionamento amoroso com um colega de trabalho?** Sim, desde observadas as regras de bom senso, produtividade e sigilo de informações da empresa, não sendo permitida a manutenção de qualquer hierarquia entre os cônjuges.

**Quais são os direitos do cliente?** Todo cliente tem o direito de ser respeitado como consumidor e deve ter todas as normas previstas no Código de Defesa do Consumidor - Lei 8.078/90 respeitada, as quais devem ser conhecidas e praticadas por todos os colaboradores.

**Posso conversar sobre o meu trabalho?** Sim, condicionado à manutenção dos sigilos e demais condutas estabelecidas no Código de Ética.

**O que é sigilo?** É a manutenção do segredo sobre os procedimentos e métodos interno da empresa, ou seja, senhas, conteúdo, preços, estratégias, projetos, planos, atividades,

métodos, programas e informações da empresa não podem ser divulgados, compartilhados ou mencionados em hipótese alguma.

**Posso utilizar livremente a rede internacional de computadores da empresa?** Não. O uso é restrito às finalidades e necessidades relacionadas às atividades. A utilização de sistemas, redes ou conteúdos não autorizados configura uma infração ética.

**Preciso ter algum cuidado ao desenvolver, manejar ou utilizar sistemas, softwares ou aplicativos online?** Com a instituição do Marco Civil da Internet bem como a Lei de Proteção de Dados, todos devem observar desde já as diretrizes, limites e procedimentos previstos na Lei 13.709/18 que regulamenta a Proteção de Dados Pessoais e da Lei nº 12.965/14 que regulamenta o Marco Civil da Internet.

**O que acontece caso eu não denuncie uma conduta não ética?** Aquele que conhece uma conduta não ética e deixa de denunciar, pode ser chamado a responder pelos danos e prejuízos causados pela conduta, bem como, a responder igualmente pelas medidas coercitivas aplicadas àquele que agiu erroneamente.

**Preciso ter prova para fazer uma denúncia?** Não. Mas caso ao final do processo de tratamento se evidencie comprovadamente que a denúncia tinha por intuito denegrir ou prejudicar um colega, as sanções aplicáveis ao descumprimento do presente código poderão ser aplicadas.