

**Código de Ética e Conduta**

Elaborado por:

Compliance

Service Brasil

Versão  
1.4Data de emissão  
**Agosto/2024**

O presente documento foi redigido de acordo com o alinhamento do Comitê de Compliance, e validado pela diretoria e Presidência da Service IT Brasil.



*Tipo de documento: Política*

### **Código de Ética e Conduta**

<i>Elaborado por:</i>	Compliance	Service Brasil	<i>Versão</i> <b>1.4</b>	<i>Data de emissão</i> <b>Agosto/2024</b>
-----------------------	------------	----------------	-----------------------------	--

## **CONTROLE DO DOCUMENTO**

## **HISTÓRICO DE MUDANÇAS**

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Natureza da Alteração</b>
1.0	10/01/2019	Criação do documento
1.1	12/03/2021	Revisão e Atualização Covid 19
1.2	01/06/2022	Revisão e Validação
1.3	01/07/2023	Revisão e Inclusão do compromisso de Dui Diligence
1.4	23/08/2024	Revisão e ajustes gerais

## **CRIAÇÃO E REVISÃO DO DOCUMENTO**

<b>Papel</b>	<b>Nome</b>	<b>e-mail</b>	<b>Data</b>
Consultora de Compliance	Lethicia Marinho	lethicia.consultoria@gmail.com	25/08/2024
Analista de RH	Priscila Brandão	priscila.brandao@service.com.br	25/08/2024
Compliance Officer	Fernanda Ferreira	fernanda.ferreira@service.com.br	25/08/2024

## **APROVADORES DO DOCUMENTO**

<b>Área</b>	<b>Nome</b>	<b>Papel</b>	<b>Data</b>
Compliance	Fernanda Ferreira	Compliance Officer	27/08/2024
Operações	Cleverton Alves	VP de Operações	27/08/2024
Presidência	Eduardo Gallo	Presidente	27/08/2024

**Código de Ética e Conduta**

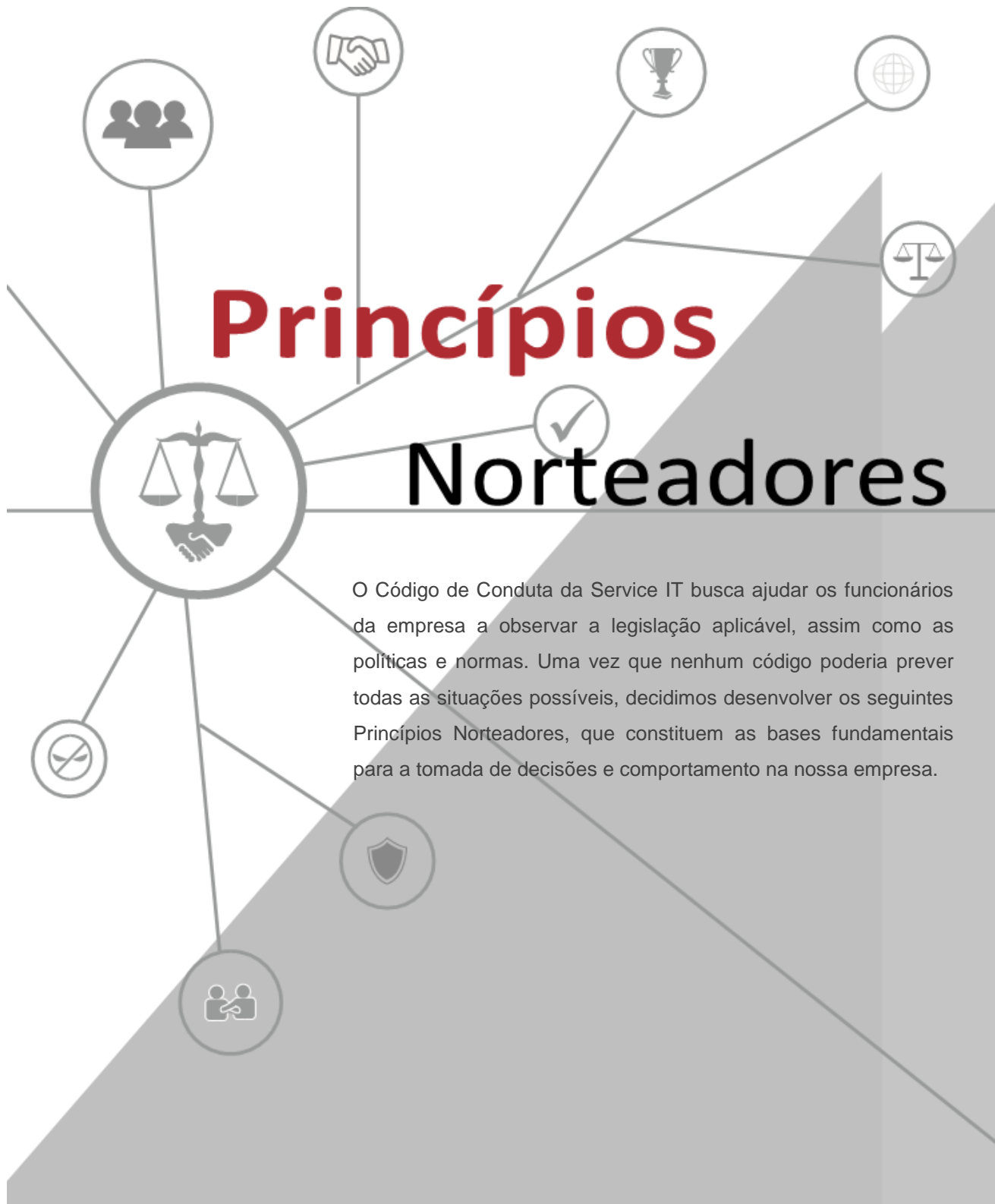
Elaborado por:	Compliance	Service Brasil	Versão <b>1.4</b>	Data de emissão <b>Agosto/2024</b>
----------------	------------	----------------	----------------------	---------------------------------------

**SUMÁRIO**

•	PRINCÍPIOS NORTEADORES.....	03
•	PALAVRA DO PRESIDENTE.....	05
1.0	SOBRE O NOSSO CÓDIGO DE CONDUTA.....	06
2.0	O QUE ESPERAMOS.....	06
3.0	QUANDO DENUNCIAR.....	06
3.1	CANAL DE DENÚNCIAS.....	07
4.0	O QUE FAZER DIANTE DE UMA INVESTIGAÇÃO.....	08
5.0	QUAIS SÃO AS PENALIDADES POR INFRAÇÕES AO CÓDIGO.....	08
6.0	DIVERSIDADE E INCLUSÃO.....	09
7.0	ASSÉDIO.....	09
8.0	RELACIONAMENTO COM CLIENTES.....	10
9.0	COMPROMISSO TOTAL COM A QUALIDADE.....	10
10.	ACEITAÇÃO DE CLIENTES/SERVIÇOS.....	10
11.	ENTRETENIMENTO E CORTESIAS.....	11
12.	PREVENÇÃO À LAVAGEM DE DINHEIRO.....	12
13.	RELACIONAMENTO COM TERCEIROS.....	12
14.	PRIVACIDADE E INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS/PESSOAIS.....	13
15.	TECNOLOGIA E COMUNICAÇÃO.....	14
16.	ESTAÇÃO DE TRABALHO .....	15
17.	UTILIZAÇÃO DE MÍDIAS SOCIAIS.....	15
18.	GERAL.....	15
19.	LIÇÕES APRENDIDAS COM CUIDADOS DE TRANSMISSÃO DE DOENÇAS.....	17
20.	DUI DILIGENCE COLABORAÇÃO E COMPROMISSO.....	18

## Código de Ética e Conduta

Elaborado por:	Compliance	Service Brasil	Versão 1.4	Data de emissão <b>Agosto/2024</b>
----------------	------------	----------------	---------------	---------------------------------------



**Código de Ética e Conduta**

Elaborado por:	Compliance	Service Brasil	Versão 1.4	Data de emissão Agosto/2024
----------------	------------	----------------	---------------	--------------------------------

**Somos uma única empresa.**

O que é feito por cada um de nós gera consequências para todos. Devemos agir com integridade e honestidade em nossas atividades, em qualquer lugar, todos os dias. O que fazemos repercute na reputação da SERVICE IT.

**Somos responsáveis pelo que fazemos.**

Temos responsabilidades uns com os outros por nossos atos e omissões. Pela qualidade de nosso trabalho e serviços prestados, pela integridade de nossas decisões e ações.

**Cumprimos nossas responsabilidades profissionais com seriedade.**

Como empresa de Tecnologia da Informação e Segurança da Informação, devemos conhecer e aplicar as melhores práticas da área.

**Tratamos todos com justiça e dignidade.**

Desde a nossa fundação, adotamos os ideais de inclusão, diversidade e oportunidades iguais para todos. Em nossa cultura de amizade, não há espaços para preconceitos, discriminação, tendenciosidade e nem abusos

**Somos competitivos, porém competimos de forma leal.**

Tratamo-nos uns aos outros, nossos clientes, fornecedores e concorrentes com honestidade. Não aceitamos suborno nem permitimos que outros subornem em nosso nome. Não desviamos negócios para familiares, amigos ou com empresas nas quais tenhamos interesse pessoal.

**Protegemos as informações confiadas nós.**


Detemos informações sensíveis e confidenciais. Devemos mantê-las sob sigilo, empregando, para a discricção e tecnologia. De forma alguma exploramos compartilhamos informações privilegiadas.

**Não fazemos negócios com pessoas e empresas com reputação duvidosa.**

Temos obrigações legais e profissionais de conhecer nossos clientes e de nos recusar a patrocinar pessoas e/ou empresas envolvidas, envolvidas em atividades ilícitas ou corruptas, ou cuja origem dos recursos seja suspeita. Antes de aceitar novos clientes, é nosso dever fazer uma pesquisa prévia.

**Somos autênticos e transparentes.**

Nossa palavra é a nossa garantia. Somos honestos em nossas relações com clientes, uns com os outros e com quem tratamos. Mantemos registros precisos e atualizados sobre o nosso trabalho e o tempo que incorremos. Nossa forma de cobrança está de acordo com a legislação em vigor e com o contratado junto ao cliente.

 <b>SERVICE IT</b>		<i>Tipo de documento: Política</i>		
<b>Código de Ética e Conduta</b>				
<i>Elaborado por:</i>	Compliance	Service Brasil	<i>Versão</i> <b>1.4</b>	<i>Data de emissão</i> <b>Agosto/2024</b>

## Palavra do Presidente



“A Service IT tem o objetivo de prover as melhores soluções e serviços de TI para os nossos clientes e, desde sua fundação em 1995, segue a ética idealizada pelos seus fundadores.

Estes princípios foram fundamentais para o nosso crescimento.

**É com valores sólidos que mantemos a empresa no rumo correto** e são nossas atitudes que a perpetuará.

Este Código de Ética e Conduta deve explicar a cada colaborador as normas que devemos seguir e orientar quais os passos devem ser seguidos caso seja identificado alguma ação que não esteja em linha com nossos valores.

Os resultados que alcançaremos depende da conduta de cada um de nós. Por isso, vamos trabalhar juntos para solidificar nossa confiança e integridade, fazendo a diferença em todas as nossas ações.”

**Código de Ética e Conduta**

Elaborado por:	Compliance	Service Brasil	Versão <b>1.4</b>	Data de emissão <b>Agosto/2024</b>
----------------	------------	----------------	----------------------	---------------------------------------

## 1.0 Sobre o nosso código de conduta

Nosso código de conduta se aplica a todos que trabalham na SERVICE IT. Esperamos que todos aqueles com quem fazemos negócios, inclusive fornecedores, observem nossos princípios.

Para apoiar o cumprimento do Código, a SERVICE IT oferece várias formas de treinamento contínuo, bem como, um comitê de compliance para garantir que a força de trabalho esteja bem informada sobre os requisitos do Código.

## 2.0 O Que Esperamos

Cada colaborador deve ler e entender:

- O código de conduta da SERVICE IT;
- Onde e quando obter orientação sobre a aplicação do Código Conduta;
- Sua obrigação de denunciar infrações ou suspeitas de infração a este Código Conduta;
- Sua obrigação de cooperar com investigações sobre infrações ou suspeitas de infração;
- Sua obrigação de encaminhar os problemas às instâncias superiores até serem sanados adequadamente;
- O dever dos gestores de manter controles eficazes para detectar infrações por parte dos supervisionados;
- O dever dos receptores das denúncias de analisar o assunto de forma justa, objetiva e rápida, sem retaliação contra os informantes de boa-fé.

## 3.0 Quando Denunciar

As seguintes seções do nosso código explicam nossas obrigações de conformidade e as normas da empresa em uma série de áreas específicas. A maioria dessas normas deve servir apenas como ponto de partida, pois não abordam leis, regulamentos e normas de conduta profissional específicos, também devem ser consideradas e observadas por todos. Você poderá se deparar com situações para as quais não há uma política ou norma específica. Ou poderá ter dúvidas sobre a aplicabilidade de determinada política ou norma em relação a um caso concreto. Diante de tal situação, faça a si mesmo as perguntas abaixo:

- Isso infringe a legislação ou as normas de ética e conduta profissional?

**Código de Ética e Conduta**

Elaborado por:	Compliance	Service Brasil	Versão <b>1.4</b>	Data de emissão <b>Agosto/2024</b>
----------------	------------	----------------	----------------------	---------------------------------------

- É incompatível com o teor e o espírito do código?
- Eu ficaria constrangido se meus amigos ou familiares soubessem que eu fiz isso?
- Isso poderia causar perdas e/ou danos à reputação da Service It?
- Isso poderia causar danos físicos, emocionais ou outros danos a alguém?
- Eu ficaria constrangido se isso fosse publicado em um blog ou na imprensa?

Se responder “não” a todas essas perguntas, você está provavelmente caminhando em terreno seguro. Se responder “sim” ou “não tenho certeza” a qualquer uma delas, busque orientação do seu gestor e do Comitê de Compliance.

Ou seja, a denúncia deve ser feita sempre que você entender que presenciou alguma ação e/ou conduta que esteja em desacordo com o nosso código de ética.

### 3.1 Canal de Denúncias

O Colaborador deve comunicar imediatamente qualquer fato ou suspeita de violação ao Código, a qualquer política interna da empresa ou a qualquer lei ou regulamento aplicável aos negócios da empresa, mesmo se a violação envolver o próprio Colaborador. Adicionalmente, ele deve comunicar qualquer conduta ilegal conhecida ou suspeita, ou que viole os princípios básicos do Código, por parte de qualquer um dos Clientes da empresa, fornecedores, consultores, funcionários contratados, temporários ou parceiros comerciais.

Assim como cada Colaborador será responsável por suas próprias ações, também poderá ser responsável por ações de terceiros, caso fique claro que ele tenha conhecimento ou deveria ter, de que essas pessoas estavam violando quaisquer políticas, leis ou regulamentações aplicáveis.

***Se algo não parece certo, diga alguma coisa!***

Todo Colaborador deve representar a SERVICE IT de acordo com o presente Documento.

Denúncias e manifestações por parte de Colaboradores que tenham conhecimento de violações aos Códigos de Conduta e Ética, às políticas e normas da SERVICE IT, bem como quaisquer informações acerca de eventual descumprimento de dispositivos legais e normativos aplicáveis à empresa, podem ser realizadas de qualquer meio de comunicação, com ou sem identificação, a área de Compliance por meio dos seguintes canais:



**Código de Ética e Conduta**

Elaborado por:	Compliance	Service Brasil	Versão <b>1.4</b>	Data de emissão <b>Agosto/2024</b>
----------------	------------	----------------	----------------------	---------------------------------------

- E-mail: [compliance@service.com.br](mailto:compliance@service.com.br),
- Canal de Ética: caixinhas localizadas em locais fora do alcance de câmeras de segurança.
- Via [Portal de Compliance](#)

Fatos relativos a aspectos contábeis ou fraudes perpetradas por administradores e Colaboradores ou, ainda, por terceiros, devem ser notificados ao Comitê, sendo por este preservada a identidade do prestador e a confidencialidade da informação. No caso de denúncias dessa natureza serem feitas a outro meio de contato que não o Comitê, o assunto deverá, obrigatoriamente, ser a ele comunicado.

Quando a situação requerer e caso seja de interesse do denunciante, é garantido o direito de relato anônimo, sempre demonstrando cuidado na apresentação dos fatos, juntando, se possível, documentos que comprovem sua afirmação. O teor das denúncias deve ser sempre o mais completo possível, a fim de possibilitar o início de eventual processo de investigação.

Será respeitada a confidencialidade de quem levantar preocupações e denúncias, sujeitas à obrigação do Departamento de Compliance e Comitê de investigar o assunto e notificar terceiros, como reguladores e outras autoridades.

#### 4. O Que Fazer Diante de uma Investigação

Qualquer ocorrência ou suspeita de conduta imprópria deve ser levada a sério e solucionada imediatamente. Se você for interrogado como parte de um processo de investigação, coopere totalmente, responda com honestidade às perguntas, e preserve todos os documentos e informações relevantes, incluindo arquivos eletrônicos, imagens e correios eletrônicos, conforme as instruções do investigador.

#### 5. Quais São as Penalidades por Infrações ao Código

Infrações ao nosso Código de Ética ou à legislação vigente serão tratadas com seriedade e poderão resultar em diferentes níveis de ação disciplinar, dependendo da gravidade e recorrência da infração, incluindo:

**Código de Ética e Conduta**

Elaborado por:	Compliance	Service Brasil	Versão <b>1.4</b>	Data de emissão <b>Agosto/2024</b>
----------------	------------	----------------	----------------------	---------------------------------------

1. **Advertência Verbal ou Escrita:** Para infrações leves ou como medida inicial para comportamentos que possam ser corrigidos com orientação.
2. **Suspensão:** Em casos de infrações mais graves ou quando há reincidência, o colaborador poderá ser suspenso temporariamente, sem direito à remuneração durante o período de suspensão.
3. **Demissão por Justa Causa:** Para infrações graves que violam princípios fundamentais do Código ou que causem danos significativos à empresa, a demissão por justa causa será aplicada.

Além das medidas disciplinares internas, os responsáveis por infrações poderão ser submetidos a processos civis ou criminais, conforme aplicável. É importante destacar que todos os colaboradores têm a obrigação de relatar qualquer violação do Código de Ética ou da legislação. A omissão em denunciar uma infração, especialmente por parte daqueles em funções de gestão, poderá resultar em medidas disciplinares, mesmo que o colaborador não tenha sido diretamente responsável pela infração.

Para fins de penalidades às infrações ao Código de Ética por terceiros (fornecedores, clientes, prestadores de serviços), adotamos enquadramentos, sendo:

- Notificação (com termos similares à advertência verbal);
- Rescisão do Vínculo Contratual (com termos similares à demissão de empregados).

Todos somos responsáveis por nossas ações e pela integridade do ambiente de trabalho, logo esse código e as penalidades nele estabelecidas abrangem funcionários, prestadores de serviços, fornecedores, terceiros e todo e qualquer profissional que tenha relação com a Service IT.

## 6. Diversidade e Inclusão

Assumimos, perante as pessoas, o compromisso com a diversidade e inclusão de nosso pessoal, com o apoio e desenvolvimento aos seus talentos, e com a dignidade e a segurança dos ambientes de trabalho.

Desde nossa criação, buscamos nutrir um ambiente respeitador e inclusivo, que incentive os indivíduos a prosperarem pessoal e profissionalmente como colaboradores para

**Código de Ética e Conduta**

Elaborado por:	Compliance	Service Brasil	Versão <b>1.4</b>	Data de emissão <b>Agosto/2024</b>
----------------	------------	----------------	----------------------	---------------------------------------

o sucesso da empresa e dos clientes que servimos. Não permitimos nem toleramos atos de discriminação em nosso ambiente de trabalho. Isto significa todas as decisões relativas a recursos humanos devem:

- a) respeitar as diferenças entre funcionários e futuros funcionários;
- b) ser baseadas em fatores compatíveis com a sua capacidade de realizar o trabalho designado;
- c) estar de acordo com a legislação aplicável.

As leis locais aplicáveis, que seguimos, podem variar, mas as diferenças que buscamos desconsiderar ao tomar decisões referentes a recursos humanos, incluem raça, cor, credo, religião, nacionalidade, origem nacional, etnia e/ou ambiente cultural, idade, sexo, gênero, identidade/expressão de gênero, orientação sexual, estado civil, gravidez e deficiência.

## 7. Assédio


Não toleramos atos de assédio no ambiente de trabalho, independentemente de a vítima (ou o assediante) ser (ou não) funcionário da empresa.

Assédio significa uma conduta não solicitada ou não incentivada, de caráter abusivo e degradante (tais como, dentre outros, abuso verbal, imagens, ou comentários sexualmente explícitos ou pejorativos, imitações, toque indesejado, gestos ou piadas, obscenos ou ofensivos) a qual poderia ser considerada por uma pessoa como sendo algo indesejável ou ofensivo.

O assédio também pode tomar a forma de *bullying*, quando um indivíduo ou grupo pode intimidar, degradar, humilhar ou menosprezar colegas de trabalho. Tal assédio pode ocorrer dentro ou fora da empresa, ou através de mídias sociais.

## 8. Relacionamento com Clientes

Em conformidade com nossas obrigações éticas, damos prioridade a nossos clientes, o que se reflete em nossos ideais, trabalho e comportamento. Nossos princípios de atendimento ao cliente incluem “compromisso com a qualidade”, entender profundamente o

 <b>SERVICE IT</b>		<i>Tipo de documento: Política</i>		
<b>Código de Ética e Conduta</b>				
<i>Elaborado por:</i>	Compliance	Service Brasil	<i>Versão</i> <b>1.4</b>	<i>Data de emissão</i> <b>Agosto/2024</b>

contexto negocial e “apreço pela simplicidade e fácil entendimento” dentre outros. Eles informam e guiam nosso comportamento perante os clientes.

## 9. Compromisso Total com a Qualidade

Nossa reputação baseia-se na qualidade de nosso pessoal, consultoria e serviço. Isso significa que devemos designar as pessoas certas para cada tarefa, instruí-las de forma clara e suficiente e supervisioná-las, para que desempenhem seu trabalho corretamente.


## 10. Aceitação de Clientes/Serviços

- Temos obrigações legais e profissionais de conhecer nossos clientes e de recusar a patrocinar atividades ilegais ou com origem dos recursos suspeita.
- A cada novo cliente, devemos enviar um contrato de prestação de serviços, a cada novo trabalho, devemos enviar um contrato específico de acordo com os modelos aprovados e utilizado na SERVICE IT e previamente ao início de prestação dos serviços.
- Devemos evitar negócios com PPE´s (pessoas politicamente expostas). Para evitar riscos a reputação da empresa. É necessário que seja realizado uma análise de perfil de PPE´s, além de ter a real certeza que essa pessoa é idônea.

## 11. Entretenimento e Cortesias

- Nossos valores em “Atendimento ao Cliente” nos estimulam a conhecer nossos clientes pessoalmente e “transformar relacionamentos em amizades”. Sempre devemos, contudo, considerar que relacionamento com clientes são relações profissionais e que alguns parâmetros devem ser seguidos.
- Devemos ser cuidadosos em não oferecer, dar, solicitar ou aceitar presentes, entretenimento ou outros benefícios semelhantes, com o intuito de obter ou manter negócios ou de influenciar indevidamente as decisões dos clientes ou os negócios ou nosso próprio comportamento.

<b>Todos os direitos reservados</b>	<i>Página</i> 11 de 19
-------------------------------------	---------------------------

 <b>SERVICE IT</b>		<i>Tipo de documento: Política</i>		
<b>Código de Ética e Conduta</b>				
<i>Elaborado por:</i>	Compliance	Service Brasil	<i>Versão</i> <b>1.4</b>	<i>Data de emissão</i> <b>Agosto/2024</b>

Um presente pode incluir refeições ou bebidas, bens, serviços, entradas para eventos de lazer ou esporte ou o uso de uma residência, casa de férias ou outras acomodações.

Não são considerados subornos as cortesias que sejam apropriadas ao ambiente de trabalho. A fim de garantir que não sejam interpretadas como suborno, as cortesias/presentes devem:

- Ser limitado ao valor de R\$ 100,00;
- Estar em conformidade com as políticas tanto dos doadores quanto dos donatários;
- Sob nenhuma circunstância, ser oferecidas ou aceitas com o intuito de obter ou manter negócios, ou de influenciar indevidamente os negócios ou decisões de uma empresa, ou nosso próprio comportamento;
- Caso receba uma cortesia/presente, independentemente do valor, é necessário informar o comitê de compliance que avaliará se o bem está de acordo com as regras presentes neste código.

Jamais, exceto na forma prevista no Código:

- a) Solicite para si ou para terceiros, ou aceite qualquer item de valor de qualquer pessoa que faça negócios com a empresa;
- b) Solicite para si ou para terceiros ou aceite qualquer item de valor de qualquer pessoa em troca de qualquer negócio, serviço ou informações confidenciais da empresa. Conforme previsto na política de confidencialidade da SERVICE IT;
- c) Solicite para si ou para terceiros ou aceite qualquer item de valor, direta ou indiretamente, de qualquer pessoa em conexão com os negócios da empresa, seja antes ou depois que uma operação seja discutida ou consumada.

## 12. Prevenção à Lavagem de Dinheiro

Assumimos o compromisso de cumprir com todas as leis de combate à lavagem de dinheiro. Não participamos de atividades de lavagem de dinheiro, nem auxiliamos nossos clientes a dela participarem. Isso significa que não ocultamos nem ajudamos terceiros a ocultarem fontes de rendimentos, a fim de evitar a divulgação de suas fontes, usos ou o pagamento de tributos.

<b>Todos os direitos reservados</b>	<i>Página</i> 12 de 19
-------------------------------------	---------------------------

**Código de Ética e Conduta**

Elaborado por:	Compliance	Service Brasil	Versão <b>1.4</b>	Data de emissão <b>Agosto/2024</b>
----------------	------------	----------------	----------------------	---------------------------------------

Não participamos e nem facilitamos operações que envolvam valores que saibamos ou suspeitemos ser oriundos de atividades criminosas, tais como sonegação fiscal e fraude.

Ressaltamos que é baixo o nível de conhecimento necessário para que alguém suspeite ou conclua que houve um caso de lavagem de dinheiro. Você poderá ser considerado como infrator se os promotores entenderem que você tomou conhecimento da necessidade de qualquer investigação e se recusou a fazer isso porque não desejava conhecer a verdade.

Assim, se você acreditar que um cliente, fornecedor ou qualquer pessoa possa estar envolvida em atividades de lavagem de dinheiro, comunique a sua suspeita imediatamente o Comitê de Compliance que, por sua vez, irá tratar do assunto juntamente com a Direção da SERVICE IT.

### 13. Relacionamento com Terceiros

Devemos evitar qualquer investimento, interesse ou associação que interfira, ou possa interferir, com o exercício independente de nosso melhor julgamento individual e nossa obrigação de cumprir com nossas responsabilidades para os melhores interesses da empresa.

Trataremos todos os fornecedores que fizerem negócios com a SERVICE IT de forma justa e objetiva, sem a prestação de favores ou preferência com base em considerações pessoais, financeiras ou de relacionamento.

Não aceitaremos presente ou entretenimento acima do valor estipulado como limite para cortesia (citado em “entretenimento e cortesias”) de qualquer fornecedor, ou influenciaremos um relacionamento com fornecedores para benefício pessoal.

Não faremos negócios em nome da SERVICE IT com um membro da nossa família ou parente próximo, nem teremos um interesse financeiro em qualquer empresa que faça negócios com empresa, a menos que a operação seja informada e autorizada pelo Comitê de Compliance e Direção.

Outros pontos relevantes sobre relacionamento com terceiros:

- Não é permitido a contratação de familiares e/ou parentes próximos para atuar na mesma equipe e/ou em cargos ou funções que possam haver conflitos de interesse ou confidencialidade.
- Não é permitido relacionamento amoroso de gestores com subordinados e com pessoas de áreas conflituosas.

**Código de Ética e Conduta**

Elaborado por:	Compliance	Service Brasil	Versão <b>1.4</b>	Data de emissão <b>Agosto/2024</b>
----------------	------------	----------------	----------------------	---------------------------------------

- Não aceitaremos que nossos colaboradores (ou prestadores de serviços) façam trabalhos extras no seu tempo ocioso para empresas concorrentes da SERVICE IT ou de empresas concorrentes dos clientes que o colaborador atende.

Todos os casos que divergem com as regras de conflito de interesse determinadas neste código devem ser passados para ciência e aprovação do Comitê de Compliance.


#### 14. Privacidade e Informações Confidenciais/Pessoais

Todos os Colaboradores são responsáveis por guardar informações confidenciais, independentemente do fato de as informações confidenciais estarem relacionadas a assuntos financeiros de um cliente ou Colaborador, ou a qualquer outra questão confidencial de natureza pessoal ou corporativa, ou se tais informações forem confiadas por nossos clientes ou outros no curso das negociações mantidas com a empresa, ou, ainda, informações sobre os negócios ou atividades da SERVICE IT ou dados sobre diretores ou outros Colaboradores.

Temos o compromisso de tratar informações pessoais de forma responsável e em conformidade com a legislação aplicável. Informações pessoais incluem, dentre outras, quaisquer dados que possam ser utilizados para identificar ou localizar indivíduos, tais como nomes, datas e locais de nascimento, endereços, endereços de e-mail, números de cadastro de contribuinte e qualquer documento pessoal.

Isso significa que nós, como empresa e como indivíduos, ao utilizarmos tais dados, devemos:

- Entender e aderir às leis e normas de privacidade que se aplicam a quaisquer informações pessoais nos países onde forem coletadas, processadas ou utilizadas;
- Alertar terceiros, e assegurar com que cumpram, as políticas de privacidade de contratos por nós celebrados, bem como as políticas de privacidade exigidas pelos clientes, fornecedores e terceiros cujos dados sejam por nós utilizados, processados ou acessados;

 <b>SERVICE IT</b>		<i>Tipo de documento: Política</i>		
<b>Código de Ética e Conduta</b>				
<i>Elaborado por:</i>	Compliance	Service Brasil	<i>Versão</i> <b>1.4</b>	<i>Data de emissão</i> <b>Agosto/2024</b>

- Notificar imediatamente o seu gestor e o Comitê de Compliance, se tomar conhecimento de qualquer acesso não autorizado, aquisição ou divulgação, processamento ou uso de informações pessoais sob nossa posse.

## 15. Tecnologia e Comunicação

Nossos sistemas de informação não podem ser utilizados para a prática de condutas ilícitas, tais como a comunicação ou visualização de material de caráter discriminatório, relativo a assédio, sexualmente explícito, ofensivo ou impróprio.

Nossos sistemas não podem ser usados para baixar software de entretenimento, jogar games através da internet, ou baixar imagens, música ou vídeos não-licenciados, ou para armazenar músicas ou vídeos além daqueles devidamente licenciados para uso pessoal e licitamente utilizados. Além disso, nossos sistemas de informação não podem ser utilizados para a prática de quaisquer outras atividades que envolvam a distribuição ilegal ou não autorizada de conteúdo *online* ou que possa violar os direitos de propriedade intelectual, sejam tais atividades prejudiciais ou não aos direitos de um cliente da SERVICE IT.

Se a SERVICE IT fornecer um computador, telefone celular ou outra tecnologia portátil, você deve utilizá-la de forma apropriada de acordo com as políticas da empresa. Tais políticas se aplicam aos equipamentos da empresa sempre, mesmo depois do horário de expediente ou durante viagens.

Nenhum de nós deve ter qualquer expectativa de privacidade ao utilizar a tecnologia da SERVICE IT. Qualquer informação que for escrita, salva, transmitida, armazenada, processada ou registrada com o uso das tecnologias e sistemas nas tecnologias da SERVICE IT pode ser vista pela empresa, sem permissão prévia.

## 16. Estação de Trabalho



**Código de Ética e Conduta**

Elaborado por:	Compliance	Service Brasil	Versão <b>1.4</b>	Data de emissão <b>Agosto/2024</b>
----------------	------------	----------------	----------------------	---------------------------------------

As estações de trabalho devem ser bloqueadas na ausência do Colaborador e exigir que a redigitação de sua senha. Os Colaboradores estão proibidos de compartilhar ou divulgar sua senha ou outro código de identificação para terceiros ou demais colaboradores.

É de responsabilidade do colaborador não deixar exposto e de livre acesso documentos confidenciais, que possam expor um colaborador e/ou a empresa (contrato, distrato, extratos bancários etc).

## 17. Utilização de Mídias Sociais

A SERVICE IT não restringe, em geral, o acesso a sites de mídias sociais. Entretanto, temos responsabilidades legais e éticas significativas, que devem ser observadas ao utilizarmos as mídias sociais. Isso inclui nossas obrigações de proteger a privacidade, confidencialidade e interesses de nossos clientes.

Ao utilizar mídias sociais, saiba que qualquer pessoa da empresa, cliente, fornecedor, poderá ver as coisas que você posta. Qualquer discussão sobre informações confidenciais, sensíveis, comercial ou privada, ou sobre clientes é inadequada, a menos que você tenha obtido a permissão prévia e expressa da administração da SERVICE IT e do cliente em questão.


Essas orientações também abrangem conversas de WhatsApp. qualquer conduta ilícita, ou que gere um conflito de interesses, assédio, difamação ou que de outra forma prejudique os interesses da empresa, ou de qualquer cliente, é proibida e pode resultar em ação disciplinar.

## 18. Geral

As atividades externas não devem refletir negativamente na SERVICE IT nem dar causa a conflito de interesse, seja real ou aparente, com seus deveres perante a empresa. O Colaborador deve estar atento para potenciais conflitos de interesse e estar ciente de que é possível que seja requisitado a suspender qualquer atividade externa, caso surja um potencial conflito.

O Colaborador não pode, direta ou indiretamente:

- Aceitar uma oportunidade de negócios de alguém que está fazendo negócios ou procurando fazer negócios com a SERVICE IT, que só lhe é oferecida devido ao seu cargo junto à empresa.
- Pegar para si uma oportunidade de negócios que pertença à empresa.

 <b>SERVICE IT</b>		<i>Tipo de documento: Política</i>		
<b>Código de Ética e Conduta</b>				
<i>Elaborado por:</i>	Compliance	Service Brasil	<i>Versão</i> <b>1.4</b>	<i>Data de emissão</i> <b>Agosto/2024</b>

c) Participar de um negócio que concorra com quaisquer negócios da empresa.

As atividades externas não devem interferir em seu desempenho profissional nem devem exigir longas jornadas a ponto de afetar sua eficiência física ou mental. O emprego do Colaborador na SERVICE IT deve ser sempre sua principal prioridade profissional.

O Comitê de Compliance é o órgão responsável pela proposição de ações quanto à disseminação e cumprimento dos Códigos de Conduta e Ética, de modo a assegurar sua eficácia e efetividade. Cabe ao Comitê avaliar a necessidade de criação de normas internas, demandando ações para o seu desenvolvimento.

O Comitê é formado por componentes da Diretoria e colaboradores da SERVICE IT, estando dentre suas atribuições:

- (i) Tratamento de possíveis violações a este Código;
- (ii) Avaliação e deliberação de temas relacionados à conduta ética de seus Colaboradores e políticas de Recursos Humanos.
- (iii) Avaliação de medidas necessárias ao atendimento a Lei 12.846/13;
- (iv) Tratamento de questões não contempladas neste Código; e
- (v) (vi) Estudos de melhorias e adequações para este Código.

## 19. Lições Aprendidas com cuidados de Transmissão de Doenças

Frente a pandemia enfrentada com repercussão mundial a SERVICE IT assume o compromisso de estar engajada no combate a toda e qualquer situação pandêmica, estabelecendo com premissas básicas as boas práticas abaixo:

- Atente-se para a circulação de pessoas: Evite filas, aglomerações e mantenha os ambientes ventilados, limpos e organizados.
- Preste atenção à sua equipe: Qualquer sinal de gripe deve ser tratado com maior cuidado.
- Cuidado com o “Pré-conceito”: Não admitimos nenhum tipo de formação de opinião antecipada que venha a gerar alguma distinção de tratamento entre colaboradores, clientes e fornecedores.

**Código de Ética e Conduta**

Elaborado por:	Compliance	Service Brasil	Versão <b>1.4</b>	Data de emissão <b>Agosto/2024</b>
----------------	------------	----------------	----------------------	---------------------------------------

- Apertos de mãos deixou de ser cordial: O contato físico é um hábito passível de contaminação, desta forma recusar um aperto de mãos e/ou qualquer outra forma de cumprimento de contato não é mais considerado “ofensivo”.
- Contaminação / Infectados: Todo e qualquer colaborador que estiver com suspeita e/ou confirmação de contaminação deverá informar o RH imediatamente, e será necessária a apresentação do atestado com o devido CID

Vale lembrar que o COVID-19 é transmitido a partir de gotículas de saliva, desde que tenha a carga viral (tosse, espirro, saliva, etc), toque ou aperto de mãos, objetos e ar contaminados. A doença é similar a uma gripe, mas em casos mais graves pode apresentar falta de ar. Caso esse sintoma apareça é a hora de buscar um hospital. Em caso contrário a recomendação é permanecer em casa para evitar contato com pessoas e a disseminação da doença.

## 20. DUE DILIGENCE COLABORAÇÃO E COMPROMISSO

A partir de janeiro de 2023 se iniciou na SERVICE IT o processo de implantação do processo de Due Diligence, podendo ser acompanhado detalhadamente na documentação própria desse processo.

A due diligence desempenha um papel crucial na prevenção da corrupção em transações comerciais. É um processo de investigação minuciosa que analisa empresas, ativos ou projetos antes de transações importantes, como fusões, aquisições ou investimentos. Através da due diligence, é possível identificar riscos de corrupção, como suborno, fraude ou lavagem de dinheiro, garantindo que a empresa esteja alinhada com práticas éticas e legais. Essa prática ajuda a mitigar os riscos associados à corrupção e a tomar decisões informadas para um ambiente de negócios transparente e íntegro.

A inclusão desse tema no código de ética e conduta da Service IT se faz necessário para dar transparência, bem como, firmar o compromisso da empresa, seus colaboradores, parceiros e fornecedores com a ética e conduta anticorrupção.

Além de estabelecer um critério a ser adotado amplamente, a fim de, mitigar quaisquer riscos.

Para denúncias de infrações a este código, sugestões ou dúvidas é necessário enviar um e-mail ao Compliance: [compliance@service.com.br](mailto:compliance@service.com.br)