



CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

COMPLIANCE

SUMÁRIO

PALAVRA DO PRESIDENTE	4
1. OBJETIVO	4
2. ABRANGÊNCIA	4
3. MISSÃO, VISÃO, VALORES E PRINCÍPIOS	5
3.1. Missão	5
3.2. Visão	5
3.3. Valores	5
3.4. Princípios éticos e de conduta	6
3.4.1. Integridade e honestidade	6
3.4.2. Responsabilidade profissional	6
3.4.3. Justiça, dignidade e respeito	6
3.4.4. Competitividade leal	7
3.4.5. Confidencialidade e proteção da informação	7
3.4.6. Transparência e autenticidade	7
4. DIRETRIZES E REGRAS	7
4.1. Conformidade legal e regulatória	7
4.2. Prevenção à corrupção, suborno e lavagem de dinheiro	7
4.3. Defesa da concorrência e práticas antitruste	8
4.4. Relacionamento com o poder público	8
4.5. Relacionamento com terceiros	8
4.6. Conflito de interesses	8
4.7. Brindes, presentes, hospitalidades e convites	9
4.8. Doações, patrocínios e responsabilidade social	10
4.9. Pessoas, ambiente de trabalho e integridade	10
4.10. Controles internos e registros	10
4.11. Gestão de riscos de integridade	10
4.12. Privacidade e proteção de dados	10
4.13. Uso de tecnologia e mídias sociais	11
4.14. Saúde, segurança e bem-estar	11
4.15. Canal de denúncias	12
4.16. Apuração e medidas disciplinares	12

4.17. Treinamento e conscientização	12
5. RESPONSABILIDADES E PENALIDADES	13
5.1. Responsabilidades	13
5.2. Penalidades	14
5.3. Comitê de Compliance	15
6. DISPOSIÇÕES GERAIS	15
7. ANEXOS	16
8. GLOSSÁRIO	16
8. FICHA TÉCNICA	17

PALAVRA DO PRESIDENTE

“A Service IT e Security têm como propósito prover as melhores soluções e serviços de Tecnologia da Informação e Segurança da Informação para nossos clientes. Desde sua fundação, seguimos a ética baseada em princípios sólidos e valores consistentes que sustentam nosso crescimento e reputação.

Este Código de Ética e Conduta tem o objetivo de orientar cada colaborador, prestador de serviços, parceiro, fornecedor e cliente sobre as normas que devem ser seguidas e os procedimentos a serem adotados caso identifiquemos ações que não estejam alinhadas aos nossos valores.

O sucesso da nossa empresa depende da conduta de todos nós. Por isso, devemos trabalhar juntos para fortalecer a confiança, a integridade e a responsabilidade, fazendo a diferença em cada ação e decisão tomada.”

1. OBJETIVO

O presente Código de Ética e Conduta tem como objetivo estabelecer princípios, valores e diretrizes para guiar o comportamento de todos os colaboradores, prestadores de serviços, parceiros, fornecedores e clientes da Service IT e Security.

Nosso propósito é garantir que todas as atividades sejam realizadas com integridade, honestidade, transparência e responsabilidade, protegendo a reputação da empresa e promovendo um ambiente de trabalho ético, seguro e inclusivo.

2. ABRANGÊNCIA

Este Código aplica-se a todas as pessoas físicas ou jurídicas que mantenham relação com a Service IT e Security, incluindo, mas não se limitando a:

- Colaboradores, em quaisquer funções, níveis hierárquicos ou localidades;
- Administradores, diretores e membros da Alta Direção;
- Prestadores de serviços, contratados direta ou indiretamente;
- Parceiros comerciais, fornecedores e representantes;
- Clientes, sempre que suas atividades envolvam interação com a empresa.

O cumprimento deste Código é obrigatório e condição essencial para a manutenção de qualquer vínculo com a empresa.

3. MISSÃO, VISÃO, VALORES E PRINCÍPIOS

A Missão, a Visão, os Valores e os Princípios da Service IT e Security orientam sua estratégia, sua cultura organizacional e a conduta ética esperada de todos os colaboradores, administradores, prestadores de serviços, parceiros, fornecedores e demais partes relacionadas.

Esses elementos constituem a base deste Código de Ética e Conduta e devem nortear decisões, comportamentos e relacionamentos profissionais, assegurando integridade, transparência, responsabilidade e respeito em todas as atividades da empresa.

3.1. Missão

Prover soluções de tecnologia por meio de profissionais capacitados, prestando serviços com qualidade e agregando conhecimento, de forma a superar as expectativas de nossos clientes.

3.2. Visão

Ser referência em Consultoria de Soluções de Tecnologia da Informação no mercado nacional e internacional, agregando o máximo de valor aos clientes e construindo relações éticas, duradouras e sustentáveis.

3.3. Valores

Os valores da Service IT e Security representam as crenças que sustentam sua cultura organizacional e orientam sua atuação no mercado:

- **Integridade** – atuar de forma ética, coerente e íntegra em todas as relações profissionais.
- **Compromisso com o cliente e excelência** – buscar continuamente a qualidade, a inovação e a superação das expectativas dos clientes.
- **Humanização e respeito às pessoas** – valorizar o desenvolvimento humano, respeitar as diferenças e promover a diversidade.
- **Trabalho em equipe** – incentivar a colaboração, o compartilhamento de conhecimentos e a construção coletiva de soluções.

- **Solidez e sustentabilidade** – assegurar a estabilidade e o crescimento responsável do negócio ao longo do tempo.
- **Responsabilidade social e ambiental** – contribuir para o desenvolvimento consciente da sociedade e para a preservação do meio ambiente.

Esses valores são materializados e exigidos por meio dos princípios éticos e das diretrizes de conduta estabelecidos neste código.

3.4. Princípios éticos e de conduta

Os princípios a seguir traduzem os valores da Service IT e Security em padrões claros de comportamento profissional e devem ser observados em todas as atividades, decisões e relacionamentos.

3.4.1. Integridade e honestidade

Somos responsáveis por nossas ações e omissões.

Cumprimos rigorosamente as leis, regulamentos aplicáveis, contratos firmados e políticas internas, rejeitando qualquer forma de fraude, corrupção, suborno ou vantagem indevida.

3.4.2. Responsabilidade profissional

Cada conduta individual impacta diretamente a reputação e a credibilidade da Service IT e Security.

Atuamos com diligência, comprometimento e excelência, aplicando as melhores práticas de Tecnologia da Informação, Segurança da Informação e Gestão de Serviços.

3.4.3. Justiça, dignidade e respeito

Tratamos todas as pessoas com respeito, equidade e urbanidade, promovendo um ambiente de trabalho seguro, inclusivo e diverso.

Não toleramos discriminação, preconceito, assédio moral ou sexual, bullying, intimidação ou qualquer forma de abuso.

3.4.4. Competitividade leal

Atuamos de forma ética, honesta e transparente no mercado. Repudiamos práticas anticoncorrenciais, concorrência desleal, manipulação de informações ou obtenção de vantagens indevidas.

3.4.5. Confidencialidade e proteção da informação

Protegemos as informações confidenciais, estratégicas, corporativas e os dados pessoais da empresa, de clientes, colaboradores, parceiros e demais partes relacionadas, independentemente do meio ou formato em que estejam armazenados.

É vedado o uso, acesso, divulgação, compartilhamento ou tratamento de informações e dados sem autorização ou em desacordo com as finalidades legítimas e com a legislação aplicável, inclusive após o término da relação profissional ou contratual.

3.4.6. Transparência e autenticidade

Mantemos registros completos, fidedignos e atualizados sobre nossas atividades e decisões. Nossa conduta reflete coerência, verdade e compromisso com relações profissionais íntegras.

4. DIRETRIZES E REGRAS**4.1. Conformidade legal e regulatória**

Todos devem cumprir integralmente a legislação vigente, nacional e internacional, aplicável às atividades da Service IT e Security, incluindo, mas não se limitando às normas anticorrupção, concorrenciais, trabalhistas, tributárias, ambientais, de proteção de dados pessoais, privacidade e segurança da informação, observando também as legislações dos países onde a empresa atue ou possua operações.

4.2. Prevenção à corrupção, suborno e lavagem de dinheiro

A Service IT e Security adota postura de tolerância zero à corrupção, suborno e lavagem de dinheiro. É proibido oferecer, prometer, autorizar, solicitar ou receber vantagem indevida de qualquer natureza.

A empresa realiza *Due Diligence* de clientes, fornecedores, parceiros e terceiros relevantes, especialmente em operações envolvendo o setor público.

4.3. Defesa da concorrência e práticas antitruste

Respeitamos os princípios da livre concorrência e da ética empresarial.

É proibida qualquer prática que restrinja, distorça ou prejudique a concorrência, incluindo:

Formação de cartel;

- Troca de informações sensíveis;
- Divisão de mercado;
- Coordenação ilícita de preços, condições ou estratégias comerciais.

4.4. Relacionamento com o poder público

O relacionamento com agentes públicos deve ocorrer de forma ética, íntegra, transparente e em estrita conformidade com a legislação aplicável, nacional e internacional, bem como com as normas anticorrupção vigentes nos países onde a empresa atue.

É proibido oferecer, prometer, autorizar, solicitar ou conceder qualquer vantagem indevida, direta ou indireta, a agentes públicos ou a terceiros a eles relacionados, com o objetivo de influenciar decisões, obter benefícios ou favorecer interesses particulares ou empresariais.

4.5. Relacionamento com terceiros

As relações com clientes, fornecedores, parceiros, prestadores de serviços e demais terceiros devem ser pautadas pela ética, transparência, imparcialidade e alinhamento aos interesses legítimos da empresa. Sendo obrigatório:

- Atuar conforme leis, contratos e políticas internas;
- Preservar a reputação e integridade da empresa;
- Submeter terceiros relevantes a processos de avaliação e *Due Diligence*, quando aplicável.

4.6. Conflito de interesses

Todos devem evitar situações em que interesses pessoais, familiares, afetivos ou financeiros interfiram, possam interferir ou aparentem interferir no exercício independente, imparcial e

ético de suas atividades profissionais e na tomada de decisões em nome da Service IT e Security.

Para isso, espera-se que todos:

- Comunicuem prontamente qualquer situação real, potencial ou percebida de conflito de interesses às instâncias competentes da empresa;
- Se abstenham de participar, influenciar ou decidir, direta ou indiretamente, em processos, negociações ou decisões nas quais exista conflito de interesses;
- Evitem vínculos financeiros, comerciais ou pessoais que comprometam, ou aparentem comprometer, a independência profissional ou a isenção na tomada de decisão.

Contratação de parentes ou familiares

A contratação de parentes ou familiares é permitida, desde que não haja vínculo hierárquico direto, não atuem na mesma área ou sob a mesma gestão e não exista conflito de interesses.

É vedada a participação, direta ou indireta, de colaboradores em decisões relacionadas à contratação, promoção, avaliação, remuneração ou desligamento de parentes ou familiares.

Casos dessa natureza deverão ser previamente comunicados e avaliados pelas instâncias competentes da empresa, nos termos deste Código de Ética e Conduta.

4.7. Brindes, presentes, hospitalidades e convites

A concessão ou o recebimento de presentes, brindes, refeições, hospitalidades ou convites para eventos deve observar critérios éticos, razoáveis, transparentes e compatíveis com as práticas de mercado, sendo obrigatório que:

- Não influenciem, nem aparentem influenciar, decisões comerciais, contratuais ou profissionais;
- Não envolvam dinheiro, equivalentes a dinheiro ou benefícios de caráter pessoal;
- Respeitem o limite máximo de U\$ 50,00 (cinquenta dólares) por item ou ocasião;
- Sejam declarados e reportados ao Comitê de Compliance, sempre que aplicável, conforme as políticas internas da empresa.

É vedada a concessão ou o recebimento de quaisquer benefícios com a finalidade de obter vantagem indevida, especialmente em relações com agentes públicos.

4.8. Doações, patrocínios e responsabilidade social

Doações e patrocínios devem possuir finalidade legítima, caráter social ou institucional, estar formalmente documentados e previamente aprovados.

É vedado realizar doações com finalidade política ou para obtenção de vantagens indevidas.

4.9. Pessoas, ambiente de trabalho e integridade

Promovemos ambiente de trabalho ético, seguro e respeitoso.

Não são toleradas práticas de discriminação, assédio, bullying, intimidação ou condutas que atentem contra a dignidade humana.

Metas e resultados devem ser alcançados de forma ética, sendo vedada qualquer prática ilícita ou antiética, ainda que sob pressão por desempenho.

4.10. Controles internos e registros

As operações da empresa observam controles internos adequados, segregação de funções, definição de alçadas e registros formais, visando prevenir fraudes e irregularidades.

4.11. Gestão de riscos de integridade

A empresa mantém processo estruturado de identificação, avaliação e tratamento de riscos de integridade, supervisionado pela Alta Direção e Comitê de Compliance.

4.12. Privacidade e proteção de dados

A Service IT e Security reconhece a privacidade e a proteção de dados como valores fundamentais e compromete-se a tratar dados pessoais, informações corporativas e dados de terceiros de forma ética, responsável, segura e transparente.

O tratamento de dados e informações deve observar princípios de legalidade, finalidade, necessidade, confidencialidade, segurança, transparência e responsabilidade, sendo vedado qualquer uso incompatível com as atividades profissionais ou com as finalidades autorizadas.

É dever de todos:

- Utilizar dados e informações exclusivamente para finalidades legítimas e relacionadas às atividades profissionais;
- Proteger dados e informações contra acesso não autorizado, vazamento, perda, destruição, alteração indevida ou qualquer forma de uso inadequado;
- Restringir o acesso a dados e informações às pessoas.

4.13. Uso de tecnologia e mídias sociais

Os recursos tecnológicos, sistemas, equipamentos, redes, acessos e informações disponibilizados pela Service IT e Security devem ser utilizados de forma ética, responsável, segura e legal, sendo vedado:

- O uso indevido, negligente ou não autorizado de sistemas, equipamentos, acessos ou credenciais corporativas;
- O download, instalação, compartilhamento ou uso de softwares, aplicativos, conteúdos ou materiais ilegais, não licenciados ou que violem direitos autorais;
- O uso dos recursos tecnológicos para fins ilícitos, antiéticos ou incompatíveis com as atividades profissionais;
- A divulgação, compartilhamento ou publicação, inclusive em mídias sociais, de informações confidenciais, estratégicas ou que possam prejudicar a imagem, a reputação ou os interesses da empresa, de clientes, parceiros ou terceiros.

As manifestações em ambientes digitais devem respeitar os princípios deste Código, a confidencialidade das informações e a legislação aplicável.

4.14. Saúde, segurança e bem-estar

Todos devem contribuir para a manutenção de um ambiente de trabalho seguro, saudável e respeitoso, sendo obrigatório:

- Cumprir integralmente as normas, procedimentos e orientações de saúde, segurança e higiene no trabalho, incluindo protocolos específicos para situações de pandemia, riscos biológicos, ambientais ou ocupacionais;

- Adotar comportamentos preventivos que reduzam riscos à própria saúde e à saúde de colegas, clientes, parceiros e terceiros;
- Comunicar imediatamente à liderança ou à área de Gente e Gestão qualquer condição, sintoma, acidente, incidente ou contaminação que possa representar risco à saúde coletiva ou à segurança no ambiente de trabalho.

4.15. Canal de denúncias

Todos os colaboradores, administradores, prestadores de serviços, parceiros e demais partes relacionadas têm o dever de comunicar qualquer conduta inadequada, irregular, antiética ou ilegal de que tenham conhecimento ou suspeita, relacionada à Service IT e Security.

As denúncias podem ser realizadas de forma identificada ou anônima, sendo assegurados:

- Sigilo e confidencialidade das informações;
- Imparcialidade e independência na apuração;
- Proteção contra qualquer forma de retaliação ao denunciante de boa-fé.

As denúncias devem ser realizadas por meio dos seguintes canais oficiais:

compliance@service.com.br;

[Portal de compliance](#).

4.16. Apuração e medidas disciplinares

As denúncias serão apuradas de forma independente, imparcial e sigilosa, e as violações identificadas poderão resultar na aplicação de medidas disciplinares, sanções contratuais e/ou legais, conforme a gravidade da conduta e a legislação aplicável.

4.17. Treinamento e conscientização

A empresa promove treinamentos periódicos sobre ética, compliance, integridade e segurança da informação, assegurando a aplicação prática deste Código.

5. RESPONSABILIDADES E PENALIDADES

5.1. Responsabilidades

Alta Direção

Compete à Alta Direção:

- Demonstrar compromisso inequívoco com a ética, a integridade e o cumprimento da legislação e deste Código;
- Aprovar, apoiar e prover os recursos necessários para a efetividade do Programa de Compliance;
- Assegurar a autonomia, independência e autoridade do Comitê de Compliance;
- Atuar na prevenção, detecção e tratamento de desvios éticos, fraudes, irregularidades e atos de corrupção;
- Garantir a não retaliação a denunciante que atuem de boa-fé.

Comitê de Compliance

Compete ao Comitê de Compliance:

- Receber, avaliar, apurar e deliberar sobre denúncias, relatos e indícios de violações ao Código, à legislação ou às políticas internas;
- Propor, revisar, implementar e monitorar normas internas, políticas, procedimentos e medidas corretivas relacionadas à ética, integridade e compliance;
- Assegurar a conformidade com a legislação aplicável, em especial as normas anticorrupção;
- Analisar e deliberar sobre situações de conflito de interesses, reais ou potenciais;
- Supervisionar e acompanhar processos de Due Diligence de terceiros;
- Monitorar a efetividade do Programa de Compliance, recomendando melhorias contínuas;
- Orientar colaboradores, gestores e a Alta Direção quanto à aplicação prática deste Código.

Gestores

Compete aos gestores:

- Garantir a implementação e o cumprimento de controles internos eficazes em suas áreas;
- Orientar, supervisionar e engajar suas equipes quanto às normas éticas, legais e de conduta profissional;
- Assegurar que denúncias e relatos sejam tratados de forma adequada, objetiva, confidencial e tempestiva;
- Atuar como exemplo de conduta ética, fortalecendo a cultura de integridade no dia a dia.

Colaboradores

Compete aos colaboradores:

- Cumprir integralmente o Código de Ética e Conduta da Service IT e Security;
- Comunicar, de forma responsável, quaisquer infrações ou suspeitas de infração ao Código, à legislação ou às políticas internas;
- Cooperar de maneira transparente, ética e tempestiva com investigações conduzidas pelo Comitê de Compliance ou autoridades competentes.

5.2. Penalidades

O descumprimento das disposições deste Código será tratado com seriedade, imparcialidade e responsabilidade, sendo as medidas aplicadas de forma proporcional à gravidade, à natureza e à recorrência da infração, bem como às circunstâncias do caso concreto.

A aplicação de penalidades observará os princípios do contraditório, da ampla defesa, da razoabilidade, da proporcionalidade e da legislação vigente, podendo ser aplicada a qualquer pessoa abrangida por este Código, independentemente do cargo, função ou nível hierárquico.

Colaboradores (CLT)

As medidas disciplinares poderão incluir:

- **Advertência verbal ou escrita**, aplicável em casos de infrações leves ou como medida inicial de orientação e correção de conduta.

- **Suspensão temporária**, aplicável em casos de reincidência ou infrações de maior gravidade, pelo período definido conforme a legislação trabalhista, sem remuneração durante o período de suspensão, quando cabível.
- **Demissão por justa causa**, aplicável nos casos de infrações graves que violem princípios fundamentais deste Código, a legislação aplicável ou que causem prejuízos relevantes à empresa, a terceiros ou à Administração Pública, quando aplicável.

Terceiros (fornecedores, parceiros, prestadores de serviços e clientes)

As infrações poderão resultar, conforme o caso:

- Notificação formal e exigência de medidas corretivas;
- Aplicação de penalidades contratuais;
- Rescisão do vínculo contratual, sem prejuízo da adoção de medidas legais cabíveis.

5.3. Comitê de Compliance

O Comitê de Compliance é o órgão responsável por zelar pela integridade, ética, conformidade legal e aderência às melhores práticas de governança da Service IT e Security.

É composto por membros indicados pela Alta Direção, podendo incluir representantes da Diretoria e colaboradores, devendo atuar com independência, imparcialidade, autonomia técnica e autoridade, assegurando a adequada segregação de funções.

O Comitê possui acesso direto à Alta Direção e autonomia para exercer suas atribuições, sem interferências indevidas, garantindo a confidencialidade das informações e a proteção contrarretaliações a denunciante de boa-fé.

6. DISPOSIÇÕES GERAIS

Situações excepcionais, dúvidas de interpretação ou casos não previstos neste Código de Ética e Conduta deverão ser analisados de forma criteriosa, considerando os impactos legais, éticos, operacionais, financeiros e reputacionais para a Service IT e Security.

Nessas situações, a avaliação e a deliberação caberão às instâncias competentes da empresa, com a participação do Comitê de Compliance e, quando aplicável, da Alta Direção, assegurando alinhamento às melhores práticas de governança, à legislação vigente e aos princípios estabelecidos neste Código.

7. ANEXOS

Não se aplica.

8. GLOSSÁRIO

Bullying: Prática caracterizada por comportamentos repetitivos, intencionais ou não, que exponham uma pessoa a situações de humilhação, constrangimento, intimidação, ameaça ou violência psicológica ou física, no ambiente de trabalho ou em atividades relacionadas à empresa.

Due Diligence (DD): Processo de investigação prévia e análise de clientes, fornecedores, parceiros ou terceiros, com o objetivo de identificar, avaliar e mitigar riscos legais, éticos, reputacionais e de conformidade.

PLD: Prevenção à Lavagem de Dinheiro, conjunto de políticas, procedimentos e controles destinados a prevenir, detectar e reportar operações suspeitas ou envolvendo recursos de origem ilícita.

Privacidade e proteção de dados: Conjunto de princípios, práticas e medidas destinadas a assegurar o tratamento ético, responsável, seguro e transparente de dados pessoais e informações, em conformidade com a legislação aplicável e as políticas internas da empresa.

SI: Segurança da Informação, conjunto de práticas, políticas e controles destinados a proteger a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações.

8. FICHA TÉCNICA

Tipo de documento: Código

Nome do documento: Código de Ética e Conduta

Código do documento: 1.0.

Versão: 6

Data da versão: 04/02/2026

Área responsável: Compliance

Documentos relacionados:

- Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Brasil);
- Lei nº 25.326 – Lei de Proteção de Dados Pessoais (Argentina);
- Lei nº 19.628 – Lei de Proteção da Vida Privada (Chile);
- ISO/IEC 27001 – Sistema de Gestão de Segurança da Informação;
- ISO/IEC 27701 – Sistema de Gestão de Privacidade da Informação;
- ISO/IEC 20000 – Sistema de Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação.

Elaborador: Rafael Lemos Baeta

Revisor: Rafael Lemos Baeta

Aprovadores:

- Eduardo Luis Gallo;
- Fernando Raupp Rosa;
- Leonardo Lemes Fagundes;
- Fernando José Karl;
- Sérgio Ricardo Veronesi;
- Carlos Roberto dos Santos de Almeida;
- Paula Cristina Lopes.

Data de aprovação: 06/02/2026

Data de publicação: 09/02/2026

Classificação da Informação: Pública

Periodicidade de revisão: Bial

Próxima revisão prevista: 28/01/2028

Áreas relacionadas: Todas

Histórico de Versões

Versão	Data	Alterações
1	10/01/2019	Versão inicial
2	12/03/2021	Revisão e Atualização Covid 19
3	01/06/2022	Revisão e Validação
4	01/07/2023	Revisão e Inclusão do compromisso de <i>Du Diligence</i>
5	23/08/2024	Revisão e ajustes gerais
6	04/02/2026	Revisão do padrão do documento , com ajustes gerais de estrutura e conteúdo, visando alinhamento às melhores práticas de governança, ética e integridade. Inclusão dos temas Defesa da Concorrência e Práticas Antitruste, Relacionamento com o Poder Público, Doações e Patrocínios e Gestão de Riscos de Integridade. Reorganização dos tópicos , com separação clara entre Relacionamento com Terceiros e Conflitos de Interesses. Adequação às particularidades regulatórias e culturais dos países de atuação , com observância das legislações locais aplicáveis, incluindo, quando pertinente, Argentina e Chile , sem prejuízo da aplicação dos princípios e diretrizes corporativas globais.