

# **CÓDIGO DE ÉTICA**

## **SUMÁRIO**

- 1. MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**
- 2. INTRODUÇÃO**
  - 2.1. Definições**
  - 2.2. Disposições Gerais**
- 3. PRINCÍPIOS E VALORES**
- 4. REGRAS DE CONDUTA**
- 5. CONFLITO DE INTERESSES**
- 6. INTERAÇÕES COM PARCEIROS E TERCEIROS**
- 7. INTERAÇÕES COM A IMPRENSA**
- 8. INTERAÇÕES COM AGENTES PÚBLICOS**
- 9. PROIBIÇÃO DE ATOS DE CORRUPÇÃO**
- 10. DOAÇÕES POLÍTICAS E BENEFICENTES**
- 11. PATROCÍNIOS**
- 12. BRINDES, PRESENTES, HOSPITALIDADES E ENTRETENIMENTO**
- 13. CONTRATAÇÃO DE FUNCIONÁRIOS E TERCEIROS**
- 14. REEMBOLSO DE DESPESAS**
- 15. REGISTROS CONTÁBEIS**
- 16. CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES**
- 17. COMPROMISSO COM A SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**
- 18. CANAL DE ÉTICA**
- 19. PENALIDADES POR DESCUMPRIMENTO DO CÓDIGO**
- 20. REVISÃO**
- 21. TERMO DE COMPROMISSO**

## **1. MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**

O Conselho de Administração do Instituto Geoc apresenta este Código de Ética, aprovado por nossa Assembleia na reunião de [data], que reflete nossos princípios e valores e nosso compromisso com a ética e a integridade.

As orientações deste Código de Ética devem ser adotadas como padrões de conduta pelos Colaboradores e pelas Associadas ao Instituto em suas interações com os públicos com os quais adotamos em nossas atividades.

Esse Código é resultado dos esforços do Instituto Geoc para adotar as melhores práticas de gestão em sua missão de promover soluções inovadoras, constituir e difundir conhecimento, desenvolver o mercado de crédito e cobrança e promover a educação e a inclusão social.

## **2. INTRODUÇÃO**

### **2.1. Definições**

Para fins deste Código, considera-se:

•••Agente Público: no singular ou no plural, refere-se a qualquer agente, representante, funcionário, empregado, diretor, conselheiro ou qualquer pessoa exercendo, ainda que temporariamente e sem remuneração, cargo, função ou emprego, eleito ou nomeado, em qualquer entidade, departamento, agência governamental, incluindo quaisquer entidades dos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, administração pública direta ou indireta, sociedades de economia mista, fundações públicas, nacionais ou estrangeiras, organização internacional pública, ou qualquer partido político, incluindo candidatos concorrendo a cargos públicos no Brasil ou no exterior;

•••Associada: no singular ou no plural, refere-se às empresas associadas ao Instituto;

•••Brindes: qualquer item sem valor comercial ou com valor de mercado de até R\$ 100,00 (cem reais) na época da concessão, distribuídos ou recebidos a título de cortesia, propaganda ou divulgação habitual, que sejam de caráter geral, e que contenham o logotipo do Instituto ou da empresa que concedeu o brinde, como agendas, calendários, chaveiros, pen drives e canetas, entre outros;

•••Código: o presente Código de Ética e Conduta do Instituto;

•••Colaboradores: todas as pessoas que atuam no Instituto, inclusive conselheiros, diretores, funcionários, estagiários e aprendizes;

•••Entretenimento: atividades ou eventos de caráter não institucional cujo principal objetivo seja proporcionar lazer aos participantes, com as despesas custeadas ou não, como festas, shows, teatro, eventos esportivos ou refeições comemorativas;

•••Hospitalidades: despesas relacionadas a transporte, hospedagem, alimentação e outros ••benefícios relacionados ou não a atividades do Instituto;

•••Instituto: Instituto Geoc;

•••Lei Anticorrupção: lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, e respectiva regulamentação pelo Decreto 8.420/2015;

•••Lei de Defesa da Concorrência: lei nº 12.529, de 30 de novembro de 2011;

•••Lei de Licitações: lei nº 8.666, de 21 de julho de 1993;

•••Parceiros: outras associações setoriais e demais entidades de classe, que também constituem Terceiros para fins deste Código;

•••Presentes: qualquer objeto ou serviço com valor comercial que não se enquadra como brinde;

•••Terceiros: qualquer pessoa, física ou jurídica, que atue em nome, no interesse ou para o benefício do Instituto, preste serviços ou forneça outros bens, como parceiros

comerciais, incluindo, sem limitação, agentes, consultores, fornecedores, revendedores, despachantes ou outros prestadores de serviços.

## **2.2. Disposições Gerais**

O Instituto é uma associação de sociedades, empresárias e não empresárias, com atividades no mercado de serviços de call center; de telecobrança; de telesserviços; de teleatendimento, de serviços digitais voltados as atividades de teleatendimento e de ramos similares.

Como entidade de classe, a atuação do Instituto visa a promover o debate sobre o ambiente de negócios e de investimentos, questões regulatórias, setoriais, e econômicas, soluções para questões enfrentadas pelas Associadas.

As atividades do Instituto devem se pautar nas leis e nos mais elevados padrões éticos, refletidos neste Código, e que devem ser observadas pelas Associadas, pelos Colaboradores do Instituto e por Terceiros que prestem serviços ao Instituto.

## **3. PRINCÍPIOS E VALORES**

O relacionamento do Instituto com seus diferentes públicos está baseado na ética, transparência, honestidade, integridade e respeito, de maneira a estabelecer relações de confiança mútua necessárias ao exercício de suas tarefas.

São os valores e princípios do Instituto:

- Excelência
- Ética
- Transparência
- Integridade
- Inovação
- Compromisso
- Defesa da livre concorrência
- Respeito e Cidadania

Os princípios e valores do Instituto deverão ser divulgados sempre que possível em treinamentos, palestras e eventos.

## **4. REGRAS DE CONDUTA**

O Instituto se compromete a atuar segundo padrões éticos, práticas comerciais e institucionais lícitas, e a tratar as Associadas com equidade, isonomia, imparcialidade e transparência.

O Instituto incentivará as Associadas a atuar de forma ética e legal, em estrito cumprimento às leis, à boa-fé e ao sistema de livre iniciativa e concorrência.

Durante as suas atividades, o Instituto buscará defender o melhor interesse legítimo de suas Associadas de forma equilibrada e com equidade.

O Instituto e as Associadas não poderão adotar quaisquer ações que infrinjam ou limitem a livre concorrência, nem instituir acordos para evitar ou cercear a competição, ou outras condutas vedadas pela Lei de Defesa da Concorrência.

Durante as suas atividades, o Instituto, as Associadas e os Colaboradores jamais deverão praticar qualquer ato que possa, direta ou indiretamente, causar prejuízo ou ser contrário ao interesse público.

O Instituto não compactua com práticas que visem à obtenção de vantagens ou benefício indevidos na forma da Lei Anticorrupção e da Lei de Licitações.

O Instituto e as Associadas se comprometem a cumprir as leis e normas aplicáveis às suas atividades, respeitando os direitos humanos e o meio ambiente.

O Instituto e as Associadas se comprometem a combater qualquer forma de discriminação, trabalho infantil, trabalho em condições análogas a de escravo e assédio.

## **5. CONFLITO DE INTERESSES**

Os Colaboradores do Instituto devem atuar e tomar decisões que priorizem o melhor interesse do Instituto e de suas Associadas, e não seus interesses pessoais ou o interesse específico de uma Associada em detrimento de outras, para evitar conflito de interesses.

O conflito de interesse é caracterizado por uma situação em que, na atuação do Instituto, os interesses dos Colaboradores ou das Associadas prejudicam os interesses do Instituto ou de outras Associadas. Também configura conflito de interesse usar indevidamente recursos do Instituto em benefício pessoal ou de uma Associada em detrimento das demais.

Os Colaboradores do Instituto devem reportar todas as relações de parentesco com Agentes Públicos.

No caso das demais relações pessoais com Agentes Públicos (relações de amizade, afetivas etc.) e com membros de alguma das Associadas, deve-se ter cuidado para que tais relações não sejam usadas em benefício do Instituto ou de uma das Associadas. Em nenhuma hipótese deve o Instituto favorecer qualquer Associada.

## **6. INTERAÇÕES COM PARCEIROS E TERCEIROS**

Antes de firmar parcerias com Parceiros e de contratar Terceiros, o Instituto deverá realizar pesquisa independente para verificar o histórico reputacional dos Parceiros e Terceiros, bem como solicitar documentos e informações adicionais para se assegurar de que estejam alinhados com os seus valores e princípios.

O Instituto poderá monitorar as atividades realizadas por seus Parceiros e Terceiros, em especial nas ocasiões em que o Parceiro ou Terceiro possa representar ou atuar em nome ou benefício do Instituto perante Agentes Públicos.

O Instituto e as Associadas devem empregar esforços para se certificar de que os Parceiros e Terceiros estão comprometidos com o cumprimento da legislação brasileira, em especial com a Lei Anticorrupção.

Os Parceiros e Terceiros devem obrigatoriamente aderir a este Código.

Os Colaboradores do Instituto não são obrigados a atender ordens e pedidos de Parceiros e Terceiros que sejam ilegais e contrárias a este Código, ou ameacem a integridade do Instituto e das Associadas, ou causem danos à imagem do Instituto e das Associadas. Se ocorrerem, tais situações devem ser imediatamente reportadas ao Conselho de Administração do Instituto.

## **7. INTERAÇÕES COM A IMPRENSA**

As interações com a imprensa em nome do Instituto (entrevistas e outras manifestações) serão conduzidas pelo Presidente do Conselho de Administração ou por Colaboradores por ele autorizados.

## **8. INTERAÇÕES COM AGENTES PÚBLICOS**

As interações com Agentes Públicos em nome do Instituto serão conduzidas pelo Presidente do Conselho de Administração, ou por Colaboradores por ele autorizados.

O Instituto exige que todas as interações com Agentes Públicos por parte das Associadas, dos Colaboradores, dos Terceiros e de toda e qualquer pessoa que atue em nome do Instituto ocorra de forma ética, transparente, em conformidade com a legislação aplicável e seguindo as seguintes diretrizes:

- a. O relacionamento com Agentes Públicos deve ser ético, profissional, cordial e transparente, com comunicação clara e direta, evitando-se interpretações dúbias;
- b. No caso de comunicação por e-mail, deve ser utilizado somente o e-mail do Instituto e o e-mail institucional do Agente Público. No caso de comunicação por celular, deve ser utilizado dispositivo do Instituto;
- c. A realização de reuniões com Agentes Públicos deve ser precedida de solicitação formal por escrito junto ao órgão correspondente. A solicitação deverá conter a identificação do requerente; a data e hora sugerida para a reunião, o assunto a ser abordado, e a identificação de acompanhantes, se houver;
- d. As reuniões com Agentes Públicos devem ser realizadas obrigatoriamente em órgãos, repartições ou edifícios públicos apropriados, em horário comercial ou durante plantões devidamente previstos nas normas de funcionamento dos órgãos, ou, ainda, em meio virtual, em link de participação a ser fornecido pelo organizador da reunião ou evento;
- e. As reuniões com Agentes Públicos deverão contar com a participação de ao menos 2 (dois) Colaboradores ou representantes do Instituto, exceto quando houver restrição de número de participantes imposta pela organização da reunião ou evento, fato que deverá ser previamente comunicado ao Conselho de Administração, para ciência;
- f. O Instituto deverá manter registros claros e precisos das reuniões realizadas, com nome de todos os participantes, data, horário e local da reunião, bem como breve resumo dos assuntos abordados e quaisquer outras informações relevantes;
- g. No caso de interações com Agentes Públicos em eventos (seminários, associações, conferências, aniversários, festas, jantares etc.), as Associadas e os Colaboradores devem se abster de tratar assuntos específicos e de interesse do Instituto. Se o Agente Público tomar a iniciativa de abordar o assunto, deverá ser sugerida a realização de reunião para manter o caráter profissional e institucional da interação.

## **9. PROIBIÇÃO DE ATOS DE CORRUPÇÃO**

Os Colaboradores, as Associadas e os Terceiros do Instituto devem observar as disposições da Lei Anticorrupção e da Lei de Licitações, e as diretrizes seguintes:

- a. É vedado prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, qualquer vantagem indevida a agente público ou a terceira pessoa a ele relacionada ou indicada, financiar, custear ou de qualquer modo subvencionar a prática de atos vedados pela Lei de Licitações e pela Lei Anticorrupção, assim como é vedado utilizar-se de interposta pessoa física ou jurídica para ocultar ou dissimular seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados;
- b. É vedado frustrar ou fraudar mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente o caráter competitivo de procedimento licitatório público ou privado, ou qualquer contrato dela decorrente, afastar ou tentar afastar licitante em um processo competitivo, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;
- c. É vedado criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou privada ou celebrar contrato administrativo;
- d. É vedado dificultar atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou Agentes Públicos, ou intervir em sua atuação, inclusive no âmbito de agências reguladoras e órgãos de fiscalização do sistema financeiro nacional;
- e. No caso de pedido de vantagem indevida por Agentes Públicos, deve-se rejeitar imediatamente o pedido de forma clara e explícita; evitar afirmação ou reação que possa dar a impressão de que o pedido de vantagem indevida será considerado e atendido; e reportar a situação imediatamente para o Conselho de Administração do Instituto;
- f. Nenhum brinde, presente, hospitalidade (viagens, estadias etc.) ou entretenimento (eventos esportivos, musicais etc.) poderá ser dado a Agente Público. Se as leis ou regimentos específicos dos Agentes Públicos permitirem, os brindes, presentes e hospitalidades oferecidos a Agentes Públicos devem ter valor máximo de R\$ 100,00 (cem reais), e serem oferecidos na frequência máxima de até 2 (duas) vezes em um período de 12 (doze) meses;
- g. É vedado aceitar presentes, favores, doações ou contribuições de qualquer pessoa que tenha por escopo obter vantagem indevida;
- h. É vedado realizar, em nome ou com recursos ou bens do Instituto, quaisquer contribuições monetárias ou de qualquer outra forma a partidos políticos ou candidatos concorrendo a cargos públicos, bem como influenciar qualquer ato ou decisão de Agentes Públicos ou partidos políticos.

O Instituto também repudia e não tolera qualquer tipo de corrupção privada, assim compreendidos os atos de financiamento, custeio, patrocínio ou concessão de qualquer auxílio para obtenção de vantagens indevidas no meio privado.

Qualquer violação deste Código que tenha se originado em um ato de corrupção pública ou privada sujeitará o infrator, em qualquer caso, à rescisão de seu vínculo com o Instituto, sem prejuízo das ações para ressarcimento de quaisquer prejuízos causados ao Instituto.

Sempre que possível, as Associadas, os Colaboradores e os Terceiros do Instituto deverão ser cientificados sobre as sanções que possam advir do descumprimento da Lei Anticorrupção, sendo sempre salientada a previsão de responsabilidade objetiva com base na referida lei.

## **10. DOAÇÕES POLÍTICAS E BENEFICENTES**

Os Colaboradores e as Associadas do Instituto estão proibidos de realizar, em nome ou com recursos ou bens do Instituto, quaisquer contribuições monetárias ou de qualquer outra forma a partidos políticos ou candidatos concorrendo a cargos públicos.

O Instituto não emitirá opiniões nem apoiará partidos ou candidatos específicos.

Os Colaboradores e as Associadas que participem de iniciativas políticas e partidárias devem fazê-lo individualmente, e se abster de fazer qualquer menção ou utilizar qualquer recurso ou bem do Instituto.

## **11. PATROCÍNIOS**

Patrocínios são contribuições em dinheiro, produtos ou serviços do Instituto para uma ação organizada por um Terceiro com o objetivo de fazer propaganda ou divulgar a marca do Instituto, e desde que o evento guarde relação com o objeto social do Instituto. Os patrocínios em nome do Instituto devem ser aprovados pelo Conselho de Administração.

Antes de realizar um patrocínio, os Colaboradores do Instituto devem assegurar que as atividades do Terceiro sejam transparentes, e que o patrocínio será formalizado por um acordo escrito, para fins comerciais legítimos e coerentes com a contrapartida proposta pelo anfitrião do evento. Todas as informações e documentos relacionados aos patrocínios realizados pelo Instituto deverão ser devidamente arquivados para registro.

Os Terceiros beneficiados pelo patrocínio devem apresentar ao Instituto prestações de contas, de forma a comprovar que os recursos oriundos do patrocínio foram destinados à finalidade a que estavam sujeitos.

## **12. BRINDES, PRESENTES, HOSPITALIDADES E ENTRETENIMENTO**

Brindes, presentes, hospitalidades e entretenimento só podem ser oferecidos ou aceitos pelos Colaboradores se tiverem valor razoável, forem concedidos ou recebidos em contextos profissionais, de forma que não gere constrangimento em caso de exposição pública, sem intenção de exercer influência indevida no âmbito do Instituto ou de uma das Associadas, gerar expectativa de reciprocidade ou troca de favores;

É proibido aos Colaboradores do Instituto:

- a. conceder e aceitar presentes, brindes, hospitalidade e entretenimento que estejam condicionados ou tenham como intenção influenciar decisões do Instituto, ou favorecer Associada ao Instituto;
- b. solicitar ou oferecer presentes, brindes, hospitalidade e entretenimento para Agentes Públicos;
- c. receber qualquer valor em espécie em virtude da sua atuação no Instituto, seja em dinheiro, vouchers ou vale-presentes, de qualquer pessoa, seja Agente Público ou não;
- d. sugerir que sua atuação no Instituto dependa de qualquer favor, concessão de presentes, brindes, hospitalidade e entretenimento ou qualquer outro benefício a qualquer pessoa, seja Agente Público ou não.

Eventual concessão de presentes, brindes, hospitalidade e entretenimento, sobretudo se exceder os valores aqui expostos, deverá ser avaliada pelo Presidente do Conselho de

Administração do Instituto, que poderá autorizar ou indeferir a entrega ou o recebimento.

### **13. CONTRATAÇÃO DE FUNCIONÁRIOS E TERCEIROS**

As contratações de Colaboradores e Terceiros pelo Instituto devem ser pautadas pelo melhor interesse do Instituto, e ser precedidas pela análise da capacidade técnica desses profissionais para ocuparem funções, cargos ou prestarem serviços ao Instituto.

Os contratos celebrados pelo Instituto com os Colaboradores e Terceiros deverão ser formalizados por escrito e conter cláusula anticorrupção e menção explícita a este Código. As Associadas são incentivadas a adotar cláusulas anticorrupção nos contratos que venham a celebrar.

Previamente à sua contratação pelo Instituto, todos os Colaboradores e Terceiros deverão ser cientificados sobre as disposições deste Código e do Estatuto do Instituto.

### **14. REEMBOLSO DE DESPESAS**

É legítimo o reembolso de despesas a favor de quem as efetivou, decorrentes do exercício de atividade que foi realizada a pedido e no interesse do Instituto, desde que compatíveis com as atividades, pré-aprovadas, comprovadas e justificadas.

### **15. REGISTROS CONTÁBEIS**

O Instituto deverá manter seus registros contábeis de forma precisa, completa e verdadeira, observando a legislação contábil aplicável e se assegurar de que todas suas transações e operações estejam totalmente documentadas por escrito e estejam aprovadas pela Assembleia Geral.

### **16. CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES**

As Associadas, os Colaboradores e os Terceiros deverão prezar pela manutenção da confidencialidade de todas as informações com que venham a ter contato em virtude da atividade desenvolvida no Instituto. É vedado divulgar informações confidenciais por meio verbal ou escrito.

Como regra geral, as informações individuais das Associadas serão consideradas confidenciais.

O representante da Associada eleito para assumir cargo no Conselho de Administração do Instituto deverá se comprometer a manter sob sigilo toda e qualquer informação à qual tenha acesso em razão do exercício do cargo no Instituto. Da mesma forma, deverá assumir o compromisso de manter a confidencialidade das informações relacionadas à Associada que representa no Instituto.

Após o término do exercício do cargo no Conselho de Administração, deve-se manter sigilo sobre todas as informações tratadas no período de exercício do cargo.

### **17. COMPROMISSO COM A SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**



O Instituto tem compromisso com a segurança da informação e o respeito à privacidade no tratamento dos dados das suas Associadas, em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados”).

## **18 CANAL DE ÉTICA**

O Instituto receberá denúncias por descumprimento das disposições deste Código e dará o devido encaminhamento de acordo com o procedimento previsto no Estatuto Social. O Conselho de Administração do Instituto é a instância responsável pela supervisão deste Código.

Tanto as decisões quanto os documentos produzidos no curso da apuração da denúncia serão protegidos por confidencialidade.

As Associadas, os Colaboradores e os Terceiros têm dever de relatar qualquer violação ao presente Código.

## **19. PENALIDADES POR DESCUMPRIMENTO DO CÓDIGO**

O descumprimento das disposições desse Código ou de disposições do Estatuto do Instituto pelas Associadas, por Colaboradores ou por Terceiros sujeitará os responsáveis às penalidades a seguir, que serão aplicadas pela Assembleia Geral:

- a. Suspensão de direitos por tempo determinado, de acordo com a gravidade da conduta;
  - i. suspensão do direito à voz na Assembleia Geral;
  - ii. suspensão do direito a voto na Assembleia Geral;
  - iii. suspensão do direito de uso da outorga do Selo de Qualidade do Instituto; e
  - iv. suspensão do direito de divulgar que é “Associada” do Instituto.
- b. Advertência por escrito, reservada;
- c. Advertência por escrito, pública;
- d. Exclusão do Instituto.

Os Terceiros e Colaboradores que incorrerem em violações deste Código poderão ficar sujeitos às sanções de suspensão, desligamento ou rescisão de contrato, sem prejuízo de medidas legais relacionadas à restituição dos danos e comunicação dos fatos às autoridades competentes, se for o caso.

O processo de aplicação de penalidades obedecerá ao contraditório e o direito de defesa, sendo facultada a apresentação de razões de Defesa para apreciação pela Assembleia Geral. O processo também obedecerá aos princípios da proporcionalidade, da gradatividade, da imediatidade, e da proibição de bis in idem, de modo que a penalidade imposta seja coerente e proporcional à gravidade da prática da conduta vedada.

## **20. REVISÃO**

A cada dois (2) anos, o Conselho de Administração do Instituto avaliará a necessidade de promover alterações neste Código, e fará sua recomendação à Assembleia Geral do Instituto.