

# Código de Ética e Conduta Profissional da Servix Informática Ltda.

## Sumário

1 – Nossos Valores.....	4
1.1 – Confiança.....	4
1.2 – Verdade.....	4
1.3 – Respeito.....	4
1.4 – Aprimoramento.....	4
1.5 – Protagonismo.....	4
2 – Código de Ética e Conduta.....	5
2.1 – Utilizando o Código de Ética e Conduta.....	5
2.1.1 – Canal de Ouvidoria.....	6
2.2 – Das responsabilidades de todos os colaboradores.....	7
2.2.1 – Das responsabilidades fundamentais.....	7
2.2.2 – Das responsabilidades profissionais.....	7
3 – Orientações para relações comerciais.....	8
3.1 – Com nossos clientes.....	8
3.1.1 – Parâmetros de como agir.....	8
3.1.2 – Parâmetros de como não agir.....	9
3.1.3 – Parâmetros específicos para clientes do setor público.....	10
3.2 – Com os fabricantes.....	11
3.2.1 – Parâmetros de como agir.....	11
3.2.2 – Parâmetros de como não agir.....	12
3.3 – Com nossos fornecedores.....	12
3.3.1 – Parâmetros de como agir.....	13
3.3.2 – Parâmetros de como não agir.....	13
3.4 – Com nossos concorrentes.....	14
4 – Orientações para relações internas.....	14
4.1 – Na seleção de profissionais.....	14
4.1.1 – Na seleção de profissionais vindos do setor público.....	15
4.2 – Entre colegas de trabalho.....	15
4.2.1 – Entre gestores e demais colaboradores.....	15
4.2.2 – Entre colaboradores, com cunho amoroso ou afetivo.....	16
4.2.3 – Entre colaboradores sem subordinação envolvida.....	16

5 - Medidas Corretivas..... 17

6 - Revisões..... 18

6.1 - Histórico das revisões..... 18

**Matriz**

Rua Pequetita, 215 - 7º andar, Vila Olímpia, 04552-060, São Paulo - SP, Brasil

+55 11 3525-3400

[www.servix.com](http://www.servix.com)

## 1 – Nossos Valores

A Servix Informática entende que uma empresa é um organismo vivo, composto por pessoas que trazem seus próprios valores e motivações para um mesmo ambiente. A partir do encontro de indivíduos agindo em conjunto podemos agregar, sendo muito mais do que a soma das partes.

Entendemos que temos como diferencial a diversidade, ao incorporarmos opiniões e pontos de vista de todos, respeitosamente. Enquanto grupo, compartilhamos de um mesmo ideal, da mesma causa. Este sentimento de pertencimento nos aproxima e dá sentido ao conjunto.

Atuando em conjunto, adquirimos personalidade própria, construída sobre valores que compõem nossa ética. São estas crenças que norteiam as atitudes de nossos colaboradores, ao serem compartilhadas por toda a organização.

### 1.1 – Confiança

Acreditar em si e no grupo. Entender seus potenciais e suas limitações para superar-se.

### 1.2 – Verdade

Agir de forma honesta consigo e com os outros. Assumir seus erros e as consequências de seus atos.

### 1.3 – Respeito

Agir em consonância com as motivações e realidades dos outros. Ouvir opiniões e versões alheias antes de julgar.

### 1.4 – Aprimoramento

Buscar melhorar sempre. Ir além do esperado sempre que identificar possíveis melhorias. Não se conformar com a rotina. Trazer informações que julgar importantes, mesmo sem ser solicitado.

### 1.5 – Protagonismo

Ser agente da mudança. Assumir riscos. Agir como dono de negócio, chamando para si a responsabilidade sempre que sentir-se confiante (dentro de sua alçada de delegação de poderes).

## 2 – Código de Ética e Conduta

A Servix Informática foi forjada sobre sólidos e sustentáveis valores individuais, compartilhados por seus colaboradores. Ao longo de sua existência, adaptou-se ao mundo em constante mudança, resistindo e crescendo em mercados bastante competitivos.

Com o crescimento vem a oportunidade de mais pessoas contribuírem para o sucesso da empresa. E, também surgem mais desafios, em um mundo cada vez mais dinâmico e plural.

Este Código de Ética e Conduta é a reafirmação de nossa identidade, dos comportamentos e valores que nos definem. Vai além, servindo como um guia para novos colaboradores, ou uma revisão sempre que for necessária para quem já faz parte do time há mais tempo. É a expressão da transparência que tanto valorizamos em nossa empresa.

Ao longo deste documento traremos comportamentos esperados por nossos colaboradores em diversas situações. Somam-se a este guia políticas, diretrizes e procedimentos confeccionados por outras Diretorias da nossa organização. Ao final, todos visam orientar nossos colaboradores quanto às expectativas que temos sobre suas ações.

Todos os colaboradores da Servix Informática devem ler este documento na íntegra. Apesar de sua amplitude, sabemos que dúvidas surgirão. Portanto, cada um de nós deve agir de forma crítica todo o tempo. E, caso as dúvidas persistam, os gestores ou as áreas de Risco e Compliance, e Recursos Humanos, poderão ajudar-nos a decidir quais as mais adequadas dentre as soluções disponíveis.

### 2.1 – Utilizando o Código de Ética e Conduta

O Código de Ética e Conduta da Servix Informática é destinado a todos os profissionais contratados pela Servix Informática, atuando em nome da empresa. São considerados tanto funcionários da empresa quanto fornecedores, prestadores de serviço e representantes contratados com ou sem exclusividade, de forma avulsa ou permanente.

Diante de uma dúvida sobre como agir em determinada situação, este documento deve ser o ponto de partida para esclarecer a forma correta de agir. Os

5

#### Matriz

Rua Pequetita, 215 - 7º andar, Vila Olímpia, 04552-060, São Paulo - SP, Brasil

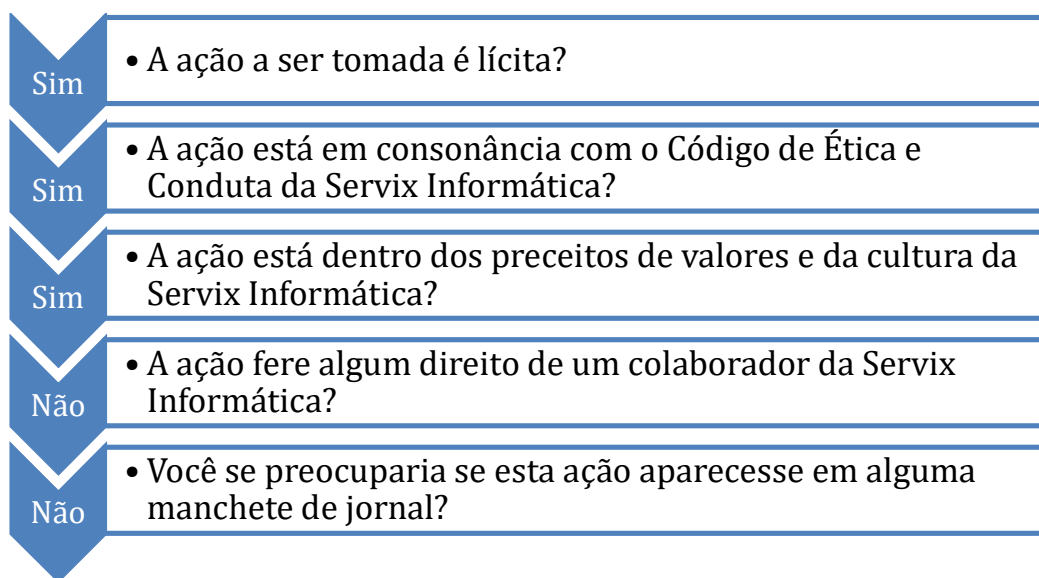
+55 11 3525-3400

[www.servix.com](http://www.servix.com)

questionamentos podem ser de diversas magnitudes, como por exemplo (mas não se limitando a):

- Orientações sobre como nos comportarmos em acordo com a lei e diretrizes oficiais brasileiras;
- Orientações gerais e específicas sobre como nos relacionarmos com colegas de trabalho, clientes, fornecedores, parceiros, concorrentes, órgãos governamentais, meio ambiente e a sociedade em geral;
- Pontos de reflexão (teórica e prática) sobre como agir em determinadas situações relacionadas a nossa conduta profissional.

Para ajudar no processo de seleção das condutas em dúvida, que devem ser respondidas por este Código de Ética e Conduta, ou por outra instância da Servix Informática, segue uma árvore de decisão sugerida:



Caso sua resposta seja diferente em alguma das perguntas acima, a ação pode apresentar consequências de alto risco, e não deve ser tomada. Caso você não saiba a resposta adequada para alguma das perguntas acima, você deve consultar alguma das áreas de referência: gestão direta, Risco e Compliance, ou Recursos Humanos.

### 2.1.1 – Canal de Ouvidoria

Caso esteja diante de algum exemplo de ação que esteja em desacordo com nosso Código de Ética e Conduta você deve reportar ao Canal de Ouvidoria da Servix Informática. Destinam a este canal de comunicação quaisquer agentes que interajam com a Servix Informática, incluindo profissionais do público externo à empresa.

Para realizar um registro na Ouvidoria, deve-se enviar e-mail para o seguinte endereço eletrônico:

[ouvidoria@servix.com](mailto:ouvidoria@servix.com)

O contato poderá ser feito de forma anônima. Porém, caso sintam-se à vontade para se identificar, encorajamos que o façam. Assim, os próximos passos para a adequada investigação do ocorrido serão tomados de forma mais célere e eficiente. A Servix Informática se compromete a manter o sigilo da autoria das comunicações realizadas, mesmo que as denúncias sejam consideradas infundadas.

Espera-se que a pessoa que realizar comunicado de desvio de conduta o faça observando princípios éticos, preservando a cultura e os valores da Servix Informática.

## 2.2 – Das responsabilidades de todos os colaboradores

As responsabilidades e as atividades de todos os colaboradores da Servix Informática, incluindo seus administradores, devem ser pautadas pelas orientações deste Código de Ética.

### 2.2.1 – Das responsabilidades fundamentais

- Manter conhecimento e cumprir todas as leis, regras e regulamentações governamentais, de agências governamentais, agências reguladoras, agências licenciadoras, ou associações profissionais que regulam as atividades profissionais dos colaboradores.
- Não participar ou ajudar na violação dessas leis, regras ou regulamentações.

### 2.2.2 – Das responsabilidades profissionais

- Comunicar, imediatamente, ao gestor responsável pela área, eventuais ocorrências de qualquer tipo de conflito de interesses entre os sócios, administradores e colaboradores, bem como com todos os que prestam serviços diretamente ou através de outras pessoas jurídicas, clientes ou demais instituições com as quais a Servix Informática se relaciona.
- Não praticar qualquer ato, antes do pronunciamento do gestor responsável, nos casos em que foi constatado conflito de interesses.
- Guardar sigilo referente às informações confidenciais sobre a Servix Informática.

- Considerar confidenciais todas as informações referentes aos negócios desenvolvidos pela Servix Informática, assim como seus produtos, carteira de clientes, serviços, sistemas, métodos, estratégias e manuais.
- Considerar como confidenciais aquelas informações que, por força de lei ou regulamento, sejam protegidas por qualquer tipo de sigilo, especialmente o bancário ou o fiscal.
- Guardar sigilo sobre as informações relativas a ato ou fato importante às quais tenham acesso em razão do cargo ou posição que ocupam na Servix Informática, até que sua divulgação seja autorizada por área ou gestor competente.
- Guardar sigilo a respeito das informações sobre clientes às quais tenham acesso, exceto aquelas cujo conhecimento não adveio através da Servix Informática e que sejam de domínio público.
- Não se valer de informações obtidas em função de suas posições na Servix Informática para obter ganhos, diretos ou indiretos, pecuniários ou não, para si ou para outrem.
- Zelar para que subordinados e quaisquer terceiros de sua confiança cumpram fielmente as regras estabelecidas neste normativo.
- Manter registros de informação e decisões importantes que tenham sido veiculadas em reuniões, para minimizar equívocos de comunicação e aumentar a rastreabilidade dos temas mais sensíveis.

### 3 – Orientações para relações comerciais

#### 3.1 – Com nossos clientes

Independentemente de serem clientes atuais, passados ou potenciais, todos os colaboradores da Servix Informática devem tratar clientes com respeito, honestidade e empatia. Relações sustentáveis devem estar em foco o tempo todo.

Devem-se utilizar conhecimentos técnicos e de negócios para antecipar demandas e cenários, com vias a atuar consultivamente quando em relação com clientes. De forma prática, uma vez investigadas as necessidades e expectativas dos clientes, uma análise sobre a pertinência de cada solução proposta deve ser feita. Caso uma determinada alternativa não seja avaliada como adequada para a situação do cliente, é dever comunicar esta análise para que ele possa tomar a decisão munido de informações importantes.

##### 3.1.1 – Parâmetros de como agir



Seja proativo: antecipe questionamentos e soluções para melhorar a experiência do cliente. Diante da necessidade de escolher entre duas linhas de solução diferentes e conflitantes, certifique-se de ter todas as informações prévias para avaliar qual é a mais adequada à realidade do cliente. Se for preciso e possível, compartilhe com o cliente esta decisão.

Sempre que possível, e desde que a qualidade do trabalho não seja seriamente comprometida, aja com rapidez e eficiência para solucionar problemas do cliente.

O cliente deve obter respostas, mesmo que negativas, às suas solicitações, de forma adequada e no prazo com ele acordado.

Os valores culturais, étnicos, políticos e religiosos devem ser respeitados por todos, de modo que sejam evitadas atitudes que firam tais valores e comprometam a confiança dos clientes.

Não hesite em ir além dos acordos comerciais para atender o cliente, desde que seja benéfico para ele e não represente ganhos inapropriados para o caso específico (analisar se o cliente é representante do mercado público ou privado).

Os colaboradores da Servix Informática podem oferecer brindes, presentes ou formas de entretenimento a seus clientes, desde que com o consentimento do gestor da área. O valor de ações inerentes a reuniões comerciais (refeições, custeio de transporte terrestre local, etc.), caso exceda R\$ 500,00, deve ser aprovado também pelo responsável pela área de Risco e Compliance. O valor de brindes oferecidos a clientes não pode exceder R\$ 50,00 (qualquer exceção deve ser aprovada pelo responsável pela área de Risco e Compliance).

### 3.1.2 – Parâmetros de como não agir

Não deve ser ofertada solução que não seja benéfica ao cliente. Caso ele insista em uma alternativa que pareça inapropriada tecnicamente, ou em termos de negócio, deve-se certificar de ter aprofundado nos argumentos do cliente. Caso ainda persista divergência entre as equipes técnicas do cliente e da Servix Informática, os argumentos em prol do cliente devem ser colocados. Ao final, a palavra decisiva será do cliente.

O que for contratado pelo cliente deve prevalecer em uma instalação ou prestação de serviço. Exceções podem existir, desde que o novo acordo tenha sido formalizado com o cliente (respeitando as políticas de delegação de poderes do cliente).

O foco no cliente não deve ser confundido com desrespeito a colaboradores ou outros clientes. Quaisquer desvios de comportamento ou agressões (físicas ou verbais) realizados por um cliente devem ser reportados à gestão ou à área de Risco e Compliance. A Servix Informática prega o respeito a todas as pessoas, independentemente de serem clientes ou não.

Os colaboradores da Servix Informática estão proibidos de solicitar benefícios, presentes ou vantagens pessoais de qualquer espécie para clientes (atuais ou em potencial), no desenvolvimento de negócios com a empresa.

É terminantemente proibido aos colaboradores da Servix Informática aceitar ou ofertar dinheiro (bem como títulos, cheques ou outros instrumentos de pagamento), em qualquer valor, a qualquer cliente (ativo ou não).

### 3.1.3 – Parâmetros específicos para clientes do setor público

Devido à exposição junto a órgãos e empresas da administração pública, devidamente identificada pelos diagnósticos de risco aplicados em consonância com o Programa de Integridade da Servix Informática, é necessário ressaltar diretrizes e regras que deverão pautar as relações com o setor público.

Primeiramente, deve-se atentar aos preceitos expostos nos itens 3.1, 3.1.1 e 3.1.2 deste Código de Ética e Conduta.

Qualquer oferta de presentes, brindes, custeio de despesa de qualquer espécie, para membros do governo e demais funcionários públicos federais, estaduais ou municipais, ou outras autarquias e entidades ligadas ao governo deve estar em consonância com a legislação vigente.

O custeio de viagens (transporte, hospitalidade e refeição) de agente público somente será aceito se aprovado pelo responsável pela área de Risco e Compliance. Devido à natureza da operação da Servix Informática, faz-se necessário aproximar representantes do cliente e as tecnologias e produtos comercializados. Porém, é fundamental que:

- A oferta de brindes, viagens (parcial ou total) ou presentes não esteja condicionada à obtenção de ganhos indevidos para a empresa. Tampouco pode caracterizar recompensa por algum ganho ocorrido no passado.
- Qualquer oferta deve ser feita somente se estiver em consonância com as regras que regem a atuação do agente público em questão (levando em consideração as leis federais, estaduais e municipais, bem como as regras e diretrizes específicas de cada órgão ou empresa pública).
- Os valores gastos devem ser razoáveis para a natureza da ação.
- Um mesmo agente público não deve receber frequentes presentes, brindes ou custeios em geral.

- O custeio de viagens deve estar em clara consonância com empreitadas comerciais, com a finalidade de apresentar produtos, serviços ou tecnologias de forma a facilitar o processo decisório do cliente em potencial, respeitando sua autonomia para escolha de qualquer fornecedor que melhor convier ao Estado.

Sempre que surgir dúvidas sobre como agir, o colaborador deve buscar orientações com seu gestor imediato, ou com o responsável pela área de Risco e Compliance.

### 3.2 – Com os fabricantes

A história da Servix Informática foi forjada juntamente com seus parceiros e com os fabricantes das soluções comercializadas. Através de relações sustentáveis, onde todas as partes ganham, a empresa cresceu e se consolidou no mercado de Tecnologia da Informação do Brasil. Confiança, de ambas as partes, é fundamental para a continuidade das relações frutíferas.

Entendemos como fabricantes as empresas que fornecem produtos, softwares ou serviços utilizados pela Servix Informática para compor soluções a seus clientes.

#### 3.2.1 – Parâmetros de como agir

Pautar as ações pela honestidade e princípio da reciprocidade deve ser obrigação de todos os colaboradores da Servix Informática que se relacionarem com representantes de parceiros ou fabricantes. Caso haja dúvida sobre a pertinência de uma determinada ação o agente deve ponderar se esta atitude seria justa, caso tomada pela outra parte numa relação com a Servix Informática (levando em consideração todo o contexto envolvido).

Sempre que for benéfico para o processo comercial em questão (respeitados direitos e interesses do cliente final), o fabricante deve ser envolvido na solução confeccionada, a fim de poder contribuir para melhorar a proposta (tecnicamente ou em termos de preços).

Em consonância com a legislação brasileira e os altos padrões de conduta ética e moral que regem a atuação da Servix Informática, é dever de todos os colaboradores que estejam em contato com fabricantes requerer que eles:

- Cumpram a legislação trabalhista, previdenciária e fiscal.
- Cumpram as legislações relativas à prevenção e ao combate à corrupção.
- Não utilizem trabalho infantil ou escravo em suas operações.
- Adotem boas práticas de preservação socioambiental, contribuindo para a geração de negócios sustentáveis.

### 3.2.2 – Parâmetros de como não agir

Em hipótese nenhuma deve-se considerar fornecer algum benefício desonesto para um fornecedor, ou aceitar semelhante benefício, com vias a vencer determinado processo comercial.

Não se deve confundir liberdade de relacionamento com os representantes do fabricante, com falta de profissionalismo. As relações interpessoais podem apresentar graus de intimidade. Porém, os interesses do cliente final, da Servix Informática e os preceitos de Ética devem prevalecer, sempre. Faz parte da avaliação dos nossos parceiros e fabricantes a habilidade para equacionar estas diferentes forças.

### 3.3 – Com nossos fornecedores

A Servix Informática entende que está inserida em um ecossistema de negócios, formado por diversas outras empresas e prestadores de serviço. A existência conjunta de todos os participantes do mercado possibilita o amadurecimento das soluções técnicas, resultando em ganhos para nossos clientes finais. Estes, por sua vez, fomentam novas demandas próprias ou por indicação, renovando um ciclo virtuoso.

Com a entrada em vigor da Lei 12.846 de 01/08/2013 (conhecida como “Lei Anticorrupção”) e considerando que a Servix Informática contrata prestadores de serviços para desempenhar alguma atividade em seu nome, e que a Servix Informática poderá ser responsabilizada por qualquer ato lesivo à citada lei, mesmo quando o benefício advindo desse ato tiver sido obtido de forma indireta (via prestador de serviço contratado), a escolha e a contratação desses prestadores devem sempre ser baseadas em critérios:

- Técnicos (cotação de preços que garanta a melhor relação custo-benefício).
- Profissionais (reconhecida competência para execução do serviço a ser contratado).
- Éticos (não ser acusado e/ou estar envolvido em atos lesivos descritos na citada Lei).
- Nas reais necessidades da Servix Informática.

Portanto, através de relações meritocráticas, de respeito e honestidade promove-se sustentabilidade, possibilitando que todos ganhem. Agir em consonância com as leis e diretrizes inerentes às diversas realidades de nossos fornecedores é fundamental para perpetuar uma cultura ética e moralmente exemplar.

### 3.3.1 – Parâmetros de como agir

É fundamental que seja respeitada a realidade do fornecedor ou prestador de serviço. Os acordos, mesmo que somente verbais, devem ser respeitados. Os termos propostos devem ser claros e abranger os aspectos importantes para esclarecer eventuais dúvidas em futuros momentos da relação. Caso o representante da Servix Informática tenha conhecimento acerca de detalhes que possam ser fundamentais para a outra parte estabelecer seus critérios, no caso específico, deve trazer à tona tais informações (demonstrando respeito e confiança).

Todo colaborador da Servix Informática deve denunciar à área de Risco e Compliance quaisquer situações que evidenciem desrespeito de um fornecedor à Lei 12.846 de 01/08/2013.

Toda nova contratação deve ter seu contrato revisado pela área Jurídica, que garantirá a existência de cláusulas específicas obrigando o contratado a observar, rigorosamente, os princípios éticos e morais advindos da referida lei, além daqueles defendidos pela Servix Informática. São cláusulas necessárias aos contratos com fornecedores:

- Comprometimento da empresa contratada com a integridade nas relações público-privadas.
- Aderência, se possível, ao Programa de Integridade da Servix Informática.
- Possibilidade de rescisão contratual caso a empresa contratada pratique atos lesivos à administração pública.

Em consonância com a legislação brasileira e os altos padrões de conduta ética e moral que regem a atuação da Servix Informática, é dever de todos os colaboradores que estejam em contato com fornecedores requerer que eles:

- Cumpram a legislação trabalhista, previdenciária e fiscal.
- Cumpram as legislações relativas à prevenção e ao combate à corrupção.
- Não utilizem trabalho infantil ou escravo em suas operações.
- Adotem boas práticas de preservação socioambiental, contribuindo para a geração de negócios sustentáveis.

### 3.3.2 – Parâmetros de como não agir

Em hipótese nenhuma algum fornecedor ou seu representante poderá ser discriminado por colaborador da Servix Informática, em razão de sua raça, credo religioso, situação sócio-econômica, origem ou quaisquer outros atributos que não traduzam suas competências ou méritos profissionais próprios. Caso testemunhe algum episódio, no âmbito da relação profissional da Servix Informática com seus

fornecedores, que envolva alguma discriminação como as acima descritas, deve reportar o fato a um gestor competente ou à área de Risco e Compliance (independentemente de quem tenha gerado o comportamento inadequado, ou de haver colaboradores da Servix Informática envolvidos).

Não será aceitável realizar negócios, através de contrato ou não, com prestadores de serviços que apresentem reputação duvidosa.

### 3.4 – Com nossos concorrentes

A concorrência leal e a civilidade devem pautar todos os relacionamentos da Servix Informática com outras empresas que exerçam atividades em algum de seus ramos de atuação.

Não devem ser feitos comentários que possam prejudicar a imagem dos concorrentes ou contribuir para a divulgação de boatos sobre eles. Nossos concorrentes devem ser tratados com o respeito que esperamos ser aplicado à Servix Informática.

As informações sobre os concorrentes devem ser obtidas de maneira lícita, transparente e sem polêmica, preservando-se o sigilo devido.

Os colaboradores podem dispor de informações fidedignas sobre a Servix Informática, desde que tais informações não sejam sigilosas, e sejam disponibilizadas pelas áreas adequadas.

O fornecimento de informações confidenciais ou de prioridade da Servix Informática que não sejam de conhecimento público é terminantemente proibido. Casos especiais devem ser analisados pelo responsável pela área de Risco e Compliance.

## 4 – Orientações para relações internas

### 4.1 – Na seleção de profissionais

A seleção de profissionais que trabalharão para a Servix Informática deve ser pautada em critérios profissionais, podendo abranger competências técnicas e comportamentais.

É determinantemente proibido prejudicar algum candidato em função de características não profissionais, tais como (não se limitando a):

- Etnia ou cor da pele.
- Credo religioso.
- Inclinação política.
- Orientação sexual.
- Idade.
- Gênero.
- Aspectos físicos que não sejam limitantes para o exercício de funções previstas no cargo proposto.

Sempre que possível, principalmente para funções de maior complexidade, é recomendado que sejam aplicados testes ou instrumentos de avaliação técnica, com vias a compor o processo seletivo.

A Servix Informática orienta que o processo seletivo seja composto por mais de um avaliador. Desta forma é esperado que o viés de um avaliador isolado seja minimizado a partir das ponderações de outras pessoas.

#### 4.1.1 – Na seleção de profissionais vindos do setor público

Tendo em vista a alta exposição comercial da Servix Informática junto ao setor público, é necessário ter cautela na contratação de profissionais que trabalharam diretamente para o Estado.

Para estes casos, quando houver aprovação no processo seletivo, antes de concluída a proposta de trabalho o responsável pela área de Risco e Compliance deverá ser comunicado. Caberá à área avaliar a pertinência e os riscos de tal contratação.

## 4.2 – Entre colegas de trabalho

As relações no ambiente de trabalho devem ser pautadas pela cortesia e respeito, colaborando para que predomine o espírito de equipe, a lealdade, a confiança, a conduta compatível com os valores da Servix Informática e a busca por resultados sustentáveis.

#### 4.2.1 – Entre gestores e demais colaboradores

O colaborador, quando no papel de gestor de pessoas, deve sempre ter em mente que seus colaboradores o tomarão como exemplo. Portanto, suas ações, devem constituir-se em modelo de conduta e motivação para a sua equipe.

Não será admissível que sejam utilizados status advindos do cargo para solicitar ou obter serviços ou favores pessoais a seus subordinados.

As oportunidades de desenvolvimento de carreira devem ser pautadas por critérios de mérito profissional, garantindo que haja igualdade de todos da equipe para serem reconhecidos. Não são admitidos reconhecimentos profissionais baseados apenas em relacionamentos pessoais entre um gestor e seu subordinado.

Os gestores devem tratar seus subordinados diretos, ou colaboradores que estejam em nível hierárquico inferior aos seus, com respeito, dignidade, racionalidade, ética e transparência. Deve-se evitar expor colaboradores a críticas destrutivas, humilhações, constrangimentos públicos ou quaisquer outras formas de degradação moral típicas de relacionamentos onde prevalece hierarquia autoritária.

#### 4.2.2 – Entre colaboradores, com cunho amoroso ou afetivo

Não são proibidos relacionamentos amorosos entre colaboradores da Servix Informática. Porém, esta liberdade é limitada pelos valores e pela ética defendidos pela Servix Informática.

Portanto, relacionamentos espontâneos e consentidos, entre maiores, somente serão desencorajados caso tragam prejuízos à instituição e/ou constrangimento aos demais colaboradores.

Estão proibidas, todavia, condutas que evidenciem assédio sexual.

Segundo conceito usual, o assédio sexual (insinuações, contatos físicos forçados, convites ou pedidos inadequados), deve apresentar pelo menos uma das seguintes características:

- Ser claramente uma condição para conceder ou manter o emprego.
- Influir nas promoções ou na carreira do (a) assediado (a).
- Prejudicar o rendimento profissional, humilhar e/ou insultar a vítima.

Qualquer colaborador deverá informar ao responsável por Risco e Compliance, ou à área de Recursos Humanos, ou ao gestor da área ou à Ouvidoria, atos de assédio sexual de que tenha sido vítima ou que tenha presenciado.

#### 4.2.3 – Entre colaboradores sem subordinação envolvida

A Servix Informática preza pelo respeito aos direitos e à honra das pessoas, independentemente do contexto considerado. Tal premissa deve ser observada pelos colaboradores da Servix Informática, sempre que se relacionarem com seus pares.



Assim, são proibidas atitudes que se traduzam em assédios, *bullying*, discriminação ou outras condutas que desrespeitem a pessoa, sobretudo (não se limitando a) em virtude de: gênero, orientação sexual, raça, nacionalidade, cor, religião, idade, deficiências físicas ou mentais, enfermidades, vestimenta, atuação profissional ou acontecimentos esporádicos.

Profissionais que atuem em nome da Servix Informática devem se perguntar se determinada forma de tratamento interpessoal representa uma infração à dignidade e à condição humana. Caso a resposta não esteja clara ou seja positiva, a ação específica deverá ser reconsiderada até que esteja em conformidade com este Código de Ética e Conduta.

## 5 – Medidas Corretivas

Todos os colaboradores da Servix Informática devem observar e praticar as normas de comportamento ético e de conduta profissional estabelecidas neste documento. Em caso de descumprimento, medidas disciplinares serão tomadas pelos respectivos gestores e pela área de Recursos Humanos, de acordo com a gravidade da infração, podendo ocorrer na seguinte sequência:

- Advertência verbal.
- Advertência por escrito.
- Suspensão.
- Demissão (por justa ou sem justa causa).

A área de Risco e Compliance monitorará a ocorrência de descumprimentos e enviará a advertência por escrito, com cópia para o gestor do colaborador e para área de Recursos Humanos.

A área de Recursos Humanos controlará o número de advertências enviadas a cada colaborador e, no caso de algum colaborador atingir o recebimento de 3 (três) cartas de advertência no ano calendário, a área de Recursos Humanos suspenderá suas atividades por 3 (três) dias úteis.

Após a referida suspensão, caso o colaborador venha a infringir alguma política/procedimento no transcorrer do mesmo ano a área de Recursos Humanos poderá proceder com sua demissão por justa causa.

Para os descumprimentos considerados graves à imagem da Servix Informática, a área de Recursos Humanos processará a demissão independente ao número de advertências que o colaborador tenha quando da ocorrência.

Também configura motivo para demissão (inclusive por justa causa) ato realizado por colaborador que implicar em infração à Lei 12.846 de 01/08/2013 (conhecida como "Lei Anticorrupção").

## 6 – Revisões

O Código de Ética e Conduta da Servix Informática representa a cristalização de preceitos comportamentais. Para minimizar o risco de se tornar obsoleto ou incongruente com a evolução dos padrões morais pretendidos, deve ser revisto frequentemente.

A área de Risco e Compliance é responsável pela revisão deste documento, obedecendo às seguintes diretrizes:

- Revisões anuais obrigatórias, a serem realizadas em julho.
- Revisões esporádicas sempre que houver observância de fato que enseje mudança no Código de Ética e Conduta, tais como: alterações da Lei, identificação de pontos críticos de melhoria, mudança nas premissas que fundamentam este documento, etc.

### 6.1 – Histórico das revisões

1ª versão (05/2019): Lançamento do Programa de Integridade.

2ª versão (12/2020): Inseridas novas diretrizes do Código de Ética (incluindo limites de brindes ofertados a clientes).