

# CÓDIGO DE CONDUTA GRUPO SERCOM

Versão 1.1

Fevereiro 2025



## SUMÁRIO

1. MENSAGEM DO PRESIDENTE .....	4
2. APRESENTAÇÃO.....	5
3. OBJETIVOS.....	5
4. NOSSOS PRINCÍPIOS E VALORES:.....	7
4.1 Respeito às Pessoas .....	7
4.1.1 Valores Humanos .....	7
4.2 Gostar de Gente .....	7
4.2.1 Diversidade e Inclusão .....	7
4.3 Conhecer o Negócio .....	8
4.3.1 Gestão do Conhecimento.....	8
4.4 Jogo Combinado é Jogo Jogado .....	8
4.4.1 Responsabilidade e Transparência .....	8
4.5 Ser Guerreiro.....	8
4.5.1 Motivação e Resiliência .....	8
5. RESPONSABILIDADE COM AS PESSOAS .....	9
5.3.1 Não é permitido.....	10
5.4.1 Post em Mídias Sociais .....	11
5.4.2 Não é permitido.....	12
6. CULTURA DE INTEGRIDADE E COMPLIANCE .....	12
6.3.1 Ouvidoria Interna .....	13
6.3.2 Canal de Denúncias.....	13
6.3.3 Comitê de Conduta Ética .....	13
7. RESPONSABILIDADE DA GESTÃO .....	14
8. RESPONSABILIDADE SOCIAL.....	15
9. RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL.....	16
10. SAÚDE E SEGURANÇA NO AMBIENTE DO TRABALHO.....	17
11. RESPONSABILIDADE COM O PATRIMÔNIO .....	18
11.1.1 Não é permitido.....	19

11.1.2	Logins e Senhas de Acesso .....	19
12.	PROPRIEDADE INTELECTUAL.....	20
13.	CONFIDENCIALIDADE DE DADOS.....	21
14.	RESPONSABILIDADE CORPORATIVA .....	21
15.	CONTROLADORIA - REGISTROS CONTÁBEIS E FINANCEIROS.....	22
16.	RELACIONAMENTOS COM TERCEIROS .....	22
16.2.1	Regras para a Contratação de Terceiros:.....	24
17.	RELACIONAMENTO COM CLIENTES.....	25
18.	VENDAS DE PRODUTOS E SERVIÇOS .....	25
19.	RELACIONAMENTO COM O MERCADO E A CONCORRÊNCIA .....	25
19.1.1	Não é permitido: .....	26
20.	CONTRATAÇÃO DE PARENTES .....	26
21.	RELACIONAMENTOS AFETIVOS .....	27
22.	CONFLITO DE INTERESSES.....	27
23.	POLÍTICAS DE BRINDES E PRESENTES .....	29
23.1	Definição de Brinde e Presentes .....	29
23.2	Regras para Recebimento de Brindes ou Presentes .....	29
24.	CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	30

## 1. MENSAGEM DO PRESIDENTE

As empresas do Grupo Sercom, através deste Código de Conduta, reafirmam a condução de suas atividades pautadas pela ética, integridade, sustentabilidade e responsabilidade social, visando disseminar uma cultura de respeito aos colaboradores, prestadores de serviços, parceiros de negócios, fornecedores, clientes, órgãos e entidades públicas, meio ambiente e à sociedade em geral.

Estamos comprometidos em buscar um bom clima organizacional interno, promovendo um ambiente caracterizado pela humildade e transparência nas relações interpessoais, implementando melhores práticas de gestão e governança corporativa e promovendo políticas que assegurem maior diversidade e inclusão.

O Grupo Sercom busca, caracterizadamente, fomentar a introdução de jovens no mercado de trabalho, sendo assim, objetivamos cumprir um papel que possa contribuir para o desenvolvimento de uma sociedade mais equalitária, justa e desenvolvida, oferecendo oportunidades de emprego formal e de qualificação a milhares de jovens e adultos em nosso país.

Finalmente, queremos renovar os agradecimentos aos nossos colaboradores, clientes, fornecedores, parceiros e a todos aqueles que diretamente e indiretamente tem contribuído na trajetória de mais de 30 anos de existência de nossas empresas, sempre pautada pelo trabalho, dedicação e comprometimento.

**Ricardo de Barros Saad**  
Presidente do Grupo Sercom

## 2. APRESENTAÇÃO

Somos um grupo de empresas dedicado a prestação de serviços e soluções de BPO para o mercado de atendimento e relacionamento com clientes. Nossa força está na capacidade de engajar e desenvolver pessoas que buscam a excelência com transparência e ética nos relacionamentos, para a construção de um ambiente colaborativo, inovador e íntegro, o que nos torna capazes de promover soluções ágeis e responsáveis para implementar, manter e corrigir processos, além de contribuir para o desenvolvimento de negócios sustentáveis para o Grupo Sercom, clientes e para a sociedade em geral.

Este Código de Conduta é válido para todas as empresas que formam o Grupo Sercom:

- Sercom Ltda
- Sercom Digital
- System Interact
- Contact One
- Tel&Com Ltda

## 3. OBJETIVOS

Este documento visa promover e orientar sobre os princípios éticos e culturais do Grupo Sercom por meio da disseminação dos valores que norteiam todas as relações, interações e o relacionamento com colaboradores, clientes, fornecedores, prestadores de serviços, parceiros de negócios, acionistas e com a sociedade em geral.

Ao adotar as recomendações deste Código, a partir de seus princípios, fica demonstrado o comprometimento em alinhar interesses: prevenir, mitigar, tratar conflitos, além de gerar valor tangível e intangível para todas as partes

interessadas, considerando os impactos na economia, sociedade e meio ambiente.

Este Código de Conduta, é um guia sobre os valores que refletem a nossa forma de trabalhar e o nosso compromisso com a ética, a honestidade, a responsabilidade e o respeito que devemos praticar em todos os relacionamentos profissionais, assim como, as diretrizes de condutas comportamentais que devemos assumir no nosso dia a dia, nas dependências das empresas, ou mesmo fora delas.

As condutas aqui mencionadas são aplicáveis também para o trabalho remoto, e demais situações, nas quais os nossos colaboradores representem o Grupo Sercom para o mercado, independentemente de cargo ou área de atuação. Ressaltamos que é de responsabilidade de todos os colaboradores, representantes, prestadores de serviços e parceiros de negócios das empresas do Grupo Sercom conhecerem e aplicarem o conteúdo deste código, que estará acessível em nossos canais de comunicação internos e site oficial do Grupo Sercom.

**Cada indivíduo é responsável pelo cumprimento deste Código de Conduta em sua área de trabalho, devendo para tanto:**

1. Cumprir as disposições deste Código.
2. Conhecer e respeitar as leis e regulamentos vigentes, políticas de compliance, bem como os procedimentos ligados à sua função e aos negócios das empresas do Grupo Sercom.
3. Utilizar os canais disponíveis para comunicar, toda e qualquer infração a este Código, às Políticas de Compliance ou à legislação vigente, por meio do Canal de Denúncia, gerido pela área de Compliance das empresas do Grupo.
4. Cooperar com as investigações internas sobre eventuais suspeitas de violação a este Código.
5. Agir sempre com responsabilidade, integridade e ética, de forma a preservar e reforçar a reputação das empresas do Grupo Sercom em todas as suas atividades e nos mercados onde atua.

## 4. NOSSOS PRINCÍPIOS E VALORES:

### 4.1 Respeito às Pessoas

#### 4.1.1 Valores Humanos

O Grupo Sercom zela por um ambiente de trabalho saudável, inclusivo e seguro, guiado por respeito, cordialidade e livre de quaisquer constrangimentos e intimidações. Todos os colaboradores e parceiros do Grupo Sercom devem ter uma postura ética e profissional, não sendo tolerado qualquer tipo de violência, física ou verbal, ameaça, discriminação ou assédio de qualquer natureza.

O Grupo Sercom repudia qualquer tipo de assédio ou ameaça em todas as interações e relacionamentos em quaisquer níveis e ressalta que todos os destinatários deste código deverão ter como princípio a ética e o respeito mútuo. O Grupo Sercom respeita a dignidade pessoal de cada indivíduo, sendo absolutamente proibido todo e qualquer tipo de conduta antiética, fora ou dentro de seu ambiente de trabalho, incluindo atos de poder, abuso e assédio moral ou sexual.

### 4.2 Gostar de Gente

#### 4.2.1 Diversidade e Inclusão

A essência do nosso trabalho se dá pelo relacionamento entre pessoas, deste modo, a diversidade e a inclusão fazem parte do nosso DNA. O Grupo Sercom apoia e promove a diversidade, assim, não toleramos quaisquer formas de violação, seja sob a forma de preconceito, discriminação ou assédio, tanto nos relacionamentos internos, como nos relacionamentos com terceiros, inclusive fornecedores, parceiros de negócios, representantes e clientes. Não aceitamos qualquer forma de discriminação seja em virtude de raça, cor, origem, religião, convicção religiosa ou política, nacionalidade, sexo, identidade ou expressão de gênero, orientação sexual, idade, condição física ou qualquer outra diferença.

## 4.3 Conhecer o Negócio

### 4.3.1 Gestão do Conhecimento

Acreditamos e incentivamos a aprendizagem contínua como um valor para o indivíduo e para o nosso negócio. Somos formadores de profissionais para o mercado, por isso, investimos nos processos de aprendizagem, treinamentos e capacitações técnicas e comportamentais, que permitem um desenvolvimento global do indivíduo. Todos os colaboradores têm o dever de buscar o desenvolvimento necessário à execução de suas rotinas e tarefas diárias, com interesse e disposição para aprender e se atualizar, de forma constante, com as tendências do segmento e do mercado de maneira geral.

## 4.4 Jogo Combinado é Jogo Jogado

### 4.4.1 Responsabilidade e Transparência

O Grupo Sercom tem o compromisso com as entregas individuais e coletivas, mantendo prazos e buscando continuamente o alinhamento com as expectativas em relação à qualidade dos serviços que prestamos. É dever da liderança, em todos os níveis, disponibilizar as informações com transparência, para que todos possam interagir e contribuir com o processo de melhoria contínua, dentro de suas responsabilidades e competências.

## 4.5 Ser Guerreiro

### 4.5.1 Motivação e Resiliência

Somos persistentes em relação aos desafios que encontramos e buscamos nos adaptar às mudanças de contexto do mercado e do nosso segmento, sem perder o entusiasmo, o senso de equipe e a motivação para alcançar nossos objetivos e transformar projetos em experiências enriquecedoras que nos motivem a ir além.



## 5. RESPONSABILIDADE COM AS PESSOAS

### 5.1 Intolerância ao Trabalho Forçado e ao Trabalho Infantil

O Grupo Sercom tem como princípio fundamental o RESPEITO ÀS PESSOAS, assim, não aceita, não pactua e não realiza negócios que envolvam o emprego de mão de obra forçada ou o trabalho infantil, bem como a exploração sexual de crianças e adolescentes ou tráfico de seres humanos. O Grupo Sercom cumpre e protege os direitos humanos previstos na legislação e, da mesma forma, devem agir todos os seus colaboradores e terceiros, seja no exercício de suas atividades dentro ou fora do ambiente de trabalho. O Grupo Sercom não desenvolve ou mantém qualquer tipo de parceria com todos aqueles que violem direta ou indiretamente os Direitos Humanos.

### 5.2 Diversidade, Inclusão e Trato Justo

O Grupo Sercom valoriza a diversidade e a inclusão como elementos fundamentais para uma gestão sustentável. Buscamos promover um ambiente de trabalho saudável, diverso e livre de qualquer forma de discriminação, tratando a todos com isonomia e encorajando a integração e o convívio pautado no respeito mútuo.

O Grupo Sercom busca estabelecer critérios equitativos de remuneração, além de intensificar a fiscalização para que não haja nenhum tipo de discriminação de gênero, religião, raça ou cor, e/ou orientação sexual.

Aqui, a diversidade de ideias, sempre que tratadas com o devido respeito, soma novas visões sobre o tema em questão, e contribui para uma gestão por colaboração e participação ativa.

### 5.3 Liberdade de Associação

É respeitado o direito à livre associação, a sindicatos, associações e entidades de classe, partidos políticos ou quaisquer outras entidades constituídas, desde que exercida com responsabilidade e ética, dentro dos limites legais. O colaborador ou prestador de serviço poderá exercer o seu direito de liberdade



de associação, desde que, não vincule de qualquer forma, tais atividades ao nome das empresas do Grupo Sercom e desde que observadas as condições previstas neste código. Desta forma, os colaboradores ou prestadores de serviços devem cumprir rigorosamente as seguintes normas:

### 5.3.1 Não é permitido

- A. utilizar-se de cargo, função ou influência para obter apoio à determinado candidato ou partido político;
- B. utilizar para fins político partidário, documentos, informações ou dados a que tem acesso em razão de suas atividades do Grupo Sercom;
- C. Utilizar instalações físicas do Grupo Sercom, ou equipamentos, bens e materiais de consumo e informações conforme procedimentos ou instruções de uso, preservando as condições ideais de funcionamento.
- D. utilizar instalações físicas do Grupo Sercom, ou equipamentos, bens e materiais de consumo e informações para fins políticopartidários particulares.
- E. Utilizar-se de e-mail ou WhatsApp corporativo como meio para troca de correspondências relacionadas às suas atividades político partidárias;
- F. solicitar ou ceder serviços de colaboradores do Grupo Sercom para comitês de campanhas eleitorais para candidatos e partidos ou coligações nas dependências do Grupo Sercom, durante horário de expediente de trabalho;
- G. fazer uso de recursos financeiros do Grupo Sercom para custear despesas relacionadas à sua atuação e participação político partidária;
- H. fazer qualquer contribuição ou doação em valor, bens ou serviços para campanhas ou causas político partidárias em nome do Grupo Sercom;
- I. Expressar-se ou fazer discurso em favor ou contra partidos e candidatos, em nome do Grupo Sercom, nas dependências das empresas;

- J. Utilizar qualquer peça de vestuário ou crachá em nome do Grupo Sercom em atividades partidárias, como comícios e convenções entre outros eventos de qualquer natureza sem prévia autorização;
- K. Os colaboradores que se candidatarem à cargos públicos deverão informar ao seu superior imediato tal fato, para que este possa encaminhar a informação ao Departamento de Compliance.

## 5.4 Relação com as Mídias Sociais e o Mercado

Visando manter junto à imprensa e ao mercado em geral, uma relação transparente e ética, é imprescindível que qualquer pedido de opinião, declaração, entrevistas ou reportagens, assim como publicações, palestras ou apresentações ou qualquer comunicação com o público externo, cujo foco ou abrangência exponha as atividades, planos, resultados, conceitos, nome ou imagem do Grupo Sercom, ainda que sejam dados públicos, sejam submetidos à aprovação da área de Marketing e Compliance.

Quando qualquer colaborador participar de forma espontânea (não planejada) de uma atividade de mídia, deverá notificar, imediatamente após o ocorrido, a área de Marketing e Compliance.

### 5.4.1 Post em Mídias Sociais

As postagens de colaboradores ou prestadores de serviços em mídias sociais individuais que envolvam diretamente as logomarcas do Grupo Sercom e/ou que seja de caráter oficial das empresas somente serão autorizados mediante aprovação da área de Marketing. O uso das redes sociais para prática de ofensas, atos ilícitos, antiéticos ou contrários às condutas deste código são de responsabilidade individual. Casos envolvendo colaboradores ou prestadores de serviços do Grupo Sercom serão encaminhados ao Comitê de Conduta e Ética, que deve deliberar sobre medidas disciplinares.

### 5.4.2 Não é permitido

- A. manifestar-se em nome do Grupo Sercom, salvo expressa autorização prévia;
- B. Postar conteúdo individual ou coletivo, que tenha cunho de exposição ofensiva ou antiética, difamação ou incitação e promoção de atos de violência, que poderão comprometer a imagem e reputação da marca do Grupo Sercom;
- C. recusar-se a retirar eventuais postagens que possam incorrer em riscos de reputação e de imagem do Grupo Sercom.

## 6. CULTURA DE INTEGRIDADE E COMPLIANCE

### 6.1 Compliance

A área de Compliance do Grupo Sercom está sob a gestão da área jurídica e tem como objetivo assegurar a conformidade das atividades das empresas do grupo, bem como a interação entre colaboradores, prestadores, parceiros de negócios e clientes de forma ética e respeitosa. Dentre as atividades, o Compliance é o responsável pela edição e atualização deste Código de Conduta, elaboração e divulgação de políticas, avaliação de riscos, plano de mitigação, controles internos, monitoramento e reporte ao Comitê de Conduta e Ética propiciando ao Grupo Sercom a integridade e ética nos seus negócios.

### 6.2 Integridade Corporativa

A integridade corporativa vai além de evitar casos de corrupção ou discriminação, também envolve mitigar irregularidades, riscos ao negócio e às pessoas. Por isso, este Código de Conduta é pilar da cultura de integridade do Grupo Sercom.



## 6.3 Canais de Comunicação: Ouvidoria e Denúncia

### 6.3.1 Ouvidoria Interna

O Grupo Sercom possui canais de comunicação que são isentos e independentes disponibilizados aos seus colaboradores, entre eles, a Ouvidoria Interna, disponível para quaisquer informações, reclamações ou críticas de colaboradores e prestadores de serviços. Todas as chamadas para este canal terão a tratativa em até no máximo 72 (setenta e duas) horas, ainda que seja conclusiva ou para sinalizar o novo prazo de resposta.

### 6.3.2 Canal de Denúncias

O Canal de Denúncias está disponível para relatos de irregularidades, conduta indevida, descumprimento das disposições deste Código de Conduta e desvios legais. Todas as denúncias recebidas serão devidamente apuradas, envolvendo todas as partes citadas, garantindo o sigilo e imparcialidade neste processo, com o efetivo reporte ao Comitê de Conduta e Ética, que será o responsável pela avaliação de deliberação de medidas disciplinares. Para todas as denúncias, serão asseguradas o anonimato aos denunciantes e, é um compromisso do Grupo Sercom, a não retaliação aos colaboradores e prestadores de serviços que participarem do processo de apuração interna.

### 6.3.3 Comitê de Conduta Ética

O Comitê será formado por 06 (seis) membros diretos:

- a. Head da área de Compliance;
- b. Head da área Jurídica;
- c. Head da área de Recursos Humanos;
- d. Diretor Convidado (área relacionada na apuração);
- e. Vice-Presidência;
- f. Presidência.

Todos os membros terão direito a voto, exceto o head da área de Compliance. Os votos deverão ocorrer de acordo com a sequência da composição e, em cada reunião do comitê, será convidado um diretor de área correlata aos assuntos apurados com direito a voto.

Caso alguns dos membros esteja ausente ou se figure como investigado, o voto do Presidente terá peso duplicado.

## 7. RESPONSABILIDADE DA GESTÃO

### 7.1 Compromisso dos Líderes

Todos os gestores têm a obrigação profissional de atuar de forma justa e ética na supervisão e liderança da sua equipe, tendo como base os princípios, valores e os termos dispostos no Código de Conduta do Grupo Sercom, assim como:

- a. conhecer os documentos relativos à sua área e executar suas atividades conforme estão descritas nestes documentos, respeitando os fluxos e procedimentos de trabalho. Estes documentos estão disponíveis no Portal de Processos da companhia;
- b. comprometer-se com a cultura da empresa e a divulgação dos comportamentos éticos para todos os seus liderados;
- c. garantir a aderência aos cursos de formação e cultura organizacional para todos os seus liderados;
- d. garantir que todas as medidas disciplinares sejam aplicadas com a ajuda e validação da área jurídica;
- e. denunciar condutas e comportamentos que não estejam em conformidade com este código, ou infrações que sejam do seu conhecimento e que podem vir a prejudicar o bom andamento do trabalho e da empresa;
- f. garantir que suas decisões sempre levarão em consideração o bem comum, o que é justo e certo e não seus interesses pessoais ou os interesses de pessoas em situação de poder que não estejam trabalhando em prol da empresa;
- g. conhecer todas as regras de compliance para o direcionamento correto de eventuais ocorrências;

- h. apoiar as apurações relacionadas às infrações a este código e atender às notificações dos canais de ouvidoria e denúncia, além de manter sigilo sobre estes processos e garantir a não retaliação dos envolvidos nas denúncias;
- i. ser o zelador da segurança de dados em sua área e garantir a correta aplicação da Política de Segurança de Dados Pessoais, uso de senhas, e Página 15 de 30 Rua José Mari, 80 Taboão da Serra - SP www.sercom.com.br segurança da informação;
- j. entender e apoiar a aplicação deste código em todas as situações de trabalho no seu dia a dia, garantindo liderar em total aderência às normas estabelecidas neste código e à cultura de integridade;
- k. ter responsabilidade sobre as ocorrências de faltas e atrasos em sua equipe, realizando o controle diário e entendendo os motivos das faltas, sempre trabalhando na causa raiz do problema e promovendo o engajamento da sua equipe às demandas da empresa, com uma comunicação clara, contínua e eficaz, tendo sempre como base para a sua comunicação os princípios que norteiam os relacionamentos e que estão descritos neste código.

## 8. RESPONSABILIDADE SOCIAL

Para o Grupo Sercom, agir com responsabilidade social é estar alinhado a ética e transparência das suas atividades. Assumimos como princípio respeitar, conscientizar e promover os Direitos Humanos em todas as nossas iniciativas.

### 8.1 Ações Sociais e Desenvolvimento da Comunidade Local

O Grupo Sercom é um importante gerador de empregos na região onde atua, por isso, estabeleceu parcerias com escolas e empresas locais, promovendo uma integração social, com descontos e facilidades na obtenção de produtos e serviços para os colaboradores e prestadores de serviços. Essas parcerias garantem o desenvolvimento social para as empresas locais e, ao mesmo tempo,

disponibilizam produtos e serviços com descontos que são relevantes para os colaboradores e prestadores de serviços do Grupo Sercom.

## 8.2 Projeto Social - Escola da Cidadania

Com o intuito de promover a consciência sobre a responsabilidade social de cada indivíduo no desenvolvimento da sua comunidade, o Grupo Sercom tem um importante projeto social: a Escola da Cidadania. A Escola da Cidadania é um ciclo de aulas-palestras sobre os temas de convívio e diversidade, saúde e bem-estar, legislação, direitos e deveres dos cidadãos e ainda aborda o tema da motivação, com o intuito de trazer o colaborador para o protagonismo no seu autodesenvolvimento e a responsabilidade sobre suas atitudes e escolhas.

## 8.3 Voluntariado

O Grupo Sercom promove ações de voluntariado com campanhas de arrecadação para entidades da região cadastradas no nosso banco de dados. A promoção dessas ações gera integração entre os participantes e é uma oportunidade para fortalecer o vínculo social e de mudança de comportamento para os colaboradores e prestadores de serviços do Grupo Sercom.

## 9. RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

O Grupo Sercom tem compromisso com o desenvolvimento sustentável e com a implementação de projetos e práticas que visem diminuir os impactos ambientais ao longo de toda a cadeia de valor e, por isso, é importante que todos os colaboradores e prestadores de serviços conheçam as políticas para a redução de impactos ambientais.



## 10. SAÚDE E SEGURANÇA NO AMBIENTE DO TRABALHO

O Grupo Sercom entende que o ambiente de trabalho deve refletir o cuidado com as pessoas, a sua segurança e saúde física e mental, assim, atua por meios de trabalho seguros e saudáveis, cumprindo com a legislação em vigor, bem como com as regulamentações setoriais como a normativa NR17, que trata dos aspectos de infraestrutura do ambiente, da ergonomia e da saúde emocional dos colaboradores e prestadores de serviço.

Todos os colaboradores e prestadores de serviço devem obedecer às normas e procedimentos de Saúde e Segurança do Trabalho, assim como as regras da Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho - SESMET da empresa.

### 10.1 Consumo de Substâncias e Estimulantes

A fim de contribuir com a saúde física e mental dos colaboradores e prestadores de serviços, o Grupo Sercom proíbe a utilização de drogas lícitas e ilícitas nas dependências da empresa, assim como também é proibido o uso antes, durante ou depois da jornada de trabalho.

O uso de estimulantes, narcóticos, drogas ilegais, entorpecentes, bebidas alcoólicas ou substâncias controladas - com exceção apenas das substâncias controladas que, comprovadamente, devem ser utilizadas sob prescrição médica, devendo, neste caso, ser apresentada ao médico do trabalho no ambulatório da empresa, garantindo ciência a tal fato, para controle e acompanhamento de saúde.

O não cumprimento desta regra pode ensejar a aplicação de medida disciplinar, assim, é imprescindível conhecer as regras de promoção à saúde e ao bemestar físico e mental, que devem ser seguidas nas dependências do Grupo Sercom.

### 10.2 Não é permitido

- a) durante a jornada de trabalho é proibido manter, vender, comprar, consumir ou servir bebidas alcoólicas dentro das instalações da empresa;

- b) as comemorações e eventos nas dependências da empresa, quando envolverem o consumo de bebidas alcoólicas, somente serão realizadas mediante autorização expressa e formal do respectivo diretor da área e da comunicação prévia ao departamento de Recursos Humanos;
- c) a não observância dessas normas serão passíveis de medidas disciplinares, conforme cada caso, e as devidas sanções e seus desdobramentos serão aplicados a todos os envolvidos.

## 11. RESPONSABILIDADE COM O PATRIMÔNIO

Cada colaborador e/ou prestador de serviços é pessoalmente responsável pela preservação do patrimônio do Grupo Sercom:

- a. Entende-se por patrimônio, os “ativos” que constituem as empresas, seus bens móveis e imóveis, equipamentos e maquinários, contratos, recursos eletrônicos, software, propriedade intelectual, marcas, patentes, informações e dados do Grupo Sercom.
- b. É obrigatório que cada destinatário deste código, utilize os ativos do Grupo Sercom, aos quais tenham acesso, ou lhe sejam dados em custódia, de maneira eficiente, idônea e exclusivamente para a realização dos objetos da empresa.
- c. O uso de ativos do Grupo Sercom, de modo ilegal, impróprio, ou para benefício pessoal ou de terceiros, é proibido, sendo dever de cada colaborador e/ou prestador de serviços, certificar-se de que estes bens estejam a salvo, evidenciando todos os esforços razoáveis, para evitar a ocorrência de furtos, danos ou ainda desgastes prematuros.
- d. Todo colaborador deve ser cuidadoso com seu próprio equipamento e zelar pela boa utilização dos demais. Caso algum colaborador identifique a má conservação, uso indevido ou inadequado de qualquer ativo, deve comunicar ao responsável pela área de Compliance.

## 11.1 Recursos Tecnológicos e Eletrônicos

O Grupo Sercom disponibiliza recursos eletrônicos e tecnológicos a todos os seus colaboradores e/ou prestadores de serviços de acordo com a necessidade para realização de suas atividades. Estes recursos consistem em:

- a) contas de e-mail;
- b) sistemas de dados;
- c) equipamentos (microcomputador, headsets);
- d) internet e acesso à rede do Grupo Sercom;

Esses recursos tecnológicos e eletrônicos são de propriedade exclusiva do Grupo Sercom, devendo ser utilizados de maneira responsável, apropriada e ética.

### 11.1.1 Não é permitido

- a. enviar, receber, processar ou armazenar conteúdos proibidos por lei;
- b. enviar políticas, procedimentos e normas do Grupo Sercom que possam configurar vazamento de dados confidenciais, restritos ou estratégicos, e que possam causar qualquer dano ao Grupo Sercom;
- c. enviar, receber, processar ou armazenar conteúdos difamatórios, que constituam assédio, conteúdos pornográficos, e todo e qualquer conteúdo que possa configurar dano de imagem e reputação do Grupo Sercom;
- d. enviar, receber, processar ou armazenar conteúdos que possam infringir direitos autorais ou de propriedade intelectual do Grupo Sercom.

### 11.1.2 Logins e Senhas de Acesso

Os logins e senhas eletrônicas de acesso à rede e aos sistemas de trabalho do Grupo Sercom são pessoais, privativos e intransferíveis, sendo de responsabilidade exclusiva de cada usuário todas as informações e aprovações



realizadas, inseridas, geradas ou modificadas através de seu perfil eletrônico. Desta forma, o colaborador poderá ser responsabilizado caso disponibilize a terceiros o seu login e senha de acesso para quaisquer finalidades. O Grupo Sercom se reserva do direito de monitorar todos os registros de atividades dos sistemas corporativos e pontos de extremidade de todos os colaboradores e prestadores de serviços.

O envio ou repasse por e-mail, WhatsApp ou quaisquer outras ferramentas de comunicação de material que contenha conteúdo discriminatório, preconceituoso, obsceno, pornográfico ou ofensivo são também terminantemente proibidas, bem como o envio ou repasse de e-mails com opiniões, comentários ou mensagens que possam difamar a imagem e afetar a reputação do Grupo Sercom.

## 12. PROPRIEDADE INTELECTUAL

Somos provedores de soluções, inovações e novos formatos de negócios para nossos clientes, assim, incentivamos a criatividade e a inovação dos colaboradores e/ou prestadores de serviços do Grupo Sercom.

Cabe esclarecer, no entanto, que o direito sobre os inventos, ideias, documentos, desenhos funcionais, marcas, patentes, desenvolvimento de softwares, melhoramentos, novos procedimentos, vídeos, códigos fonte, know-How, descobertas e qualquer forma de propriedade intelectual desenvolvidos por colaboradores e/ou prestadores de serviços do Grupo Sercom, de forma individual ou coletiva, pertencem exclusivamente ao Grupo Sercom. Os colaboradores têm o dever de proteger a propriedade intelectual do Grupo Sercom, e estão vedados de obter ganhos ou requerer patentes ou registros em nome próprio, por qualquer marca ou invenção realizadas no desempenho de suas funções no Grupo Sercom.

É proibido utilizar, reproduzir, comercializar, levar consigo ou destruir qualquer parte da propriedade intelectual do Grupo Sercom.

### 13. CONFIDENCIALIDADE DE DADOS

O Grupo Sercom apresenta sua Política de Segurança baseada na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), na norma ABNT NRB ISO 27.001 e nos padrões de segurança na proteção de dados de pagamento, definidos no PCI Data Security Standard, e tem como objetivo orientar, definir conduta e responsabilidades dos colaboradores, fornecedores, prestadores de serviços e clientes para:

- a. estabelecer procedimentos para a instalação e manutenção de ferramentas, hardware e software, visando à segurança dos sistemas computacionais e de comunicação;
- b. minimizar os riscos de segurança e garantir, a integridade, a autenticidade, a confidencialidade, a disponibilidade e o não repúdio das informações trafegadas;
- c. estabelecer procedimentos visando prevenir e responder a incidentes de segurança.

Ao detectar a violação da PSS-Política de Segurança do Grupo Sercom, a empresa tem autonomia para realizar o bloqueio de acesso ou cancelamento do usuário, além de sofrer sanções disciplinares e legais cabíveis.

### 14. RESPONSABILIDADE CORPORATIVA

O Grupo Sercom não tolera nenhuma forma de corrupção, incluindo, suborno, peculato, extorsão, acordos ilegais e pagamentos de facilitação feitos por nossos colaboradores ou terceiros na condução dos nossos negócios. Não ordenamos ou prometemos a realização de práticas corruptas, não induzimos ninguém a realizar práticas corruptas e não confabulamos para a realização destas.

## 15. CONTROLADORIA - REGISTROS CONTÁBEIS E FINANCEIROS

Alinhado com os princípios de transparência e planejamento financeiro, o Grupo Sercom adota boas práticas de mercado, assim como a observância à legislação vigente para demonstrar o seu resultado financeiro, de forma a garantir:

- a. que todas as operações efetuadas sejam autorizadas, legítimas e passíveis de verificação;
- b. que todas as operações sejam devidamente registradas, contabilizadas e documentadas em conformidade com os princípios e regras contábeis aplicáveis;
- c. que decisões estratégicas e comerciais sejam baseadas em dados e relatórios econômico-financeiros legítimos e completos;
- d. que a análise e a identificação de riscos em novos negócios sejam baseadas em dados e projeções futuras consistentes;
- e. que as decisões que envolvam questões financeiras, fiscais e contábeis estejam em conformidade com a legislação vigente. É de responsabilidade de todos os colaboradores comunicarem ao departamento de Compliance ou ao Canal de Denúncias, quaisquer ocorrências de operações suspeitas, indevidas ou duvidosas.

É de responsabilidade de todos os colaboradores comunicarem ao departamento de Compliance ou ao Canal de Denúncias, quaisquer ocorrências de operações suspeitas, indevidas ou duvidosas.

## 16. RELACIONAMENTOS COM TERCEIROS

Terceiro é qualquer pessoa ou organização externa com a qual o Grupo Sercom entra em contato e se relaciona no exercício de sua atividade, não se restringindo às empresas, entidades e organizações privadas, mas também a

entidades de classe, autarquias, órgãos ou agentes públicos, políticos, ou quaisquer organizações públicas ou governamentais.

A relação do Grupo Sercom com terceiros se pauta na boa fé, no respeito mútuo, confidencialidade, honestidade e lealdade, assim com a transparência, buscando manter os seus relacionamentos com terceiros em conformidade com as diretrizes e princípios deste código.

Desta forma, é fundamental que terceiros que se relacionam com as empresas do Grupo Sercom ajam em conformidade com este código e adotem as seguintes práticas.

### 16.1 Condutas para as Relações com Terceiros

- a. todos os terceiros que mantém relações comerciais ou contratuais com as empresas do Grupo Sercom deverão estar em conformidade com as leis e regulamentos da legislação em vigor;
- b. os terceiros que mantém relacionamento com Grupo Sercom não devem se envolver em situações de suborno, vantagens ilícitas ou qualquer forma de corrupção ativa ou passiva;
- c. os terceiros não deverão ter envolvimento em atividades de lavagem de dinheiro ou financiamento de ações de discriminação de quaisquer naturezas ou ainda financiamento de atos terroristas;
- d. os terceiros que se relacionam com as empresas do Grupo Sercom devem respeitar o meio ambiente e o ambiente de trabalho, mantendo um ambiente saudável a seus colaboradores, afiliados ou prestadores de serviços em conformidade com as especificações técnicas de seu segmento de atuação, assim como as práticas de Governança e de Gestão.

### 16.2 Relacionamento com Terceiros

O Grupo Sercom veda o oferecimento de presentes ou concessão de favores fora do curso normal dos negócios para clientes ou prospects, fornecedores,



funcionários públicos, ou quaisquer empresas ou pessoas que mantenham um relacionamento comercial ou contratual com as empresas do Grupo Sercom.

O Grupo Sercom tem como base nos seus relacionamentos comerciais a ética e a boa-fé, não permitindo que favores ou condições privilegiadas sejam praticadas.

### 16.2.1 Regras para a Contratação de Terceiros:

- a) é absolutamente proibida a contratação de qualquer fornecedor ou prestador de serviços mediante o recebimento de favores pessoais, presentes ou compensações financeiras, pagamento de comissões ou quaisquer outros valores fora do curso normal das negociações;
- b) é categoricamente proibido fazer negócios com fornecedores ou prestadores de serviços de reputação duvidosa ou que não cumpram as normas e exigências constantes deste código, ou as legislações em vigor;
- c) se qualquer colaborador ou prestador de serviços quiser indicar a contratação de fornecedores ou prestadores de serviços com os quais mantenha estreito relacionamento ou grau de parentesco deverá necessariamente informar ao seu gestor direto sobre esta situação, este poderá autorizar a participação deste indicado no processo de contratação, dentro dos critérios de análise das condições técnicas e comerciais conforme a Política de Compras/Contratação de Fornecedores, já estabelecidos e vigentes;
- d) todas as cotações e contratações de fornecedores ou prestadores de serviços deverão ser conduzidas pela gerência da área de Compras/Suprimentos, que tem o dever de analisar, em todos os casos, as competências, as qualificações técnicas, o cumprimento de prazos, a qualidade, o preço e condições comerciais e a saúde financeira das empresas, sempre em conformidade com a Política de Compras, que preza sempre pelo melhor interesse das empresas do Grupo Sercom, com total isenção e sem qualquer tipo de interferência neste processo;
- e) todas as contratações de fornecedores ou prestadores de serviços serão regidas por formalização de contrato de prestação de serviços;



## 17. RELACIONAMENTO COM CLIENTES

O relacionamento de todos os colaboradores ou prestadores de serviços com clientes do Grupo Sercom deve estar pautado no respeito, na ética e no conjunto de valores que evidenciam a nossa responsabilidade para a construção de um elo forte de confiança a partir de nossas entregas, do cumprimento de prazos, de uma comunicação clara e transparente, e do empenho contínuo para que os nossos clientes apresentem os melhores resultados, conforme suas expectativas e objetivos. Assim como utilizar a nossa experiência e know how para alertar os clientes sobre eventuais fatores de risco na execução de seus projetos e buscar apresentar, proativamente, alternativas para obter e manter resultados sustentáveis, que possam refletir na fidelização desses clientes.

## 18. VENDAS DE PRODUTOS E SERVIÇOS

O Grupo Sercom concede a oportunidade para os colaboradores e prestadores de serviços ofertarem produtos e serviços, desde que não conflitem com as suas atividades principais e contratadas pelo Grupo Sercom.

- a. a comercialização de produtos e/ou oferta de serviços somente ocorrerá no espaço exclusivo e dedicado para as vendas, que será definido pela área de Recursos Humanos;
- b. eventos, exposições e feiras de vendas de produtos e serviços serão realizados mediante avaliação e autorização da área de Recursos Humanos.

## 19. RELACIONAMENTO COM O MERCADO E A CONCORRÊNCIA

O Grupo Sercom encara a concorrência com outras empresas como um fator saudável para fomentar o aprimoramento e evolução do mercado no nosso segmento, desde que a concorrência seja praticada dentro dos preceitos da ética e lealdade.

Por este motivo, os colaboradores e prestadores de serviços do Grupo Sercom, devem obedecer às normas de defesa da concorrência.

#### 19.1.1 Não é permitido:

- a. quaisquer acordos ou troca de informações confidenciais, como preços, custos, margens, e projetos de investimentos, com empresas concorrentes e com o mercado em geral;
- b. acordos entre concorrentes, explícitos ou tácitos, que possam ensejar ou influenciar a fixação de preços, reajustes, descontos, e quaisquer outras medidas que possam impactar na livre concorrência de mercado;
- c. acordos com concorrentes para aumentar ou fixar preços, manipular resultados ou licitações, ou de outras formas, afetar o resultado de processos competitivos de compras ou aquisição de serviços;
- d. colaboradores ou prestadores de serviços participarem de discussões, contratos, acordos formais ou informais com concorrentes.

## 20. CONTRATAÇÃO DE PARENTES

Consideramos a contratação de parentes e amigos um aspecto positivo. Por esta razão, as indicações de parentes nos processos de contratação não é um problema para o Grupo Sercom, desde que, observadas as seguintes condições:

- a. todas as indicações de parentes e amigos deverão ser enviadas à área de Recrutamento e Seleção e passarão pelos processos seletivos normalmente, concorrendo às vagas de emprego em condições idênticas às de outros candidatos, sem que isso configure qualquer tipo de vantagem.
- b. todas as contratações são de responsabilidade da área de Recursos Humanos e não serão aceitos colaboradores e/ou prestadores de serviços que não tenham passado pelo processo de seleção;

- c. c) havendo relação de parentesco entre colaboradores, que estes, preferencialmente, não estejam sujeitos a relações de subordinação direta entre colaboradores com o devido parentesco.
- d. o RH tem como premissa abrir as oportunidades de contratações ao seu público interno, garantindo assim, que as reposições ou novas vagas disponíveis, sejam preenchidas de forma equilibrada, priorizando o crescimento profissional de seu público interno, em equilíbrio com novos colaboradores ou prestadores de serviços contratados do mercado.

## 21. RELACIONAMENTOS AFETIVOS

Este código visa proteger a empresa, mas, principalmente, proteger as pessoas no ambiente de trabalho. Com este intuito, os relacionamentos afetivos entre colaboradores e/ou prestadores de serviços deverão obedecer às regras obrigatoriamente:

- a. os colaboradores e/ou prestadores de serviços devem comunicar ao gestor imediato eventuais relacionamentos afetivos que ocorrerem dentro da empresa;
- b. o comportamento dos colaboradores e/ou prestadores de serviços, que estiverem mantendo um relacionamento afetivo dentro da empresa, deve primar pelo respeito, primeiramente à sua própria relação e a todos os colegas da empresa, preservando a sua intimidade e não expondo seu relacionamento, seja por meio de palavras ou atos que possam configurar falta de respeito às pessoas ou à empresa.

## 22. CONFLITO DE INTERESSES

O conflito de interesse ocorre quando qualquer destinatário deste código utiliza de seu cargo, função, ou posição negocial, para obter vantagem indevida direta ou indireta, para si, para membros de sua família ou de seu convívio, em conflito com os interesses do Grupo Sercom.

No exercício de suas funções, cada colaborador e/ou prestador de serviços tem o dever de agir sempre de modo a evitar qualquer situação em que seus interesses pessoais conflitem ou possam, potencialmente, conflitar com as suas obrigações perante o Grupo.

Com o intuito de elucidar o que possivelmente pode configurar conflito de interesse, seguem alguns exemplos de situações desta natureza:

## 22.1 Exemplos de Conflitos de Interesses:

- a. ter interesse pessoal que possa afetar a sua capacidade de avaliação de um negócio de interesse do Grupo Sercom;
- b. fazer uso de informações confidenciais ou privilegiadas que lhe tragam vantagens pessoais ou que prejudiquem os interesses do Grupo Sercom;
- c. exercer atividades ou executar tarefas que sejam incompatíveis com o seu cargo e jornada de trabalho do Grupo Sercom;
- d. desenvolver qualquer tipo de vínculo societário em empresas fornecedoras,
- e. assumir emprego ou trabalho secundário que limite sua capacidade de atuação e cumprimento de suas atividades no Grupo Sercom;
- f. utilizar recursos, materiais, físicos ou de pessoas, das empresas do Grupo Sercom, para atender a interesses particulares;
- g. solicitar a terceiros ou a quaisquer outros destinatários que realizem atividades fora das condutas, obrigações e normas aqui estabelecidas;
- h. abusar da sua posição para obter vantagens pessoais ou para terceiros, junto as empresas clientes, a fornecedores ou quaisquer prestadores de serviços, a representantes de órgãos e entidades do governo ou quaisquer outras situações que possam configurar vantagens pessoais obtidas por abuso de poder ou posição nas empresas do Grupo Sercom.

## 23. POLÍTICAS DE BRINDES E PRESENTES

Para evitar a impressão de relações impróprias com qualquer pessoa, o Grupo Sercom determina neste Código de Conduta procedimentos a respeito de recebimento de brindes e presentes.

### 23.1 Definição de Brinde e Presentes

- Brinde: Itens sem valor comercial que sejam dados ou recebidos a título de cortesia, lembranças ou agradecimento (exemplos: chaveiros, calendários, agendas, material de escritório, pen drives etc.);
- Presente: Itens com valor comercial que sejam dados ou recebidos a título de cortesia, que não são predefinidos como brindes (exemplos: chocolates, bebidas, flores etc.).

Conforme determinado neste Código de Conduta e Ética e pelo Compliance do Grupo Sercom, é proibido a aceitação e oferecimento de brindes e presentes que superem o limite de US\$ 100,00 (cem dólares) americanos.

### 23.2 Regras para Recebimento de Brindes ou Presentes

- a) é proibido aos colaboradores ou prestadores de serviços do Grupo Sercom receber ou oferecer brindes, presentes que possam configurar a intenção de obter vantagens indevidas ou influenciar quaisquer decisões comerciais;
- b) fica proibido também que colaboradores ou prestadores de serviços do Grupo Sercom que venham insinuar ou solicitar o recebimento de brindes ou presentes com o objetivo de influenciar quaisquer decisões comerciais;
- c) é proibido aos colaboradores e prestadores de serviços do Grupo Sercom aceitar presentes em dinheiro;

- d) quaisquer dúvidas em relação a conformidade na aceitação de brindes ou presentes de terceiros deve ser consultada junto ao Compliance da empresa.

## 24. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao adotarmos este Código de Conduta, reforçamos nosso compromisso em proporcionar bem-estar, promovendo uma convivência respeitosa, íntegra e colaborativa entre colaboradores, clientes, fornecedores e demais parceiros. Nosso objetivo é criar um ambiente saudável e uma gestão sustentável para todos os envolvidos nas empresas do Grupo Sercom.

É responsabilidade de todos os líderes do Grupo Sercom garantir que cada membro de sua equipe compreenda a cultura corporativa e aplique consistentemente as normas e regras estabelecidas neste Código. Estamos comprometidos em manter altos padrões de ética e conduta em todas as nossas operações.

Quaisquer dúvidas ou sugestões são bem-vindas e podem ser esclarecidas através de nossa área de Compliance, contatada por e-mail: [compliance@sercom.com.br](mailto:compliance@sercom.com.br).

E, por fim, agradecemos a sua adesão e comprometimento com a integridade e valores que defendemos