

# Código de Conduta

## *Mensagem da Diretoria*

Nossa história e intenso trabalho nos trouxe crescimento, diversificação de negócios e temos como companhia, SBK, muito orgulho da longa jornada e conquistas.

Sonhamos alto e queremos continuar crescendo, contudo, entendemos que isso não será possível se também não formos uma empresa sustentável. Para alcançar tudo isso, precisamos colocar nosso foco nas estratégias de negócio que proporcionarão o crescimento, mas também em como nossos clientes são atendidos, na maneira como nosso público externo e interno nos enxerga, em como confiam na seriedade de nossa empresa e no valor que agregamos em toda a cadeia.

De forma a sustentar tudo isso, estamos comprometidos em fazer o que é o certo, preocupados em construir um ambiente ético, que respeite a diversidade em todas as relações dentro ambiente de trabalho. Por essa razão, implementamos nosso Programa de Integridade, que tem o Código de Ética como pilar essencial de forma a direcionar nossas condutas dentro do ambiente de trabalho.

Conto com todos nossos colaboradores para mantermos esse documento vivo em nosso dia a dia.

**Diretoria SBK**



## ***Mensagem do Comitê de Ética***

Workers, temos o prazer de apresentar essa versão revisada do Código de Ética, baseado em nosso propósito e em um conjunto de valores os quais acreditamos e compartilhamos com vocês.

O Código de Ética direciona como devemos nos comportar e esclarece o que é correto. À medida que crescemos é fundamental nos mantermos fiéis aos valores que nos trouxeram até aqui e cada vez mais propagar a cultura organizacional que queremos.

Questões éticas raramente são simples, mas nossa crença em construir bases sólidas nos mantém firmes em nosso propósito e dá coragem para solucioná-las. Estamos todos juntos nesse esforço, apoiando uns aos outros diariamente e buscando a propagação de uma cultura fundamentada na ética e segurança psicológica do nosso time.

Contamos com o apoio de todos nessa missão.

### **Comitê de Ética**



# Propósito e Valores

## Nosso Propósito

Sermos referência ao prover **soluções** de **processos de negócios (BPO)** de forma **eficiente**, com uma **equipe engajada** e unida buscando **superar** as **expectativas** dos nossos **clientes**.

## Nossos Valores

Nossos valores direcionam nosso comportamento e forma de interação com os negócios, outros colaboradores, fornecedores e clientes. Sendo assim, estas são as atitudes que esperamos de cada colaborador ~~nesso~~ a partir de nossos valores:

### 1. Somos transparentes

- Comunica-se de forma direta, franca e respeitando as diretrizes corporativas.
- Mantém o controle emocional nas interações e conflitos, sempre sendo cordial.
- Compromete-se com o que pode entregar e comunica antecipadamente atrasos.

### 2. Obsessão pelo cliente

- Entende o cliente como razão do nosso propósito e toma decisões com base na visão de reciprocidade.
- É obsessivo quanto ao cuidado no atendimento do cliente.
- Busca incessantemente a melhor performance para superar as expectativas do cliente.
- Sempre apresenta informações e dados que suportam as suas ideias, soluções propostas ou tomada de decisões.
- Utiliza método para alcançar e melhorar continuamente seus resultados e monitora os seus indicadores.
- Entrega o que prometemos.
- Tem compromisso com o cliente.

#### **SBK TECNOLOGIA S.A.**

Av. Engenheiro Luiz Carlos Berrini, 1645 – 1º andar  
04571-011 - Cidade Monções – São Paulo - SP  
Visite nosso site: [www.sbk.com.br](http://www.sbk.com.br)

### **3. Valorizamos o resultado**

- É profundo em suas análises e persistente na solução dos problemas de forma definitiva.
- Aprende com os erros cometidos e assim aperfeiçoa o trabalho que está sendo feito.
- Propõe e implementa ações com foco na melhoria contínua, visando à otimização dos processos da sua área.
- Valoriza o resultado desde que esteja alinhado ao código de conduta.
- Depois de acordadas e aceitas, busca incansavelmente as metas, objetivos e resultados a que nos predispomos. Sem desculpas ou “muletas”. Foco no resultado e não no “esforço”.

### **4. Agimos como dono**

- Em todas as suas decisões e atitudes, sempre atua pensando nos melhores interesses da empresa.
- Antecipa-se às necessidades da empresa e executa as ações, independentemente de ter sido demandado por isso.
- Preocupa-se com a gestão dos recursos e visa à maximização dos resultados da empresa.
- Conhece o negócio e se interessa pelos resultados da empresa.
- Colabora além dos limites de sua função, auxiliando outras áreas.
- Entende que é responsabilidade de todos cuidar da empresa como por exemplo, apagar as luzes e recolher o lixo do chão.

### **5. Juntos somos mais fortes**

- Compartilha conhecimento dentro da empresa, buscando sempre a maximização dos resultados coletivos.
- Relaciona-se bem com as demais áreas, entendendo o desafio de cada uma delas.
- Está sempre disposto a colaborar com os times.
- Entende que “juntos” refere-se a empresa como um todo, priorizando o resultado geral, mesmo que em detrimento de uma área, silo ou pessoa específica.

## 6. Lideramos pelo exemplo

- Não tem medo de formar pessoas melhores do que si próprio.
- Toma decisões sobre pessoas, mesmo que impopulares, baseadas nos resultados diferenciados delas e nos comportamentos alinhados à empresa de forma correta, justa e sem favorecimentos.
- Dá exposição e autonomia ao time, possibilitando sua interação nos diversos níveis da empresa.
- Forma equipes colaborativas e alinhadas aos valores e princípios da companhia, sabendo valorizar os pontos fortes de cada pessoa.
- Transmite uma visão clara de futuro e é capaz de contagiar e motivar as pessoas a se comprometerem e darem o melhor de si.

***Respeito é a palavra-chave!***

## Ambiente de Trabalho

Traçamos diretrizes para um bom relacionamento no ambiente de trabalho entre colaboradores e seus colegas de equipe, de outras equipes, qualquer terceiro, cliente, fornecedor ou parceiro com quem mantemos negócio.

### 1. Condições dignas de trabalho

- O trabalho é uma atividade digna, que desenvolve e gera valor às potencialidades do ser humano.
- As pessoas são o principal ativo da SBK, por isso estamos constantemente preocupados e atentos à qualidade de vida de nossos colaboradores e com as condições de trabalho oferecida a todos.
- A SBK entende que o cumprimento de todas as leis trabalhistas, códigos, convenções nacionais e internacionais em relação aos direitos humanos é essencial para a condução de suas atividades e, portanto, ninguém pode ser privado dos seus direitos.
- Sendo assim, é proibido ou não tolerado trabalho forçado ou em condições análogas ao trabalho infantil, exploração sexual e tráfico de seres humanos nas atividades da empresa, de terceiros, clientes, fornecedores ou parceiros com quem temos relacionamento de negócio.

## 2. Discriminação

- A SBK não tolera qualquer espécie de conduta discriminatória em razão de raça, origem, procedência, classe social, cargo, posicionamento político-partidário, sexo, religião, orientação e/ou preferência e/ou identidade sexual, idade ou necessidades especiais.
- Piadas ou brincadeiras envolvendo as características e preferências de nossos colegas não são bem-vindas aqui.

***Lembre-se:** aquilo que pode parecer uma brincadeira irrelevante para você pode ofender outra pessoa. Sendo assim, não se deve brincar com quaisquer características, forma de identificação ou gostos de nossos colegas.*

## 3. Diversidade

- Acreditamos em um ambiente acolhedor e diverso, por isso, fomentamos que nosso ambiente de trabalho seja descontraído e leve.
- Desse modo, acreditamos na liberdade de expressão, respeitando a individualidade de nossos colegas e os padrões éticos da empresa. Tratamos o outro como ele gostaria de ser tratado.
- Acreditamos de que há força e valor na diversidade de pensamentos e experiências, de modo a ser essencial para a inovação e para a sustentabilidade da empresa.
- Somos bem-sucedidos quando colaboramos, quando estabelecemos diálogos e debatemos questões de forma respeitosa.
- E estamos comprometidos com a diversidade e inclusão, por isso reconhecemos que as diferenças entre as pessoas trazem riqueza para nossos ambientes de trabalho.

## 4. Assédio moral ou importunação

- Nossa cultura fundamenta-se na integração entre as pessoas e no livre expressar de ideias de forma a criar um clima de informalidade e ambiente descontraído.
- O assédio, em todas as suas formas, viola a confiança e o respeito entre as pessoas e, portanto, não toleramos ameaças, assédio moral ou assédio sexual de qualquer tipo.

Aqui, cabe esclarecer o significado da palavra assédio e os comportamentos não admitidos pela SBK. Abaixo estão essas definições e é importante salientar que embora estejamos explicando cada um dos termos, não estamos limitando nosso entendimento a eles, isso porque estamos comprometidos com nosso maior ativo: nosso colaborador.

**Assédio moral** é a prática de condutas abusivas cometidas por uma ou mais pessoas contra um indivíduo, que geralmente ocorre durante a jornada de trabalho e no exercício de suas funções, de maneira a coagi-lo, humilhá-lo, desrespeitá-lo, depreciá-lo ou constrangê-lo. São mais comuns em relações hierárquicas autoritárias e assimétricas, em que predominam condutas negativas, relações desumanas e antiéticas.

**Assédio sexual** é toda conduta ou manifestação de teor sexual exercida contra a vontade ou sem o consentimento da pessoa a quem ela é destinada e pode, inclusive, configurar crime.

O assédio sexual não se restringe às interações físicas. Outras condutas também podem ser consideradas assédio:

- Contar piadas com caráter obsceno e sexual.
- Mostrar ou compartilhar imagens ou desenhos explicitamente sexuais.
- Notas, e-mails, chamadas telefônicas ou mensagens de natureza sexual.
- Avaliar pessoas pelos seus atributos físicos.
- Comentários sexuais sobre a forma de vestir ou de parecer.
- Assobiar ou fazer sons inapropriados.
- Fazer sons ou gestos de natureza sexual.
- Ameaças diretas ou indiretas com o objetivo de ter relações sexuais.
- Convidar alguém repetidamente para ter sexo ou para sair.

## 5. Uso de álcool e drogas

- É estritamente proibido o uso de entorpecentes (assim considerados drogas ilícitas e drogas lícitas controladas não prescritas por um médico) no ambiente de trabalho, em atividades relacionadas ao trabalho.
- O consumo de bebidas alcoólicas no escritório só é permitido quando fornecido pela própria empresa, como em *happy hours*, celebrações ou encontros.

## 6. Materiais perigosos

- Não é permitido permanecer nas instalações da companhia portando, sem autorização, materiais perigosos, incluindo, mas não se limitando a estes: armas de qualquer natureza, munições, explosivos, ou qualquer outro material, artefato ou equipamento que possa causar danos físicos de qualquer natureza ao próprio colaborador, colegas de trabalho ou terceiros.

## 7. Comercialização de Mercadorias

Muitos de nossos colaboradores também são empreendedores ou têm familiares e amigos que o são. Não há nada de errado em oferecer produtos ou serviços para nossos colegas, mas algumas regras precisam ser observadas:

- Qualquer atividade de venda ou divulgação não deve ser feita no horário de trabalho – você pode fazer isso no seu horário de almoço, antes ou depois do expediente.
- O local de comercialização será determinado pela empresa desde espaço rotativo de eventos, salas de reuniões ou auditório. A área de People é a portadora da informação de local previamente aprovado.
- Todos os produtos e serviços comercializados ou divulgados devem ser lícitos e o colaborador é responsável por ter todas as licenças, quando exigidas.
- A SBK não se responsabiliza por produtos comercializados por colaboradores. Isso significa que a empresa não se responsabiliza pela guarda de produtos, pela integridade deles, pela qualidade ou pela negociação comercial.

## 8. Uso do Escritório e de Ferramentas de Trabalho

Nosso escritório é um local onde estaremos a maior parte dos dias, então, precisamos sentir-nos bem para que possamos usufruir ao máximo desse espaço, precisamos sempre ter alguns cuidados:

- Cuidar dos móveis e espaço físico: devemos zelar pela limpeza e integridade de nosso espaço e materiais de trabalho. Não devemos retirar materiais ou bens do escritório, com exceção dos notebooks que podem ser levados para casa para

fins de trabalho, desde que esteja com o Termo de Responsabilidade em seu poder e previamente avisado à recepção.

- Cuidado com pertences de colegas: não devemos pegar nada emprestado sem avisar, nem fazer brincadeiras com pertences dos outros.
- Não devemos utilizar as salas para fins alheios ao trabalho. Exceções, como o uso para aulas ou ligações particulares, são permitidas quando a sala estiver livre e não for solicitada para uma atividade relacionada à SBK.
- Eventuais reservas para aulas e outras atividades frequentes devem ser avaliadas e autorizadas pelo time de People.
- A permanência de crianças no escritório deve ser previamente autorizada pelo time de People.
- As visitas não devem nunca ficar desacompanhadas e sua estadia prolongada durante o período de trabalho também deve ser autorizada pela diretoria. Regra essa não pertinente à visitas conforme previsão contratual.
- O computador corporativo é para uso de trabalho. Isso significa que conteúdo inadequado ao ambiente de trabalho não deve ser armazenado nesses instrumentos. Além disso, a SBK não se responsabiliza pela perda de informações e mídias pessoais armazenadas nesses dispositivos.
- Para a retirada de computador/notebook das dependências da empresa, será requerido que o colaborador apresente documento específico de responsabilidade.
- Sempre que houver um sinistro com ferramentas de trabalho (perda ou roubo do notebook) devemos comunicar imediatamente à área de Segurança da Informação.

## **9. Saúde e Segurança no Trabalho**

- Uma das prioridades da SBK é preservar a saúde e a segurança de todos os seus colaboradores. Sendo assim, a empresa procura oferecer um ambiente de trabalho saudável e sem acidentes para o bem-estar de todos.
- Conduzir nossos negócios de acordo com as legislações de saúde e segurança é essencial para protegermos uns aos outros.
- Como colaboradores da SBK, devemos sempre agir visando a preservar a saúde e segurança dos demais.
- Caso qualquer colaborador identifique alguma situação que possa comprometer a saúde e segurança no trabalho, deverá reportá-la imediatamente ao Comitê de Ética ou abrir no Canal de Ética uma denúncia.

### **SBK TECNOLOGIA S.A.**

Av. Engenheiro Luiz Carlos Berrini, 1645 – 1º andar

04571-011 - Cidade Monções – São Paulo - SP

Visite nosso site: [www.sbk.com.br](http://www.sbk.com.br)

## 10. Meio ambiente

- A SBK está comprometida em fazer negócios de uma maneira ética e socialmente responsável para proteger o meio ambiente. Somos comprometidos com a proteção ambiental e a preservação dos recursos naturais.
- Também somos responsáveis por cumprir a legislação ambiental aplicável e essa responsabilidade é o alicerce do nosso comprometimento com a sustentabilidade. Sendo assim, nosso desafio aplica-se a todos os colaboradores da SBK de forma a elucidar o consumo de forma sustentável, poupar recursos naturais, conter o desperdício, diminuir a geração de resíduos, reutilizar e reciclar a maior quantidade possível de produtos e embalagens e firmar negócios com clientes, fornecedores ou parceiros que tenham a mesma preocupação que a nossa.

## 11. Relações sindicais

- Reconhecemos os direitos dos colaboradores de serem membros de sindicatos e/ou outras organizações trabalhistas e de negociar coletivamente. Os representantes dos trabalhadores não serão discriminados e poderão desempenhar suas funções representativas no local de trabalho.

## 12. Conflito de Interesses

Aqui deixamos claras as situações que serão admitidas ou não de modo a mitigar conflito de interesse em nossas relações:

### a. Parentesco

- Acreditamos que bons profissionais indicam bons profissionais, por isso, não vemos problemas em indicar amigos ou mesmo parentes, desde que eles não trabalhem diretamente com quem os indicou.
- O processo seletivo deve ser conduzido pelo time de People de maneira isenta e imparcial. Ao fazer as indicações, é fundamental informar que há uma relação de parentesco ou amizade, garantindo a idoneidade da indicação.
- Isso também vale quando a empresa contrata um fornecedor: não há qualquer impedimento em indicar empresas de amigos ou parentes quando se acredita que eles possam ser os melhores fornecedores, mas devemos manter a

transparência quanto a existência dessa relação, comunicando a liderança a respeito dessas contratações e observando as políticas internas relacionadas.

#### **b. Relacionamentos Afetivos**

- Acreditamos em autonomia e responsabilidade. Isso significa valorizar a capacidade de julgamento da nossa equipe para separar o que é trabalho e vida pessoal.
- Por isso, não proibimos relacionamentos entre colegas de trabalho, desde que não haja relação de hierarquia entre eles.

### **13. Não Competição**

- Nenhum colaborador deve trabalhar para ou prestar consultoria, empreender ou fomentar de qualquer forma um negócio competidor ao da SBK.
- Por isso, antes de prestar qualquer consultoria, auxílio ou investir em uma empresa que possa ser uma competidora em potencial, o colaborador deverá informar ao Comitê de Ética. De acordo com o caso concreto, o time de Ética e a Diretoria poderão autorizar o investimento, fomento ou consultoria.

### **14. Doações e Patrocínios**

- As doações e patrocínios da SBK devem ser realizados sempre de forma a cumprir com nossa responsabilidade social, em conformidade com a lei e políticas internas da empresa, de maneira a não configurar situações de corrupção ou conflito de interesse. Isso sempre deve ser formalizado por meio dos instrumentos jurídicos necessários após aprovação das áreas de People, Jurídico e Comitê de Ética, especialmente se destinado à órgãos públicos.
- A SBK não realiza doações para partidos políticos, diretamente ou por meio de pessoas que possam representá-la.

### **15. Corrupção e Desvios Financeiros**

- A SBK está sempre preocupada em direcionar de forma adequada seus recursos atendendo às suas necessidades e cumprindo a legislação vigente.
- Sendo assim, abaixo esclarecemos que qualquer ato de corrupção não será admitido, de nenhuma forma.

#### **a. Corrupção**

- A SBK assume postura ética e de respeito às leis, visando combater toda forma de corrupção no desempenho de suas atividades e não estabelece ou mantém relações comerciais com parceiros que adotem práticas corruptas.
- Corrupção é o ato ou efeito de dar, prometer, oferecer, autorizar, solicitar ou receber em troca, diretamente ou indiretamente, para si ou para outrem, vantagem indevida em dinheiro ou não para funcionário público ou a pessoa a ele equiparado que o leve a se afastar, agir ou deixar de agir de acordo com a lei, a moral e os bons costumes.
- De forma prática significa oferecer ou dar dinheiro, presentes ou vantagens, visando ao benefício próprio ou da empresa, para qualquer agente público, para que ele faça ou deixe de fazer qualquer coisa, pode ser considerado corrupção mesmo que o próprio agente público tenha solicitado o pagamento, presente ou vantagem.
- Ele se aplica aos agentes privados, não sendo tolerado nenhum ato de suborno.

Para garantir que tudo seja feito dentro da lei, seguem algumas regras:

- Não oferecemos qualquer tipo de presente a agente público – mesmo que sem pedir algo em troca.
- Não solicitamos qualquer tipo de favor a agente público – nem se esse favor for compatível com a função dele e mesmo que nada seja oferecido em troca.
- Todas as comunicações com agentes públicos devem ser feitas por meios oficiais. As reuniões devem ser feitas em horário comercial, com pauta predefinida.
- Todas as comunicações da empresa para órgãos públicos devem ser realizadas por intermédio da equipe Jurídica.

#### **b. Lavagem de dinheiro**

- A lavagem de dinheiro configura-se na prática utilizada para encobrir a origem de dinheiro ilegal. Consiste em um “esquema” para fazer parecer que recursos obtidos por meio de atividades ilegais vieram de atividades legais.
- A SBK é comprometida com a transparência e legalidade de suas transações financeiras, portanto repudia a lavagem de dinheiro e o financiamento de atividades criminosas.
- Os colaboradores que possuírem evidências ou suspeitas de práticas de lavagem de dinheiro devem procurar imediatamente o Comitê de Ética e/ou utilizar o canal disponível para denúncias.

## 16. Presentes e brindes

É muito comum que alguns fornecedores ofereçam presentes e brindes ou ainda que os ofereçamos aos nossos clientes. Não há nada de errado em oferecer ou receber brindes de parceiros, desde que não haja a intenção de obter uma vantagem em razão desses presentes. Para isso, seguem algumas regras:

- Podemos receber e dar presentes no valor de até R\$ 200,00.
- Presentes que superem esse valor devem ser devolvidos ou entregues ao Comitê de Ética – que o receberá em nome da empresa e promoverá sua destinação coletiva ou descarte.
- Podemos receber e dar presentes de e para fornecedores, parceiros e clientes que já tenham uma relação com a SBK, nunca aqueles que estejam em negociação.
- Os presentes recebidos ou enviados devem ser lícitos.
- Os presentes e brindes devem ser comprados diretamente pela SBK, por intermédio de colaborador previamente autorizado e indicado pelo Comitê de Ética e diretoria.
- Não oferecemos nem recebemos presentes de/para órgãos e agentes públicos.
- Presentes e brindes têm natureza esporádica e não podem configurar remuneração ou vantagens, por isso, vale se atentar à frequência do recebimento ou envio.
- Se o contrato ou política de um cliente ou fornecedor vedar o recebimento de brindes e presentes, não podemos aceitá-los, mesmo que um representante desse fornecedor não saiba disso e nos ofereça.

*Na dúvida, antes de aceitar ou enviar um presente, consulte o Comitê de Ética.*

## 17. Integridade das Informações

- Cada colaborador da SBK deve atuar de forma a manter todas as informações que circulam no seu dia a dia de trabalho íntegras.

### a. Registros Contábeis

- A SBK atua de forma transparente e honesta em relação aos seus registros e controles, que refletem todas as transações financeiras e comerciais efetuadas, garantindo que essas serão prontamente arquivadas.

- Garantimos a integridade de tais operações e não admitimos, em qualquer hipótese, que sejam realizadas com finalidade de fraudar ou para encobrir quaisquer desvios.
- A veracidade e a precisão das informações contábeis e financeiras da SBK são de responsabilidade dos sócios da empresa, bem como colaboradores envolvidos, que devem zelar pela sua qualidade, manutenção de relatórios apropriados e documentação de suporte.
- Cooperamos integralmente com nossos auditores externos e internos e não toleramos a omissão ou falsificação de nossos registros para atingir metas e resultados.

## **b. Segurança da Informação**

Segurança da Informação é um tema muito importante e abaixo estão algumas boas práticas sobre o resguardo de logins e senhas, uso do e-mail e computador corporativos.

- E-mail, Smartleader, Microsoft Teams e demais ferramentas de comunicação corporativas: são pessoais e intransferíveis e seu uso deve ser adequado ao ambiente de trabalho.
- Se por algum motivo um gestor precisa ter acesso ao e-mail de um colaborador ou ex-colaborador, ele deve solicitar o acesso diretamente ao time de Segurança da Informação.
- Tudo que é compartilhado do e-mail, Microsoft Teams e Smartleader de um colaborador tem autoria atribuída a ele e será considerado de sua responsabilidade. Por isso, também não serão admitidas brincadeiras que envolvam compartilhar qualquer e-mail de um colega, nem o compartilhamento de mensagens e conteúdo com teor inadequado ao ambiente de trabalho.
- Computadores e notebooks: os colaboradores têm um usuário individual para acesso aos notebooks e computadores da empresa, por isso, mesmo quando as máquinas são compartilhadas não devemos em nenhuma hipótese acessar com o perfil de outras pessoas. Sempre que saímos de nossa mesa, devemos bloquear nossos equipamentos.
- Não se deve utilizar computador pessoal para desenvolvimento de atividades corporativas, pois eles não possuem ferramentas de proteção adequadas a ataques cibernéticos.
- Caso não possua ferramentas adequadas para desenvolvimento das atividades corporativas, deve ser aberto um chamado de solicitação à equipe de Infraestrutura.

- Rede de internet: a rede de internet do escritório (via cabo ou wi-fi) é uma ferramenta de trabalho e, por isso, não deve ser utilizada para acessar ou compartilhar conteúdos inadequados ao ambiente de trabalho.
- Não se deve utilizar rede de Wi-Fi pública. Esse tipo de conexão não tem a proteção requerida, podendo, inclusive, ser um link falso utilizado por criminosos virtuais para capturar informações pessoais e corporativas dos usuários.
- É importante destacar que o download de filmes, séries e músicas de sites não autorizados não é apenas uma infração ao uso adequado da rede, mas pode configurar o crime de pirataria.
- As senhas das nossas redes não devem ser compartilhadas com terceiros (clientes, fornecedores e visitantes) ou escritas em quadros de aviso.
- Logins e senhas: não devemos compartilhar logins e senhas, que devem ser de uso pessoal. Essa regra se aplica às ferramentas internas quanto para sistemas e softwares de terceiros. Só é possível compartilhar logins e senhas quando há um usuário coletivo – nesses casos, o acesso à senha deve ser restrito ao grupo de usuários daquela ferramenta.

### **c. Relacionamento com a Mídia e Redes Sociais**

- Reforça-se o cuidado que os colaboradores devem ter em relação às redes sociais e demais mídias, não devendo divulgar mensagens ou imagens que não sejam públicas ou que não tenham sido divulgadas nos canais oficiais da SBK.
- Eventual manifestação que possa gerar má interpretação, envolvendo discriminação, assédio e injúria nas redes sociais ou em aplicativos de mensagem instantânea, ainda que não relacionada à SBK, pode afetar a nossa marca e a reputação e vai contra os princípios defendidos neste Código.
- Além disso, deve-se ter especial cuidado com dados sensíveis de colaboradores, clientes, fornecedores e parceiros, protegendo a privacidade deles, além de não realizar declarações verbais ou escritas que possam afetar a imagem deles ou contribuir para a divulgação de boatos sobre eles.

## **18. Confiabilidade, reprodução e guarda de informações**

- Todas as informações às quais temos acesso em decorrência do nosso trabalho são confidenciais e devem ser observados os devidos cuidados no caso de necessidade de compartilhamento.
- Para que não haja dúvidas, aqui estão alguns exemplos de informações confidenciais:

### **SBK TECNOLOGIA S.A.**

Av. Engenheiro Luiz Carlos Berrini, 1645 – 1º andar

04571-011 - Cidade Monções – São Paulo - SP

Visite nosso site: [www.sbk.com.br](http://www.sbk.com.br)

- Dados Cadastrais de Clientes: CNPJ, CPF, representantes legais, contatos comerciais, endereço etc.
  - Informações Financeiras da Empresa: balanço financeiro, faturamento, margem, lucro, custos de impostos, custos de insumos etc. – exceto se o compartilhamento for autorizado pelo CFO.
  - Informações Negociais da Empresa: performance dos clientes, percentual do cliente em nossa operação, tarifas praticadas com clientes e motoristas, existência de contratos ou negociações com determinados clientes, relação de clientes etc.
  - Informações de Fornecedores: relação de fornecedores, valor pago pelos serviços ou detalhes das negociações.
- Todas essas informações devem ser guardadas sob sigilo e salvas exclusivamente nos sistemas da companhia e no notebook de trabalho. Mesmo depois que um colaborador deixa de trabalhar na empresa, ele tem a obrigação de manter essas informações confidenciais.
  - É muito comum que um cliente, fornecedor ou parceiro solicite algumas informações confidenciais. Nesses casos, o time Jurídico deverá avaliar se a informação poderá ser compartilhada e se será necessária a assinatura de um Acordo de Confidencialidade.

**Atenção:** os dados cadastrais da própria SBK não são confidenciais e podem ser enviados para clientes e fornecedores. São eles: Contrato Social, CNPJ, endereço, telefone, representante comercial, representante legal, Certidões de Registro junto à Órgãos Públicos, Alvarás de Funcionamento e Licenças.

## 19. Proteção de Dados Pessoais

- A SBK tem o compromisso com a privacidade de seus colaboradores, parceiros e clientes e está preocupada com o cumprimento das leis a respeito de proteção de dados, especialmente a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
- O tratamento de dados pessoais coletados pela SBK, seus colaboradores e parceiros, bem como a eventual transferência desses dados devem ser feitos sempre com a máxima segurança e em conformidade com as leis e regulamentos em vigor.
- Todos os colaboradores devem garantir na realização de suas tarefas diárias o cumprimento da LGPD, sendo que em caso de dúvidas deverá procurar o Comitê de Ética e equipe do Jurídico.

## **20. Integridade nos Negócios**

- Demonstraremos nessa seção como as relações que temos com nosso público externo deverão se pautar.

### **a. Relacionamento com o Cliente**

Atender bem nossos clientes e oferecer serviços de excelência é o motivo de nossa existência. Sempre buscamos melhorias e soluções inovadoras para melhor atender nossos clientes e visando nosso cuidado, estamos comprometidos a:

- Nunca solicitar dados ou informações além daquelas que são necessárias para formalização do contrato, cadastro e execução dos serviços.
- Sempre utilizar os meios de comunicação oficiais da empresa (e-mail com domínio SBK).
- Sempre formalizar as negociações, se possível em contrato, e guardar o registro dessa formalização contendo no mínimo os preços, prazos e condições dos serviços contratados.
- Negociar as propostas sempre dentro dos limites estabelecidos nas práticas de precificação ou pelo gerente ou diretor da área e nunca aceitar condições diferentes sem a autorização expressa da Diretoria.
- Não enviar informações confidenciais da empresa sem prévia autorização do Jurídico.

### **b. Relacionamento com Fornecedores e Parceiros**

Todas as contratações de fornecedores devem observar os princípios éticos e legais, garantindo que nossos fornecedores e parceiros representem sempre a melhor escolha para nossa empresa. A melhor escolha não é necessariamente a de menor preço – mas aquela que, considerando o escopo do serviço e produto, a capacidade técnica do fornecedor e o preço praticado, atendem da melhor forma as necessidades da SBK. Para isso, vale observar algumas boas práticas:

- Procure ter base de comparação de outros fornecedores do mesmo produto e serviço. Dessa forma, é possível demonstrar que o preço contratado está adequado aos parâmetros de mercado.
- Pesquise o histórico do fornecedor, projetos que ele já realizou e clientes que ele atende.

#### **SBK TECNOLOGIA S.A.**

- As negociações devem ser formalizadas por meio de um contrato, revisado pelo Jurídico e assinado pelos representantes legais. Na contratação de softwares com termos de uso com aceite tácito ou por clique, é necessária a autorização de um representante legal para contratação e prévia revisão dos termos de uso pelo Jurídico. Exceções à celebração de contratos devem ser avaliadas e expressamente autorizadas pelo Jurídico.
- Informe ao fornecedor como funciona o fluxo interno de compras de produto ou serviço.
- Sempre que for necessário contratar um fornecedor sem ter uma base de comparação de preços, formalize para a equipe financeira o motivo pelo qual a pesquisa não foi possível (ex. fornecedor único, necessidade técnica específica, necessidade de cumprimento de regras de seguro).
- Não aceite nem solicite qualquer tipo de benefícios, vantagens, bônus ou remunerações de fornecedores em benefício próprio. Brindes podem ser aceitos, desde que observadas as regras deste Código.
- Os parceiros de negócio devem receber o Código de Conduta de Terceiros e estar de acordo com as regras e condutas da SBK descritas no referido documento.

#### **c. Representação da Empresa**

- Apenas os diretores indicados no Contrato Social da SBK ou quem tenha procuração específica podem representar a empresa. Isso significa que apenas essas pessoas podem firmar contratos e assumir compromissos em nome da empresa.

#### **d. Relacionamento com Órgãos Públicos**

- Não devemos firmar nenhum contrato ou acordo com qualquer entidade governamental para qualquer fim sem a aprovação prévia por escrito do departamento Jurídico, Diretoria e Comitê de Ética. Isso inclui especificamente aceitar ofertas, contratos ou pedidos de compra para produtos e serviços.
- O não cumprimento dessa exigência pode resultar em SBK incorrer em significativas obrigações de conformidade e despesas relacionadas.
- Você deve comunicar imediatamente à Diretoria SBK, departamento Jurídico e Comitê de Ética sobre todas as consultas de entidades.

## **21. Conduta e Medidas Disciplinares**

- Todo colaborador tem acesso ao nosso Código de Ética nos nossos canais oficiais. Desse modo, espera-se que todos os colaboradores entendam e sigam as condutas descritas neste Código e demais políticas, diretrizes e regras adotadas pela SBK.
- Os colaboradores se comprometem a informar a seus parceiros comerciais, clientes, fornecedores e agentes públicos com quem interagem sobre as normas e os princípios éticos aqui contidos, para que sejam praticados em toda a sua cadeia de negócios.

#### **a. Gestão de Consequências**

- O Comitê de Ética é responsável pela deliberação e aplicação de consequências aos desvios de conduta. As consequências decorrem da legislação trabalhista, civil e criminal aplicável a cada caso e das diretrizes previstas neste Código.
- Desvios muito graves podem ensejar até a demissão por justa causa, além das consequências legais, como a reparação dos danos causados. Desvios de menor gravidade podem ensejar suspensões, advertências ou medidas educativas. Não é possível classificar exaustivamente todos os desvios.
- Cada caso deverá ser analisado em suas especificidades.

#### **b. Canal de Ética**

- Reportar nem sempre é uma tarefa fácil, por isso, e para garantir o anonimato e um maior conforto, temos nosso Canal de Ética. Lá, se optar pelo anonimato, sob nenhuma hipótese a identidade do usuário será revelada.
- Como o canal é gerenciado por um fornecedor externo, nem o Comitê de Ética, nem a Diretoria e nem o time de People terão como saber quem fez uma denúncia!
- Nosso Comitê de Ética tem duas instâncias de atuação, sendo:

1ª Instância – Composição do Comitê: Netusha Calado (Diretora de People), Ismael de Oliveira (Gerente Jurídico Trabalhista). Este comitê é responsável pelas investigações e deliberações quanto às consequências do relato para casos comuns de baixa ou média complexidade, risco financeiro ou de imagem.

2ª. Instância – Composição do Comitê: Bernardo Franco (CEO), Caroline Ribeiro (Advogada Contratos). Este comitê é responsável pelas investigações e deliberações em casos como: denúncias que envolvam os membros do comitê

1ª. Instância, casos graves de prejuízo financeiro ou de imagem da empresa,

**SBK TECNOLOGIA S.A.**

Av. Engenheiro Luiz Carlos Berrini, 1645 – 1º andar

04571-011 - Cidade Monções – São Paulo - SP

Visite nosso site: [www.sbk.com.br](http://www.sbk.com.br)



envolvimento de diretores nas denúncias ou casos que o comitê de 1ª instância solicite auxílio para deliberação.

O Canal de Ética está disponível no site [www.contatosequero.com.br/pt/sbk/](http://www.contatosequero.com.br/pt/sbk/) e por telefone: 0800 517 1049 a qualquer dia e horário.

Baixe nosso aplicativo



**Lembre-se:** *temos o direito de ser respeitados e o dever de reportar desrespeitos.*

**SBK TECNOLOGIA S.A.**

Av. Engenheiro Luiz Carlos Berrini, 1645 – 1º andar

04571-011 - Cidade Monções – São Paulo - SP

Visite nosso site: [www.sbk.com.br](http://www.sbk.com.br)