



Política - Princípios de Conduta e Postura

25.08.2023

POLÍTICA - PRINCÍPIOS DE CONDUTA E POSTURA

Sumário

1. Objetivo	3
2. Abrangência	3
3. Definições	3
4. Diretrizes Gerais	4
5. Principais Regras de Conduta	5
5.1. PADRÕES DE CONDUTA	5
5.2. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	9
5.3. JORNADA DE TRABALHO	10
5.4. OPERAÇÃO	11
5.5. QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO CLIENTE	11
6. Classificação das Faltas e Medidas	12
7. Reincidência das Infrações e escalonamento aplicável	13
8. Das Medidas Disciplinares e sua Aplicação	13
9. Parceiros de Negócio	14
10. Registro e Periodicidade	14
11. Dúvidas e Denúncias	14
12. Compliance	15
13. Tabela de Infrações	16
14. Ficha Técnica	17

POLÍTICA - PRINCÍPIOS DE CONDUTA E POSTURA

1. Objetivo

A Política Princípios de Conduta e Postura do Grupo ATMA e, suas subsidiárias, controladas, coligadas e filiais (Companhia), têm como objetivo definir conceitos e critérios quanto à postura que se espera no ambiente corporativo, orientando todos os colaboradores, sem distinção de posição ou cargo, quanto aos comportamentos esperados na Companhia, bem como, estabelecer regras e requisitos gerais para a tomada de decisão na aplicação de medidas disciplinares, quando necessárias.

2. Abrangência

Esta Política aplica-se a todos os colaboradores da Companhia, desde sua alta administração com extensão até o colaborador com menor tempo de serviço, sejam efetivos ou temporários, como também aos parceiros de negócio. Desta forma, independentemente de nível hierárquico e função exercida, deverão obrigatoriamente aderir à presente Política, bem como disseminá-la e respeitar as exigências estabelecidas neste documento.

3. Definições

Os termos descritos nesta Política deverão ser interpretados de acordo com as definições abaixo apresentadas, independentemente do gênero ou número de concordância adotada:

- **Ambiente de trabalho:** espaço utilizado pelos Colaboradores, de forma individual ou coletiva, para o desempenho de suas atividades profissionais, desde a concepção de projetos e idéias, até sua execução.
- **Colaboradores:** todos os profissionais que integrem os quadros de trabalho da Companhia, tais quais os empregados efetivados ou temporários, estagiários, administradores e diretores da Companhia.
- **Parceiro de Negócios:** toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, ou mesmo entes despersonalizados que forneçam insumo, material ou serviço para a Companhia, tais como, prestadores de serviços, fornecedores, consultores, entre outros.
- **Infração:** toda ação ou omissão que esteja em desacordo com princípios e compromissos do Código de Ética e Conduta, demais normas internas ou mesmo com as obrigações legais às quais está submetido à Companhia.
- **Conflito de interesse:** situação gerada pelo confronto entre os interesses legítimos da Companhia para com os interesses públicos ou pessoais de algum colaborador e/ou funcionário público que possa comprometer a estabilidade do ambiente de controle organizacional, o atingimento dos objetivos do Grupo Econômico ou o interesse coletivo da Sociedade como um todo.
- **Vantagem Indevida:** adquirir qualquer benefício, tangível ou intangível, de valor monetário ou não, prometidos, oferecidos ou entregues, sendo estes contrários às normas e regramentos vigentes e aplicáveis às atividades profissionais, ainda que ofensivo apenas aos bons costumes, com a intenção de aferir benefício próprio ou de terceiros.

POLÍTICA - PRINCÍPIOS DE CONDUTA E POSTURA

- **Denúncia:** comunicação da prática de infração em desacordo às atitudes, diretrizes, valores e compromissos assumidos junto ao Código de Ética e Conduta e demais Normativos Internos da Companhia.
- **Medida Disciplinar:** trata-se de uma medida administrativa decorrente do desvio pelo Colaborador, em relação às atitudes, diretrizes, valores e compromissos assumidos junto ao Código de Ética e Conduta e demais Normativos Internos da Companhia, bem como em razão do descumprimento das legislações vigentes aplicáveis.
- **Advertência:** medida administrativa adotada pelo Empregador e que consiste no aviso por escrito, destinado ao colaborador para que ele tome conhecimento do seu comportamento ilícito e/ou inapropriado e das implicações que podem advir em caso de reincidência.
- **Suspensão:** medida administrativa adotada pelo Empregador que impõe uma interrupção temporária do contrato de trabalho de modo a resgatar o comportamento do empregado conforme as exigências da Companhia. Ela pode ocorrer após advertências ou até mesmo logo após o cometimento de uma falta de maior relevância.
- **Justa Causa:** é a rescisão do contrato de trabalho, sem o pagamento de determinadas verbas rescisórias, nos termos da lei, decorrente de falta grave cometida pelo colaborador ou em virtude da reiteração de faltas de grau moderado anteriores, tornando impossível manter o vínculo empregatício.
- **Perdão tácito:** é a não punição de um ato culposo praticado pelo colaborador em até 30 dias após a ocorrência, conhecimento ou a apuração deste.

4. Diretrizes Gerais

(a) É obrigatória a atuação de todos os colaboradores em conformidade com o Código de Ética e Conduta e demais normas internas da Companhia, sem prejuízo da observância e adequação junto às leis aplicáveis, inclusive aquelas relacionadas a situações de anticorrupção e antifraude.

(b) Todos os colaboradores devem, dentre outros compromissos previstos no Código de Ética e Conduta e nas demais normas internas da Companhia:

- Orientar suas decisões e ações pela ética, integridade, transparência, lealdade, impessoalidade, profissionalismo e eficiência, considerando os interesses da Companhia;
- Repudiar toda forma ou tentativa de corrupção, suborno, propina, vantagem pessoal e tráfico de influência, atuando sem concessões à intervenção de interesses e favorecimentos particulares, partidários ou pessoais, bem como estimular que seus colegas, independentemente do cargo e nível hierárquico, denunciem eventual ocorrência desses atos aos canais adequados;
- Atuar de modo a evitar e impedir situações de conflitos de interesses;
- Guardar sigilo das informações privilegiadas e estratégicas.

POLÍTICA - PRINCÍPIOS DE CONDUTA E POSTURA

(c) É dever de todos os Colaboradores comunicar aos canais adequados, quaisquer infrações ou suspeitas de infrações ao Código de Ética e Conduta, as legislações vigentes aplicáveis e aos demais Normativos Internos, sendo assegurado o anonimato ou confidencialidade da identidade.

(d) Não serão toleradas retaliações àqueles que, de boa-fé, reportar uma denúncia.

(e) Os colaboradores que violarem o Código de Ética e Conduta da Companhia, as normas internas, bem como as legislações vigente e aplicável estarão sujeitos a medidas disciplinares, que podem ser desde advertências até a demissão por justa causa, dependendo das circunstâncias. De acordo com a gravidade do ato, também, podem ser aplicáveis punições administrativas, cíveis e criminais.

(f) Para a adoção das medidas disciplinares, deve-se observar a gradação do ato e critérios para a sua aplicação, conforme previsto nesta Política, haja vista a necessidade da medida disciplinar ser proporcional à falta cometida, devendo também ser considerado o nível de responsabilidade do envolvido, o seu histórico junto a Companhia, e a sua atitude após o cometimento do ato indevido.

(g) Todas as medidas disciplinares deverão ser aplicadas de forma respeitosa, sem expor o colaborador a situações vexatórias.

(h) Nos casos de violação desta política por colaboradores de Empresas **Terceirizadas contratadas** pela Companhia, os fatos apurados deverão ser enviados para ciência do respectivo empregador e com pedido expresso de adoção das providências que estiverem atreladas ao ato lesivo.

5. Principais Regras de Conduta

As principais regras de conduta descritas abaixo fazem parte do Código de Ética e Conduta da Companhia. A não observância dessas regras implicará em Medidas Disciplinares, conforme Tabela de Infrações e Aplicação de Medidas, constantes desta Política.

5.1. PADRÕES DE CONDUTA

5.1.1. ASSÉDIO, AGRESSÃO FÍSICA OU ATITUDES PRECONCEITUOSAS.

Gravidade: Gravíssimo

Não será tolerada nenhuma atitude ou conduta verbal ou física que perturbe o desempenho de qualquer profissional e/ou setor, que crie medo, hostilidade ou preconceito no ambiente de trabalho, tais como:

Respeito Incondicional: As relações entre colegas de trabalho devem ser regidas pela cortesia, respeito e espírito de equipe. Portanto, não serão admitidas discussões com posturas agressivas, preconceituosas entre colaboradores de quaisquer níveis hierárquicos. Também não será tolerado o uso de palavra de baixo calão e/ou palavras ou gestos desrespeitosos com clientes, colegas de trabalho e parceiros de negócio (falado ou escrito).

Assédio: O assédio pode se apresentar de várias maneiras:

POLÍTICA - PRINCÍPIOS DE CONDUTA E POSTURA

- Assédio moral: ocorre quando há uma conduta abusiva, frequente e repetitiva que se manifesta por meio de piadas, insultos, ameaças e quaisquer comportamentos que façam referência a gênero, sexo, idade, raça, cor, religião, nacionalidade, descendência, escolaridade;
- Assédio Sexual: consiste em uma conduta indesejável, inconveniente ou forçada, por meio de comportamentos ou insinuações de caráter sexual, de forma verbal ou física, ou exibição de objetos ou imagens com conotação sexual. Em nenhuma situação, consensual ou não, será permitido o exercício de atos libidinosos nas instalações da Companhia.

5.1.2. INSUBORDINAÇÃO, INDISCIPLINA

Gravidade: Grave

Não é permitido o descumprimento de uma ordem/regulamento que são dadas pelo líder (pessoal ou à equipe) e desrespeitar as políticas e normas da Companhia.

5.1.3. FRAUDE, FURTO

Gravidade: Gravíssimo

Não serão toleradas fraudes de qualquer natureza e casos de furto de pertences dos clientes, da Companhia, colaboradores, prestadores de serviço e da empresa.

Define-se como Fraude, qualquer ação ou omissão realizada com o propósito de ilegitimamente obter uma vantagem para si ou para terceiros.

5.1.4. CONSUMO DE BEBIDA ALCOÓLICA E/OU ENTORPECENTES

Gravidade: Grave

Não é permitido a nenhum colaborador manipular, consumir ou apresentar-se para trabalhar na Operação (PA) sob efeito de bebidas alcoólicas, entorpecentes ou qualquer tipo de droga ilícita durante a jornada de trabalho ou no período que estiver nas dependências da Companhia.

5.1.5. TABAGISMO

Gravidade: Moderada

É terminantemente proibido fumar dentro das dependências da Companhia.

POLÍTICA - PRINCÍPIOS DE CONDUTA E POSTURA

5.1.6. COMERCIALIZAÇÃO NAS DEPENDÊNCIAS DA COMPANHIA

Gravidade: Moderada

É vedado praticar comércio ou divulgação de qualquer tipo de produto ou serviço nas dependências da Companhia, sem autorização prévia ou por escrito, tais como mercadorias ou produtos, passar listas, jogos com premiações, rifas, entre outros.

5.1.7. APRESENTAÇÃO PESSOAL

Gravidade: Moderada

Os colaboradores representam a imagem da Companhia e, por essa razão, algumas roupas, calçados e acessórios não são adequados ao ambiente de trabalho e, portanto, são proibidos a todos os níveis hierárquicos. São eles:

- Blusas com logomarca de partidos políticos e times (exceção à camisa da Seleção Brasileira), com mensagens políticas e/ou ofensivas;
- Acessórios: óculos escuros, capuz, boné, chapéu ou qualquer outro item que cubra, desconfigure ou dificulte a identificação do rosto do profissional (exceção à gorro sem aba, turbante, hijab, peruca e lenço);

Obs.: Exceções para Fins Religiosos: não obstante ao item acima, colaboradores têm permissão para utilizar itens sobre a cabeça, por motivos religiosos, desde que tais itens sejam parte de práticas religiosas reconhecidas e documentadas.

A não observância dos itens citados terá como consequência:

- O colaborador não poderá entrar no site, sendo impedido pela equipe de Segurança Patrimonial;
- Neste caso, a ausência será registrada como injustificada e terá a aplicação de medida disciplinar.

Se por algum motivo o colaborador conseguir entrar no prédio da Cia., não respeitando as orientações acima e registrar o ponto ou iniciar suas atividades laborais, essa atitude será considerada grave.

5.1.8. CULTOS RELIGIOSOS

Gravidade: Moderada

A Companhia valoriza a diversidade de opiniões e crenças religiosas dos seus colaboradores e está

POLÍTICA - PRINCÍPIOS DE CONDUTA E POSTURA

comprometida em manter um ambiente de trabalho inclusivo e respeitoso, onde todas as manifestações serão avaliadas e todas as formas de discriminação são evitadas. Sendo assim, pedimos aos colaboradores que evitem a realização de atividades religiosas, como cultos, cerimônias e orações em grupo, dentro das instalações da Companhia.

5.1.9. SAÚDE E SEGURANÇA

Gravidade: Moderada

A Companhia garante a todos os seus colaboradores espaços e condições adequadas de trabalho, baseadas nos mais elevados princípios de higiene e segurança. Contudo é de responsabilidade dos colaboradores atender às normas e procedimentos para a realização de suas atividades profissionais.

Lanches e Refeições:

- Não é permitido o consumo de lanches e refeições fora do espaço apropriado, bem como o consumo de bebidas alcoólicas nas estações de trabalho (PA), com exceção bebidas não alcoólicas consumidas na squeeze;
- Não é permitido o consumo de alimentos dentro das Operações, nas saídas de emergência, escadas ou qualquer outro espaço não autorizado.

Escadas e Elevadores:

- Não é permitido ficar sentado nas escadas ou parado atrapalhando e/ou impedindo a circulação das pessoas;
- A capacidade (número de pessoas) determinada para utilização do elevador deverá ser rigorosamente respeitada para segurança de todos.

5.1.10. PATRIMÔNIO DA COMPANHIA

Gravidade: Gravíssimo

É de responsabilidade de todos os colaboradores zelar pelo bom uso e conservação dos bens da Companhia colocados sob a sua guarda, assim em nenhuma hipótese serão tolerados, **atos de vandalismo** (danos a equipamentos, danos a mobiliários, pichação etc.)

5.1.11. USO DE EQUIPAMENTO NÃO AUTORIZADO/USO INADEQUADO DOS ARMÁRIOS

Gravidade: Grave

POLÍTICA - PRINCÍPIOS DE CONDUTA E POSTURA

- Não é permitido o uso de celular, aparelhos eletrônicos e dispositivos na Operação;
- Não é permitido o uso de objetos de papelaria na Operação;
- Não é permitida a utilização dos armários/escaninhos em desacordo com as normas definidas.

5.2. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

5.2.1. PROTEÇÃO DE INFORMAÇÕES

Gravidade: Gravíssimo

É obrigação de todos os colaboradores e parceiros de negócios manterem o sigilo das informações sob sua responsabilidade, da Companhia, de seus colaboradores, clientes, fornecedores e prestadores de serviço. Não sendo permitido interações e compartilhamento por qualquer que seja o meio: conversa, aplicativos de mensagens ou e-mail pessoal, mesmo que o próprio, cumprindo a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Portanto, **não é permitido:**

- O uso ou compartilhamento de Dados Pessoais;
- Compartilhamento de informações corporativas, relatórios, planilhas, informações de clientes, com pessoas ou grupos de não colaboradores ou mesmo para e-mail particular próprio ou de outros colaboradores, que não seja e-mail corporativo;
- Utilizar ou divulgar informações confidenciais ou privilegiadas.

5.2.2. SENHAS DE ACESSOS

Gravidade: Grave

- É proibido compartilhar as senhas de acesso aos sistemas internos;
- Não é permitido o bloqueio proposital ou esquecimento frequente (acima de 2 vezes na semana).

5.2.3. COMPUTADORES, E-MAIL E INTERNET

Gravidade: Grave

Não é permitido:

- A instalação e utilização de software pirata e jogos;
- O armazenamento de conteúdos pessoais, como por exemplo, fotos pessoais, arquivos, planilhas, entre outros;
- Manter o computador desbloqueado no caso de se ausentar do local de trabalho;

POLÍTICA - PRINCÍPIOS DE CONDUTA E POSTURA

- O uso do E-mail para assuntos particulares;
- O uso de Internet, Aplicativos de Mensagem WEB (Whatsapp, Telegram, Messenger etc.) e Redes Sociais, que não tenham autorização expressa.

5.3. JORNADA DE TRABALHO

5.3.1. PROCEDIMENTOS

(I) Marcação de Ponto: Todos os colaboradores elegíveis a registro de ponto devem respeitar e cumprir os horários de trabalho estabelecidos, assim como a realização das marcações de entrada, pausas, refeição, saída e horas extras de forma correta no sistema de frequência.

A assinatura do espelho do ponto com ausência de marcação ou marcação incorreta será tratada como infração e acarretará na aplicação de medida disciplinar.

(II) Faltas e Atrasos: O não cumprimento da jornada integral de trabalho, seja por motivo de faltas, atrasos ou saídas antecipadas terão por consequência a aplicação de medida disciplinar, respeitando-se a Legislação CLT e cláusula específica estabelecida em acordo coletivo ou convenção.

5.3.2. OCORRÊNCIAS NÃO PERMITIDAS COM CONCEITO GRAVE

- Falta injustificada;
- Abandono injustificado do posto de trabalho;
- Não marcação do ponto;

5.3.3. OCORRÊNCIAS NÃO PERMITIDAS COM CONCEITO MODERADO

- Atrasos injustificados e/ou diferença superior a 05 (cinco) minutos entre o registro do ponto e o log nos sistemas operacionais (login e logout);
- Atrasos injustificados recorrentes que somem mais de 5 (cinco) minutos, na semana de trabalho;
- Saída antecipada;
- Abono de falta ou atraso com compensação de Banco de horas ou gerando horas negativas sem autorização do Diretor da área (qualquer área);
- Não cumprimento da escala do trabalho;
- Dormir no local de trabalho;
- Deixar de usar o headset na estação de trabalho;
- Permanecer no posto sem executar seu trabalho.

5.3.4. ABANDONO DE EMPREGO E DESÍDIA

Gravidade: Gravíssimo

POLÍTICA - PRINCÍPIOS DE CONDUTA E POSTURA

A partir do 6º dia de ausência injustificada, será aberto o processo de abandono de emprego, que será encerrado no 30º dia, ausência injustificada com o desligamento por justa causa. Independentemente deste processo, no caso de retorno ao trabalho no decorrer deste período, os dias de ausência serão tratados como falta injustificada e terão as consequências previstas.

As constantes ausências injustificadas ou acima de 15 (quinze) dias consecutivos, atrasos e saídas antecipadas frequentes, pausas não autorizadas etc. caracterizarão desídia, que tem por consequência o desligamento por justa causa.

5.4. OPERAÇÃO

5.4.1 COMPORTAMENTOS INADEQUADOS / NÃO PERMITIDOS COM CONCEITO GRAVÍSSIMO

- Causar danos nos armários/escaninhos.

5.4.2 COMPORTAMENTOS INADEQUADOS / NÃO PERMITIDOS COM CONCEITO GRAVE

- Consumir ou apresentar-se para trabalhar em estado de embriaguez ou estar sob efeito de bebida alcoólica, entorpecente ou qualquer tipo de droga ilícita;
- O pernoite de alimentos nos armários/escaninhos;
- O uso de celular, fones de ouvido particular, tablet, câmera fotográfica, equipamentos de som e áudio, gravador, relógio gravador ou jogos eletrônicos no ambiente operacional;
- O uso de caneta, lápis, papel, livros, revistas ou jornais no ambiente operacional;
- O uso de bolsa, mochila, sacola e similares, que devem ser guardados nos armários/escaninhos antes do início das atividades, não sendo permitido mante-los no ambiente operacional – P.As.

5.4.3 COMPORTAMENTOS INADEQUADOS / NÃO PERMITIDOS COM CONCEITO MODERADO

- Descumprimento das normas e procedimentos para execução da atividade;
- Não atender chamadas;
- Desconectar | desligar chamadas;
- Uso de pausa indevida, abusiva e/ou não programada;
- Consumir alimentos na P.A.

5.5. QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO CLIENTE

A Companhia possui pleno foco na qualidade da prestação do serviço aos Clientes, portanto todos os colaboradores que exercem atividades de contato com o cliente devem ter uma conduta apropriada.

5.5.1 MÁ EXECUÇÃO DO ATENDIMENTO AO CLIENTE COM CONCEITO GRAVÍSSIMO:

É considerada má execução do atendimento ao cliente as seguintes situações:

- Uso de palavra de baixo calão e/ou palavras ou gestos desrespeitosos com clientes (falado ou escrito);
- Uso de má fé no atendimento.

POLÍTICA - PRINCÍPIOS DE CONDUTA E POSTURA

5.5.2 MÁ EXECUÇÃO DO ATENDIMENTO AO CLIENTE COM CONCEITO GRAVE:

- Má execução do atendimento ao cliente;
- Desempenho inadequado das atividades laborais.

5.5.3 MÁ EXECUÇÃO DO ATENDIMENTO AO CLIENTE COM CONCEITO MODERADO:

- Não coleta dos dados obrigatórios;
- Não repasse ao cliente de todas as informações para a tomada de decisão dele;
- Indução de dados para preenchimento de proposta;
- Venda sem aceite do cliente;
- Não argumentação como descrito na regra de negócio;
- Agendamento incorreto | finalização incorreta;
- Não fornecimento proativo do protocolo para o cliente;
- Insistência de forma inconveniente ou gerando desconforto no cliente;
- Registro de crédito superior ou inferior ao que é devido ao cliente;
- Não registro ou registro incorreto a solicitação ou acordo feito com o cliente;
- Realização de consultas ou execução de alterações de cadastro, produto, limites etc. sem o consentimento do cliente;
- Tabulação nos sistemas de informações diferentes das acordadas com o cliente e executadas nos sistemas.

6. Classificação das Faltas e Medidas

Para efeitos desta Política, as infrações serão classificadas em **Moderada**, **Grave** e **Gravíssima**, levando em consideração a gravidade da falta, o prejuízo causado à empresa e o fato de o colaborador ser ou não reincidente.

CLASSIFICAÇÃO	DEFINIÇÃO	MEDIDA DISCIPLINAR
MODERADA	Atitudes do Colaborador em desacordo com as políticas, normas e procedimentos da Companhia, com prejuízo potencial leve aos resultados e/ou integridade da Companhia.	Advertência escrita (1ª e 2ª incidências) e Suspensão de 01 (um) dia a partir da 3ª incidência (sem o recebimento de salário durante o período de suspensão)
	Atitudes do Colaborador em desacordo com políticas, normas e procedimentos da Companhia, com prejuízo potencial médio aos resultados ou integridade desta, além de causar transtornos a outros Colaboradores, inclusive com repercussão negativa em outras áreas.	
GRAVE	Atitudes cometidas pelo Colaborador ou da reiteração de atos faltoso moderados, tornando impossível manter a relação de emprego. A Justa Causa é a medida mais severa na relação de trabalho e deve ser utilizada como último recurso, com a devida cautela para evitar reversão no Judiciário, além de condenação por dano moral.	Suspensão de até 02 (dois) dias a depender da gravidade e/ou reincidência (sem o recebimento de salário durante o período de suspensão)
GRAVÍSSIMA	Perda da confiança no Colaborador devido ao comportamento ou atitude observada, tornando incompatível sua permanência no Grupo. Trata-se de um desvio doloso de conduta em desacordo com as políticas, normas, Código de Ética e Conduta e demais valores, que ocasiona o comprometimento da imagem e reputação deste perante o público interno/externo ou da estratégia de negócio. Tal medida será aplicada também nas hipóteses de reincidências de faltas de natureza Grave e Moderada.	Rescisão do contrato de trabalho com Justa Causa + responsabilização nas demais esferas correlatas

POLÍTICA - PRINCÍPIOS DE CONDUTA E POSTURA

7. Reincidência das Infrações e escalonamento aplicável

A Companhia estabelece a premissa de que não será tolerável o cometimento, de forma reiterada, de infrações por seus Colaboradores.

Na hipótese do cometimento de infrações, independente de sua gravidade, estará legitimado a Companhia em proceder com o escalonamento da medida disciplinar correspondente (COM CRITÉRIO, COLEGIANDO A DECISÃO SEMPRE QUE JULGAR NECESSÁRIO).

8. Das Medidas Disciplinares e sua Aplicação

A medida disciplinar constitui um recurso eficaz, desde que utilizada adequadamente e nos momentos próprios, com a devida validação, bom senso e firmeza. Contribui para reconduzir o colaborador aos padrões normais de comportamento funcional, ao mesmo tempo em que proporciona à Companhia o suporte e conhecimento necessário sobre os seus colaboradores que persistiram no erro. Sua aplicação deve ocorrer de acordo com a gravidade da infração e do dano causado, sem prejuízo das sanções administrativas, cíveis e penais.

O descumprimento das regras contidas no Código de Ética e Conduta, nas normas internas e na legislação vigente ensejará na aplicação de medidas disciplinares, conforme abaixo:

- a) Advertência por escrito;
- b) Suspensão;
- c) Demissão por justa causa;

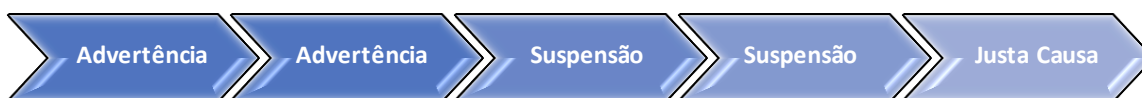
No curso do procedimento de apuração, se o envolvido colocar em risco a qualidade, a efetividade ou os resultados dos processos (ex.: apuração, averiguação dos fatos, entrevistas, análise das medidas remediadoras, etc.), a Companhia poderá adotar medidas administrativas provisórias (ex.: afastamento do funcionário de suas funções, suspensão, etc.), realocando-o, quando possível, em função que o impossibilite de continuar ou tornar a incidir na violação sob apuração ou de obstruir a investigação, resguardados os seus direitos.

Para a situação retro, serão considerados: circunstâncias dos fatos em apuração, a gravidade da conduta, as atividades ou funções do Colaborador envolvido na apuração.

O grau de severidade de uma medida poderá sofrer uma majoração após análise e recomendação por parte do Gestor, e dependendo do grau da infração e complexidade, este poderá levar a conhecimento e consulta com Grupo Colegiado composto por Diretores de demais áreas da Companhia, que assertivamente irão auxiliar na aplicação da medida disciplinar adequada.

POLÍTICA - PRINCÍPIOS DE CONDUTA E POSTURA

ESCALA DAS MEDIDAS A SEREM APLICADAS



Gravidade	Advertência Escrita	Suspensão 1 dia	Suspensão 2 dias	Justa Causa
	Nível 1	Nível 2	Nível 3	Nível 4
Gravíssimo	Não Aplicável	Não Aplicável	Não Aplicável	1
Grave	Não Aplicável	1	1	1
Moderado	2	1	1	1

9. Parceiros de Negócio

No caso dos Parceiros de Negócio, o cometimento de uma infração em desacordo com o vigente Código de Ética e Conduta da Companhia, de suas demais normas internas ou mesmo em desacordo com toda e qualquer legislação vigente e aplicável à situação de conflito, a critério da Companhia, poderá ficar impedido de prestar qualquer serviço ou fornecer produto para toda e qualquer Unidade de Negócio, bem como ensejar no imediato encerramento do contrato, sem prejuízo a demais penalizações aplicáveis, desde que haja expressa previsão no respectivo contrato celebrado.

10. Registro e Periodicidade

A área de Relações Humanas – RH manterá registro das penalidades aplicadas, junto ao prontuário do colaborador.

A periodicidade do histórico das medidas educativas é equivalente a 12 (doze) meses. Logo, após o prazo estimado da última ocorrência, o histórico será desconsiderado e a medida ser aplicada seguirá de acordo com a falta cometida.

Para participar de processo seletivo interno, o colaborador não pode ter tido nenhuma medida aplicada nos 180 (cento e oitenta) dias anteriores ao processo.

11. Dúvidas e Denúncias

As dúvidas, suspeitas ou evidências de descumprimento do Código de Ética e Conduta, desta ou de qualquer outra Política, devem ser reportadas diretamente ao canal específico para recebimento de denúncias, por meio do endereço eletrônico das controladas: canaldireto@contax.com.br | canaldireto@elfe.com.br | canaldireto@atmasa.com.br .

A denúncia poderá ser feita de maneira anônima, sendo assegurada, mesmo para as denúncias identificadas, a mais absoluta confidencialidade do relato e pessoas envolvidas. Os endereços eletrônicos das controladas: canaldireto@contax.com.br | canaldireto@elfe.com.br |

POLÍTICA - PRINCÍPIOS DE CONDUTA E POSTURA

canaldireto@atmasa.com.br encontram-se disponíveis para o recebimento de denúncias por terceiros externos a Companhia.

Os relatos devem vir acompanhados do maior número de informações possíveis, tais como:

- (I) descrição objetiva e imparcial do fato;
- (II) onde e quando a violação aconteceu ou está acontecendo;
- (III) quem são as pessoas envolvidas e organizações envolvidas; e
- (IV) documentação que auxilie na apuração do caso e encaminhamento de eventuais ações.

Toda e qualquer informação ou evidência é importante para garantir a assertividade da apuração do relato.

12. Compliance

Compete a Companhia a missão de proceder com periódicas atualizações desta Política, de forma a garantir que alterações regulatórias, legais e de diretrizes ou práticas sejam observadas.

Em todos os casos nos quais as evidências forem suficientes para garantir a aplicação de ações disciplinares, tais ações serão tomadas em cumprimento às legislações aplicáveis e em sintonia com as diretrizes e valores desta Companhia.

Em situações adversas em que se depararem o(s) Gestor (es) e gerar dúvidas na correta aplicação da medida disciplinar, de ato que não esteja classificado nesta política, este(s) poderá (ão) socorrer-se das orientações do grupo colegiado técnico (Diretoria das áreas).

POLÍTICA - PRINCÍPIOS DE CONDUTA E POSTURA

13. TABELA DE INFRAÇÕES

Normas e Condutas			
Ato Faltoso	Item	Gravidade	Medida - 1ª Ocorrência
Assédio (Moral, Sexual)	5.1.1	Gravíssima	Demissão Justa Causa
Respeito incondicional (uso de palavra de baixo calão/gestos desrespeitosos com colegas)	5.1.1	Gravíssima	Demissão Justa Causa
Insubordinação / Indisciplina	5.1.2	Grave	Suspensão 01 dia
Fraude / Furto	5.1.3	Gravíssima	Demissão Justa Causa
Consumo de bebida alcoólica e/ou entorpecentes	5.1.4	Grave	Suspensão 01 dia
Tabagismo	5.1.5	Moderada	Advertência
Comercialização nas dependências da Companhia	5.1.6	Moderada	Advertência
Apresentação Pessoal (vestimenta adequada)	5.1.7	Moderada	Advertência
Cultos Religiosos	5.1.8	Moderada	Advertência
Saúde e Segurança (lanches, refeições, espaços livres)	5.1.9	Moderada	Advertência
Patrimônio da Companhia (vandalismo, danos, mau conservação)	5.1.10	Gravíssima	Demissão Justa Causa
Uso de equipamento não autorizado/Uso inadequado dos armários	5.1.11	Grave	Suspensão 01 dia
Segurança da Informação			
Ato Faltoso	Item	Gravidade	Medida - 1ª Ocorrência
Proteção de informações	5.2.1	Gravíssima	Demissão Justa Causa
Senhas de acessos	5.2.2	Grave	Suspensão 01 dia
Uso indevido do computador, Internet e Aplicativos de mensagens	5.2.3	Grave	Suspensão 01 dia
Jornada de Trabalho			
Ato Faltoso	Item	Gravidade	Medida - 1ª Ocorrência
Abandono injustificado do posto de trabalho	5.3.2	Grave	Suspensão 01 dia
Faltas injustificadas	5.3.2	Grave	Suspensão 01 dia
Não marcação de ponto	5.3.2	Grave	Suspensão 01 dia
Atrasos injustificados	5.3.3	Moderada	Advertência
Dormir no local de trabalho	5.3.3	Moderada	Advertência
Permanecer no posto sem executar seu trabalho	5.3.3	Moderada	Advertência
Saída antecipada	5.3.3	Moderada	Advertência
Não cumprimento da escala do trabalho	5.3.3	Moderada	Advertência
Abono de falta usando horas de banco ou gerando horas negativas	5.3.3	Moderada	Advertência
Abandono de emprego e desídia	5.3.4	Gravíssima	Demissão Justa Causa
Operação			
Ato Faltoso	Item	Gravidade	Medida - 1ª Ocorrência
Causar danos nos armários/escaninhos	5.4.1	Gravíssima	Demissão Justa Causa
Consumir ou apresentar-se no trabalho embriaguado/ou sob efeito de droga ilícita	5.4.2	Grave	Suspensão 01 dia
O pernoite de alimentos nos armários/escaninhos	5.4.2	Grave	Suspensão 01 dia
Uso de celular, fones de ouvido particular, tablet, câmera fotográfica, equipamentos de som e áudio, gravador, relógio gravador ou jogos eletrônicos	5.4.2	Grave	Suspensão 01 dia
Uso de caneta, lápis, papel, livros, revistas ou jornais	5.4.2	Grave	Suspensão 01 dia
Uso de bolsa, mochila, sacola e similares	5.4.2	Grave	Suspensão 01 dia
Descumprimento das normas e procedimentos para execução da atividade	5.4.3	Moderada	Advertência
Desconectar desligar chamadas	5.4.3	Moderada	Advertência
Não atender chamadas	5.4.3	Moderada	Advertência
Uso de pausa indevida, abusiva e/ou não programada	5.4.3	Moderada	Advertência
Consumo de Alimentos na PA	5.4.3	Moderada	Advertência
Qualidade			
Ato Faltoso	Item	Gravidade	Medida - 1ª Ocorrência
Uso de palavra de baixo calão/gestos desrespeitosos com clientes (falado ou escrito)	5.5.1	Gravíssima	Demissão Justa Causa
Uso de má fé no atendimento	5.5.1	Gravíssima	Demissão Justa Causa
Desempenho inadequado das atividades laborais	5.5.2	Grave	Suspensão 1 dia
Má execução do atendimento ao cliente	5.5.2	Grave	Suspensão 1 dia
Agendamento incorreto finalização incorreta	5.5.3	Moderada	Advertência
Não argumentação como descrito na regra de negócio	5.5.3	Moderada	Advertência
Não coleta dos dados obrigatórios	5.5.3	Moderada	Advertência
Tabulação incorreta	5.5.3	Moderada	Advertência
Indução de dados para preenchimento de proposta	5.5.3	Moderada	Advertência
Venda sem aceite do cliente	5.5.3	Moderada	Advertência

POLÍTICA - PRINCÍPIOS DE CONDUTA E POSTURA

Ficha Técnica

Nome da Política: Princípios de Conduta e Postura

Número e data da versão: 05 | 30/08/2023

Área Responsável pelo Documento: Diretoria de Gente e Transformação

Referências: Código de Ética e Conduta

Nome e cargo do colaborador que elaborou o Manual: Márcia Pollard – Diretora e Fabio Sampaio Albergaria - Gerente

Nome e cargo do colaborador do Jurídico Corporativo que revisou elaborou o Manual: Giliane Aguiel de Sousa - Gerente

Nome e cargo do colaborador do Compliance que revisou elaborou o Manual: Guilherme Augusto - Gerente Auditoria, Compliance e Prevenção à Fraude

Nome do (a) Diretor (a) que aprovou o Manual: Márcia Pollard - Diretora

Data de aprovação da versão atual do Manual: 30/08/2023

Data de publicação da versão atual do Manual: 30/08/2023

Prazo para a revisão da Política: 30/08/2025

Classificação da Informação: Público Interno

Áreas relacionadas com o processo disciplinado: RH Corporativo | Jurídico | Compliance

Processo: Código de Ética e Conduta

Risco Associado: O não cumprimento das regras estabelecidas nesse Manual é passível de aplicação de medida disciplinar e/ou impedimento de acesso ao prédio.

Histórico de Versões

Versão	Data	Alterações
01	29/06/2021	Criação
02	31/12/2021	Revisão do Documento
03	14/07/2022	- Adequação para o padrão ATMA; - Revisão do texto; - Mudança da numeração.
04	27/07/2022	- Inclusão da Ficha Técnica; - Revisão do texto.
05	30/08/2023	- Revisão do Documento (nome, texto, regras e tabela de infrações).