

aec

Relacionamento com Responsabilidade

código de conduta



CÓDIGO DE CONDUTA DA AeC

SUMÁRIO:

- 1) APRESENTAÇÃO**
- 2) OBJETIVOS**
- 3) ABRANGÊNCIA**
- 4) PRINCÍPIOS DO CÓDIGO DE CONDUTA**
- 5) OBSERVÂNCIA ÀS LEIS**
- 6) DIREITOS HUMANOS**
- 7) AMBIENTE DE TRABALHO E MEIO AMBIENTE**
 - 7.1) Meio Ambiente no Trabalho**
 - 7.2) Meio Ambiente**
- 8) PROTEÇÃO E UTILIZAÇÃO ADEQUADAS DOS ATIVOS DA AeC**
 - 8.1) Ativos da AeC**
 - 8.2) Recursos Eletrônicos e tecnológicos da AeC**
 - 8.3) Propriedade Intelectual da AeC**
 - 8.4) Informações da AeC**
 - 8.4.1) Informações Pessoais**
 - 8.4.2) Informações Confidenciais**
 - 8.4.3) Informações Privilegiadas**
 - 8.5) Controladoria e Registros Contábeis e Financeiros**
- 9) RELACIONAMENTO DA AeC COM TERCEIROS**
 - 9.1) Relacionamento com Clientes**
 - 9.2) Relacionamento com Fornecedores**
 - 9.3) Relacionamento com Entes e Agentes Públicos**
 - 9.4) Relacionamento com Empresas Concorrentes**
 - 9.5) Relacionamento com a Mídia e com o Mercado**
 - 9.6) Brindes e Entretenimento**
 - 9.7) Doações**
 - 9.8) Atividade Políticas e Sindicais**
- 10) CONDUTAS NÃO CONFORMES**
 - 10.1) Fraude**
 - 10.2) Corrupção**
 - 10.3) Conflito de Interesses**
- 11) DENÚNCIAS E APURAÇÃO DE CONDUTAS NÃO CONFORMES**
 - 11.1) Retaliação**
 - 11.2) Apuração de Denúncias e Comitê de Conduta**
- 12) DISPENSAS DESTE CÓDIGO DE CONDUTA**
- 13) CONSIDERAÇÕES FINAIS**

1) APRESENTAÇÃO

No Brasil, a AeC é um dos maiores e mais respeitados grupos empresariais no segmento de outsourcing, nas áreas de Contact Center, Consultoria e Gestão em Saúde. Assim, sua **missão é oferecer a mais completa série de serviços para que empresas de todos os tamanhos alcancem os melhores resultados em suas respectivas áreas de atuação**. Para que isso aconteça, a AeC investe significativamente em infraestrutura, tecnologia e, principalmente, capital humano.

Firme no seu compromisso com a excelência na prestação de seus serviços e no atendimento a seus clientes, a AeC tem, como parte importante de sua identidade, o relacionamento com responsabilidade. E isto significa, basicamente, duas coisas. Primeiro que, como toda empresa idônea, a AeC cumpre rigorosamente com suas obrigações legais e éticas, perseguindo seus objetivos de forma moral, transparente e correta. Segundo, mas não menos importante, que conhece e reconhece seu papel transformador na sociedade, seja inserindo jovens no mercado de trabalho, seja gerando milhares de empregos e movimentando as economias dos locais onde atua.

Colocando em prática aquilo que é uma de suas aptidões naturais – atender e ajudar pessoas a resolver seus problemas – a **AeC persegue, como ideal, o seu constante crescimento, pautado na sensibilidade, na excelência e no respeito aos seus colaboradores, clientes, fornecedores, parceiros, entes públicos, meio ambiente e à sociedade como todo**, sempre observando e cumprindo as normas legais aplicáveis aos seus negócios e aos princípios éticos que norteiam suas empresas.

Durante essa trajetória, a AeC baseou todas as suas relações na ética e na transparência, tendo estes como seus **princípios inegociáveis**, dos quais não abre mão:

1. Estamos aqui para fazer melhor que todos
2. Focamos a inovação constantemente
3. Só acreditamos no simples
4. Somente entramos no mercado em que podemos fazer uma contribuição significativa
5. Temos foco
6. Acreditamos na colaboração mútua dos nossos grupos
7. Não aceitamos nada que seja abaixo do nível de excelência
8. Somos humildes e honestos para admitir nossos erros
9. Somos corajosos o suficiente para mudarmos quando necessário
10. Somos Felizes com o que fazemos.

Com esses Princípios, a AeC busca proteger, em todas as suas atividades, aqueles **valores** que, por sua importância, são essenciais para conferir solidez à base de crescimento das empresas do grupo e assegurar sua perpetuidade. São eles:

- A ética;
- A transparência;
- O capital humano;
- A resiliência;
- A confiança;

- A sustentabilidade;
- O empreendedorismo;
- O respeito aos investidores e o comprometimento com os resultados.

Dessa forma, tendo como **visão a liderança do mercado pautada nos seus princípios e valores inegociáveis**, AeC determina que os dispositivos constantes deste Código sejam observados e praticados por todos os seus colaboradores, clientes, fornecedores, representantes, parceiros, sociedades coligadas ou controladas, ou demais terceiros com os quais se relacione, de forma a assegurar a aplicação plena das políticas aqui contidas e a criação de um ambiente justo e eficiente.

2) OBJETIVOS

A AeC está profundamente comprometida em manter o mais alto padrão de conduta ética, com base nos seus princípios e na proteção de seus valores, através da estrita observância às leis que regem os negócios das suas empresas.

Para atingir tal objetivo, a AeC depende da ciência, da compreensão e do comprometimento de todos os seus colaboradores e parceiros com a cultura, a visão, a os princípios, os valores e com as normas de conduta eleitas pelo Grupo.

Assim, este Código visa garantir que todas as pessoas que integrem a AeC, sejam elas administradores, colaboradores, parceiros, fornecedores ou clientes, conheçam suas Normas de Conduta e assumam o compromisso de cumpri-las, a fim de prevenir eventuais ocorrências de violações legais, éticas ou comportamentais que possam comprometer a integridade das empresas do Grupo ou suas respectivas reputações.

Tem, ainda, por objetivo pautar e embasar as condutas dos colaboradores da AeC para I) conduzir os negócios das empresas, II) relacionar com as partes interessadas, III) administrar conflitos de interesses e IV) lidar com informações pessoais e confidenciais, dentre outros, observando-se sempre os princípios inegociáveis do Grupo.

Ainda que este Código não abranja todas as situações que possam, eventualmente, acontecer, seu propósito é estabelecer as diretrizes a serem perseguidas e buscar pela remediação mais adequada para os problemas encontrados.

As condutas e obrigações aqui estabelecidas são obrigatórias e mandatárias, devendo ser observadas por todos os destinatários deste Código.

3) ABRANGÊNCIA

As disposições deste Código de Conduta regem as atividades de todas as empresas controladas e coligadas da AeC Centro de Contatos S/A, aplicando-se a:

- a) Conselheiros;
- b) Diretores Estatutários;
- c) Diretores de Atendimento;

- d) Executivos de Atendimento;
- e) Superintendentes;
- f) Gerentes executivos;
- g) Gerentes;
- h) Coordenadores;
- i) Supervisores;
- l) Demais colaboradores e estagiários;
- m) Consultores;
- n) Prestadores de serviços;
- o) Fornecedores;
- p) Representantes
- q) Clientes
- r) Terceiros não integrantes dos grupos precitados, mas que participem ou contribuam para as atividades da AeC.

4) PRINCÍPIOS DO CÓDIGO DE CONDUTA

A Conduta e o Relacionamento da AeC com clientes, fornecedores, parceiros, agentes públicos e entre seus colaboradores deve ser pautada nos princípios e regras aqui dispostos.

5) OBSERVÂNCIA ÀS LEIS

As relações de todos os colaboradores da AeC com clientes, fornecedores, concorrentes, demais funcionários da empresa e com a Administração Pública em todos os seus níveis, deverão, obrigatoriamente, basear-se no rigoroso cumprimento de todas as leis e regulamentos aplicáveis aos negócios da AeC.

É obrigação de todos os administradores, colaboradores, estagiários, representantes, parceiros comerciais, fornecedores e prestadores de serviços da AeC, assim como de todos os demais destinatários deste Código, o cumprimento integral e de modo constante de todas as regras, normas e obrigações aqui estabelecidas, bem como de toda a legislação regente, praticando e promovendo a sua aplicação em toda e qualquer ação que envolva interesses e negócios aplicáveis à AeC.

Cada colaborador é pessoalmente responsável pelo cumprimento das leis e deste Código em sua área de trabalho, devendo, para tanto:

- ✓ Conformer-se às disposições deste Código;
- ✓ Conhecer e respeitar as leis e regulamentos aplicáveis aos negócios da AeC, das jurisdições onde atua;
- ✓ Assegurar-se de conhecer e aplicar as Políticas de *Compliance*, bem como os procedimentos ligados à sua função;
- ✓ Comunicar toda e qualquer infração a este Código, às Políticas de *Compliance* ou à legislação regente à Ouvidoria da AeC.
- ✓ Cooperar inteiramente com as investigações internas sobre eventuais suspeitas de violação a este Código;

- ✓ Agir sempre com integridade e ética, de maneira a preservar e reforçar a reputação da AeC em todas as suas atividades e nos mercados onde atua.

É estritamente proibido induzir terceiros a cometer ilegalidades ou colaborar conscientemente para a prática de infrações.

O desconhecimento da legislação, das condutas, obrigações e normas aqui estabelecidas, não será considerado como defesa válida caso uma infração tenha sido cometida.

Havendo dúvidas quanto à aplicabilidade ou interpretação de determinado dispositivo legal, ou de determinada norma de conduta estabelecida neste Código, a Gerência Jurídica Corporativa deverá ser consultada.

6) DIREITOS HUMANOS

No que tange à proteção dos Direitos Humanos, a AeC se baseia no artigo 5º da Constituição Federal, bem como na Declaração Universal dos Direitos Humanos (Organização das Nações Unidas, 1948), na Declaração dos Princípios Fundamentais e Direitos Trabalhistas (Organização Internacional do Trabalho) e no Pacto Global das Nações Unidas.

Desta forma, não será tolerada qualquer forma de violação aos direitos humanos, seja sob a forma de preconceito, discriminação ou assédio, tanto no relacionamento entre colaboradores, quanto entre colaboradores e terceiros, seja em virtude da raça, cor, origem, religião, convicção religiosa ou política, nacionalidade, sexo, orientação sexual, idade, condição física ou mental ou qualquer outra diferença.

Não serão admitidas, sob qualquer hipótese, violências, hostilidades, constrangimentos, ameaças, nem, tampouco, insinuações impróprias, de qualquer natureza, de caráter discriminatório ou que possam configurar assédio moral ou sexual, independentemente do nível hierárquico dos envolvidos.

Para as políticas de Recursos Humanos, incluindo a contratação, promoção ou determinação de remuneração de colaboradores, deverão ser observados os princípios aqui elencados, com base no desempenho meritocrático dos envolvidos, sem qualquer distinção em virtude da raça, cor, origem, religião, convicção religiosa ou política, nacionalidade, sexo, orientação sexual, idade, condição física ou mental.

A AeC não permite, não compactua e não realiza negócios que envolvam o emprego de mão de obra forçada ou infantil, a exploração sexual de crianças e adolescentes ou o tráfico de seres humanos.

A AeC não desenvolverá ou manterá qualquer tipo de relacionamento ou parceria com todos aqueles que, direta ou indiretamente, violem qualquer direito humano, comprometendo-se a dedicar todos os seus esforços para proporcionar aos seus colaboradores um ambiente de trabalho saudável e seguro.

7) AMBIENTE DE TRABALHO E MEIO AMBIENTE

7.1) Meio Ambiente no trabalho

A AeC reconhece que gente é seu maior ativo! Por esta razão, a segurança e a saúde de cada pessoa deve ser protegida, através de meios de trabalho seguros e saudáveis.

Assim, todos os destinatários deste Código devem obedecer, em todas as áreas nas quais a AeC exerce suas atividades, à legislação de saúde e de segurança do trabalho em vigor, bem como às regras e orientações da Gerência de Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho - SESMT da empresa.

Por outro lado, a AeC não participa de modo intencional de atividades que impliquem em riscos de segurança que não possam ser atenuados de maneira adequada e razoável, sendo proibida a celebração de qualquer negócio com fornecedores que não observem as normas sobre segurança aqui mencionadas.

É terminantemente vedada a produção, o uso, a compra, a venda, o tráfico ou a posse, dentro ou fora das instalações da AeC, durante o horário de trabalho, de substâncias tais como estimulantes, narcóticos, drogas ilegais, substâncias controladas e outros entorpecentes, à exceção dos que se tratarem comprovadamente de prescrição médica.

Além disso, exceto com a autorização de um membro da direção da AeC e sob reserva da legislação em vigor, é proibido manter, vender, comprar, consumir ou servir bebidas alcoólicas dentro das instalações das empresas.

7.2) Meio Ambiente

O respeito ao meio ambiente é norma fundamental da AeC, que busca conciliar sua atuação empresarial com o desenvolvimento sustentável e com a preservação do meio ambiente e espera que todos os colaboradores e demais abrangidos por este Código assim o façam.

Todos os destinatários deste Código devem sempre observar as leis ambientais aplicáveis à AeC, identificando e prevenindo riscos ambientais no curso de suas atividades e informando imediatamente à Gerência Jurídica Corporativa qualquer sinistro ou ameaça deste que possa causar danos ao meio ambiente.

A AeC não desenvolverá ou manterá qualquer tipo de relacionamento ou parceria com todos aqueles que, direta ou indiretamente, violem a legislação ambiental ou que causem danos ao meio ambiente.

8) PROTEÇÃO E UTILIZAÇÃO ADEQUADA DOS ATIVOS DA AeC

8.1) Ativos da AeC

Cada colaborador, estagiário e prestador de serviço é pessoalmente responsável pela obrigação jurídica de proteger os ativos da AeC. Por ativos entende-se todos os bens móveis e imóveis, equipamentos, maquinários, contratos, recursos eletrônicos, *softwares*, propriedade intelectual, marcas, patentes, desenhos industriais, informações e dados das empresas do Grupo.

É imperativo que todos os destinatários deste Código utilizem os ativos da AeC aos quais tenham acesso ou que lhes sejam dados em custódia, de modo eficiente e idôneo, exclusivamente, para a realização dos objetivos da empresa.

O uso dos ativos da AeC de modo ilegal, impróprio ou para benefício ou ganho pessoal ou de terceiros é proibido, sendo dever de cada colaborador certificar-se de que estes bens estejam a salvo, envidando todos os esforços razoáveis para evitar a ocorrência de furto, danos ou desgastes prematuros.

8.2) Recursos Eletrônicos e tecnológicos da AeC

A AeC fornece os recursos eletrônicos e tecnológicos necessários à realização de suas atividades especialmente contas de *e-mail*, sistemas de dados, equipamentos, programas de computador, internet e acesso à rede do Grupo.

Os recursos eletrônicos e tecnológicos disponibilizados aos colaboradores permanecem de propriedade exclusiva da AeC, devendo ser utilizados de maneira responsável, apropriada e ética, sendo vedado:

- ✓ Enviar, receber, armazenar ou processar conteúdos proibidos por lei;
- ✓ Enviar, receber, armazenar ou processar conteúdos que promovam ou constituam assédio, que possam ser interpretados como racistas, difamatórios, discriminatórios, violentos, pornográficos ou que causem dano à reputação da AeC.
- ✓ Enviar, receber, armazenar ou processar conteúdos que infrinjam direitos autorais ou a propriedade intelectual da AeC ou de terceiros.

Os *logins* e senhas eletrônicas de acesso à rede e a outros sistemas da AeC 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.

Embora o uso moderado e de forma excepcional dos recursos eletrônicos e tecnológicos seja permitido, desde que não interfira nas tarefas e na produtividade do colaborador, o abuso desse privilégio constitui uma infração a este código.

A AeC tem o direito de supervisionar a utilização de seus recursos eletrônicos e tecnológicos, bem como de fiscalizar e inspecionar todos os conteúdos enviados, recebidos, armazenados ou processados, nos termos da legislação vigente.

8.3) Propriedade Intelectual da AeC

A AeC incentiva a iniciativa, a criatividade e a inovação por parte de seus colaboradores. No entanto, o direito sobre os inventos, ideias, documentos, *softwares*, sistemas, marcas, patentes, desenhos industriais, melhoramentos, nomes, estratégias, procedimentos, fotografias, vídeos, códigos-fonte, *Know-how*, descobertas e qualquer outra forma de propriedade intelectual, desenvolvidos pelos seus colaboradores, sozinhos ou em conjunto com outros, no exercício de suas atividades, pertencem exclusivamente à AeC.

Os Colaboradores da AeC tem o dever de proteger a propriedade intelectual das empresas do Grupo, sendo vedado obter ganhos, bem como requerer patente ou registro em nome próprio por qualquer criação, marca ou invenção feita no desempenho de suas funções nas empresas do Grupo.

É terminantemente proibido utilizar, reproduzir, comercializar, levar consigo ou destruir qualquer parte da propriedade intelectual da AeC.

Fica, ainda, ajustado que o direito de propriedade intelectual sobre inventos, ideias, documentos, softwares, sistemas, marcas, patentes, desenhos industriais, melhoramentos, nomes, *Know-how*, estratégias, procedimentos, fotografias, vídeos, códigos fontes e descobertas desenvolvidas por terceiros a serviço da AeC também é de titularidade do Grupo.

8.4) Informações da AeC

8.4.1) Informações Pessoais

Por informações pessoais entende-se toda e qualquer informação ou dado relacionado à pessoa natural identificada ou identificável, cuja guarda e processamento deva ser feito de forma responsável, com respeito à sua intimidade, vida privada, honra e imagem.

Todos os destinatários deste Código devem assegurar o sigilo, a segurança e a exatidão das informações pessoais às quais tenham acesso, utilizando-as somente para a finalidade para a qual foram fornecidas ou coletadas.

Qualquer contato, cobrança, retenção, uso ou comunicação a terceiros, que envolva a utilização de informações pessoais, devem ser realizados em estrita conformidade com a lei e de forma respeitosa ao indivíduo, à sua honra e privacidade.

Quando houver necessidade de divulgação de dados pessoais para gerenciamento de sistemas, de programas e de atividades administradas por terceiros, será exigido do fornecedor ou

prestador de serviço a garantia de confidencialidade e sigilo sobre as informações pessoais a que tiverem acesso.

A AeC poderá divulgar as informações pessoais sob sua guarda, de qualquer pessoa, sem o seu prévio consentimento, em razão de determinação judicial ou administrativa, somente até a extensão de tais ordens.

Se houver dúvida quanto ao tratamento a ser dispensado às informações pessoais, a Gerência Jurídica Corporativa deverá ser consultada.

8.4.2) Informações Confidenciais

Por Informações confidenciais entende-se todo e quaisquer dados comerciais, operacionais, industriais ou técnicos, envolvendo *know-how*, técnicas, *designs*, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, planilhas, modelos, marcas, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideias, lista de clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, informações financeiras, contábeis ou comerciais, de propriedade da AeC, que tenham sido apresentadas ou disponibilizadas, de forma oral ou escrita, por qualquer meio, direta ou indiretamente, aos seus colaboradores, parceiros, clientes, fornecedores e representantes.

Todos os destinatários deste Código se obrigam, mesmo após o término da relação de trabalho, negocial ou contratual, a manter o mais absoluto sigilo com relação a toda e qualquer informação confidencial que venha a lhe ser fornecida pela AeC, diretamente ou através de seus diretores, empregados e/ou prepostos, verbalmente ou por meio de documentos físicos, mídias, mensagens eletrônicas, dentre outros, pelo que comprometem-se a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir o uso ou emprego fora da finalidade para a qual as informações lhe foram confiadas.

A confidencialidade aqui prevista não atinge as informações que já sejam de domínio público ou que devam ser reveladas em decorrência de determinação legal ou judicial, sendo que, neste último caso, a Parte Reveladora deverá comunicar tal fato à AeC assim que for intimada a revelar a referida informação.

Havendo dúvida se uma informação pode ou não ser revelada e a quem pode ser enviada, a Gerência Jurídica Corporativa deverá ser consultada.

Qualquer solicitação, de clientes ou de autoridades administrativas ou judiciais, acerca de informações relativas à AeC, deverá ser direcionada à Gerência Jurídica Corporativa.

8.4.3) Informações Privilegiadas

Caracteriza-se como Informação Privilegiada toda aquela informação específica, precisa e idônea, que não seja de domínio público, relacionada direta ou indiretamente à AeC, obtida em razão do cargo ou da função da pessoa dentro do Grupo e que, uma vez revelada, é capaz de influenciar de maneira sensível o preço das ações ou dos instrumentos financeiros derivativos correlatos ou, ainda, impactar de forma significativa nas estratégias e negócios da Sociedade.

A título exemplificativo, são consideradas privilegiadas quaisquer informações que:

- ✓ Possam influir, de modo ponderável, na cotação ou na negociação das ações, quotas ou dos valores mobiliários da AeC;
- ✓ Possam influir, de modo ponderável, na decisão dos investidores em comprar, vender ou manter as ações, quotas e valores mobiliários da AeC;
- ✓ Possam influir, de modo ponderável, na decisão dos investidores em exercer quaisquer direitos inerentes à condição de titular de ações, quotas ou valores mobiliários emitidos pela AeC;
- ✓ Sejam objeto de sigilo por força de obrigação contratual ou legal;
- ✓ Sejam de caráter estratégico ou que possam influenciar ou afetar a competitividade da AeC nos mercados em que atue.

Todos os destinatários deste Código, que tenham acesso a informações privilegiadas, são obrigados a manter o absoluto sigilo sobre tais dados, sendo a eles vedada a negociação de quaisquer valores mobiliários eventualmente emitidos pela AeC, antes da divulgação oficial.

Apenas as pessoas expressamente autorizadas pelo Conselho de Administração da AeC poderão manifestar publicamente sobre as informações privilegiadas do Grupo.

8.5) Controladoria e Registros Contábeis e Financeiros

Firme no compromisso com os mais elevados padrões de transparência, de planejamento financeiro e de contabilidade, a AeC adota as melhores práticas de mercado e a rigorosa observância às leis vigentes e aos princípios internacionais de contabilidade, visando:

- ✓ Garantir que todas as operações efetuadas sejam devidamente autorizadas, legítimas e passíveis de verificação;
- ✓ Garantir que todas as operações sejam devidamente registradas, contabilizadas e documentadas em conformidade com os princípios e regras contábeis aplicáveis;
- ✓ Identificar, analisar e gerir os riscos dos empreendimentos e das operações da AeC;
- ✓ Garantir que decisões estratégicas e gerenciais sejam baseadas em dados e relatórios econômico-financeiros sólidos e completos;
- ✓ Assegurar que as decisões que envolvam questões financeiras, fiscais e contábeis estejam em conformidade com a legislação vigente e com as melhores práticas de mercado.

Por isso, os registros contábeis e financeiros da AeC, assim como seus livros, documentos e declarações devem ser transparentes, fidedignos, precisos, completos, exatos, confiáveis, em estrita conformidade com a legislação que rege a matéria, de modo a refletir fielmente a totalidade dos ativos e passivos da empresa, bem como todas as suas operações e quaisquer outros itens relacionados aos seus negócios, sem nenhuma omissão ou dissimulação de qualquer tipo, respeitadas as regulamentações aplicáveis.

São obrigações de todos os Colaboradores da AeC, notadamente os das Áreas Contábil, fiscal e financeira:

- ✓ Preparar os registros, relatórios de despesas, faturas, comprovantes e recibos, bem como os documentos contábeis e relatórios financeiros de modo cuidadoso, correto e honesto;
- ✓ Apenas executar transações, negócios e procedimentos compatíveis com seu nível hierárquico ou com autorização expressa de seu superior hierárquico, em conformidade com as normas e regulamentos em vigor;
- ✓ Não ocultar ou omitir de sua Diretoria, da Diretoria Jurídica, da Controladoria ou de Auditorias Internas ou Externas, nenhuma transação, elemento de ativo ou passivo ou qualquer outra informação financeira;
Comunicar ao Departamento de *Complicance* ou à Ouvidoria a ocorrência de quaisquer I) elementos não inscritos nos registros, II) práticas contábeis duvidosas, III) escriturações falsas ou de IV) registros de operações fictícias.
- ✓ Prontamente corrigir quaisquer inexatidões, afirmações errôneas ou omissões constatadas em seus registros.

A manutenção irregular dos registros contábeis constitui infração a este Código e à legislação vigente, sendo vedado:

- ✓ O registro de operações fictícias ou enganosas;
- ✓ O registro incorreto ou impreciso das operações da empresa;
- ✓ A falta de registro de operações da empresa;
- ✓ A utilização de ativos da AeC para fins ilegais ou repreensíveis;
- ✓ A manutenção de contas bancárias não declaradas;
- ✓ A realização de acordos financeiros irregulares com terceiros.

9) RELACIONAMENTO DA AeC COM TERCEIROS

Um Terceiro significa qualquer pessoa ou organização com o qual a AeC entra em contato ou se relaciona no exercício de suas atividades.

As relações da AeC com seus clientes, fornecedores, representantes, prestadores de serviços, entes públicos e empresas concorrentes se pautam na boa-fé, bem como em respeito mútuo, integridade, justiça, confiabilidade, honestidade, retidão, lealdade, verdade e clareza na prestação serviços; buscando garantir um relacionamento transparente, com respeito aos valores fundamentais previstos neste Código.

Por isto, é fundamental que terceiros que se relacionam com a AeC ajam em conformidade com este Código e adotem práticas que:

- ✓ Estejam em conformidade com todas as leis e regulamentos em vigor;
- ✓ Não se envolvam em situações de subornos, vantagens ilícitas ou outras formas de corrupção.
- ✓ Não se envolvam em atividades de lavagem de dinheiro ou financiamento do terrorismo;
- ✓ Protejam o meio ambiente, o ambiente de trabalho, bem como a saúde e segurança de seus colaboradores.
- ✓ Respeitem os direitos humanos.

A AeC veda o oferecimento de presentes ou a concessão de favores, fora do curso normal dos negócios, para clientes efetivos ou potenciais, ou, ainda, a qualquer membro do governo, incluindo funcionários de empresas estatais ou para qualquer pessoa com a qual a AeC tenha algum vínculo contratual ou pretenda negociar qualquer contrato.

A AeC proíbe expressamente que seus colaboradores, representantes, prestadores de serviços e fornecedores realizem, direta ou indiretamente, qualquer tipo de pagamento, oferecimento ou concessão de qualquer vantagem para funcionários públicos, funcionários de empresas estatais ou empregados de empresas privadas, com o objetivo de influenciar qualquer ato ou decisão que possa favorecer a AeC na obtenção de contratação ou no direcionamento de negócios, bem como na realização de atos de rotinas com maior agilidade.

A AeC não compactuará e não manterá relações de negócios com qualquer terceiro que aja de maneira incompatível com os valores e práticas aqui dispostos, ou que infrinja qualquer legislação vigente, notadamente a penal, trabalhista, ambiental, de direito público, ou concorrencial.

9.1) Relacionamento com Clientes

A AeC tem como missão oferecer a mais completa série de serviços para que seus clientes alcancem os melhores resultados em suas respectivas áreas de atuação.

Assim, no relacionamento com clientes, os Colaboradores da AeC devem conduzir todas as negociações, bem como a prestação dos serviços de forma ética e eficiente, transmitindo as informações necessárias de forma clara e útil, dentro do prazo prometido, destacando com clareza os fatores de risco inerentes ao projeto e delineando uma estratégia adequada de ação, sempre lastreada nos princípios e padrões previstos neste Código, de modo a satisfazer plenamente as expectativas dos clientes e a melhorar continuamente a qualidade dos produtos e serviços prestados pelas empresas do Grupo.

9.2) Relacionamento com Fornecedores

À exceção dos casos expressamente autorizados pela Diretoria competente, a identificação, a cotação e a contratação de fornecedores de produtos ou de prestadores de serviços de qualquer natureza, devem ser conduzidas pela Gerência de Suprimentos e sempre ter por

finalidade o melhor interesse da AeC, tendo como base os critérios técnicos e profissionais adotados na Política Específica de “Relacionamento com Fornecedores”, que levem em consideração a competência, a qualificação técnica, o cumprimento de prazos, a qualidade, o preço e saúde financeira das empresas.

São vedados negócios com fornecedores ou prestadores de serviços de reputação duvidosa ou que não cumpram as normas e exigências constantes deste Código, ou as legislações trabalhistas, ambientais e fiscais.

Caso algum colaborador deseje contratar, em nome da AeC, fornecedores ou prestadores de serviços com os quais tenha estreito relacionamento pessoal ou nos quais tenha participação societária relevante, deverá reportar a questão a seu superior hierárquico imediato, que poderá, se comprovada a vantajosidade para a AeC, autorizar a celebração do negócio.

É terminantemente proibida a contratação de qualquer fornecedor ou prestador de serviços mediante o recebimento de favores pessoais, presentes, compensações financeiras, pagamento de comissões ou quaisquer outros valores fora do curso normal dos negócios em questão.

9.3) Relacionamento com Entes e Agentes Públicos

O termo “Agente Público” designa funcionários, servidores ou qualquer outra pessoa que:

- ✓ Ajam em nome de qualquer instância governamental, seja nas esferas federal, estadual, municipal ou distrital, seja nos poderes executivo, judiciário e legislativo;
- ✓ Ajam em nome de partidos políticos ou de candidatos a cargos políticos;
- ✓ Ajam em nome de entidades, autarquias, fundações e empresas controladas total ou parcialmente pela Administração Pública Direta ou Indireta;
- ✓ Sejam diplomatas ou atuem em organismos internacionais ou intergovernamentais;
- ✓ Ocupem cargos legislativos, administrativos, judiciais ou militares em qualquer esfera da Administração Pública.

Todos os colaboradores da AeC que tenham contato com entes ou agentes públicos, em decorrência da atividade ou função que desempenham no Grupo, têm por obrigação conhecer e respeitar a legislação aplicável à Administração Pública, notadamente, a Lei Federal nº 8.666/93, que institui normas para licitação e contratação com a Administração Pública, a Lei Anticorrupção do Brasil, nº 12.846/2013 e o seu Decreto 8.420/2015, bem como a Lei de nº 8.429/92, que dispõe sobre os atos de improbidade administrativa.

É expressamente proibido a qualquer colaborador ou representante da AeC, no exercício de suas funções, oferecer, prometer ou autorizar, diretamente ou por meio de terceiro, vantagens indevidas de qualquer natureza, seja em dinheiro, bem ou serviço de qualquer valor, a agentes públicos, partidos políticos e seus membros, bem como a seus familiares ou outros por eles indicados, com o intuito de obter benefício ou vantagem para as empresas do Grupo ou para si próprio.

Os colaboradores estão expressamente proibidos de praticarem os atos abaixo enumerados e quaisquer outros vedados por lei, devendo comunicar imediatamente o Departamento de *Compliance* a suspeita de eventual ocorrência de qualquer um deles:

- ✓ Contribuir, de qualquer modo, para a prática de atos que possam ser considerados lesivos à administração pública direta ou indireta;
- ✓ Fraudar, manipular ou interferir ilegalmente em concorrências e licitações públicas;
- ✓ Interferir, dificultar, oferecer favores ou subornos para obstaculizar fiscalizações ou investigações por qualquer órgão público.

Qualquer atividade de *lobby* somente pode ser exercida quando expressamente permitido pela lei regente, dentro dos limites nela permitidos, e autorizada pela Alta Administração da AeC.

9.3.1) Inspeções anunciadas e não anunciadas

Inspeções são fiscalizações, vistorias ou visitas, anunciadas ou não, de agentes ou funcionários de Repartições Públicas, durante as quais as Autoridades Competentes podem solicitar a extração, a requisição ou apresentação de quaisquer dados, documentos ou registros das empresas do Grupo ou, ainda, a entrada e vistoria das instalações da AeC.

Quando a inspeção for pré-anunciada, a Diretoria Jurídica deverá ser previamente informada para que acompanhe a fiscalização ou instrua os colaboradores responsáveis pelo atendimento à Autoridade Pública.

No caso de inspeções não anunciadas, o acompanhamento da Autoridade Pública deverá ser feito preferencialmente por 02 (dois) profissionais da área/setor fiscalizado, que deverão acionar imediatamente a Diretoria Jurídica para instruções e esclarecimentos.

Em quaisquer dos casos acima mencionados, os Agentes Públicos deverão estar munidos dos mandados competentes. Quaisquer dúvidas existentes deverão ser encaminhadas à Diretoria Jurídica.

Após a conclusão da inspeção, os laudos, notificações, relatórios, autuações ou quaisquer outros documentos eventualmente lavrados deverão ser imediatamente repassados à Diretoria Jurídica para as providências necessárias, sendo que a perda, extravio ou entrega intempestiva do documento será de responsabilidade pessoal do colaborador que recebeu a inspeção.

É terminantemente proibido o oferecimento de qualquer valor ou bem às Autoridades Públicas que fiscalizarem a AeC com o objetivo de obstaculizar ou impedir a realização de uma inspeção.

9.4) Relacionamento com Empresas Concorrentes

A concorrência leal e ética deve ser elemento básico em todas as operações da AeC, sendo imperativo que seus colaboradores obedeçam as normas de defesa da concorrência.

São terminantemente proibidos:

- ✓ Quaisquer acordos e/ou trocas de informações confidenciais, como preços, custos, margens, planos comerciais e de investimento com seus concorrentes;
- ✓ Todo e qualquer entendimento e/ou acordo entre concorrentes, explícitos ou tácitos, que possam ensejar ou influenciar a fixação de preços, reajustes, descontos, condições de venda, divisão de mercados ou clientes, entre outras medidas que possam limitar ou restringir a livre concorrência no mercado;
- ✓ Acordos com concorrentes para aumentar ou fixar preços, manipular resultados de licitações ou, de qualquer outra forma, afetar o resultado de processos competitivos de compras ou aquisição de serviços.

Nenhum colaborador da AeC deverá participar de nenhuma discussão, contrato, acordo ou projeto, sejam eles formais ou informais, com concorrentes efetivos ou em potencial, com relação à precificação, condições de venda ou oferta de produtos, divisão de mercados, distribuição de clientes ou qualquer outra atividade que restrinja ou possa vir a restringir a livre concorrência.

Quaisquer dúvidas que envolverem questões referentes à defesa da concorrência deverão ser submetidas previamente à Gerência Jurídica Corporativa, antes que qualquer conduta seja adotada.

9.5) Relacionamento com a Mídia e com o Mercado

Para que a relação da AeC com a mídia, com a imprensa e com o mercado como um todo seja transparente, ética e correta, é imprescindível que todo e qualquer pedido de opiniões, declarações, entrevistas, reportagens, publicações, palestras, conferências, apresentações, comentários ou qualquer outra forma de comunicação com o público externo – cujo foco ou abrangência exponha as atividades, os planos estratégicos ou de negócio, os resultados, o conceito, o nome ou imagem das empresas do Grupo – seja submetido à aprovação da Gerência de Marketing AeC.

Quando qualquer colaborador participar, na qualidade de representante da AeC, de uma atividade de mídia, de forma espontânea e não planejada, deverá notificar a Gerência de Marketing imediatamente após a ocorrência.

Os colaboradores da AeC devem proteger a informação confidencial e privilegiada, assim como o nome e a imagem das empresas, comprometendo-se a :

- ✓ Zelar pela imagem da AeC;
- ✓ Observar as regras aplicáveis às comunicações com o mercado e com a imprensa;
- ✓ Direcionar qualquer solicitação provenientes de qualquer veículo da imprensa ou de mídias sociais à Gerência de Marketing da AeC;
- ✓ Não denegrir a imagem ou reputação da AeC em mídias sociais ou qualquer outro canal de comunicação;
- ✓ Não divulgar, por qualquer forma ou meio, informações confidenciais ou privilegiadas da AeC.

9.6) Brindes e Entretenimento

Entende-se por brindes todo item de valor apropriado que pode ser distribuído, quando autorizado por lei, para atender às funções estratégicas de lembrança da marca e/ou agradecimento, que se destinam a clientes, fornecedores, parceiros e agentes públicos com os quais a AeC se relaciona, não devendo ser interpretados como formas de obter vantagens indevidas ao Grupo.

Caso seja necessário, os colaboradores e representantes da AeC, desde que autorizados por sua diretoria, poderão realizar despesas razoáveis para o entretenimento de clientes efetivos ou potenciais, funcionários do governo ou de empresas estatais ou de outras pessoas que negociam com a AeC, desde que tal entretenimento esteja de acordo com o cargo da pessoa, e tenham como verdadeira finalidade facilitar o alcance de objetivos comerciais.

Os brindes e entretenimentos ofertados a terceiros em nome da AeC devem ser autorizados pela Alta Administração e estar em conformidade com as estratégias da Gerência de Marketing do Grupo.

Brindes e convites institucionais são práticas de gentileza e cordialidade aceitas em uma relação comercial, que não caracteriza a obtenção de benefícios em quaisquer negociações, podendo, desta forma, serem aceitos pelos colaboradores e representantes da AeC.

9.7) Doações

Qualquer dos destinatários deste Código que deseje realizar doações para obras de caridade, instituições sem fins lucrativos, funcionários públicos, partidos políticos e seus membros, bem como a candidatos a cargos políticos ou quaisquer outras entidades, poderá fazê-lo em nome próprio, no exercício de sua cidadania, mas nunca em nome da AeC.

A AeC poderá fazer doações, desde que previamente autorizadas pela alta direção e em estrita observância à legislação em vigor.

9.8) Atividades Políticas e Sindicais

A AeC manifesta expressamente que, com base em seus princípios e valores, não adota posição política ou partidária, não obstante reconheça a importância do pleno exercício da cidadania por parte de seus Colaboradores, bem como do direito individual de participação política ou sindical, filiação partidária e candidatura a cargos públicos ou políticos.

Assim, para que a imagem, os preceitos de total independência e o caráter não partidário da AeC sejam preservados, é imperativo que todos os colaboradores da AeC observem criteriosamente as normas e regras previstas no “Código de Conduta AeC para Atividades Políticas”, sendo terminantemente proibido:

- ✓ Utilizar-se de cargo, função, posição ou influência para obter apoio a determinado candidato ou partido.
- ✓ Desempenhar atividades incompatíveis com aquelas que lhe foram atribuídas ou conflitantes com os objetivos da empresa.
- ✓ Utilizar para fins político-partidários de documentos, dados ou informações a que tem acesso em razão de suas atividades na AeC.
- ✓ Utilizar-se de instalações físicas, equipamentos, bens ou materiais de consumo da AeC para fins político-partidários.
- ✓ Utilizar qualquer endereço físico da AeC para atividades político-partidárias.
- ✓ Utilizar um meio eletrônico da AeC, como *e-mail* e *chat*, para troca de correspondências relacionadas à sua participação político-partidária.
- ✓ Solicitar ou ceder os serviços de colaboradores da AeC para comitês de campanha eleitoral de candidatos, partidos políticos ou coligações, nas dependências da AeC e durante o horário de expediente de trabalho.
- ✓ Fazer uso de recursos da AeC para custear despesas relacionadas à sua atuação e participação político-partidária ou investir em campanhas ou em partidos políticos;
- ✓ Fazer qualquer contribuição em valor, bens ou serviços para campanhas ou causas políticas em nome da AeC.
- ✓ Expressar-se em nome da AeC na defesa ou apoio a candidatos ou partidos políticos;
- ✓ Fazer discursos em favor ou contra partidos e/ou candidatos nas dependências da AeC ou em locais em que estiverem sendo realizadas atividades da empresa, como por exemplo hotéis e restaurantes.
- ✓ Fazer panfletagem em favor ou contra candidatos e/ou partido político nas dependências da AeC ou em locais em que estiverem sendo realizadas atividades empresa, como por exemplo hotéis e restaurantes.
- ✓ Fazer propaganda política de qualquer espécie nas dependências da AeC ou nos veículos de comunicação interna e externa da empresa, incluindo internet, intranet, TV corporativa, Jornal Mural, informativos e comunicados.
- ✓ Utilizar ou ceder as instalações da AeC para atividades de campanha, entre as quais comícios, reuniões, gravações de rádio e TV etc.
- ✓ Transmitir a impressão para interlocutores e/ou plateias de que o colaborador está representando e expressando a opinião e posição da AeC.
- ✓ Utilizar qualquer peça de vestuário ou crachá da AeC em atividades político-partidárias, como comícios e reuniões.

Os colaboradores que se candidatarem a algum cargo público deverão informar imediatamente tal fato ao seu superior imediato, para que este possa encaminhar essa informação às demais áreas competentes.

O colaborador deverá ainda:

- Informar seu superior imediato sobre qualquer atividade política partidária que esteja participando e que possa influenciar ou conflitar com os interesses da AeC, como a participação em comitês de campanha ou a concorrência a cargos eletivos.
- Comunicar ao seu superior imediato qualquer circunstância ou fato impeditivo de sua participação em processo decisório da empresa em virtude de atuação política.

Tudo o que foi aqui estabelecido será aplicado, no que for cabível, às atividades associativas, sindicais e conselhos regionais.

10) CONDUTAS NÃO CONFORMES

Condutas não conformes constituem toda e qualquer violação a este Código, bem como às legislações, normas e regulamentações inerentes às atividades desenvolvidas pela AeC.

A não conformidade às normas e condutas aqui estabelecidas ou às Políticas de *Compliance*, bem como a violação à legislação de regência, por qualquer destinatário deste Código, poderá levá-lo a sofrer sanções disciplinares, como advertência verbal ou escrita, suspensão ao trabalho, dispensa e, no caso de parceiros, rescisão do contrato de fornecimento ou de prestação de serviços.

Na hipótese da não conformidade a este Código configurar, também, uma infração legal ou um ato ilícito, a AeC encaminhará a questão às autoridades competentes para apuração das responsabilidades administrativas, cíveis e criminais do infrator, sem prejuízo do direito da empresa de pleitear, administrativa ou judicialmente, a reparação pelas perdas e danos que eventualmente sofrer.

10.1) Fraude

Fraude significa induzir alguém ao erro para obter, para si ou para outro, vantagem ilícita ou indevida, podendo ser motivada pela oportunidade de ganhar algo de valor, como satisfazer uma meta de desempenho ou obter um pagamento, ou para evitar consequências negativas, como aplicação de medidas disciplinares ou descontos por faltas não justificadas no trabalho.

Por ser ilegal e contra os valores éticos da AeC, a alteração, a falsificação ou a omissão de informações, processos, concorrências, documentos, arquivos, dados sistêmicos, registros de ponto, dentre outros, intencionalmente em seu benefício, em benefício das empresas do Grupo ou de terceiros é vedada e será severamente penalizada, sem prejuízo do encaminhamento da questão para as autoridades competentes.

A Gerência de Segurança Corporativa será responsável pela prevenção e detecção destas condutas não conformes, sem prejuízo do dever de cada gestor da AeC de estar alerta para qualquer indicação de irregularidade dentro de sua área de responsabilidade.

As suspeitas e detecções de fraudes, após apuradas pela Gerência da Segurança Corporativa, serão encaminhadas ao Departamento de *Compliance* para processamento junto ao Comitê de Conduta.

10.2) Corrupção

Por corrupção entende-se qualquer forma de influenciar alguém a adotar determinada conduta sob a promessa de retorno de uma vantagem para ela ou para terceiro.

A AeC, por estar profundamente comprometida em manter o mais alto padrão de conduta ética, com base nos seus princípios e na proteção de seus valores, através da estrita observância às leis que regem os negócios das suas empresas, veda e repudia qualquer forma de corrupção.

Desta forma, nenhum colaborador, parceiro ou representante, agindo em nome da AeC, poderá, direta ou indiretamente, aceitar, oferecer, prometer, conceder, autorizar o oferecimento de subornos, propinas, comissões não lícitas, pagamentos ou qualquer outro meio que possa ser percebido como tal, a um terceiro a fim de influenciar ou dar a impressão de influenciar suas ações, sua inação ou decisão, com o fim de tirar vantagem indevida às empresas do Grupo.

Também é terminantemente proibido:

- ✓ Prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público ou a terceira pessoa a ele relacionada;
- ✓ Financiar, custear, patrocinar ou de qualquer modo subvencionar a prática dos atos ilícitos previstos nesta Lei;
- ✓ Utilizar-se de interposta pessoa física ou jurídica para ocultar ou dissimular seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados;
- ✓ Frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público;
- ✓ Impedir, perturbar ou fraudar a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público;
- ✓ Afastar ou procurar afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;
- ✓ Fraudar licitação pública ou contrato dela decorrente;
- ✓ Criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo;
- ✓ Obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais;
- ✓ Manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública;
- ✓ Dificultar atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos ou intervir em sua atuação, inclusive no âmbito das agências reguladoras e dos órgãos de fiscalização do sistema financeiro nacional.

10.3) Conflito de Interesses

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

No exercício de suas funções, todos os destinatários deste Código tem o dever de agir, sempre, no melhor interesse da AeC, de modo a evitar qualquer situação em que os seus interesses pessoais conflitem ou possam potencialmente conflitar com as suas obrigações perante as empresas do Grupo.

De fato, a mera potencialidade ou aparência de conflito de interesses pode causar tanto prejuízo à reputação e aos negócios da AeC quanto à uma situação concreta, sendo, portanto, vedados quaisquer episódios que possam aparentar conflito de interesse, ainda que esse não venha a se concretizar.

Apenas para efeito exemplificativo, estão listadas abaixo algumas situações que caracterizam conflito de interesse por parte de colaboradores e parceiros da AeC:

- ✓ Ter interesse pessoal que possa afetar a sua capacidade de avaliação de um negócio de interesse da AeC;
- ✓ Fazer uso de informações confidenciais ou privilegiadas que lhe tragam vantagens pessoais ou que prejudiquem os interesses da AeC;
- ✓ Exercer atividades ou executar tarefas que estejam em conflito entre si ou que sejam incompatíveis com seu trabalho na AeC;
- ✓ Assumir emprego ou trabalho secundário que limite sua capacidade de cumprimento ou seja incompatível com suas funções na AeC;
- ✓ Aceitar ser membro do conselho de administração de outra sociedade sem obter o consentimento da Alta Administração da AeC;
- ✓ Deter uma participação financeira ou acionária importante, direta ou indireta, em empresa que faz negócios ou procura fazer com a AeC ou que dela seja concorrente;
- ✓ Participar, de qualquer modo, das atividades de empresas concorrentes;
- ✓ Contratar fornecedores ou prestadores de serviços com os quais tenha estreito relacionamento pessoal ou nos quais tenha participação societária relevante, em condições menos favoráveis à AeC, quando comparadas àquelas praticadas pelo mercado;
- ✓ Aceitar benefícios diretos ou indiretos de terceiros que possam ser interpretados como retribuição ou para obter posição favorável em negócios envolvendo a AeC;
- ✓ Utilizar recursos da AeC para atender a interesses particulares;
- ✓ Solicitar a terceiros não abrangidos por este Código ou a qualquer outro destinatário que realize qualquer atividade fora das condutas, obrigações e normas aqui estabelecidas;
- ✓ Ter qualquer interesse financeiro que possa impactar negativamente no desempenho das funções da AeC ou auferir, nos casos em que possa influenciar as decisões a serem tomadas em determinado contrato ou negócio, benefícios financeiros oriundos de quaisquer contratos entre a AeC e terceiros;
- ✓ Abusar de sua posição na AeC para obter vantagens pessoais ou para terceiros junto a empresas clientes, fornecedores, prestadores de serviços, representantes da AeC ou funcionários do governo.

Aquele que se enquadrar em alguns dos exemplos listados acima ou que se deparar com qualquer outra atividade que possa constituir conflito de interesse potencial ou real, deverá comunicar imediatamente a questão ao Departamento de *Compliance* para devida apuração e providências necessárias.

11) DENÚNCIAS E APURAÇÃO DE CONDUTAS NÃO CONFORMES

Cada destinatário deste Código é pessoalmente responsável por assegurar que todos os valores, normas e regras da AeC sejam rigorosamente respeitadas.

Todos os colaboradores têm o dever e a responsabilidade de comunicar de boa-fé quaisquer infrações ao Código, às Políticas de *Compliance* e procedimentos decorrentes, sejam elas conhecidas ou suspeitas, incluindo violação às legislações vigentes ou qualquer situação observada de conduta indevida.

A negligência em denunciar condutas não conformes também é passível de penalidades disciplinares, inclusive demissão.

As denúncias de suspeitas de condutas não conformes deverão ser feitas pelo canal de denúncias da Ouvidoria através de Sistema disponível nos portais de internet e intranet da AeC.

Para que a denúncia seja apreciada, é imprescindível que seja I) informado o nome do denunciado e II) dado o relato fundamentado dos fatos, sendo que a autoria do denunciante será tratada com confidencialidade.

11.1) Retaliação

Os destinatários deste Código de Conduta não sofrerão quaisquer retaliações ou represálias por denunciarem suspeitas de descumprimento de leis, normas, condutas e obrigações aqui estabelecidas.

A retaliação é, por si mesma, uma violação ao Código de Conduta da AeC e deverá ser imediatamente comunicada ao Departamento de *Compliance*.

11.2) Apuração de Denúncias e Comitê de Conduta

Recebida a denúncia de não conformidade pela Ouvidora, essa será encaminhada ao Departamento de *Compliance* para investigações necessárias e, verificada a sua procedência, será encaminhada ao Comitê de Conduta para conhecimento e aplicação de penalidades cabíveis, de acordo com a “Política sobre Denúncias da AeC” e legislações aplicáveis.

O Comitê de Conduta será assim composto:

- Conselheiro independente do Conselho de Administração da AeC;
- Diretor de Recursos Humanos;
- Diretor Jurídico;
- Ouvidora;
- Gerente de *Compliance*.

Todos os processos de apuração de conduta não conforme serão realizados de maneira confidencial, dentro de prazos razoáveis e com todo respeito, discrição e preocupação com a vida privada, a honra e a dignidade das pessoas envolvidas.

Caso a não conformidade descoberta configure uma infração legal ou um ato ilícito, a AeC encaminhará a questão às autoridades competentes para apuração das responsabilidades administrativas, cíveis e criminais do infrator, sem prejuízo do direito da empresa de pleitear, administrativa ou judicialmente, a reparação pelas perdas e danos que eventualmente sofrer.

12) DISPENSAS DESTE CÓDIGO DE CONDUTA

A dispensa do cumprimento de quaisquer disposições deste Código de Conduta somente será concedida se expressamente autorizada pelo Conselho de Administração e se considerada absolutamente apropriada e legal.

13) CONSIDERAÇÕES FINAIS

A AeC busca incessantemente que seu crescimento seja pautado na sensibilidade, na excelência e no respeito aos seus colaboradores, clientes, fornecedores, parceiros, entes públicos, meio ambiente e à sociedade como um todo, sempre observando e cumprindo os princípios éticos que norteiam a empresa.

Este Código define as expectativas do Grupo em relação aos seus administradores, colaboradores, fornecedores, parceiros, clientes e todos os demais com os quais a AeC tenha relações de negócios.

Todos os gestores da AeC, independentemente do nível hierárquico, tem a responsabilidade de garantir que toda a sua equipe de colaboradores e parceiros compreendam as normas e regras aqui estabelecidas e sempre as coloquem em prática.

Este Código entra em vigência a partir de 14/04/2015.

GLOSSÁRIO:

- ✓ **Administração Pública:** Todos os órgãos, entes, empresas, autarquias, fundações, departamentos e agentes, de qualquer instância governamental, nas esferas federal, estadual, municipal ou distrital, dos poderes executivo, judiciário e legislativo;
- ✓ **AeC:** Toda e qualquer sociedade coligada ou controlada pela AeC Centro de Contatos S/A;
- ✓ **Alta administração:** Conselho de Administração da AeC Centro de Contatos S/A
- ✓ **Alta direção:** Diretores estatutários das empresas do Grupo AeC.
- ✓ **Colaborador(es):** Conselheiros, Diretores, Executivos de Atendimento, Superintendentes, gerentes, coordenadores, supervisores, consultores, empregados, empregados temporários, estagiários, jovens aprendizes, prestadores de serviços subcontratados do Grupo AeC.
- ✓ **Compliance:** Dever de estar em conformidade e cumprir as leis, normas e políticas internas e externas que regem as atividades da AeC.
- ✓ **Conduta não conforme:** Qualquer ação ou omissão contrária às disposições deste Código, às Políticas de *Compliance* e às legislações vigentes.
- ✓ **Destinatários deste Código:** Colaboradores, prestadores de serviços, fornecedores; representantes, clientes e quaisquer terceiros não integrantes dos grupos precitados, mas que participem ou contribuam para as atividades da AeC.
- ✓ **Grupo:** Conjunto de todas as empresas coligadas ou controladas pela AeC Centro de Contatos.
- ✓ **Lobby:** Prática de comunicação exercida por pessoas ou empresas para defender, tratar e promover debates com agentes públicos sobre temas de seus interesses.
- ✓ **Políticas de Compliance:** Regulamentos internos da AeC sobre regras de conduta específicas.