



## CÓDIGO DE ÉTICA

A empresa Audac estabelece em seu código de ética regras e diretrizes a serem cumpridas e respeitadas por todos os colaboradores vinculados a empresa, independente de cargo ou função. A Ética é o conjunto de padrões, costumes, hábitos sociais e valores morais relacionados ao caráter individual e coletivo, para tanto damos início à

### **Introdução:**

Neste Código de Ética, reunimos os princípios fundamentais de conduta profissional que devem direcionar nossas ações de forma a preservar a imagem de nossa empresa. Nossas atitudes devem ser o exemplo de ética e conduta para todos com quem nos relacionamos.

Contamos com a observância desses princípios em complemento às leis vigentes, ao seu contrato de trabalho e aos regulamentos internos e ressaltamos que este Código de Ética não substitui a legislação, mas a complementa.

A consolidação de um ambiente íntegro depende de cada um de nós. Temos a responsabilidade de incorporar este Código de Ética nas rotinas e relações de trabalho e de incentivar que os demais colaboradores também o façam.

A atualização, divulgação e esclarecimento de dúvidas pertinentes a este Código de Ética é responsabilidade do departamento de Recursos Humanos. Sua aprovação compete à Diretoria da AUDAC.

Este Código de Ética foi desenvolvido pela AUDAC para orientar e regulamentar a conduta de seus colaboradores e funcionários, com base na legislação brasileira e na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Ele estabelece as diretrizes e os princípios que devem reger o comportamento de todos os profissionais vinculados à empresa.

### **A quem se destina:**

Este Código de Ética se destina a todos os colaboradores e funcionários da AUDAC, independentemente do cargo ou da função desempenhada.

### **Princípios gerais:**

A AUDAC tem como principal objetivo ser líder no mercado brasileiro de BPO, mantendo-se na vanguarda do fornecimento de mão de obra especializada em Teleatendimento e Telecobrança, com ou sem tecnologia embarcada. Com mais de 40 anos de experiência, a empresa destaca-se por sua expertise em tecnologia de ponta, como inteligência artificial, chatbots e demais correlatas.



## **CÓDIGO DE ÉTICA**

Além disso, a AUDAC pauta sua atuação na honestidade, justiça, legalidade e transparência, sempre buscando a excelência no setor. Valorizando o ser humano e seus direitos fundamentais, a empresa preza pelo respeito e valorização de todos os seus colaboradores.

Dessa forma, a AUDAC espera contar com sua parceria para garantir o sucesso mútuo em todas as nossas atividades.

1. **Transparência:** Todos os colaboradores devem agir de forma transparente, honesta e íntegra em todas as suas atividades dentro da empresa.
2. **Respeito:** É fundamental respeitar a diversidade, a dignidade, a individualidade e os direitos humanos de todas as pessoas.
3. **Responsabilidade:** Cada colaborador é responsável por suas ações e deve agir de acordo com os valores da empresa.
4. **Confidencialidade:** É imprescindível manter a confidencialidade das informações da empresa e dos clientes, garantindo a segurança dos dados.

### **O que a Audac espera dos seus parceiros:**

- Tenha um comportamento honesto, transparente e cordial no seu relacionamento pessoal e profissional.
- Mantenha a confidencialidade das informações às quais tem acesso, não as utilizando para atividades particulares ou revelando a terceiros sem justa causa.
- Utilize os meios de comunicação eletrônica disponibilizados exclusivamente para as suas funções profissionais.
- Não retire da empresa tecnologias, know-how ou outros recursos sem autorização, nem utilize para fins pessoais.
- Vista-se de forma adequada e discreta no ambiente de trabalho.
- Demonstre respeito e consideração a todas as pessoas, independentemente de suas características.
- Exerça seus direitos políticos sem prejudicar sua atuação profissional, lembrando que atividades políticas são pessoais e não representam a empresa.
- Assegure-se de que a empresa esteja em conformidade com a legislação.
- Utilize o nome da empresa apenas quando necessário e autorizado.
- Leve documentos autorizados pela liderança para fora da empresa.
- Comunique imediatamente ao superior sobre erros cometidos.
- Questionar orientações contrárias aos seus valores de forma cordial.
- Informe sobre situações pessoais que possam gerar conflito de interesse.
- Apresente propostas para melhorar os serviços e a reputação da empresa.
- Resolva questões com rapidez e eficiência, comunicando as soluções de forma clara.
- Evite decisões baseadas em sentimentos pessoais, mantendo profissionalismo.



## **CÓDIGO DE ÉTICA**

- Não aceite presentes ou favores que possam influenciar sua conduta profissional.
- Gaste apenas o necessário em despesas que serão reembolsadas pela empresa.
- Não realize comércio de produtos nas dependências da empresa.
- Não utilize a empresa para trabalhos escolares sem autorização.
- Selecione prestadores de serviços com base em critérios técnicos e éticos.
- Mantenha elevados padrões de honestidade ao tratar com empresas públicas.
- Trate concorrentes com respeito e evite prejudicar sua reputação.
- Não conte com privacidade em atividades realizadas em equipamentos da empresa.
- Proteja suas credenciais e não compartilhe com terceiros.
- Mantenha a confidencialidade de dados e informações do cliente.
- Emita relatórios aos clientes de forma correta e compreensível.
- Como líder, seja um exemplo de conduta para sua equipe, evitando abusos de poder.
- Reconheça e valorize os méritos dos colaboradores, promovendo seu desenvolvimento.
- Promova a aplicação do Código de Ética em todos os departamentos da empresa.
- Manifeste-se se presenciar alguma situação contrária aos princípios éticos da empresa.

### **Regras:**

#### **1. Utilização de redes sociais:**

É fundamental ressaltar que os colaboradores da AUDAC possuem liberdade para usar as redes sociais, seja para atividades profissionais relacionadas às suas funções ou para seu crescimento pessoal. No entanto, é essencial agir com cautela ao fazê-lo, evitando o uso durante o expediente de trabalho, a divulgação indiscriminada de informações relacionadas ao trabalho ou à empresa, e a discussão de assuntos pessoais.

É essencial prestar atenção especial às postagens que contenham informações confidenciais ou dados pessoais, como fotos do ambiente de trabalho, escritório, operação e colegas de trabalho. Devemos sempre respeitar a privacidade e a segurança da empresa e de seus colaboradores.

A AUDAC valoriza a liberdade de expressão de seus colaboradores, porém é imprescindível que as redes sociais sejam utilizadas com segurança, responsabilidade e consideração às consequências de cada ato. Devemos agir de forma ética e profissional em todas as nossas interações online.

Para isso, é fundamental cumprir as regras estabelecidas para o uso das redes sociais, do e-mail corporativo e demais canais de comunicação, evitando conteúdos ilegais, obscenos, imorais ou discriminatórios. As diretrizes éticas também devem ser seguidas nas redes sociais corporativas, respeitando sempre os valores e a reputação da empresa.

Em resumo, ao utilizarmos as redes sociais, devemos agir de maneira consciente, respeitosa e responsável, seguindo as políticas e diretrizes da AUDAC e contribuindo para a construção de um ambiente digital seguro e ético.



## CÓDIGO DE ÉTICA

Os colaboradores devem utilizar as redes sociais de forma responsável, evitando divulgar informações sigilosas da empresa ou fazer comentários negativos sobre colegas ou superiores.

### **2. Segurança do trabalho:**

A segurança do trabalho é um tema de extrema importância para o bem-estar de todos nós. Por isso, é fundamental que estejamos sempre atentos e em conformidade com as normas reguladoras, em especial da ergonomia no ambiente de trabalho.

A AUDAC tem como objetivo garantir a saúde e a integridade física dos trabalhadores, através da adequação das condições de trabalho à anatomia humana, considerando aspectos como mobiliário, equipamentos, posturas e organização do trabalho. É fundamental que cada um de nós esteja ciente das normas estabelecidas e as cumpra rigorosamente, a fim de prevenir acidentes, doenças ocupacionais e melhorar a qualidade de vida no trabalho.

Para isso, é essencial que todos sigam as orientações fornecidas pela empresa, utilizem corretamente os equipamentos de proteção individual (EPIs), evitem sobrecargas físicas, adotem posturas adequadas e realizem pausas durante o expediente para descanso e alongamento.

Além disso, é importante comunicar aos responsáveis qualquer situação que possa representar um risco à segurança e à saúde no ambiente de trabalho, para que possamos agir de forma preventiva e corretiva. Todos os colaboradores devem seguir rigorosamente as normas de segurança do trabalho, visando garantir um ambiente seguro para si e para os colegas.

Lembre-se: a segurança do trabalho é responsabilidade de todos nós. Ao cumprirmos as normas reguladoras, garantiremos um ambiente mais seguro, saudável e produtivo para todos.

### **3. Segurança da informação e proteção de dados:**

Gostaríamos de reforçar a importância da proteção e confidencialidade das informações e dados da empresa. Nossos ativos de propriedade intelectual, como dados, procedimentos, know-how, são extremamente valiosos e insubstituíveis, representando parte fundamental de nossa estratégia competitiva.

É fundamental que estejamos atentos aos riscos de vazamento de informações confidenciais e dados pessoais, garantindo sua integridade e segurança. Todos os colaboradores têm o dever legal e moral de confidencialidade, mesmo após o término do contrato de trabalho.

A segurança da informação é vital para a credibilidade e sustentabilidade nos negócios. Portanto, devemos garantir a proteção e guarda das informações, evitando ataques cibernéticos e vazamentos.



## **CÓDIGO DE ÉTICA**

Qualquer informação não pública, estratégica ou referente a produtos, processos, softwares e hardwares desenvolvidos é confidencial e propriedade da AUDAC.

A instalação de softwares necessários para as atividades é permitida, desde que autorizada pela Liderança e pelo departamento de Tecnologia da Informação. Alterações, cópias, compartilhamentos ou divulgações de dados cadastrais sem autorização são proibidos.

A AUDAC preza pela privacidade dos dados pessoais de seus colaboradores, seguindo a LGPD. Temos um encarregado de proteção de dados nomeado, que atua como canal de comunicação sobre a proteção de dados. O DPO também está disponível para responder a dúvidas e questionamentos dos colaboradores sobre privacidade e proteção de dados pessoais.

Contamos com a colaboração de todos para manter a segurança e integridade das informações da empresa. A proteção dos nossos dados é responsabilidade de cada um de nós.

Para tanto:

3.1. É proibido o compartilhamento de informações confidenciais da empresa com terceiros sem autorização prévia.

3.2. Os colaboradores devem adotar medidas de segurança para proteger os dados e informações da empresa de acessos não autorizados.

### **4. Comitê de ética:**

É de extrema importância que todos nós observemos e sigamos rigorosamente as normas e condutas reguladoras da empresa, dos contratantes da empresa AUDAC, do manual de trabalho, dos treinamentos, dos cursos de aperfeiçoamento e do código de ética da empresa.

O cumprimento dessas diretrizes é fundamental para garantir a segurança, a eficiência e a qualidade dos nossos serviços. Além disso, seguir as normas e condutas estabelecidas contribui para a sua evolução dentro da empresa, nossa reputação no mercado e reforçar a confiança dos nossos clientes e parceiros.

Por isso, é imprescindível que todos estejam cientes e comprometidos em respeitar e obedecer às regras e diretrizes estabelecidas, evitando qualquer tipo de comportamento ou ação que possa comprometer o bom funcionamento da empresa e a integridade do nosso trabalho.

Para tanto, informamos que a empresa possui um Comitê de Ética responsável por receber denúncias, investigar condutas antiéticas e aplicar as medidas disciplinares necessárias.



## **CÓDIGO DE ÉTICA**

A apuração e investigações internas de conduta atuarão em qualquer suspeita de violação do Código de Ética, boas práticas, Código de Conduta do Contratante ou outra correlata a empresa, o qual deve ser reportada ao Comitê de Ética para investigação e tomada de providências.

Todos os colaboradores são obrigados a cooperar com as investigações internas, fornecendo informações verídicas e relevantes.

Essas são algumas das orientações a serem seguidas por todos os funcionários e colaboradores da AUDAC. É fundamental que todos se comprometam em seguir essas diretrizes e agir de acordo com os valores da empresa. O descumprimento do Código de Ética poderá resultar em medidas disciplinares, conforme previsto na legislação e normas internas da empresa.

A apuração, investigação e sindicância de condutas questionáveis na empresa AUDAC são realizadas pelo Comitê de Ética, formado por representantes de diversos setores da empresa. Os relatos recebidos podem ser feitos de forma anônima no canal de ouvidoria da empresa AUDAC e são avaliados de acordo com as diretrizes da empresa e legislação pertinente.

O Comitê de Ética analisa todas as informações obtidas e decide sobre a questão apresentada, buscando oferecer uma solução que esteja em conformidade com a legislação. Para isso, pode solicitar informações, instaurar inquéritos internos e auxiliar em investigações externas em andamento.

As investigações internas têm como objetivo apurar denúncias, condutas inadequadas e possíveis irregularidades, como fraudes e violações de normas internas. É importante que essas investigações sejam conduzidas de forma ética, imparcial e transparente, respeitando os direitos dos envolvidos e garantindo a confidencialidade das informações.

As conclusões das investigações são registradas e arquivadas junto ao registro geral dos colaboradores. Quando necessário, elas serão divulgadas de maneira resumida e responsável, nos eventuais casos que venham ser necessário a aplicação de medidas disciplinares, as mesmas serão aplicadas de acordo com as políticas internas da empresa respeitando o grau de periculosidade, os quais poderão resultar em: advertências, suspensões, faltas graves ou desligamento sumário.

As investigações internas contribuem para prevenir irregularidades, fortalecer a cultura organizacional e aprimorar a conduta ética dos colaboradores. É fundamental que os funcionários compreendam a importância das investigações internas para o bom funcionamento da empresa e para a manutenção de um ambiente de trabalho seguro e ético. Ao seguir as diretrizes estabelecidas pela empresa, garantimos a integridade de nossas operações e o respeito aos valores da organização.

Lembre-se, o cumprimento das normas e condutas reguladoras é responsabilidade de todos nós e reflete o nosso comprometimento com a excelência.

Em caso de dúvidas ou questionamentos sobre o serviço, trabalho e função, não hesite em procurar seu supervisor ou superior hierárquico imediatamente. Nos demais casos em que houver dúvida sobre qualquer atividade relacionada ao tratamento de dados pessoais e que envolvam os registros, entre em



*Audac Serviços Especializados de Atendimento ao Cliente Ltda*

---

## CÓDIGO DE ÉTICA

contato com a Ouvidoria ou com o suporte ao Departamento Pessoal Central através dos seguintes e-mails: [ouvidoria@audac.com.br](mailto:ouvidoria@audac.com.br) ou [suportedp@plataformadeservicos.com.br](mailto:suportedp@plataformadeservicos.com.br).